

Resultado de las actuaciones realizadas de acuerdo con la ORDEN de 20 de marzo de 2013, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se aprueba la convocatoria para la concesión de las subvenciones destinadas a la financiación de actuaciones para la promoción de la prevención de riesgos laborales frente a los riesgos psicosociales en el trabajo.

Estas actuaciones están cofinanciadas al 50 % por el Fondo Social Europeo, en el Marco Operativo FSE 2007-2013.

ACCIÓN 2

ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN TRABAJADORES DE EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA QUE REALIZAN SU ACTIVIDAD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Entidad beneficiaria: **UNIÓN SINDICAL OBRERA (USO)**



**ESTUDIO DE LOS FACTORES DE
RIESGOS PSICOSOCIAL EN
TRABAJADORES DE EMPRESAS DE
SEGURIDAD PRIVADA QUE REALIZAN
SU ACTIVIDAD LABORAL EN LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN**

ÍNDICE

1. RESUMEN DE RESULTADOS.....	3
2. BREVE INTRODUCCIÓN DESCRIBIENDO LOS OBJETIVOS PROPUESTOS Y LA METODOLOGÍA.....	6
2.1 OBJETIVOS.....	6
2.1.1 OBJETIVOS GENERALES.....	6
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
2.2 METODOLOGÍA.....	7
2.2.1 METODOLOGÍA ESTUDIO CUANTITATIVO.....	7
2.2.2 METODOLOGÍA ESTUDIO CUALITATIVO.....	9
3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DESARROLLO DEL TEMA.....	12
3.1 ESTUDIO DE ANTECEDENTES Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL SECTOR.....	12
3.1.1 CARACTERÍSTICAS SOCIO-ECONÓMICAS DEL SECTOR.....	12
3.1.2 EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE SEGURIDAD PRIVADA.....	18
3.1.3 PRUEBAS DE HABILITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA....	27
3.1.4 ESTUDIOS PREVIOS DEL SECTOR.....	29
3.1.5 SINIESTRALIDAD EN SEGURIDAD PRIVADA EN ARAGÓN.....	32
3.1.6 SOLICITUD DE INCLUSIÓN DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL CATÁLOGO DE PROFESIONES PARA LA APLICACIÓN DE COEFICIENTES REDUCTORES DE LA EDAD DE JUBILACIÓN POR PENOSIDAD, PELIGROSIDAD Y SINIESTRALIDAD.....	33
3.1.7 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN SEGURIDAD PRIVADA.....	34
3.1.8 MARCO LEGAL.....	42

4. CONCLUSIONES OBTENIDAS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
4.1 RESULTADOS ESTUDIO CUANTITATIVO.....	43
4.1.1 RESULTADOS METODO COPSOQ ISTAS 21.....	43
4.1.2 RESULTADOS TEST DE SALUD TOTAL.....	73
4.1.3 CONCLUSIONES.....	77
4.2 ESTUDIO CUALITATIVO.....	80
4.2.1 ENTREVISTAS PERSONALES.....	80
4.2.2 RESULTADOS GRUPOS DE DISCUSIÓN.....	103
5. ASPECTOS PROPOSITIVOS, ORIENTACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.....	127
5.1 RECOMENDACIONES.....	127
5.2 RECOMENDACIONES SOBRE LA METODOLOGÍA APLICAR EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA.....	129
6. FUENTES DE INFORMACIÓN, GLOSARIO DE SIGLAS, BIBLIOGRAFÍA, ETC....	130
6.1 LEGISLACIÓN.....	130
6.2 BIBLIOGRAFÍA.....	131
6.3 GLOSARIO DE SIGLAS.....	132

1. RESUMEN DE RESULTADOS

El presente *Estudio de los factores de riesgo psicosocial en trabajadores de empresas de seguridad privada que realizan su actividad laboral en la Comunidad Autónoma de Aragón* se ha llevado a cabo en varias fases bien diferenciadas.

