

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

**“CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES POR EXTENSAS JORNADAS DE
TRABAJO EN AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA”**

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


POR

**EVELYN MARLENY GONZÁLEZ VILLEDA
LUISA FERNANDA JUÁREZ RAMÍREZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2018

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, surrounded by various symbols including castles, lions, and columns. The Latin motto "CÆTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

CONSEJO DIRECTIVO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina
DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARIA

Licenciada Karla Amparo Carrera Vela
Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana
REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Pablo Josue Mora Tello
Mario Estuardo Sitaví Semeyá
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo
REPRESENTANTE DE EGRESADOS

C.c. Control Académico
CIEPs.
UG
Archivo
Reg. 025-2018
CODIPs.1393-2018

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

11 de julio de 2018

Estudiantes

Evelyn Marleny González Villeda
Luisa Fernanda Juárez Ramírez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto QUINTO (5º) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (48-2018), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de julio de 2018, que copiado literalmente dice:

“**QUINTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “**CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES POR EXTENSAS JORNADAS DE TRABAJO EN AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA**”, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Evelyn Marleny González Villeda
Luisa Fernanda Juárez Ramírez

CARNÉ: 1928-49271-0101
CARNÉ: 2160-70163-0701

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Meli Johanna Cárcamo Duarte y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal
SECRETARÍA



/Gaby

UG-144-2018

Guatemala, 04 de junio de 2018

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 (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes **EVELYN MARLENY GONZÁLEZ VILLEDA, CARNÉ NO. 1928-49271-0101, Registro de Expediente de Graduación No. L-166-2018-I-EPS** y **LUISA FERNANDA JUÁREZ RAMÍREZ, CARNÉ NO. 2160-70163-0701, Registro de Expediente de Graduación No. EPS-145-2017-I**, han 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 haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- respectivamente.**

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación "**CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES POR EXTENSAS JORNADAS DE TRABAJO EN AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA**", mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 18 de abril del año 2018.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Atentamente,



M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Lucía G.
CC. Archivo
ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.



INFORME FINAL

Guatemala, 14 de mayo de 2018

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:

“CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES POR EXTENSAS JORNADAS DE TRABAJO EN AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA”.

ESTUDIANTES:

Evelyn Marleny González Villeda
Luisa Fernanda Juárez Ramírez

DPI. No.

1928492710101
2160701630701

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 18 de abril de 2018 por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 11 de mayo de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

Guatemala, 14 de mayo de 2018

Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
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:

“CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES POR EXTENSAS JORNADAS DE TRABAJO EN AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA”.

ESTUDIANTES:

Evelyn Marleny González Villeda
Luisa Fernanda Juárez Ramírez

DPI. No.

1928492710101
2160701630701

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 18 de abril de 2018, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA



Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530

Guatemala, 27 de octubre de 2017

Licenciado
Estuardo Rafael Espinoza
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 final de investigación titulado "Consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo en agentes de seguridad privada" realizado por las estudiantes: EVELYN MARLENY GONZÁLEZ VILLEDA, CARNÉ 201016136 Y LUISA FERNANDA JUÁREZ RAMÍREZ, CARNÉ 201024697.

El trabajo fue iniciado desde el 01 de febrero del 2016 hasta el 09 de octubre del 2017.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones de Psicología, por lo que emito el DICTAMEN y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciada Meli Johanna Cárcamo Duarte
Psicóloga
Colegiado No. 02582
Asesor de contenido



INVESTIGACIONES Y SEGURIDAD PROFESIONAL, S.A.

36 calle 0-41 zona 12, Colonia El Carmen, Guatemala.

PBX (502) 2476-9987 / www.ispseguridad.com

Email: salvador.isp2015@gmail.com y dan2336@gmail.com

Acuerdo Gubernativo No. 642-2001

Guatemala, 16 de octubre de 2017

Licenciado
Estuardo Rafael Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de investigaciones en Psicología-CIEPs-
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes **Evelyn Marleny González Villeda, Carné 201016136** y **Luisa Fernanda Juárez Ramírez, Carné 201024697** realizaron en esta institución: 3 observaciones, 5 grupos focales de 6 integrantes cada uno, 5 grupos de entrevistas de 6 cada uno, 30 cuestionarios, 2 capacitaciones, 30 listas de cotejo y 30 escalas de rango; todo lo mencionado lo aplicaron a los agentes de seguridad privada que laboran en esta empresa como parte del trabajo de Investigación: "Consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo en agentes de seguridad privada" en el período comprendido del 30 de septiembre al 30 de octubre de 2017 en horario de 5:00 a 9:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución,

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Ilse Karin Eckstein Paz
Gerente administrativo



Investigaciones y Seguridad
Profesional
I.S.P.
ACUERDO GUBERNATIVO No. 642-2001

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: Evelyn Marleny González Villeda

Meli Johana Cárcamo
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
COLEGIADO 2582

POR: Luisa Fernanda Juárez Ramírez

Edgar Enrique Juárez González
CIRUJANO DENTISTA
COLEGIADO 926

Gladys Albertina Juárez Ramírez
CIRUJANO DENTISTA
COLEGIADO 3751

POR: EVELYN MARLENY GONZÁLEZ VILLEDA

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS: Por su amor y misericordia, porque cada día de mi vida la he experimentado y por permitirme alcanzar mis sueños. Te lo dedico a ti Padre.

PADRES: Por su apoyo y lucha constante.

HERMANOS: Jennifer y Cristian: Porque entre sonrisas y enojos siempre seremos los tres contra el mundo. A mi Karlita porque la promesa que te hice me hace luchar cada día y porque siempre estás en mi mente y corazón.

MAMAMINA: Quien es mi inspiración de cada día. Por ser esa fuerza que siempre me hace querer ser mejor. La amo más de lo que puedo expresar.

TIA BETZABE: Por siempre apoyarme, porque la distancia no ha sido un impedimento para brindarme su amor.

COMPAÑERA DE TESIS FERNANDA: Por su apoyo, amistad, cariño y por cada una de esas experiencias que vivimos y seguiremos viviendo a lo largo de nuestra amistad. Gracias por ser parte de la familia que yo elegí.

MADRINA Y ASESORA MELI: Por sus enseñanzas, apoyo, confianza y por siempre instarme a ser mejor.

A LAS PERSONAS QUE SON PARTE ESCENCIAL DE MI VIDA: A esas personas que cuento con los dedos de la mano y que puedo llamar amigos: porque me hicieron crecer como persona y ver más allá de lo obvio para alcanzar lo que parecía inalcanzable. Porque siempre están para mí y son un apoyo fundamental en mi vida. Gracias por ser ustedes y ser parte de esa familia que yo elegí.

POR: LUISA FERNANDA JUÁREZ RAMÍREZ

ACTO QUE DEDICO A:

DIOS: Por sus bendiciones y brindarme sabiduría para llegar a la cúspide de este triunfo.

PADRES: Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, son mi inspiración para seguir luchando en la búsqueda de mis sueños. Les agradezco por toda la orientación y enseñanzas brindadas en cada etapa de mi vida, sin su amor y apoyo incondicional no estaría alcanzando esta meta.

HERMANA: Por ser el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, mi ejemplo de disciplina, responsabilidad y perseverancia para lograr una meta. Te agradezco por el amor, paciencia y por estar cuando más lo necesito.

HERMANO: Por ser mi ejemplo de valentía, capacidad y superación. Gracias por tu amor, consejos y motivación constante que me han permitido alcanzar este triunfo.

FAMILIA BERNAL ECSKTEIN: Por todo el apoyo y muestras de cariño.

COMPAÑERA DE TESIS EVELYN GONZALEZ: Por contribuir a la realización de este trabajo, por la paciencia y apoyo brindado en este camino universitario. Gracias por tu cariño y amistad.

FAMILIA Y AMIGOS: Por ser quienes me alentaron en cada etapa y siempre tuvieron un gesto de comprensión y apoyo para mi persona, son muy importantes en mi vida.

JOSÉ CHETE: Por ser la persona que, al finalizar cada jornada siempre estuvo para motivarme y apoyarme a alcanzar esta meta. Gracias por tu amor, comprensión y paciencia.

AGRADECIMIENTOS A:

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS: por formarnos como profesionales.

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL: por abrirnos las puertas y ayudarnos a ser mejores profesionales.

ASESORA: Licenciada Meli Johanna Cárcamo por todos sus consejos y ayuda en nuestro proyecto.

REVISORA: Licenciada Iris Janeth Nolasco por todo su apoyo y dedicación.

ÍNDICE

Resumen	
Prólogo	Pág
	.
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos	4
1.2.1. Generales.....	4
1.2.2. Específicos.....	4
1.3. Marco Teórico.....	4
1.3.1. Antecedentes de las empresas de seguridad privada.....	4
1.3.2. Empresas de seguridad privada en Guatemala.....	5
1.3.3. Agentes de seguridad.....	6
1.3.4. Sistema de trabajo de agentes de seguridad.....	6
1.3.5. Jornadas de trabajo.....	7
1.3.6. Jornadas de trabajo según otros autores.....	8
1.3.7. Jornadas de trabajo según la legislación guatemalteca.....	8
1.3.8. Trabajo a turnos y turnos nocturnos.....	9
1.3.9. Consecuencias psicosociales.....	10
1.3.10. Consecuencias del horario laboral.....	11
1.3.11. Problemas familiares.....	14
1.3.12. Problemas sociales.....	17
1.3.13. Desempeño laboral.....	17
1.3.14. Estrategias de afrontamiento	18
1.3.15. Clasificación de las estrategias de afrontamiento.....	18
2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
2.1. Enfoque y modelo de investigación técnicas.....	22
2.2. Técnicas.....	22
2.2.1 Técnica de muestreo.....	22
2.2.2 Técnicas de recolección de datos.....	22

2.2.3 Técnicas de análisis de datos.....	22
2.3. Instrumentos.....	23
2.3.1 Guía de observación.....	24
2.3.2 Cuestionario.....	24
2.3.3 Lista de cotejo.....	24
2.3.4 Plan de capacitación.....	24
2.3.5 Escala de rango.....	25
2.4. Operacionalización de objetivos.....	25
3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
3.1 Características del lugar y de la muestra.....	26
3.1.1 Características del lugar.....	26
3.1.2 Características de la muestra.....	26
3.2 Presentación de resultados.....	26
3.3. Análisis general.....	51
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. Conclusiones.....	53
4.2. Recomendaciones.....	54
4.3 Referencias bibliográficas.....	55

PRÓLOGO

Las empresas de seguridad privada se remontan al año 1,849, éstos primeros fueron llamados “guardas jurados” posteriormente con los años el nombre cambia a vigilantes de seguridad; en Guatemala es hasta el año de 1,962 cuando es aprobada la primera empresa de seguridad privada, el Decreto 73-70 del Congreso de la República de Guatemala, “Ley de policías particulares”, la cual entró en vigencia el 19 de noviembre de 1970, publicada en el diario oficial el 4 de noviembre de 1970 (Ley de policías particulares, 1970). Con el tiempo, las normativas fueron superadas por la realidad social e institucional del país, es en el año de 1997 cuando se promulga el Decreto 11-97 Ley de la Policía Nacional Civil, es cuando se actualiza la denominación de la seguridad privada dejando de ser llamados “policías”, ya que esta categoría corresponde únicamente a la esfera pública. Respectivamente en Guatemala a través del Decreto 52-2010 se crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada –DIGESSP- la cual tiene a su cargo la supervisión y fiscalización de las empresas y personas individuales que sean autorizadas por la misma para prestar servicios de seguridad privada.

El problema de las empresas de seguridad privada radica en los horarios tan diversos que tienen, extendiéndose su jornada de trabajo en ocasiones hasta las 72 horas continuas; esto hace que la rotación de personal no disminuya, sino crezca mes a mes. Sumado a lo anterior, se desconocían los factores tanto físicos, mentales, sociales y laborales que afectan a los agentes de seguridad privada debido a la labor que realizan. Por este motivo la presente investigación plantea el objetivo general de establecer las consecuencias psicosociales que sufren los agentes de seguridad privada por laborar extensas jornadas de trabajo en una empresa de seguridad privada de la zona 12 de la Ciudad de Guatemala. Así como dar a conocer las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo en agentes de seguridad privada, se pretendió orientar sobre estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales por las extensas jornadas de trabajo y por último; evaluar la efectividad de las estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales.

En el trabajo de campo realizado en las fechas de junio a septiembre del año 2017, se tomó una muestra de 30 personas comprendidas entre las edades de 18 a 45 años, que amablemente accedieron a participar siendo parte esencial de esta investigación. Así como los directivos de la empresa de seguridad privada ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala, quienes apoyaron durante todo el proceso.

Con esta investigación se determinaron cuáles eran los factores que afectaban a los agentes de seguridad privada y plantear capacitaciones en las cuales se les brindaron técnicas de afrontamiento laboral, social y familiar; para que estos pudieran estar en equilibrio en todas las áreas de sus vidas, sin que el cansancio por laborar extensas jornadas de trabajo los afectara de forma permanente.

RESUMEN

“Consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo en agentes de seguridad privada”.

Autoras: Evelyn Marleny González Villeda

Luisa Fernanda Juárez Ramírez

El estudio se realizó en una empresa de seguridad privada, ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala, la muestra fue de 30 agentes de seguridad entre los 18 a 45 años de edad, de género masculino; quienes, por el giro de negocio de la empresa laboran en turnos rotativos, nocturnos o extensas jornadas de trabajo.

Con el propósito de indagar sobre la situación de dichos agentes, se realizó una investigación científica estudiando los fenómenos observados en la realidad laboral de la empresa de seguridad privada, ubicada en zona 12 de la ciudad capital. Con esto se pretendió responder a los objetivos planteados que fueron; indagar las consecuencias psicosociales por laborar extensas jornadas de trabajo, orientar sobre estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales y evaluar la efectividad de las estrategias de afrontamiento.

El enfoque de la investigación fue mixto, con una muestra no probabilística. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron: observación, cuestionario con preguntas cerradas, grupo focal, entrevista grupal, lista de cotejo y escala de rango. Los alcances que se obtuvieron con esta investigación fueron: conocer las consecuencias psicosociales que tienen las extensas jornadas de trabajo en los agentes de seguridad privada y así se les brindó estrategias de afrontamiento con el fin de mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, resulta evidente que el trabajo ocupe una parte fundamental en la vida de las personas. Esto considerando que actualmente en las organizaciones existen jornadas laborales desde ocho hasta veinticuatro horas y por ende, las jornadas extensas se van volviendo contra el ritmo natural; ya que limita la vida familiar y social, trayendo consigo implicaciones y consecuencias psicosociales para aquellos que realizan dichas jornadas; éstas tienden a darse en las empresas de seguridad privada.

Se entiende por agentes de seguridad privada, a todas aquellas personas que prestan servicios de seguridad privada, en edificios, locales, negocios, etc. Las empresas de seguridad privada brindan sus servicios a entidades privadas y públicas que requieran de ellos, acomodándose a los distintos horarios de las empresas, muchos de estos agentes trabajan extensas jornadas de trabajo afectando así los ciclos de sueño, el ritmo circadiano, teniendo problemas e inestabilidad familiar y disminuyendo así también el desempeño laboral en sus trabajos.

En la actualidad la mayoría de las empresas de seguridad privada desconocen cómo las extensas jornadas de trabajo pueden tener consecuencias psicosociales en los trabajadores y de esta forma verse afectados ellos mismos como empresa. Muy pocas personas conocen que existen estrategias de afrontamiento las cuales les ayudarán día a día en el ámbito laboral y familiar, ayudándolos a tener calidad de vida centrándose en las necesidades de las personas y no únicamente en lo que las empresas necesitan.