En un primer lugar se ha realizado la revisión bibliográfica de estudios y el análisis de diferentes datos sobre el del sector, así como la investigación previa de los riesgos más comunes para cada puesto de trabajo dentro de los existentes en seguridad privada.

Esta primera fase resultó fundamental para establecer las unidades de análisis para los estudios cuantitativo y cualitativo, diferenciando adecuadamente cada ocupación dentro del sector para poder estudiarlos por separado, además de analizar el conjunto del sector.

En esta fase mediante el estudio de los datos socioeconómicos, hemos conocido el contexto actual del sector y la evolución del volumen de negocio y del empleo en él en estos últimos años de crisis económica, algo que ha sido muy útil para contextualizar los datos obtenidos posteriormente.

En lo que a la Comunidad Autónoma de Aragón se refiere, a cierre del año 2012 había 29 empresas de seguridad privada, de las cuales 8 eran de ámbito autonómico y 21 de ámbito estatal. En cuanto al número de trabajadores de seguridad privada en la Comunidad Autónoma de Aragón se sitúa actualmente en torno a los 1.900.

En 2011, la edad media de los vigilantes en nuestro país se situaba en los 41 años. Hay que destacar también que el sector está muy masculinizado y, a pesar de la paulatina incorporación de mujeres, su porcentaje se sitúa en el 15% frente al 85% que representan los hombres. En cuanto a la formación de los profesionales, cabe destacar que entre los vigilantes predomina el nivel de enseñanza obligatoria, con un 56% del total que tiene esta titulación.

En cuanto a la tipología de las relaciones laborales en el sector, el contrato indefinido predomina claramente sobre el temporal, con un 84% frente al 16%.

En la segunda parte del estudio se entregó a un número representativo de trabajadores de las diferentes ocupaciones dentro del sector, el cuestionario del Método COPSOQ ISTAS 21. Versión corta. En el momento de su entrega se explicaba las características y finalidad del estudio que se estaba llevando a cabo, así como aspectos importantes a la hora de rellenar el

cuestionario como el anonimato, la confidencialidad o la importancia de cumplimentarlo de manera personal. En el mismo momento se entregaba a los trabajadores el Test de Salud Total, realizando la misma labor didáctica sobre la importancia de cumplimentarlo correctamente y la utilidad de los resultados que se obtuvieran de cara a plantear futuras medidas que mejoren sus condiciones laborales.

Se obtuvo finalmente una muestra de 184 trabajadores, divididos en las 10 categorías:

1. DIRECTIVO
2. MANDO INTERMEDIO
3. VIGILANTE DE SEGURIDAD CENTRO COMERCIAL
4. VIGILANTE DE SEGURIDAD ADM. PÚBLICA Y ENTIDADES BANCARIAS
5. VIGILANTE DE SEGURIDAD POLIGONOS INDUSTRIALES Y URBANIZACIONES
6. VIGILANTE DE SEGURIDAD SERVICIO ACUDA Y ALARMA
7. VIGILANTE DE SEGURIDAD TRANSPORTE DE FONDOS
8. CONTADOR – PAGADOR
9. VIGILANTE DE SEGURIDAD INSTALADOR – MANTENIMIENTO DE SISTEMAS
10. ESCOLTA PRIVADO

Posteriormente, se llevó a cabo el estudio cualitativo consistente en la realización de dieciocho entrevistas personales realizadas por un experto en la materia a trabajadores y trabajadoras de seguridad privada, así como cinco grupos de discusión, contando asimismo con la colaboración de profesionales del sector. Sobre los trabajadores y trabajadoras que han colaborado en esta parte del estudio hay que destacar que en todo momento se han mostrado muy satisfechos de que se les pida su opinión sobre los problemas existentes en su puesto de trabajo.