Por lo antes mencionado se plantearon las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las consecuencias psicosociales de laborar extensas jornadas de trabajo? ¿Conoce el personal estrategias de afrontamiento psicosocial por laborar extensas jornadas de trabajo? ¿Son efectivas las estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales?.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Establecer las consecuencias psicosociales que sufren los guardias de seguridad privada por laborar extensas jornadas de trabajo.

1.2.2 Objetivos específicos

- Dar a conocer las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo en agentes de seguridad privada

- Orientar sobre estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales por las extensas jornadas de trabajo.

- Evaluar la efectividad de las estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales.

1.3 Marco teórico

1.3.1 Antecedentes de las empresas de seguridad privada

Se puede mencionar que en la Antigua Roma fue en donde se les empezó a denominar vigiles a los primeros centinelas establecidos durante el gobierno del emperador Augusto, luego se convirtieron en la guardia pretoriana, éstos eran un cuerpo militar que servía de protección y escolta a los emperadores romanos, principalmente eran la seguridad del César. “Sus funciones consistían en ser una especie de fuerza policial que mantenía el orden público en la ciudad y también la de actuar como bomberos en caso de incendio”. (Álvarez, 2001, p. 78)

Durante la Edad Media, en algunas de las ciudades, durante la noche; personas armadas recorrían las calles con el fin de brindar seguridad a todos los habitantes. En España existían los vigilantes jurados y los agentes de seguridad, que eran figuras que desempeñaban funciones de protección y vigilancia. Pero la aparición de la ley 23 en 1992 y el desarrollo del reglamento de seguridad privada publicado el 10 de enero de 1995, en el Boletín Oficial del Estado o por sus siglas BOE, éste es el Diario Oficial del

Estado español en donde se publican leyes, actos de inserción obligatoria y disposiciones; acabó con estas denominaciones implantando finalmente la que actualmente se halla en vigor vigilante de seguridad. Es por ello que, en España, sólo pueden ser contratados a través de una empresa de seguridad.

En América Latina, la seguridad privada es un sector económico que a lo largo de los años ha ido en una rápida expansión, esto se debe a la desconfianza en las fuerzas encargadas de mantener el orden y al incremento de la delincuencia, es por ello que ha sido gran generadora de fuentes de empleo formal, y que contribuye de modo sustancial y creciente a cubrir las necesidades de seguridad de las sociedades.

1.3.2 Empresas de seguridad privada en Guatemala

El nacimiento de las empresas de seguridad privada en Guatemala surgió de la fuerte necesidad por parte de personas individuales o jurídicas de dar protección a sus bienes, principalmente para cuidar fincas, comercios, empresas y propiedades en general, a esto se suma la deficiencia por parte del Estado para proporcionar seguridad. De ello se deriva la necesidad de la población en general de protegerse, así como la conformación y proliferación de diferentes grupos armados.

En el año de 1962 fue autorizada la primera empresa de seguridad privada por el Ministerio de Gobernación, según 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 4 de noviembre de 1970. Debido al incremento del uso de los servicios de las empresas de seguridad privada, el gobierno de Guatemala, promovió una ley para regular su funcionamiento y supervisar la actuación y profesionalidad de su personal.

El 23 de noviembre de 2010 el Congreso de la República aprobó el Decreto 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada, publicado el 22 de diciembre del mismo año y entró en vigencia el 2 de mayo de 2011. Provee una serie de definiciones y categorizaciones, establece las contravenciones a la Ley y sanciones correspondientes; así mismo crea la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada, la cual tiene a su

cargo la supervisión y fiscalización de las Empresas y personas individuales que sean autorizadas por la misma para prestar servicios de seguridad privada.

1.3.3 Agentes de seguridad

Los agentes de seguridad son personas debidamente uniformadas, con identificación visible, y certificadas para brindar vigilancia y protección en el interior de sitios, edificios, establecimientos industriales, comerciales, financieros, agropecuarios y otros, vehículos de transporte de valores o mercancías, y protección de personas.

Por lo que desempeñarán sus funciones dentro del ámbito en que prestan sus servicios, portando el equipo de defensa y las armas de fuego aprobadas según el plan de seguridad elaborado por el prestador de servicios de seguridad privada. El (Decreto 52-2010, 2011) establece que los agentes de seguridad privada deben ser:

a) Mayor de dieciocho años; b) Haber aprobado el ciclo básico de educación; c) Haber cursado el ciclo básico de educación primaria y haber aprobado el curso de capacitación especial diseñado por el prestador de servicios de seguridad, el que deberá completar en un plazo de dieciocho meses a contar desde su ingreso al servicio; d) Haber obtenido la capacitación y certificación por el ente establecido por la Dirección; y, e) Si hubiere prestado servicios a otras empresas o instituciones, deberá acreditar que la finalización de la relación laboral no se originó por la comisión de algún delito doloso o violación de derechos humanos. (p.1-2)

1.3.4 Sistema de trabajo de agentes de seguridad

Debido al servicio que prestan las empresas de seguridad privada, el sistema de trabajo que poseen los agentes de seguridad privada varía en diferentes jornadas que pueden ser: diurnas o nocturnas; así como en la mayoría de los casos también pueden ser turnos rotativos. Debido al giro de negocio los Ochoa (2009) menciona que “los colaboradores trabajan en un sistema de 12x12 o de 24x24 y en ocasiones de trabajar 78 horas de acuerdo a las situaciones imprevistas que se presenten” (p.205).

1.3.5 Jornadas de trabajo

1.3.5.1 Convenios de la Organización Internacional del Trabajo relacionada con las jornadas de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo -OIT- es un organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas que procura fomentar la justicia social y los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.

La OIT fue creada por el Tratado de Versalles en 1,919, junto con la sociedad de las Naciones Unidas y formula políticas y programas internacionales para contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, elabora normas laborales internacionales que sirven de directrices a las autoridades para llevar a la práctica esas políticas.

Asimismo, ejecuta un amplio programa de cooperación técnica los gobiernos a hacer más eficaces esas políticas, y para impulsar esos esfuerzos lleva a cabo capacitación, educación e investigación. La finalidad primordial de la OIT es promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente en condiciones de libertad, equidad, seguridad, y dignidad humana.

1.3.5.2 Convenio sobre las horas de trabajo (industria).

Convenio por el que se limitan las horas de trabajo en las empresas industriales ocho horas diarias y cuarenta y ocho semanales. Entró en vigor el 13 de junio de 1,921 en Washington, Estados Unidos y fue adoptado el 28 de noviembre de 1,919. Fue ratificado por Guatemala el 14 de junio de 1,988 (Girón, 2006)

1.3.5.3 Convenio sobre las horas de trabajo (comercio y oficinas).

Convenio relativo a la reglamentación de las horas de trabajo en el comercio y las oficinas. Entró en vigor el 29 de agosto de 1,933 en Ginebra, Suiza. Fue adoptado el 28 de junio de 1,930. Fue ratificado por Guatemala el 4 de agosto de 1,961.

1.3.6 Jornadas de trabajo según otros autores

El término jornada es una derivación del francés “Journal” y en términos generales hace referencia a la actividad laboral máxima, ya sea diaria o semanal, máximo que se establece en contraposición a una plena libertad contractual. También por jornada o jornal se entiende el salario devengado en un día. Baca (1959) afirma que: la palabra jornada se deriva del latín *geonata*, que significa: “la parte del día que se dedica al trabajo” (p.205).

En un contexto más jurídico, en la doctrina actual por jornada de trabajo se entiende el lapso, período o duración de tiempo durante el cual el trabajador debe estar dispuesto jurídicamente para que el patrono utilice su fuerza de trabajo intelectual o material.

Según el diccionario de Manuel Ossorio (1979) jornada de trabajo se define como la duración máxima que la Ley permite trabajar a una persona en las 24 horas de cada día o en el transcurso de una semana; y así se expresa con frecuencia de la jornada de 40 ó 48 horas. Por regla general, la jornada es de ocho horas diarias que a veces pueden distribuirse desigualmente en todos los días de la semana, a condición de que no excedan de las citadas 48 horas semanales (p.400)

1.3.7 Jornadas de trabajo según la legislación guatemalteca

El Decreto 1441, del Congreso de la República (1961), estipula: “la jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana. Tiempo de trabajo efectivo es aquél en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono.

Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día. Trabajo nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente. La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos

del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajen quinientos o más trabajadores.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana. Jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que abarca parte del período diurno y parte del período nocturno. No obstante, se entiende por jornada nocturna la jornada mixta en que se laboren cuatro o más horas durante el período nocturno.

La jornada ordinaria que se ejecute en trabajos que por su propia naturaleza no sean insalubres o peligrosos, puede aumentarse entre patronos y trabajadores, hasta en dos horas diarias, siempre que no exceda, a la semana, de los correspondientes límites de cuarenta y ocho horas, treinta y seis horas y cuarenta y dos horas que para la jornada diurna, nocturna o mixta determinen los dos artículos anteriores” (p.83-87).

Por otra parte, es importante hacer notar que el Código de Trabajo en el artículo 116, también establece que no están sujetos a las limitaciones de las jornadas de trabajo, aquellos trabajadores que ocupen puestos de vigilancia o que requieran su sola presencia y para el efecto en los contratos de trabajo o por disposiciones reglamentarias internas dependiendo la clase de servicio que se deba prestar, las empresas convienen con sus trabajadores en adecuar una jornada de acuerdo al horario establecido en la empresa o establecimiento mercantil y así convienen con el agente de seguridad en laborar por turnos, mismos que al ser finalizada la jornada se le remuneran como jornada extraordinaria.

1.3.8 Trabajo a turnos y turnos nocturnos

La (Secretaría de Salud Laboral, 2009) menciona que: el trabajo a turnos es la forma de organización del trabajo en equipo según la cual los trabajadores ocupan sucesivamente los mismos puestos de trabajo, según un cierto ritmo, continuo o

discontinuo, implicando al trabajador a prestar sus servicios en horas diferentes en un período determinado de días o de semanas (p.20).

Muchos trabajadores por turnos tienen calendarios que rotan, lo que supone cambios de las horas de trabajo de la mañana a la tarde o del día a la noche. Estos cambios pueden ocurrir en días diferentes de una semana o de un mes. Los agentes de seguridad son el mayor ejemplo de que a menudo tienen calendarios de trabajo que rotan; pueden trabajar un turno permanente y trabajar solamente por la noche o por la tarde.

El trabajo nocturno es el que tiene lugar entre las 10 de la noche y las 6 de la mañana. Se considera trabajador nocturno al que invierte no menos de tres horas de su trabajo diario o al menos una tercera parte de su jornada anual en este tipo de horario.

1.3.9 Consecuencias psicosociales

La Organización Internacional del Trabajo, (2011) en su hoja informativa 3 expone: “los factores de riesgo psicosociales características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la *psique* (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social” (p.1).

Podemos entender entonces que las extensas jornadas de trabajo tienen consecuencias psicosociales que afectan la salud de los trabajadores. Porque afectan la Psique del individuo en sus acciones, actos y al mismo tiempo lo social porque desequilibran los ritmos de vida. Desde el ámbito psicológico destacan los trastornos del sueño, trastornos de ritmo circadiano, estabilidad conyugal, satisfacción familiar, problemas sociales y desempeño laboral. En la sociedad actual la mayor parte del tiempo diario se invierte en el trabajo, ya que esto dejó de ser únicamente una actividad orientada a ganar dinero, volviéndose parte importante de la identidad de las personas y la realización de las mismas. Adicional el trabajo es imprescindible para integrarse en el medio sociocultural y de esta forma ser aceptado siendo reconocido por las demás personas y al mismo tiempo el individuo tiene libertad e independencia económica.

Sin embargo, hay otros trastornos negativos del horario laboral, el sistema de las extensas jornadas o el sistema de turnos afecta aproximadamente al 20% de la población laboral. Se trata de un fenómeno relativamente frecuente en nuestra sociedad, que se ha convertido en una forma de vida en los países industrializados, debido a motivaciones económicas y a la necesidad de proporcionar un servicio de 24 horas en una variedad de ocupaciones. (Villalba, 1989, p.17). Sin embargo, estos ritmos de trabajo presentan grandes inconvenientes: dormir de día no es lo mismo que dormir de noche, y el organismo no tiende fácilmente a adaptar sus ritmos biológicos a horarios irregulares o a un tiempo de organización artificial cada vez más exigente.

Hay que entender que las exigencias de la sociedad actual demandan otro tipo de labores, esto pueden ser a turnos rotativos, en horarios nocturnos o extendiéndose por largas jornadas; estas labores hacen que los horarios sean situados fuera de los tiempos fisiológica y socialmente aconsejables.

Las empresas de seguridad privada son algunos de los lugares donde el horario laboral obliga a que los colaboradores trabajen en límites extremos, estas empresas tienen sistemas de rotación que requieren una adaptación constante de los trabajadores. Por eso los organismos de estas personas se encuentran inmersos en un proceso continuo de cambio y adaptación; estos procesos en ocasiones no se dan de forma correcta y los trabajadores tienden a enfermar.

1.3.10 Consecuencias del horario laboral

Los estudios que se han centrado en las extensas jornadas de trabajo afectan la salud mental de las personas de la siguiente manera: Trastornos del sueño, problemas familiares, problemas sociales y desempeño laboral

1.3.10.1 Trastornos del sueño

Vizcarra (2000) expone que se entiende por sueño o dormir a un estado fisiológico que es recurrente, este estado se caracteriza porque se disminuye la sensibilidad hacia los

estímulos externos, donde existe una actividad organizada y compleja del cerebro cuyo fin es la “reparación” de la energía del individuo (p.136).

Los trastornos del sueño son los que constituyen el principal problema asociado a los trabajadores con extensas jornadas de trabajo, debido a que las personas deben ajustarse a algunas variables como lo son: duración del turno, número de turnos extensos, número de turnos de noche en cada rotación, los ritmos de rotación en que son movidas las personas, edad, años de trabajo y ritmo de vida.

Aunque los problemas de sueño los padecen especialmente los trabajadores en turnos nocturnos; esto en ningún momento resulta extraño puesto que son esos horarios los que fuerzan a los individuos a dormir cuando el organismo tiende a estar despierto. Ya que no es lo mismo dormir desde las 21:00 horas hasta las 5:00 a.m. que dormir desde las 8:00 a las 13:00 horas. Es por esto que el patrón de sueño se ve notablemente afectado. Varios autores coinciden en que los problemas de sueño son muy frecuentes entre los trabajadores nocturnos y los que laboran extensas jornadas de trabajo. Los problemas de sueño son ocasionalmente identificados porque los trabajadores decidieron abandonar su trabajo debido a que les ocasionaba muchos problemas para conciliar el sueño y después despertar descansados.

1.3.10.2 Ritmo circadiano

Saavedra (2013) define el ritmo biológico como: la variación regular de una función orgánica relacionada con el curso del tiempo. De acuerdo con las variaciones biológicas del tiempo, existen diferentes tipos de ritmos biológicos: a) circadianos, b) infradianos y c) ultradianos (p.16-35). Nosotros en esta ocasión nos enfocaremos en el circadiano. El término ritmo circadiano fue acuñado por el doctor Franz Halberg, etimológicamente significa, ciclo cercano a 24 horas. Sin embargo, algunos autores consideran que este ciclo fluctúa entre 24 y 25 horas.