La entrevista semiestructurada tenía como objetivo principal detectar los factores de riesgo psicosocial en el puesto. Para el diseño de la entrevista, además del estudio de documentación al respecto, se hizo una reunión previa con dos personas con puestos de responsabilidad en el sector, para orientar y confirmar la idoneidad de los temas a tratar e incorporar alguna cuestión más que pudiera ser relevante. Se han realizado dieciocho entrevistas en total en diferentes puestos de trabajo del sector de la seguridad privada.

En cuanto a los grupos de discusión se estructuraron de la siguiente manera:

1º Introducción: Al inicio se agradecía y se hacían las presentaciones tanto por parte del moderador y ayudante como por parte de los participantes. A continuación, se explicaba el objetivo de la actividad y se les informaba del anonimato y la confidencialidad de su participación en la reunión.

2º Desarrollo: Se estructuró la reunión en torno a tres bloques principales, cada uno con diferentes temas preparados previamente:

Aspectos positivos y satisfactorios del puesto de trabajo.

Aspectos negativos y que producen más estrés o insatisfacción.

Mejoras y soluciones.

El tiempo estimado para cada bloque era de aproximadamente 30 minutos (1h y 30 minutos en total). El criterio para la elección de los temas a tratar fue el de la detección de los diferentes factores de riesgo psicosocial, haciendo más hincapié en los que repercuten de forma más negativa en el sector de la seguridad privada. Para ello se tuvo en cuenta toda la documentación estudiada previamente.

Tras el análisis de todos los datos obtenidos en este estudio, al final del presente documento se plantean unas propuestas de mejora como por ejemplo; la necesidad de tomar medidas para aumentar el prestigio social de la profesión como la implementación de políticas que favorezcan la imagen del sector y que posibiliten un cambio de actitud de la sociedad, mejorando la consideración social y la motivación por parte de los trabajadores y trabajadoras de Seguridad Privada.

En el estudio se pone de manifiesto la necesidad de una mayor protección legal de los vigilantes en el desarrollo de su labor. Las empresas deben mejorar el trato hacia los trabajadores mejorando la organización del trabajo proporcionándoles posibilidad de previsión en horarios y puestos, así como estabilidad de empleo. Se debe trabajar en el desarrollo de mayor vigilancia de la salud física y especialmente de la mental, para prevenir posibles trastornos derivados de las particularidades del trabajo en seguridad privada, como el uso de armas o la soledad en los servicios.

2. BREVE INTRODUCCIÓN DESCRIBIENDO LOS OBJETIVOS PROPUESTOS Y LA METODOLOGÍA

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 OBJETIVOS GENERALES

1. Identificación de factores de riesgos psicosociales más frecuentes en el sector
2. Analizar el estado de “salud psíquica” del personal de la seguridad privada, y su relación con las condiciones laborales específicas e inherentes a la funciones realizadas por los trabajadores de Seguridad Privada.
3. Análisis de las necesidades formativas, de organización del trabajo y de promoción de la salud que tienen los trabajadores y trabajadoras de seguridad privada en relación con los riesgos psicosociales.
4. Analizar la percepción que tienen los profesionales de la seguridad privada sobre la las medidas de prevención adoptadas.
5. Obtener un diagnóstico de la situación de los profesionales del sector en relación con los riesgos psicosociales
6. Detectar las necesidades de los trabajadores en materia preventiva en relación con los riesgos psicosociales
7. Propuesta de medidas preventivas

2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar la correlación entre las características del puesto y la incidencia de riesgos psicosociales
- Realizar una llamada de atención sobre la gravedad del problema de la incidencia de los riesgos psicosociales en el Sector de Seguridad Privada.
- Difundir entre los trabajadores de seguridad privada los riesgos más comunes de los puestos de trabajo a nivel psicosocial, así como las medidas preventivas de cada uno de ellos, a fin de que tomen conciencia de lo que conlleva la actividad y se eviten los posibles accidentes y enfermedades que puedan darse.
- Mejorar y promocionar la salud psíquica y seguridad del colectivo en cuestión.
- Conocer aquellos factores del entorno laboral que influyen en la salud psíquica del personal de seguridad privada.