Es importante mencionar que prácticamente todos los seres vivos, tienen ritmos de actividad y reposo. El sueño es controlado por el ritmo circadiano, el recién nacido duerme entre 16 y 20 horas al día, y el niño de hasta 6 años de 10 a 12 horas, a los 10

años el sueño es de 9 horas, en la adolescencia ronda las 7.5 horas diarias. En la parte más tardía de la vida adulta ocurre una disminución gradual hasta 6.5 horas. Aunque hay diferencias individuales en la duración y profundidad del sueño, esto a veces se debe a factores genéticos, grado de actividad física, carga de trabajo o turnos rotativos de trabajo. Lo que hacen los relojes circadianos es dotar a los organismos de un grado de sincronización interna. Cualquier problema en el sistema circadiano puede influir en un gran número de funciones fisiológicas y también sociales.

1.3.10.3 Ritmos circadianos y trabajo

Varios autores coinciden en que los ritmos circadianos nunca se adaptarán completamente al trabajo nocturno, a las rotaciones o a las extensas jornadas de trabajo. Los ritmos directamente afectados por el trabajo nocturno son los de mediana frecuencia o circadianos.

Las variables biológicas y psicológicas que presenta este patrón son varias, tales como la temperatura corporal, el pulso cardíaco y la tensión arterial, el ritmo respiratorio, el consumo de oxígeno, el rendimiento perceptivo, factores inmunológicos y endocrinos, respuesta a determinadas medicaciones, estado de ánimo y ansiedad.

Por lo general las personas que trabajan en turnos rotativos presentan reducciones o incrementos en los ritmos circadianos, entre ellos la temperatura corporal, ya que tienen que realizar sus tareas en un periodo natural de desactivación, y la segunda es tener que dormir durante un periodo en el que normalmente hay activación.

Se puede destacar que la mayor parte de los problemas de salud que aquejan a las personas que trabajan en turnos rotativos se asocian a la calidad del sueño que disfrutan durante el día después de un turno de noche y, en menor medida, al descanso anterior antes del inicio del turno de la mañana. Los ritmos circadianos y su funcionamiento es que el organismo este siempre preparado para la actividad diurna y que durante la noche haya reposo, es por esto que al final de un turno nocturno, el cuerpo no responde o no se encuentra predispuesto para el sueño.

Sánchez (2005) menciona que, en cuanto a los trastornos del sueño, el DSM-IV incluye una referencia al trabajo nocturno en el trastorno del ritmo circadiano, tipo “cambio de turno de trabajo” situando su prevalencia en un 60% (p.70). Éste se define como el insomnio que aparece durante las horas que el individuo debería dormir o somnolencia excesiva durante las horas en que debería estar despierto, debido a un turno de trabajo o un cambio repetido del mismo.

Los trabajadores sometidos a frecuentes rotaciones en el turno de trabajo son los que presentan mayores problemas, debido a que fuerzan el sueño y la vigilia en función de un ritmo circadiano impropio, lo que dificulta cualquier intento de adaptación. Por otra parte, los trabajadores nocturnos, así como también los que se ven sometidos a frecuentes rotaciones en el turno de trabajo, muestran por lo general una menor duración del sueño y una mayor frecuencia de alteraciones en la continuidad del sueño en comparación con los trabajadores diurnos. Además, también pueden presentar un mayor grado de somnolencia durante el período en que deberían estar despiertos, es decir, a medianoche, tal como precisaría su turno de trabajo.

1.3.11 Problemas familiares

Acuña y Olavarrieta definen a la familia como un grupo de personas que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de las necesidades básicas y primarias, como lo son: tener un hogar, alimentación, afecto y estabilidad (p.23-41). El trabajo se convierte en un medio por el cual las personas se integran a la vida social porque brinda una independencia económica, lo que los lleva a tener una mejor calidad de vida en cuanto a cubrir sus necesidades básicas y las de sus familias. Pero la dinámica trabajo – familia a veces se ve perjudicada porque las personas ya no pasan tiempo con la familia debido a que la mayoría de su tiempo lo invierten en el trabajo.

Los horarios laborales afectan la compatibilidad del trabajo con las responsabilidades familiares, es claro que las largas jornadas laborales reducen el tiempo disponible para la vida familiar y máximo si el trabajo demanda laborar durante las noches o los fines de semana. Aunque muchas personas laboran tiempo extra con el fin de

poder generar un aumento en el ingreso familiar el cual le servirá para elevar la calidad de vida de sus seres queridos.

Es cierto que los horarios extendidos ayudan a las empresas a enfrentar situaciones de emergencia, en el caso de las empresas de seguridad privada lo que hacen es poder cubrir oportunamente un campo de negocio diferente en donde las largas jornadas de trabajo son necesarias para el buen funcionamiento de sus empresas, aunque esto no necesariamente es una solución óptima; esto porque el cansancio disminuye la productividad, sobre todo sabiendo que estas situaciones se repiten frecuentemente. Trabajar en jornadas extendidas puede afectar la tasa de errores, el ritmo de trabajo y el comportamiento social de las personas.

Esto no quiere decir que porque las personas busquen las mejoraras para su familia, no encontraran problemas en el camino, es importante denotar que cuando se dedica mucho tiempo al trabajo y no tanto a la familia empiezan a surgir problemas tales como: poco tiempo en familia, cada vez menos tiempos de compartir con los hijos, dejar de ayudar en casa en los oficios domésticos, que los hijos no los vean mucho, desequilibrio familiar y separaciones.

1.3.11.1 Vida familiar y trabajo

Cuando el trabajo es de turnos largos, nocturnos o rotativos la persona al tener que cambiar sus horarios, el sueño se vuelve fundamental; ya que estas personas deben dormir cuando la familia está compartiendo, esto lo que provoca es que se creen problemas no solo de pareja sino también ese tiempo que es destinado a compartir con los hijos. “Estudios recientes realizados por el Departamento de Salud Laboral CCOO de España confirman que los trabajadores con horarios nocturnos y rotativos tienen un índice de divorcio más alto respecto a los trabajadores con horarios fijos” (Sabaté, 2002, p.23-78).

De cualquier forma, no se puede afirmar que estos fenómenos estén directamente relacionados por el trabajo a turnos, especialmente nocturno, rotativo o extensas jornadas. Sino también se le pueden atribuir a los cambios conductuales y cognitivos que sufren

tanto el trabajador como sus familiares en consecuencia de estos turnos (Feo, 2007, p.112).

Cuando el trabajo es duro el estrés laboral aumenta entonces en el hogar también aumentan los conflictos por las expresiones de ira y el alejamiento de la persona. Estos sentimientos lo que hacen es que afectan el hogar y hacen que la aparición de interacciones conflictivas aumente. Esto no afecta solo a los conyugues sino también a los hijos, puesto que las medidas disciplinarias por ira pueden aumentar, es por eso que tanto hombres como mujeres prefieren estar menos implicados emocionalmente con sus hijos.

1.3.11.2 Equilibrio entre trabajo y familia

Teniendo en cuenta que el trabajo puede causar problemas familiares debido a las extensas jornadas de trabajo, surge en las personas interés por encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, sobre todo pensando en la vida familiar. Se dice que, para lograr equilibrio entre lo laboral y familiar, se necesita mediar el tiempo que se dedica al trabajo y a la familia. Cuando lo anterior pasa se reduce el conflicto.

Pero si las dos esferas –laboral y familiar- se influyen negativamente la una a la otra, esto puede repercutir en la felicidad del grupo familiar y no solo en la del individuo. Es por eso que cuando se está irritado o tenso por asuntos laborales esto no puede llevarse a la familia porque entonces afecta el comportamiento de esta. Y tampoco cuando se está mal con la familia debe llevarse esto al trabajo, porque si no baja la productividad del individuo ocasionando problemas serios a nivel laboral.

1.3.11.3 Cuidado de los hijos y tareas domésticas

Cuando se habla de tareas domésticas, normalmente se piensa que es la mujer la que debe realizar este tipo de tareas, este reparto de tareas está mal, esto sucede siempre, aunque es más frecuente cuando el que trabaja es el hombre.

Aunque hay excepciones, se ha visto que los hombres que trabajan en turnos rotativos ayudan más en la educación de los hijos, debido a que tienen más tiempo libre entre los diferentes turnos de trabajo; estos hombres raras veces se involucran en las

demás tareas domésticas del hogar. Si es la mujer la que trabaja en turnos rotativos o nocturnos es más difícil para ella adaptarse ya que las madres se resienten más con la pérdida de contacto con sus hijos.

1.3.12 Problemas sociales

Si vemos los turnos de trabajo desde una perspectiva psicosocial, nos damos cuenta que las personas que trabajan en estos horarios se ven forzados a ajustar su tiempo de ocio al establecido por el resto de la sociedad; es así como las responsabilidades o actividades cotidianas de estas personas se ven afectadas, algunas de estas actividades son: pagar servicios, asistir a reuniones, estudiar, compartir con los amigos, compartir con la familia etc.

Esto supone dos opciones para estas personas, una reducción considerable de las horas de sueño para cumplir con dichas funciones; o privarse de participar en distintas actividades y no tener vida social. Todo esto tiende a ser importante ya que puede crearse una fuente de conflictos, problemas con los amigos, familiares y conocidos por la incompatibilidad de horarios y los problemas para disfrutar verdaderamente del tiempo libre. Esto puede causar irritabilidad o desprendimiento social y después presentar conductas atípicas alejándose de las demás personas.

1.3.13 Desempeño laboral

Acerca del desempeño Chiavenato (2006) menciona que es “la eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.75).

Considerando lo anterior podemos decir entonces que si trabajador se siente a gusto en el trabajo entonces lo hará con eficiencia, realizará una gran labor y tendrá satisfacción laboral y todo esto repercutirá en el bienestar y crecimiento de la empresa, lo cual es sumamente esencial para seguir generando fuentes de empleo y que el mismo trabajador crezca dentro de la empresa. Por lo tanto, podemos definir el desempeño como el rendimiento laboral, es decir, es la capacidad de una persona para producir, hacer,

acabar, generar, ser eficaz y eficiente en el trabajo, haciendo lo que se debe hacer en menos tiempo, con menor esfuerzo y con mayor calidad de trabajo.

Cuando las personas trabajan a turnos, en jornadas extensas o en jornadas nocturnas esto repercute en el desempeño laboral de los mismos puesto que se complica estar alertas todo el tiempo, por los trastornos que ha sufrido el ritmo circadiano de ellos. Es por esto que las personas que laboran así deben encontrar estrategias para cambiar sus formas de vida y de esta forma que su desempeño laboral no decaiga.

1.3.14 Estrategias de afrontamiento

Para iniciar se dará un breve concepto de lo que es afrontamiento según Lazarus y Folkman (1987) ellos exponen que son todos aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Estos recursos incluyen la salud y la energía física, las creencias existenciales, y las creencias generales del control que pueda tener él mismo o incluso el medio sobre su problema (p.468). Con estos recursos se incrementan las respuestas que tiene un individuo cuando se le presenta una situación que puede ser potencialmente peligrosa, es decir, se considera el afrontamiento como una respuesta humana para manejar alguna situación, desde el modelo cognoscitivo se hace referencia a estrategias que por una parte conllevan a la resolución de problemas y, por otro, el control emocional.

1.3.15 Clasificación de las estrategias de afrontamiento

Lazarus y Folkman las dividen en dos grandes grupos, el primero centrado en el problema y el segundo centrado en las emociones. El afrontamiento centrado en el problema tiene como función la resolución de problemas, implicando el manejo de las demandas internas o ambientales que suponen una amenaza y descompensan la relación entre la persona y su entorno, mediante la modificación de las circunstancias problemáticas, o mediante la aportación de nuevos recursos que contrarresten el efecto aversivo de las condiciones ambientales; se logran evitando la situación que genera la

incomodidad, reevaluando cognitivamente el suceso perturbador o atendiendo selectivamente a aspectos positivos de uno mismo o del entorno.

En cambio, las estrategias emocionales, se parte de la evaluación en la que el individuo nota que no puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes del entorno, con lo que recurre a procesos cognitivos con los que intenta disminuir la alteración emocional como la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos de los sucesos negativos.

1.3.15.1 Estrategias de afrontamiento individual

A lo largo de la historia se ha intentado comprender la dinámica que atraviesa el ser humano cuando se ve inmerso en situaciones que le generan cierto desequilibrio, que son desbordantes y que intenta manejar a través de ciertas estrategias.

En 1986 la propuesta de Lazarus y Folkman planteada desde una perspectiva cognitivo sociocultural, en este momento ya definen el afrontamiento como los "esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (p.167), hace referencia a cómo el afrontamiento se deriva de las interacciones de las personas con y en las múltiples circunstancias de su vida en los contextos socioculturales.

La propuesta de estrategias de afrontamiento individual privilegia la dimensión social del ser humano, al reconocer que el afrontamiento surge de la interacción recíproca y de la rutina, exigiendo tomar alguna decisión por parte del individuo. Solo podemos considerar el nivel de adaptabilidad de una estrategia y su eficacia de acuerdo con el contexto y las características de la institución a las que pertenece.

Varios estudios concuerdan en resaltar tres características de las estrategias individuales, a partir de las cuales pueden ser clasificadas, según estén dirigidas a: (1) La valoración, búsqueda del significado del suceso; (2) el problema, busca confrontar la

realidad, manejando las consecuencias; y (3) la emoción, regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener el equilibrio afectivo.

Dentro de las estrategias de afrontamiento se identifican tres clases a saber: las estrategias centradas en el problema, las estrategias centradas en las emociones y las estrategias basadas en la evitación.

1.3.15.2 Estrategias de afrontamiento familiar

El afrontamiento familiar se expresa entonces como la capacidad de la familia para movilizarse y poner en acción medidas que actúen sobre las exigencias que demandan cambios. El familiar implica esfuerzos comportamentales y/o cognitivos orientados a manejar la situación de tensión generada en el sistema.; se presenta como un esfuerzo por comprender los eventos que los afecta y tomar así algún tipo de acción sobre este. Se parte de la idea de que los procesos de interacción están determinados por los roles que cada miembro representa y las expectativas mutuas entre ellos.

El afrontamiento familiar es una respuesta grupal coordinada por las normas y reglas del sistema. En este sentido, las estrategias de afrontamiento familiar pueden potencialmente fortalecer y mantener los recursos de la familia con el fin de protegerla de las demandas de las situaciones que generan problema y garantizar un manejo adecuado de su dinámica, manifestado en la comunicación, los vínculos, la promoción de una autoestima positiva en sus miembros, etc. Es por ello que para poder brindar apoyo a las personas que padecen los efectos psicosociales por extensas jornadas de trabajo es importante que se puedan aplicar las estrategias de afrontamiento familiar para que pueda apoyarse de manera integral a las personas.

McCubbin, Olson y Larsen proponen los siguientes tipos de estrategias familiar: la reestructuración que es la capacidad de la familia para redefinir los eventos estresantes para hacerlos más manejables, la evaluación pasiva es la capacidad familiar para aceptar asuntos problemáticos, minimizando su reactividad, la atención de apoyo social, es la capacidad de la familia para ocuparse activamente en la obtención de apoyo por parte de parientes, amigos y familia extensa. La búsqueda de apoyo espiritual es la habilidad

familiar para obtener apoyo espiritual; por último, la movilización familiar es la habilidad familiar para buscar recursos en la comunidad y aceptar ayuda de otros.

CAPÍTULO II

2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Enfoque y modelo de investigación

El tipo de investigación que se realizó fue mixta: cuantitativa porque se plantearon proposiciones, que fueron convertidas en expresiones matemáticas que indicaron relaciones funcionales entre categorías para graficar los datos que se obtuvieron. Y cualitativa porque se observó, analizó y describió el quehacer cotidiano, de los agentes de seguridad de la empresa de seguridad privada de zona 12; con el uso de instrumentos como observación, escala de rango, lista de cotejo, cuestionario estructurado, realizando un análisis de discurso y así comunicar los resultados que se obtuvieron, también se utilizó el análisis de contenido para que los lectores entiendan la investigación que se realizó.

2.2 Técnicas

2.2.1 Técnica de muestro

La población que se investigó fue un conjunto de todos los elementos de la misma especie, que presentaban una característica determinada o que correspondían a una misma definición; fueron los agentes de seguridad privada de una empresa privada ubicada en la zona 12 de la ciudad capital de Guatemala.

La selección de la muestra fue no probabilística, por convenir a las investigadoras. Ya que la elección no dependió de la probabilidad sino de la facilidad de las mismas para visitar la empresa de seguridad privada, ubicada en la zona 12 de la ciudad capital de Guatemala. Con una muestra de 30 personas en edad de 18 a 45 años. De género masculino.

2.2.2 Técnicas de recolección de datos

2.2.2.1 *Observación*

Se utilizó inicialmente la observación para determinar cómo las distintas jornadas de trabajo influían en el comportamiento de los colaboradores, para el reconocimiento de los

espacios físicos, y el estado general de los agentes de seguridad privada aplicándose de julio a agosto de 2017.

2.2.2.2 Grupo focal

Fue de forma estructurada, se procuró, que el grupo seleccionado de agentes de seguridad, respondiera desde la experiencia personal, con el fin de conocer y saber cómo orientar al personal, con estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo. Se realizó con 5 grupos focales conformado por 6 personas cada uno, en las oficinas centrales de una empresa de seguridad privada, ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala durante el mes de julio y agosto de 2017. (**Ver anexo #4**).

2.2.2.3 Entrevista

Esta modalidad, buscó conocer la efectividad de las estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo, la cual se realizó en las oficinas centrales de una empresa de seguridad privada, ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala durante el mes de septiembre de 2017. (**Ver anexo #6**)

2.2.3 Técnicas de análisis de datos

El análisis estadístico de la información recabada se realizó por medio de gráficas; con estas se cuantificaron los datos obtenidos del cuestionario: lista de cotejo y escala de rango. Con el fin de interpretar los resultados de los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada.

Análisis cualitativo: se realizó en base a la recolección de datos de la observación, grupo focal y la entrevista grupal, finalizó con el análisis de los mismos, como objetivo primordial evaluar la efectividad de las estrategias de afrontamiento.

2.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

2.3.1 Guía de observación

Se utilizó este instrumento para observar el comportamiento de los agentes de seguridad privada. Con este instrumento se evaluaron los siguientes indicadores:

- Reconocer los espacios físicos de trabajo
- Ver las conductas en el trabajo. (**ver anexo #1**)

2.3.2 Cuestionario

Se utilizó de forma estructurada, dirigida a agentes de seguridad, para conocer cuáles eran las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo; analizando problemas familiares, problemas sociales y problemas de sueño; aplicándose en las oficinas centrales de una empresa de seguridad privada, ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala durante el mes de julio. (**Ver anexo #2**).

2.3.3 Lista de cotejo

Se utilizó este instrumento para determinar cómo afectaban las extensas jornadas de trabajo el hogar de los agentes de seguridad privada. Con este instrumento se evaluaron los siguientes indicadores:

- Afección del hogar por extensas jornadas de trabajo
- Ayuda en el hogar
- Tiempo de calidad con la familia (**Ver anexo #3**)

2.3.4 Plan de capacitación

Se utilizó este instrumento para orientar a los agentes de seguridad en el uso de estrategias de afrontamiento, las cuales les ayudaron para contrarrestar las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo. (**Ver anexo #5**)

2.3.5 Escala de rango

Se utilizó este instrumento para saber si los agentes de seguridad utilizaban las estrategias de afrontamiento que se les brindó. Con este instrumento se evaluaron los siguientes indicadores:

- Uso de estrategias de afrontamiento
- Efectividad de las estrategias de afrontamiento (**ver anexo #7**)

2.4 Operacionalización de objetivos

Objetivos específicos	Categorías/ variables	Técnicas	Instru- mentos	Técnicas de análisis
Dar a conocer las consecuencias psicosociales por extensas jornadas de trabajo en agentes de seguridad privada.	Consecuencias psicosociales	Cuestionario Observación	Lista de cotejo	Análisis cualitativo / Gráficas
Orientar sobre estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales por las extensas jornadas de trabajo	Jornadas trabajadas	Grupo focal	Plan de Capacitación	Análisis e interpretación
Evaluar la efectividad de las estrategias de afrontamiento para contrarrestar las consecuencias psicosociales.	Consecuencias psicosociales	Entrevista grupal	Escala de rango	Gráficas

CAPÍTULO III

3 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la muestra

3.1.1 Características del lugar

La investigación se realizó en una empresa que brinda servicios de seguridad privada, ubicada en la zona 12 de la ciudad capital, del departamento de Guatemala. El objetivo primordial de ésta es prestar servicio de seguridad privada a través de los agentes de seguridad, dicha empresa cuenta con baños, una habitación grande, equipada con literas, lockers, también cuenta con servicio de cafetería, parqueo y transporte. Las instalaciones se encuentran en óptimas condiciones.

3.1.2 Características de la muestra

Para fines de esta investigación la población con la que se trabajó, fueron 30 agentes de una empresa de seguridad privada de la ciudad capital. El rango de edad es de los 18 a 50 años de edad, la religión que profesan en su mayoría es protestante y en menor porcentaje el catolicismo. El perfil que se solicita para contratar al personal de seguridad es que deben ser mayores de edad, guatemaltecos y presentar una escolaridad que no sea menor al nivel secundario. Sus antecedentes penales y policíacos tienen que estar en orden; sin problema alguno ante la ley. El 100% de la muestra fue de género masculino.

3.2 Presentación de resultados

Análisis e interpretación de la guía de observación

Dentro del trabajo de campo se realizaron 3 visitas únicamente para realizar el reconocimiento de instalaciones y observación de los comportamientos de los agentes de seguridad; al momento de finalizar su turno nocturno o de los que estaban en turnos rotativos. Obteniendo las siguientes observaciones:

- Al momento de finalizar el turno de trabajo, el procedimiento establece que los agentes de seguridad deben entregar las armas al jefe de servicio, de las cuáles se observó que, 27 armas estaban en buen estado y 8 se veían sucias o viejas. Sobre los uniformes; 15 agentes de seguridad lo portaban limpio y 25 portaban el uniforme de un color opaco, debido a la exposición frecuente al sol. Las botas de los 25 agentes de seguridad estaban limpias y 10 de ellos presentaban botas en mal estado.
- Las áreas específicas que cubren el ambiente físico, está conformado por la cafetería, sanitarios, baño y dormitorio. La cafetería cuenta con una capacidad para 28 personas, compuesta por 7 mesas y dos bancas cada una, todas las mesas estaban limpias y adornadas, con un florero en el centro, dándoles una imagen más estética a las mismas. Se observó el sanitario que utilizan los agentes de seguridad estaba en mal estado, no había papel higiénico, ni jabón para lavarse las manos; y las duchas eran estrechas. En la tercera visita, se observó el lugar en donde duermen los agentes de seguridad, compuesta por una habitación grande con 15 literas, con colchonetas y frazadas. La habitación era simple y con poca iluminación. En ella hay 30 lockers para que los agentes guarden sus pertenencias.
- En general, las instalaciones cuentan con todos los ambientes necesarios para satisfacer las necesidades para alimentación, descanso e higiene de los agentes de seguridad.
- Los agentes de seguridad que tienen asignados turnos rotativos presentaron cansancio, somnolencia, apatía, piernas inquietas y aburrimiento.
- Los agentes de seguridad que salen de turno nocturno, muestran: falta de atención, cansancio, ojeras, somnolencia, mareos, dolor de cabeza, irritación, porque únicamente querían dormir y se mostraban apáticos a las relaciones con los demás compañeros.

Descripción de resultados de la guía para grupo focal sobre el conocimiento de los agentes de seguridad acerca de estrategias de afrontamiento aplicado por las Investigadoras

Derivado de las diferentes jornadas de trabajo que tienen los agentes de seguridad privada, generalmente hace que se sientan más desgastados y sin ánimos de trabajar en muchas ocasiones. Fue necesario aplicar esta técnica de recolección de datos, para establecer cuáles eran los conocimientos de los agentes de seguridad sobre técnicas de afrontamiento para contrarrestar las causas por laborar extensas jornadas de trabajo.

Para esto se realizaron 6 grupos focales conformados por 5 personas cada grupo, en los cuales los agentes de seguridad privada respondieron a las preguntas planteadas, siendo los resultados siguientes:

- Cuando no duermen y deben trabajar lo que hacen para mantenerse despiertos es tomar agua pura, bebidas energizantes, en ocasiones mascar chicle, comer dulces y suelen caminar para pasar más rápido el tiempo.
- La forma de afrontar el cansancio por laborar extensas jornadas, es que tienen claro que son el sostén de sus hogares y cuentas pendientes por pagar, y/o que quieren comprarse cosas. Adicional tratan de no quedarse en un solo lugar sino de estar activos.
- Al laborar extensas jornadas la comunicación familiar es muy complicada, según comentan. Porque la mayoría de agentes de seguridad privada residen en el interior del país. Entonces la forma de comunicarse es a través de llamadas, mensajes y redes sociales durante el día o en la noche únicamente, en el caso de algunos agentes.
- La forma en la que los agentes de seguridad privada decían que creían mejorar la comunicación familiar, es estando pendientes de su familia, no teniendo en cuenta la distancia y el cansancio, llamándoles más seguido para preguntar cómo va todo en el hogar, preguntar por los niños, saber si los niños están cumpliendo con sus tareas escolares y si sus esposas o conyugues los están ayudando en realizar dichas tareas, algunos mencionaron también el aprender a usar un teléfono inteligente y las redes sociales. Aunque indican que no realizan casi ninguna de

estas cosas, que a veces la comunicación familiar se limita a una o dos llamadas semanales.

- Las actividades que ellos realizan para recrearse con sus amigos y familiares es comer con ellos los días de descanso, a veces salen a jugar fútbol o al campo y también salir a tomar algo con sus amigos, para salir de la misma rutina de la familia y el trabajo.
- La forma en la que ellos dicen que mejoran los tiempos de calidad con sus amigos, es que los llaman más seguidos, los buscan, salen con ellos y tratan de entablar conversaciones más largas, al mismo tiempo tratando en los días libres hablar y estar pendiente de sus amistades.

Descripción de resultados de la guía grupal de entrevista final sobre la efectividad de las estrategias de afrontamiento aplicado por las Investigadoras

Al grupo de agentes a los cuales se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos, posteriormente se les impartieron capacitaciones, en las cuales se les enseñaron estrategias de afrontamiento por cansancio laboral, estrategias de afrontamiento familiar y estrategias de afrontamiento a nivel social. Posteriormente se les aplicó de forma grupal una entrevista de recolección de datos para conocer si las estrategias de afrontamiento fueron efectivas para ellos.

Para esto se realizaron 6 grupos, de 5 personas; respondieron a las preguntas planteadas, siendo los resultados los siguientes:

- Los agentes de seguridad privada indicaron que las estrategias de afrontamiento les ayudaron a que pudieran manejar de una mejor forma el cansancio por trabajar tantas horas, algunos dijeron que en los tiempos libres buscaban reflexionar y tener pensamientos positivos para mejorar su rendimiento, ante las situaciones estresantes ellos mencionan que trataban de calmarse antes de tomar decisiones y también le agregan un toque de humor a las cosas que les suceden, con el fin de que el estrés y cansancio no los venza. Con la familia les sirvió porque pudieron pasar más tiempos de calidad con su familia, buscando que cada momento contara, algunos de ellos tomaron la decisión de que las tareas del hogar fueran

compartidas con los hijos también y que estos ayudaran, otros se pusieron también en el papel que jugaban sus esposas tratando de ayudarlas un poco más.

- Desde que se les brindaron las estrategias los agentes indican que han rendido más laboralmente, disminuyendo los problemas con los superiores, ya que antes de responder se toman un momento para pensar qué van a decir y no ofender a nadie, eso ha conllevado a mejorar las relaciones laborales, otros indican que han tratado de aprender nuevas cosas como: chistes, historias, cuentos, etc., con el fin de pasar el momento cansado.
- La mayoría de los agentes desde la experiencia personal colocaron el ejemplo de sus hogares y cómo las estrategias de afrontamiento les ayudaron a mejorar la relación de pareja y familia, porque dejaban el estrés del trabajo en el trabajo y de esta forma no se sentían mal humorados. Muchos mencionaron que sus esposas se sienten agradecidas de que ellos se interesen más en la familia. También con sus amigos algunos formaron equipos de fútbol y ahora lo practican cada semana.
- La gran mayoría indicó que el área que más ha cambiado al usar las estrategias de afrontamiento es la familiar, que incluso se sienten “más queridos” por los suyos. Aunque el área laboral también mejoró mucho porque piensan en otras cosas y no solo en el cansancio que provoca el trabajo y antes eso los mantenía de mal humor.

RESULTADOS DE LA LISTA DE COTEJO APLICADA A AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

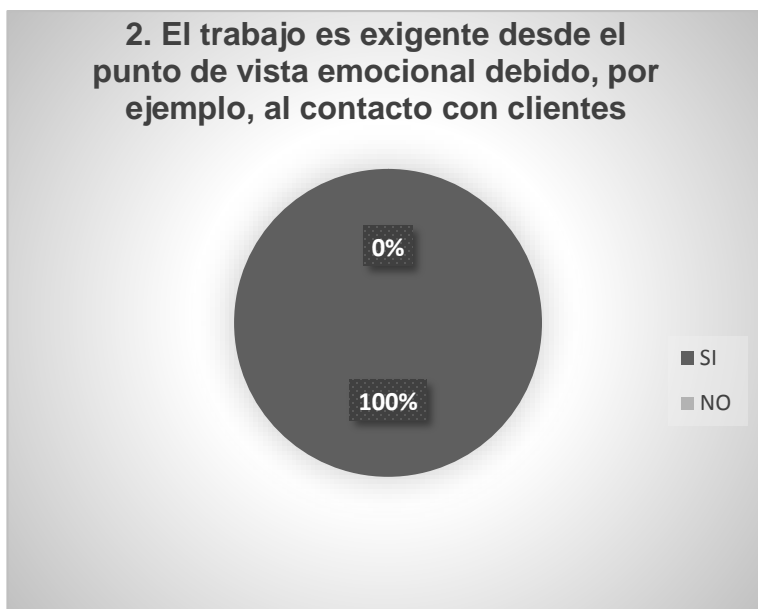
Gráfica 1.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 67% de la población encuestada refirió que las tareas que realizaban no eran monótonas y el otro 33% por ciento dijo que sí eran comunes el realizar actividades monótonas.

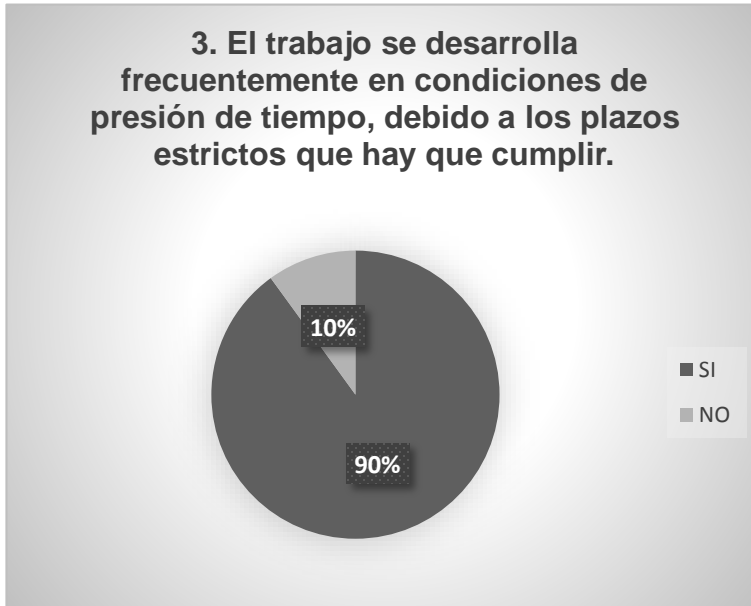
Gráfica 2.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 100% de la población encuestada refirió que el trabajo es emocionalmente exigente.

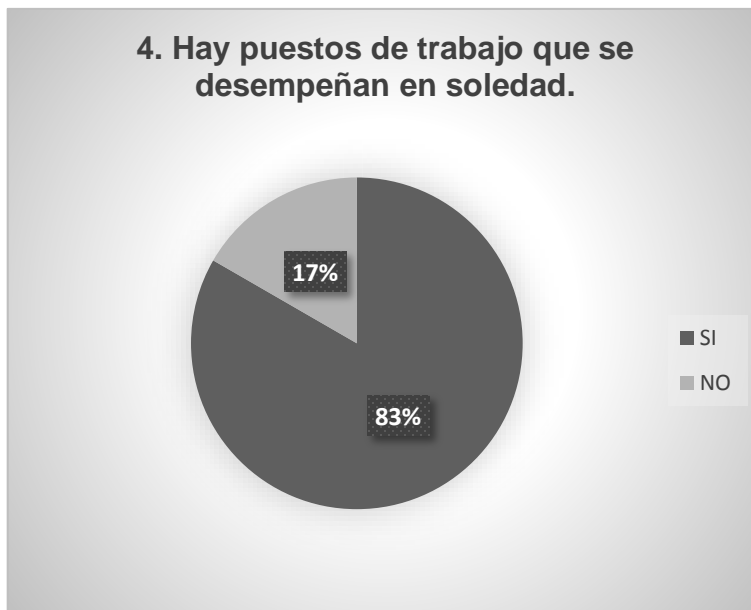
Gráfica 3.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 90% de la población encuestada refirió que el trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo y el otro 10% contestó que no.

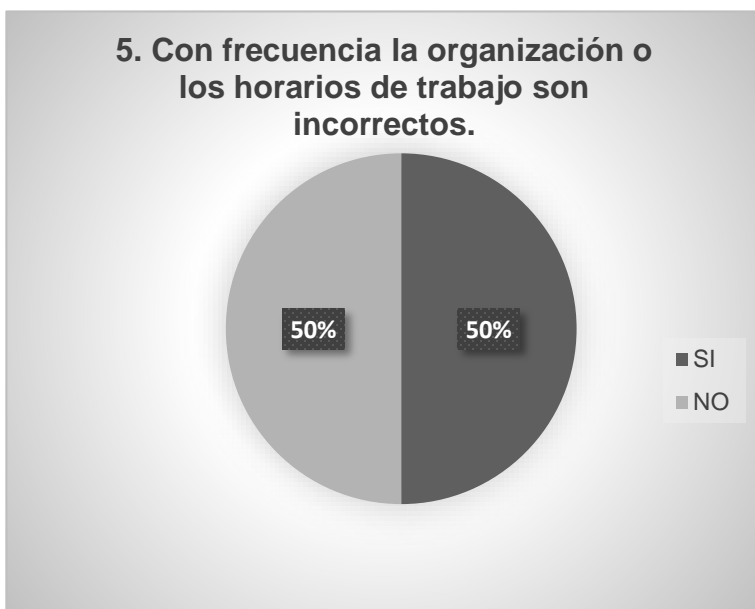
Gráfica 4.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 83% de la población encuestada refirió que sus puestos de trabajo se desempeñaban en soledad y el otro 17% refirió que no.

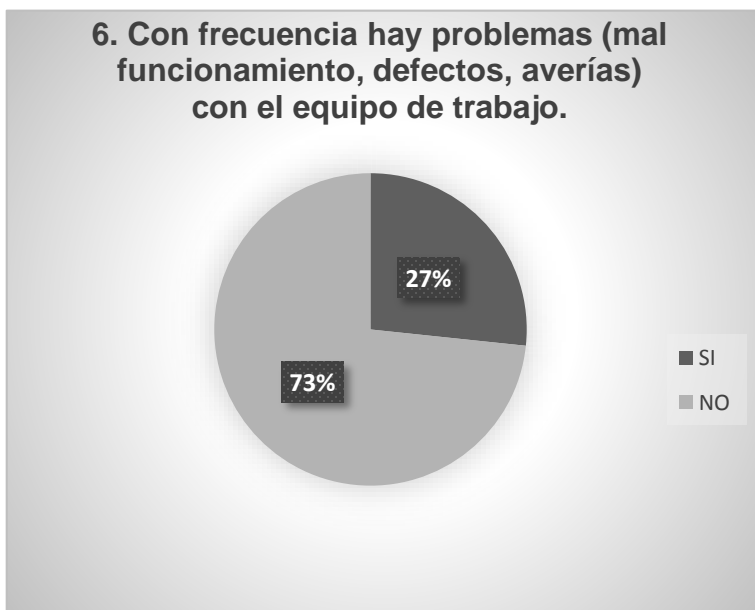
Gráfica 5.



El 50% de la población encuestada refirió que sus horarios de trabajo sí eran incorrectos y el otro 50% por ciento refirió que no.

Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

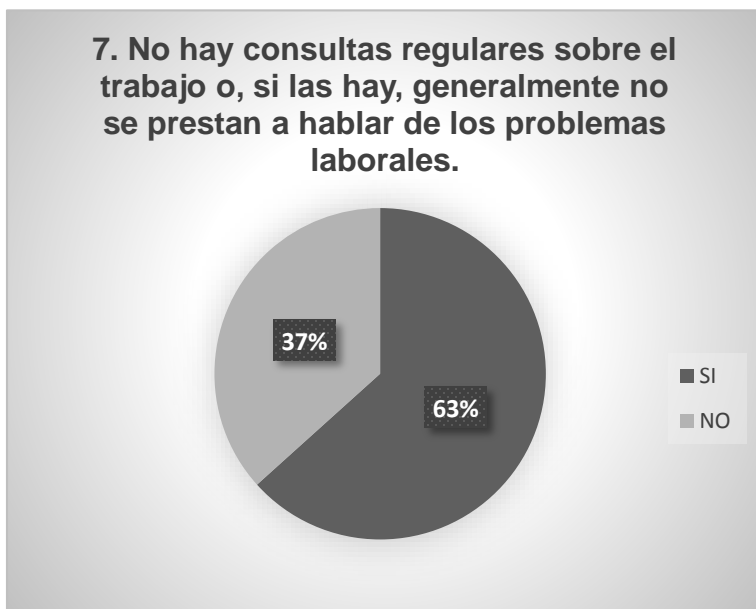
Gráfica 6.



El 73% de la población encuestada respondió que su equipo de trabajo no presentaba problemas y el otro 27% refirió que sí.

Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

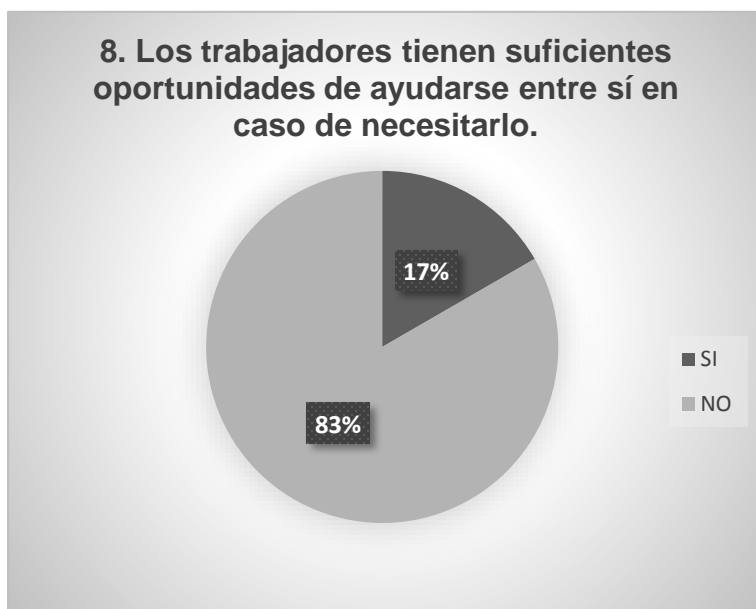
Gráfica 7.



El 63% de la población encuestada respondió que sí hay se prestan a hablar sobre los problemas laborales y el otro 37% refirió que no.

Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

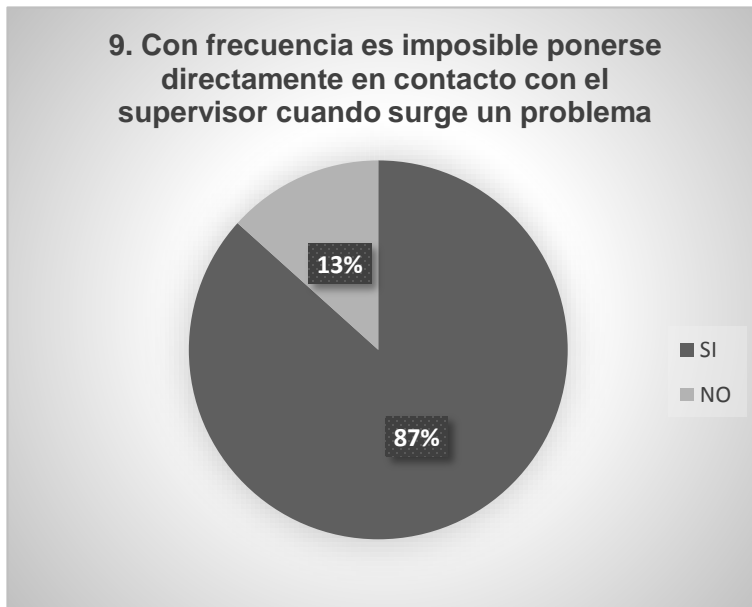
Gráfica 8.



El 83% de la población encuestada respondió que entre colaboradores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse y el otro 17% refirió que sí tenían oportunidad.

Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

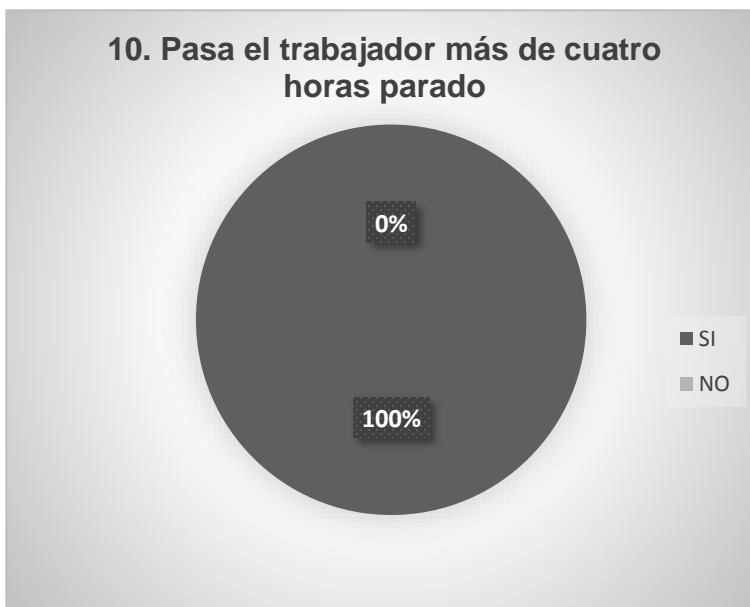
Gráfica 9.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 87% de la población encuestada respondió que con frecuencias es imposible ponerse en contacto con el supervisor cuando surge un problema y el otro 13% refirió que no.

Gráfica 10



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 100% de la población encuestada respondió que pasa más de cuatro horas parado trabajando.

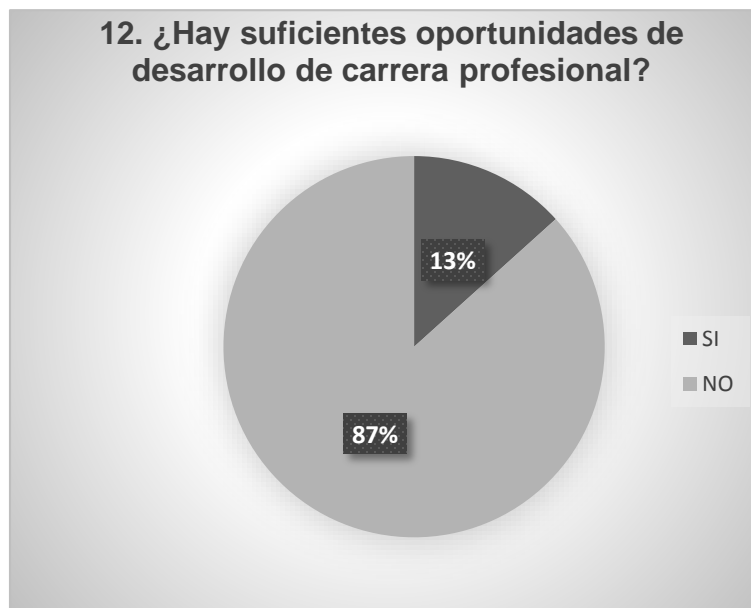
Gráfica 11.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 100% de la población encuestada respondió que se producen niveles altos o molestos de ruidos en su área de trabajo.

Gráfica 12.



Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 87% de la población encuestada respondió que no tienen suficientes oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa y el otro 13% refirió que sí tenían oportunidad.

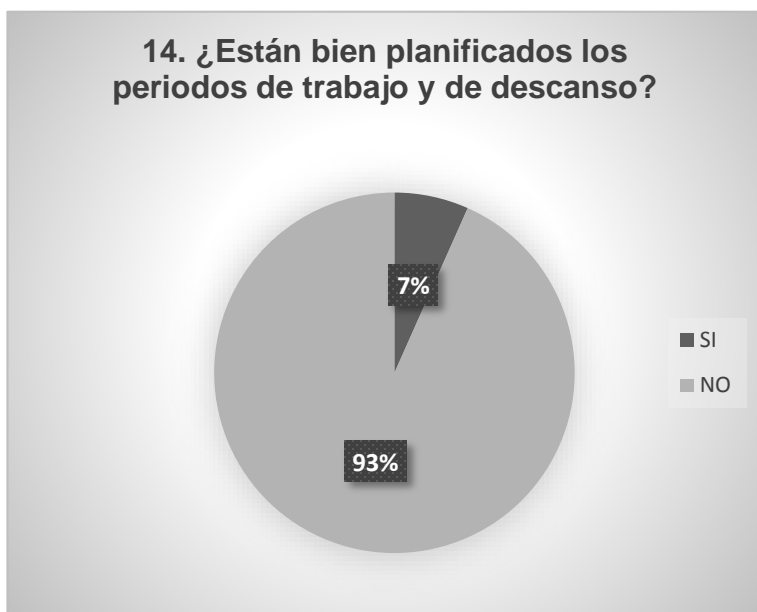
Gráfica 13



El 73% de la población encuestada respondió que es buena la remuneración que les dan, en comparación con otras empresas y el otro 27% refirió que no.

Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

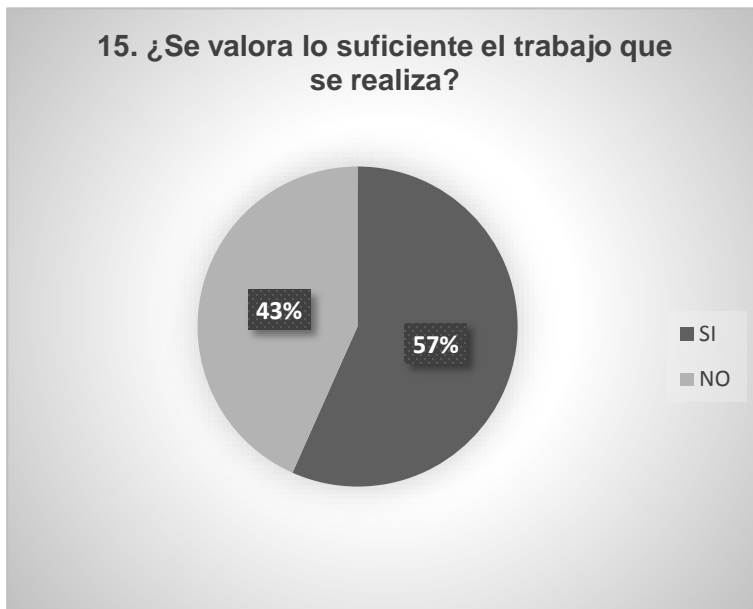
Gráfica 14.



El 93% de la población encuestada respondió que no estaban bien planificados sus períodos de trabajo y descanso y el otro 7% refirió que sí.

Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

Gráfica 15

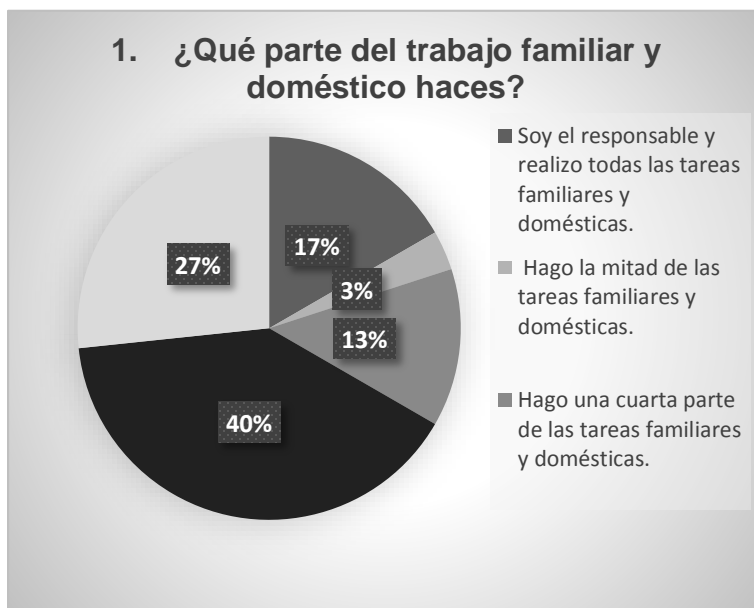


Fuente: Lista de cotejo aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 57% de la población encuestada respondió que sí se valoraba suficiente el trabajo que realizaba y el otro 43% refirió que no.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

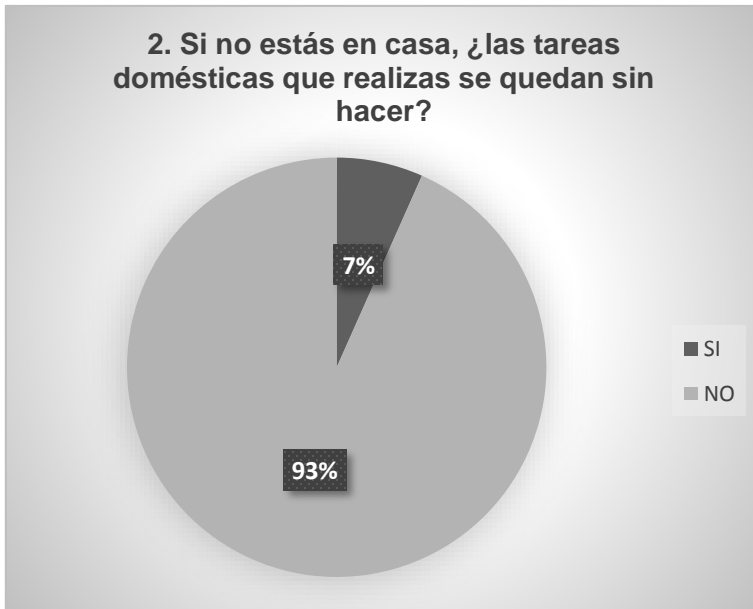
Gráfica 1.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 17% indicó que es el responsable de realizar todas las tareas domésticas y familiares; el 3% comentó que sólo realiza la mitad de las tareas domésticas; el 13% hace una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas; el 40% sólo realiza tareas muy puntuales y el 27% no hace ninguna o casi ninguna tarea familiar.

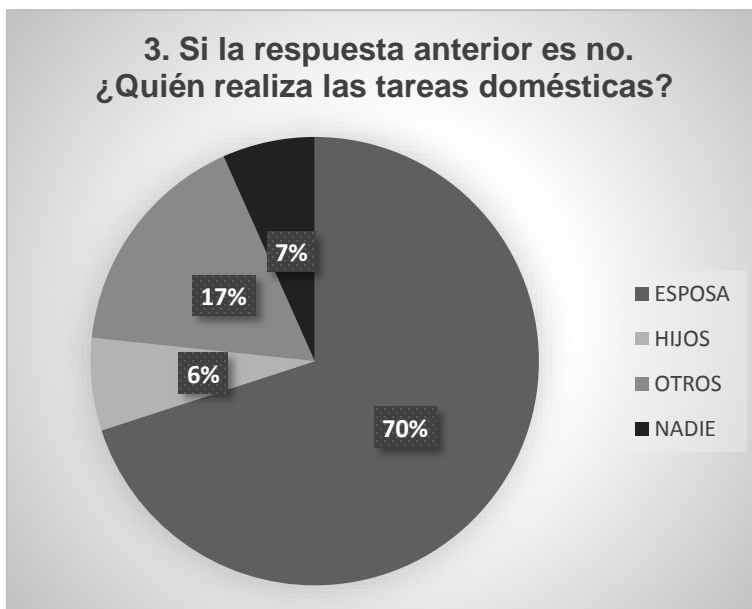
Gráfica 2.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 7% dice que si no está en casa las tareas que realiza se quedan sin hacer y el 93% dice que no se quedan sin hacer.

Gráfica 3.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 70% dice que su esposa realiza sus tareas; el 6% dice que sus hijos las realizan; el 17% dice que otros las realizan y el 7% indica que nadie más las realiza.

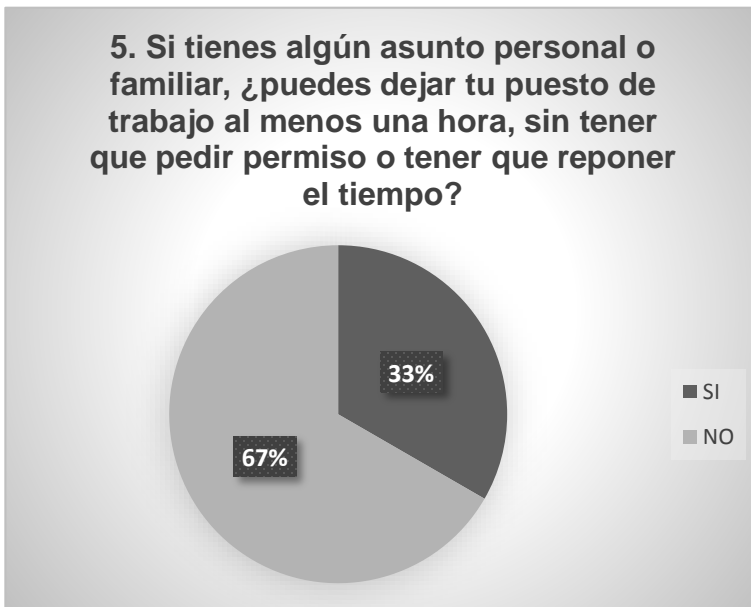
Gráfica 4.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 27% dijo que sí existen cosas que los desgastan emocionalmente y el 73% indicó que no.

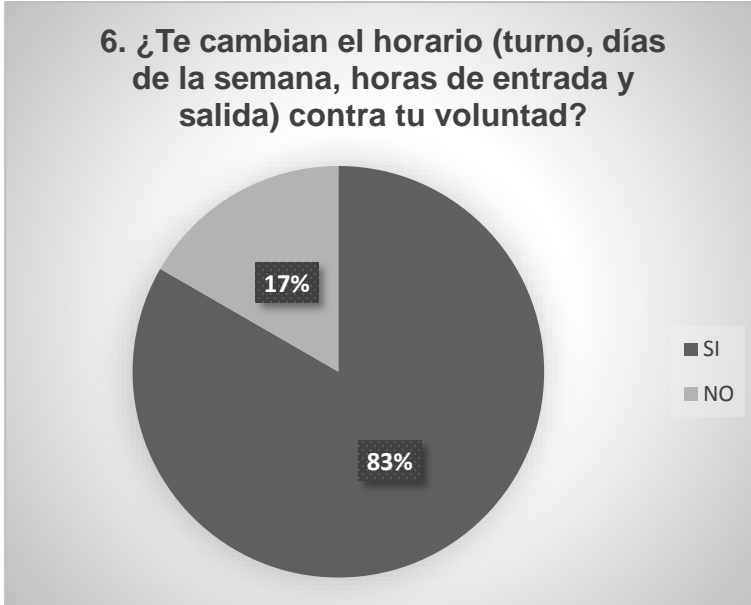
Gráfica 5.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 33% refiere que, si tiene algún problema, puede dejar su puesto de trabajo y el 67% indica que no.

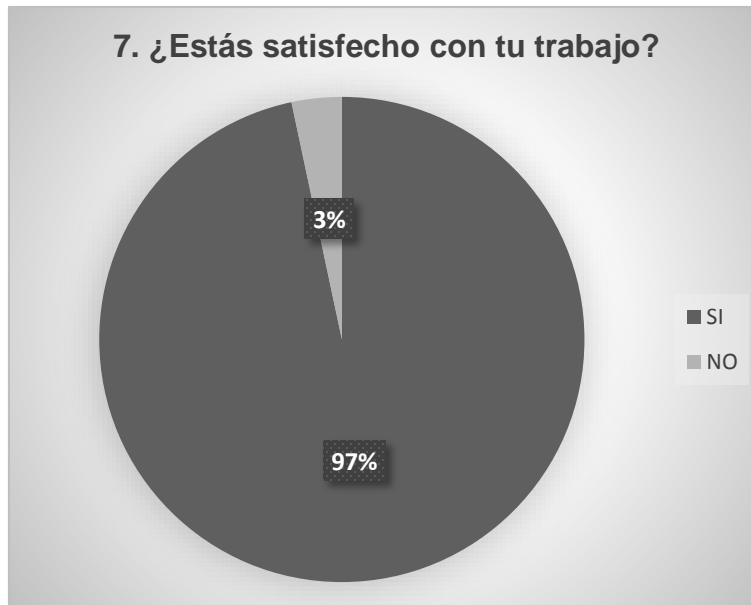
Gráfica 6.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 83% de la muestra indicó que sí le cambian el horario en contra de su voluntad, y el 17% dijo que no se lo cambian en contra de su voluntad.

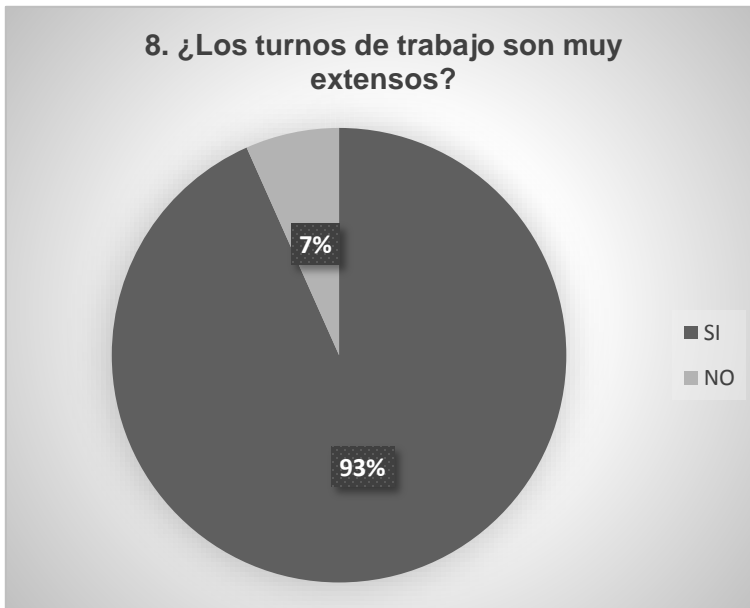
Gráfica 7.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 97% de la muestra indicó que sí está satisfecho con su trabajo y el 3% dijo que no.

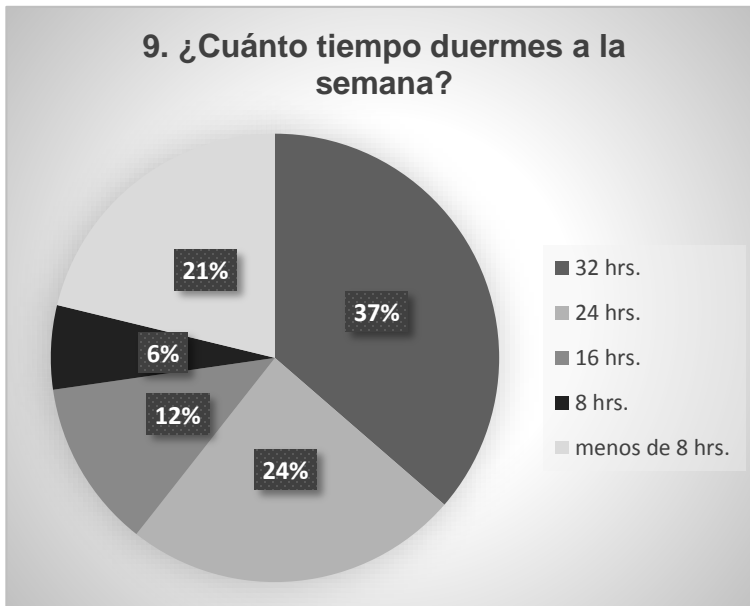
Gráfica 8.



El 93% de la muestra indicó que los horarios de trabajo son muy extensos y el 7% dijo que no.

Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

Gráfica 9.



El 37% dijo que duerme 32 horas semanales; el 24% duerme 24 horas semanales; el 12% duerme 16 horas semanales; el 6% duerme 8 horas semanales y el 21% duerme menos de 8 horas semanales.

Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

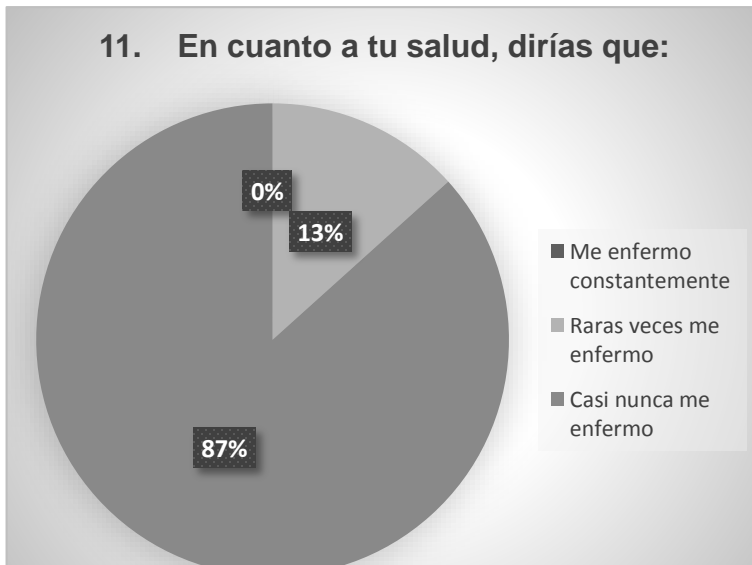
Gráfica 10.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 37% dijo que su salud es excelente; el 50% dijo que su salud es muy buena; el 10% su salud es buena; el 3% su salud es regular.

Gráfica 11.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 13% indicó que raras veces se enferma y el 87% refirió que casi nunca se enferma.

Gráfica 12.



El 2% dijo que se ha sentido nervioso; el 33% se ha sentido cansado; el 18% calmado; el 2% desanimado y triste y el 45% feliz.

Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

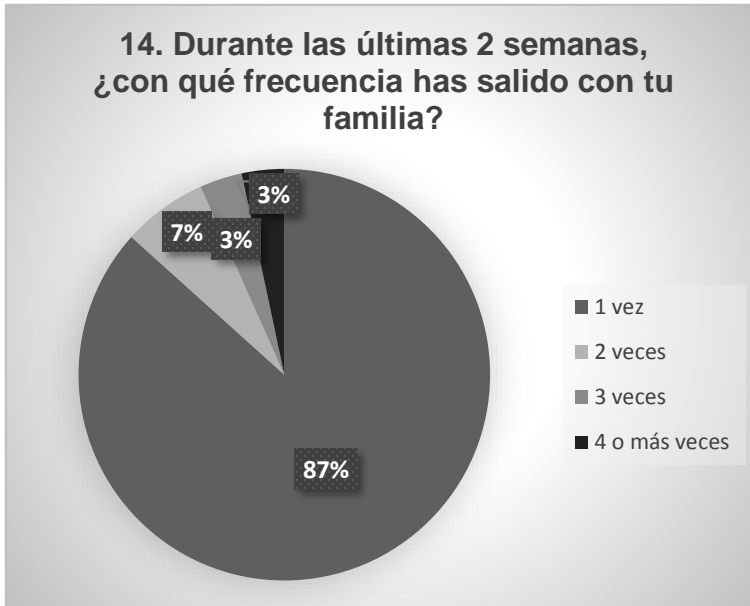
Gráfica 13.



El 89% se ha sentido con sueño; el 5% se ha sentido agobiado; el 6% se ha sentido tranquilo.

Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

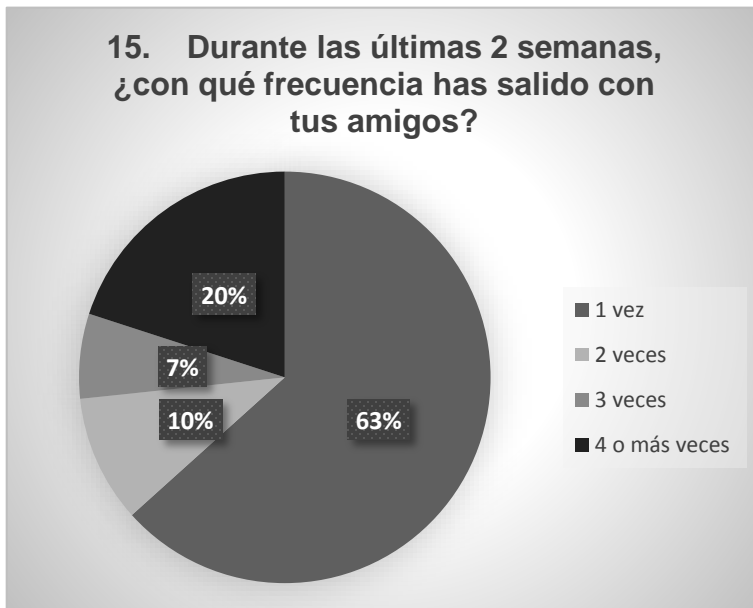
Gráfica 14.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 87% indicó que las últimas dos semanas ha visto una vez a su familia; el 7% la ha visto 2 veces; el 3% la ha visto 3 veces y el otro 3% la ha visto 4 veces o más.

Gráfica 15.



Fuente: Cuestionario aplicado a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 63% indicó que las últimas dos semanas ha salido una vez con sus amigos; el 10% los ha visto 2 veces; el 7% los ha visto 3 veces y el otro 20% los ha visto 4 veces o más.

RESULTADOS DE LA ESCALA DE RANGO APLICADA A AGENTES DE SEGURIDAD PRIVADA

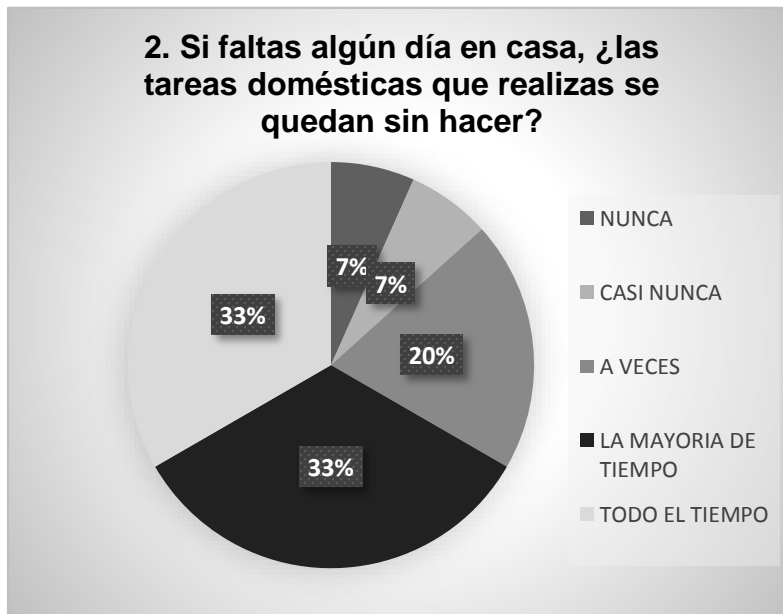
Gráfica 1.



El 40% de la población encuestada refirió que la mayoría del tiempo utiliza las estrategias de afrontamiento, 37% todo el tiempo, 13% a veces, 7% casi nunca y el 3% nunca las utiliza.

Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

Gráfica 2.



El 33% de la población encuestada refirió que la mayoría de tiempo si ellos faltan en casa las tareas domésticas se quedan sin hacer, 33% todo el tiempo, 20% a veces, 7% casi nunca y el 7% ciento nunca.

Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

Gráfica 3.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 33% de la población encuestada refirió que todo el tiempo utiliza las estrategias de afrontamiento en el trabajo, 33% la mayoría del tiempo, 14% a veces, 3% casi nunca y el 3% nunca.

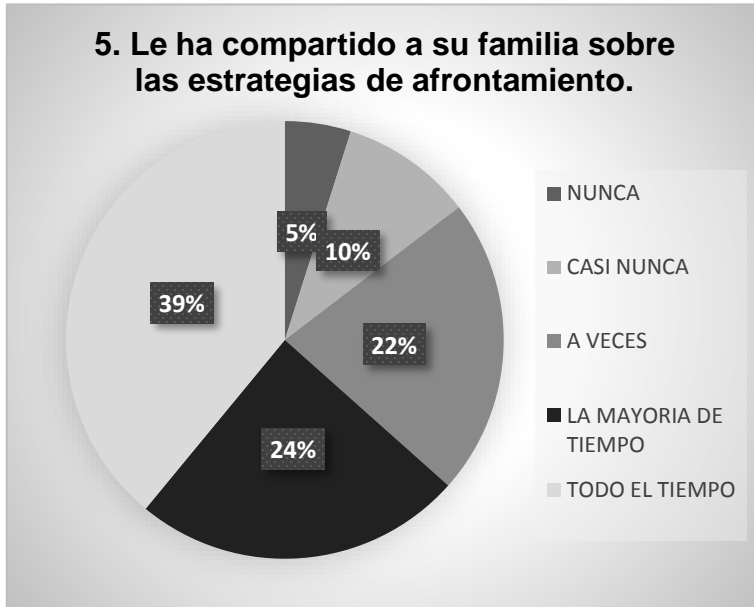
Gráfica 4.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 34% de la población encuestada refirió que la mayoría de tiempo les habla a sus compañeros de trabajo de las estrategias de afrontamiento, 23% todo el tiempo, 20% a veces, 20% casi nunca y el 3% nunca.

Gráfica 5.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 39% de la población encuestada refirió que todo el tiempo les comparten a sus familias de las estrategias de afrontamiento, 24% la mayoría del tiempo, 22% a veces, 10% casi nunca y el 5% nunca.

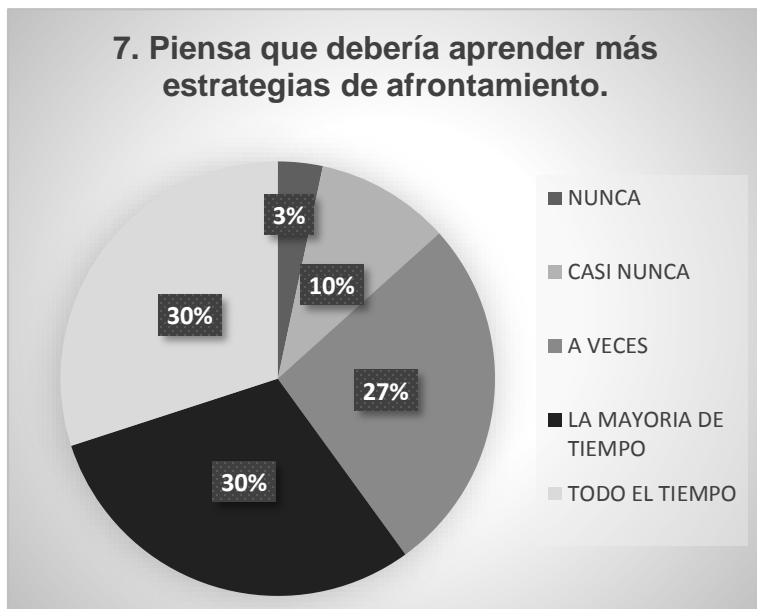
Gráfica 6.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 53% de la población encuestada refirió que todo el tiempo les han sido útiles las estrategias de afrontamiento, 34% la mayoría del tiempo, 10% a veces y el 3% casi nunca.

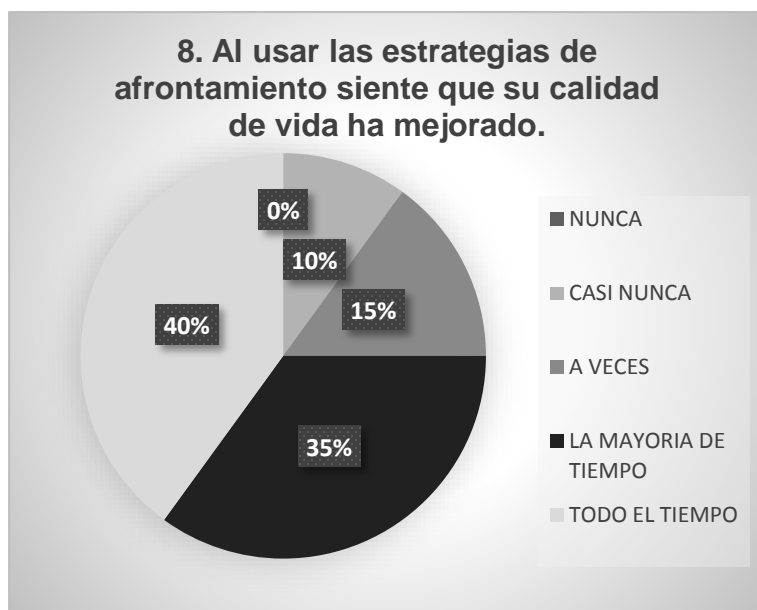
Gráfica 7.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 30% de la población encuestada refirió que todo el tiempo debe aprender más estrategias de afrontamiento, 30% la mayoría del tiempo, 27% a veces, 10% casi nunca y el 3% nunca.

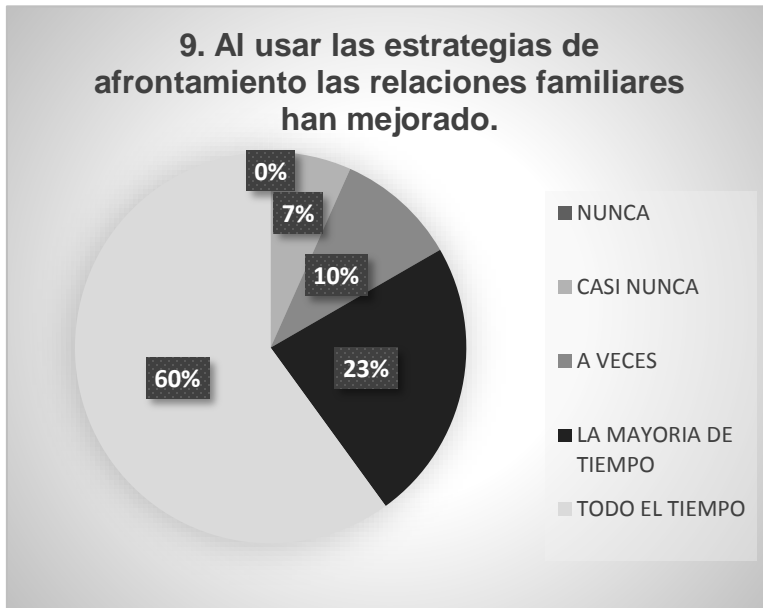
Gráfica 8.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 40% de la población encuestada refirió que al usar las estrategias de afrontamiento todo el tiempo les ha ayudado a mejorar su calidad de vida, 35% la mayoría del tiempo, 15% a veces y el 10% casi nunca.

Gráfica 9.



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 60% de la población encuestada refirió que al usar las estrategias de afrontamiento todo el tiempo han mejorado sus relaciones familiares, 23% la mayoría del tiempo, 10% a veces, 7% casi nunca y el 0% nunca.

Gráfica 10



Fuente: Escala de rango aplicada a agentes de una empresa de seguridad privada de la zona 12, ciudad de Guatemala.

El 67% de la población encuestada refirió que todo el tiempo se siente mejor en el ámbito laboral y psicosocial, 17% la mayoría del tiempo, 13% a veces, 3% casi nunca.

3.3 Análisis general

La información recolectada es la evidencia de cómo laborar extensas jornadas de trabajo afecta a los agentes de seguridad privada, en todos los ámbitos de su vida, dígase: familiar, social y laboral; esto por supuesto permite enjuiciar con parámetros observables las consecuencias psicosociales que presentan.

Se encontró que dichos juicios se pueden tomar como factores generales, es decir que estos afectan a los a los agentes de seguridad privada de las empresas de seguridad y específicamente de la empresa ubicada en zona 12 de la ciudad capital, esto finalmente permitió establecer valoraciones y atribuir cualidades a los agentes de seguridad privada.

Las puntuaciones en los instrumentos utilizados, reflejan que las áreas más débiles que se presentan en los agentes de seguridad privada son aspectos psicosociales y laborales. Esto permite clarificar la realidad de estas personas y dar validez a lo que estos pueden y deben ser capacitados en técnicas de afrontamiento, ya que son necesidades inmediatas que deben ser cubiertas o trabajadas por parte de la empresa dónde laboran con el fin de mejorar su bienestar mental y físico, así como su rendimiento laboral.

Por medio de los dichos instrumentos, también se logró constatar cuáles son las consecuencias psicosociales específicas que presentan los agentes de seguridad privada y que afectan a los mismos, haciendo que el rendimiento laboral, la comunicación familiar, las relaciones sociales y el sueño los afecte de manera significativa.

Se hace evidente entonces que las consecuencias psicosociales que los agentes de seguridad privada tienen son: carencia de relaciones familiares y sociales, porque el trabajar extensas jornadas de trabajo no les permite tener tiempo para compartir con amigos y familia, esto dificulta las salidas, el ocio y finalmente quiebra las relaciones interpersonales, lo que les afecta anímicamente en el trabajo y en la vida diaria.

Al final de la investigación se logró confirmar que la mayoría de los agentes de seguridad privada puso en práctica las estrategias de afrontamiento que les fueron enseñadas durante la capacitación, las cuales les ayudaron a mejorar su calidad de vida

tanto laboral, familiar, como socialmente. Ayudándolos a equilibrar su estilo de vida obteniendo mejoría en sus relaciones.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Consecuencias psicosociales tales como somnolencia, enojo, irritabilidad, aburrimiento, mal humor, apatía, falta de tiempo en familia, alejamiento de hijos y esposa, pérdida de amigos y vida social; con estos últimos son el producto por laborar extensas jornadas de trabajo.

Existen grandes lagunas de conocimiento sobre estrategias de afrontamiento por extensas jornadas de trabajo por parte de los agentes de seguridad privada, debido a factores de desinformación sobre estas a nivel general, ya que la mayoría de agentes no sabe cómo utilizar la tecnología y no son autodidactas.

Las estrategias de afrontamiento brindadas en las capacitaciones a los agentes de seguridad contribuyeron al bienestar familiar; así como las relaciones laborales. Sus relaciones interpersonales mejoraron logrando compartir tiempo de calidad con amigos y familiares; así mismo aprendieron estrategias para manejar el estrés de forma adecuada causado por laborar extensas jornadas de trabajo.

4.2 Recomendaciones

Inversión por parte de la empresa de seguridad privada para continuar con las capacitaciones a los agentes de seguridad privada, en donde se les enseñen nuevos conocimientos sobre estrategias de afrontamiento y puedan beneficiar la salud de los colaboradores y su calidad de vida.

Promover jornadas de salud integral dentro de la organización para conocer la salud actual de los colaboradores y darle seguimiento a cada uno de ellos para mejorar su salud física y mental.

Diseñar un plan de trabajo para que cada colaborador tenga distribuido su trabajo de forma que no se le exponga a trabajar turnos de más de 24 horas y evitar seguir perjudicando su salud.

Que la Universidad de San Carlos continúe enviando profesionales del área de Psicología Industrial a las empresas de seguridad privada, con el fin de que las investigaciones sigan siendo realizadas y que puedan dárseles nuevas capacitaciones a este personal.

4.3 Referencias bibliográficas

Acuña, E. & Olavarrieta, S. (1993). *Empresas Familiares: características y su diversidad*. Revista Académica, 12.

Álvarez Fernández, M. (2006). *Falencias de la seguridad estatal*. Ed. Universidad De Oviedo Madrid, España.

Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos Humanos*. México, Editorial McGraw-Hill.

Congreso de la República de Guatemala. (1961). *Código de Trabajo de Guatemala*. Decreto 1441

Diario de Centroamérica, República de Guatemala (2010) *DECRETO N°. 52-2010, Ley que Regula los Servicios de Seguridad Privada*.

Feo, J. (2007). *Influencia del trabajo por turnos en la salud y la vida cotidiana*, tesis inédita. Universidad Javeriana, Bogotá.

Fernández, Montalvo y Piñol. (2000). Horario Laboral y salud. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. Volumen 5. Número 3.

Girón Rodríguez, E. (2006). *La necesidad de regular la jornada laboral a tiempo parcial en la legislación de guatemalteca [en línea]*, Tesis inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Kanauth, P. *Horas de trabajo*. Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, OIT Organización Mundial de Trabajo, Cp. 43.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1987). *Estrés y procesos cognitivos*. Primera edición. Barcelona: Martínez Roca.

Montenegro Baca, J. Jornada de trabajo y descansos remunerados. Perú..

Rufino Ochoa, E. (2009). *Las empresas de seguridad privada y la regulación laboral de sus servicios [en línea]*, tesis inédita. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Saavedra, J. et al. (2013). *Ritmo circadiano: el reloj maestro*. Morfolia., Vol. 5.

Sabaté, J. (2002). *Ergonomía de los turnos de trabajo a través de un estudio estadístico sobre varios test psicológicos*. Mapfre seguridad. No. 22. 86.

Sánchez, González, J.M. (2003) *Turnos laborales: Efectos en la satisfacción personal y el rendimiento laboral (estudio piloto)*. Memoria de investigación, Facultad de Psicología. Universidad de las Islas Baleares.

Fundación para la prevención de riesgos laborales. *Los tiempos de la organización del trabajo, Incidencia de los Riesgos Psicosociales en los sistemas de trabajo a turno*.
Obtenido de:

[http://www.academia.edu/24332457/LOS TIEMPOS DE LA ORGANIZACION DE LA INCIDENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS SISTEMAS DE TRABAJO A TURNOS. FUNDACION PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES](http://www.academia.edu/24332457/LOS_TIEMPOS_DE_LA_ORGANIZACION_DE_LA_INCIDENCIA_DE_LOS_RIESGOS_PSICOSOCIALES_EN_LOS_SISTEMAS_DE_TRABAJO_A_TURNOS_FUNDACION_PARA_LA_PREVENCIÓN_DE_RIESGOS_LABORALES)

Villalba, J.A., López, J., Gavilanes, M., & Legido, J.C. (1989). *Repercusión fisiológica del trabajo nocturno sobre la salud*. Salud y Trabajo.

Vizcarra Escobar, D. (2000). *Evolución histórica de los métodos de investigación en los trastornos del sueño*. Rev Med Hered [en línea], Vol.11.

ANEXOS

Anexo # 1

**Universidad de San Carlos de Guatemala.
Centro Universitario Metropolitano. "CUM"
Escuela de ciencias psicológicas.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"**



Guía de observación

Objetivo: observar el comportamiento de los agentes de seguridad por las extensas jornadas de trabajo y el reconocimiento de los espacios físicos.

1. ¿Los agentes de seguridad cuentan con un equipo de trabajo en buen estado para desempeñarse en sus puestos de trabajo?
2. ¿Las instalaciones en donde trabajan los agentes de seguridad cuentan dormitorios, baños y cafetería?
3. ¿Las instalaciones en donde trabajan los agentes de seguridad son limpias, cómodas y agradables?
4. ¿Qué conductas presentan los agentes de seguridad que realizan turnos nocturnos regularmente durante el día?
5. ¿Qué conductas presentan agentes de seguridad que realizan turnos rotativos?

Anexo # 2

**Universidad de San Carlos de Guatemala.
Centro Universitario Metropolitano. "CUM"
Escuela de ciencias psicológicas.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"
Investigadoras: Evelyn González y Luisa Juárez.**



Nombre: _____

Edad _____

Instrucciones: a continuación encontrará una serie de preguntas, por favor marque con una "X" la respuesta que se apegue a su situación actual.

Cuestionario

1. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces?

- Soy el responsable y realizo todas las tareas familiares y domésticas.
- Hago la mitad de las tareas familiares y domésticas.
- Hago una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas.
- Sólo hago tareas muy puntuales.
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas.

2. Si faltas algún día no estás en casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

Sí

No

3. Si la respuesta anterior es no. ¿Quién realiza las tareas domésticas?

Esposa

Hijos

Otro

4. ¿En tu trabajo existen momentos o situaciones que te desgasten emocionalmente?

Sí

No

¿Cuáles?

5. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora, sin tener que pedir permiso o tener que reponer el tiempo?

Sí

No

6. ¿Si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

Sí

No

En relación a tu trabajo,

7. ¿Estás satisfecho con tu trabajo?

Sí

No

8. ¿Los turnos de trabajo son muy extensos?

Sí

No

9. ¿Cuánto tiempo duermes a la semana?

32 horas 24 horas 16 horas 8 horas Menos de 8 horas

10. En general, dirías que tu salud es:

Muy buena Buena Regular Mala

11. En cuanto a tu salud, dirías que:

- Me enfermo constantemente. _____
- Raras veces me enfermo. _____
- Casi nunca me enfermo. _____

12. Cómo te has sentido durante las últimas 4 semanas. (Elige dos opciones)

- ¿Nervioso?
- ¿Cansado?
- ¿Calmado?
- ¿Desanimado y triste?
- ¿Feliz?

13. Durante las últimas 4 semanas, ¿cómo te has sentido?

- Con sueño
- Irritado
- Agobiado
- Tranquilo

14. Durante las últimas 2 semanas, ¿con qué frecuencia has salido con tu familia?

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 o más veces.

15. Durante las últimas 2 semanas, ¿con qué frecuencia has salido con tus amigos?

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 o más veces.

Anexo #3

Universidad de San Carlos de Guatemala.
Centro Universitario Metropolitano. "CUM"
Escuela de ciencias psicológicas.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"



Nombre: _____ Edad _____

Instrucciones: a continuación encontrará una serie de preguntas, por favor marque con una "X", si o no de acuerdo a su situación actual.

LISTA DE COTEJO

	ITEM	SI	NO
1.	Son comunes las tareas aburridas o monótonas (tareas que pronto se hacen rutinarias).		
2.	El trabajo es exigente desde el punto de vista emocional debido, por ejemplo, al dormir pocas horas.		
3.	EL trabajo se desarrolla frecuentemente en condiciones de presión de tiempo, debido a los plazos estrictos que hay que cumplir o a que los niveles de producción son difíciles de alcanzar.		
4.	hay puestos de trabajo que se desempeñan en soledad.		
5.	Con frecuencia la organización o los horarios de trabajo son incorrectos.		
6.	Con frecuencia hay problemas (mal funcionamiento, defectos, averías) con el equipo, la maquinaria, los instrumentos.		
7.	No hay consultas regulares sobre el trabajo o, si las hay, generalmente no se prestan a hablar de los problemas laborales.		
8.	Los trabajadores no tienen suficientes oportunidades de ayudarse entre sí en caso necesario.		
9.	Con frecuencia es imposible ponerse directamente en contacto con el supervisor cuando surge un problema		
10.	Pasa el trabajador más de cuatro horas parado		
11.	¿Se producen niveles altos o molestos de ruido en el lugar de trabajo?		
12.	¿Hay suficientes oportunidades de desarrollo de carrera profesional?		
13.	¿Es buena la remuneración (monetaria o de otro tipo) en comparación con la de puestos similares en otros sitios?		
14.	¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (¿hora de empezar y de terminar? pausas)?		
15.	¿Se valora lo suficiente el trabajo que se realiza?		

Anexo #4

**Universidad de San Carlos de Guatemala.
Centro Universitario Metropolitano. "CUM"
Escuela de ciencias psicológicas.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"**



Guía para grupo focal

Objetivo: indagar sobre el conocimiento de estrategias de afrontamiento que tienen los agentes de seguridad, en el trabajo, con su familia y en la sociedad.

1. ¿Cuándo no duerme y debe trabajar que realiza para poderse mantener despierto?
2. ¿Cómo afronta el cansancio por trabajar extensas jornadas?
3. A pesar de laborar extensas jornadas ¿Cómo se comunica con su familia?
4. ¿Qué puede realizar para mejorar la comunicación familiar?
5. ¿Qué actividades realiza para poder recrearse con su familia y amigos?
6. ¿Conoce que cómo mejorar los tiempos de calidad con sus amigos?

Anexo #5

Universidad de San Carlos de Guatemala.
Centro Universitario Metropolitano. “CUM”
Escuela de ciencias psicológicas.
Centro de Investigaciones en Psicología
–CIEPS- “Mayra Gutiérrez”



Plan de capacitación

OBJETIVOS	ACTIVIDAD O TEMAS A DESARROLLAR	REONSABLE
Estrategias de afrontamiento por el cansancio laboral	Anticipación: Anticipar problemas o situaciones conflictivas posibles, considerando las reacciones emocionales y las respuestas o soluciones alternativas. La idea es evitar un estado de preocupación.	Luisa Juárez
	Autoanálisis (autoobservación, autocrítica): Reflexionar sobre los propios pensamientos, motivaciones, sentimientos y comportamientos, reconociendo la propia responsabilidad en el origen (ocurrencia), mantenimiento o manejo del problema (situación estresante), y actuar en base a ésta reflexión.	Evelyn González
	Humor: El sentido del humor permite afrontar conflictos, o situaciones potencialmente angustiantes, de forma humorística, acentuando los aspectos cómicos o irónicos.	Luisa Juárez
Estrategias de afrontamiento familiar	Reestructuración: Capacidad de la familia para redefinir los eventos estresantes para hacerlos más manejables.	Evelyn González
	Concentrarse en resolver el problema: es una estrategia dirigida a resolver el problema, estudiándolo y analizando las diferentes opciones que tenga.	Luisa Juárez
Estrategias de afrontamiento a nivel social	Atención de apoyo social: Capacidad de la familia para ocuparse activamente en la obtención de apoyo por parte de parientes, amigos, vecinos y familia extensa.	Evelyn González
	Invertir en amigos íntimos: es un esfuerzo por comprometerse en relaciones de tipo personal, esto ayudara a siempre tener apoyo a parte de la familia.	Luisa Juárez

Anexo #6

**Universidad de San Carlos de Guatemala.
Centro Universitario Metropolitano. "CUM"
Escuela de ciencias psicológicas.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"**



Guía de entrevista grupal

Objetivo: indagar la efectividad de las estrategias de afrontamiento con las cuales se capacitó a los agentes de seguridad.

1. ¿De qué manera le han ayudado las estrategias de afrontamiento?
2. ¿Siente que rinde más en su trabajo después de conocer las estrategias de afrontamiento?
3. Cuente una experiencia personal al haber usado las estrategias de afrontamiento
4. ¿Qué área de su vida diría que han cambiado al utilizar las estrategias de afrontamiento?

Anexo #7

Universidad de San Carlos de Guatemala.
 Centro Universitario Metropolitano. "CUM"
 Escuela de ciencias psicológicas.
 Centro de Investigaciones en Psicología
 –CIEPS- "Mayra Gutiérrez"
 Investigadoras: Evelyn González y Luisa Juárez.



Nombre: _____ Edad: _____

Instrucciones: a continuación, encontrará una serie de enunciados, por favor marque con una "X" la respuesta que se apege a su situación actual.

ESCALA DE RANGO

Con que Frecuencia:		RANGOS				
		Nunca	Casi nunca	A veces	La mayoría del tiempo	Todo el tiempo
1	Ha utilizado las estrategias de afrontamiento.					
2	Utiliza las estrategias de afrontamiento en casa.					
3	Utiliza las estrategias de afrontamiento en el trabajo.					
4	Les ha hablado a sus compañeros de labores sobre las estrategias de afrontamiento.					
5	Le ha compartido a su familia sobre las estrategias de afrontamiento.					
6	Le han sido útiles.					
7	Piensa que debería aprender más estrategias de afrontamiento.					
8	Al usar las estrategias de afrontamiento siente que su calidad de vida ha mejorado.					
9	Al usar las estrategias de afrontamiento las relaciones familiares han mejorado.					
10	Usted se siente mejor en el ámbito laboral y psicosocial					

Autores: Evelyn González y Luisa Juárez