- Caracterizar las exposiciones laborales más frecuentes a las que está sometido dicho colectivo.
- Conocer las estructuras preventivas existentes y estimar su nivel de eficacia.
- Contribuir a la prevención de los riesgos psicosociales determinando las causas de estos riesgos.

2.2 METODOLOGÍA

Para desarrollar el estudio se ha formado un equipo multidisciplinar del que han formado parte Técnicos en Prevención, trabajadores de Seguridad Privada y un psicólogo, también técnico en Prevención de Riesgos Laborales con la especialidad de Ergonomía y psicología aplicada.

Con el fin de conocer en profundidad la situación del sector se han analizado datos laborales y económicos tanto de organismos oficiales, como es el Ministerio del Interior, como de las agrupaciones empresariales, poniendo el foco en los datos relativos a la Comunidad Autónoma de Aragón. Se ha estudiado asimismo, la legislación por la que se rige el sector.

Han sido analizados estudios relativos a la organización del trabajo en seguridad privada y a las consecuencias que esta ocupación tiene en la salud de los trabajadores, que han sido realizados previamente. Estos estudios se refieren tanto al ámbito europeo como español y aragonés, su estudio y exposición tiene con fin conocer en profundidad el sector, sus riesgos, y la situación de la prevención de riesgos en Seguridad Privada.

2.2.1 METODOLOGÍA ESTUDIO CUANTITATIVO

En cuanto a la fase cuantitativa se ha trabajado con una muestra de 184 trabajadores de ambos sexos, distribuidos en once Empresas, con una composición numérica no homogénea. Para el reparto de cuestionarios se ha contado con la colaboración de Delegados de Prevención que explicaron a los trabajadores partícipes los propósitos del estudio, del cuestionario COPSOQ ISTAS 21, y del Test de Salud Total y se aseguraron de que fuera cumplimentado en las condiciones correctas siguiendo las instrucciones de aplicación que marca la bibliografía de referencia, se repartieron 200 cuestionarios de los que, como se indica anteriormente se rellenaron correctamente 184.

En la Muestra analizada (184 trabajadores de ambos sexos), se localizan 85 hombres, 31 mujeres y 68 participantes que han obviado cumplimentar el apartado “sexo”.

En función de los riesgos a que están expuestos los trabajadores se establecieron diez Unidades de Análisis. Estas diez Unidades de Análisis son las siguientes:

1. Directivos
2. Mandos Intermedios
3. Vigilantes de Seguridad en Centros Comerciales
4. Vigilantes de Seguridad en Administraciones Públicas y Entidades Bancarias
5. Vigilantes de Seguridad en Polígonos Industriales y Urbanizaciones
6. Vigilantes de Seguridad en Servicios de Acuda-Alarma
7. Vigilantes de Seguridad en Transporte de Fondos
8. Contador-Pagador
9. Vigilantes de Seguridad en Servicios de Instalador-Mantenedor de Sistemas
10. Escolta Privado

El cuestionario del Método COPSOQ ISTAS 21 consta de treinta y ocho cuestiones, en seis Grupos de Factores Psicosociales que el Método denomina “Dimensiones Psicosociales”, a saber:

1. Exigencias Psicológicas: 6 cuestiones
2. Control sobre el trabajo: 10 cuestiones
3. Inseguridad sobre el futuro: 4 cuestiones
4. Apoyo social y capacidad de liderazgo: 10 cuestiones
5. Doble presencia: 4 cuestiones
6. Estima: 4 cuestiones

El concepto de **factores psicosociales** hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

2.2.2 METODOLOGÍA ESTUDIO CUALITATIVO

El estudio cualitativo se llevó a cabo en dos partes. Se realizaron primero 18 entrevistas personales a trabajadores y trabajadoras de todos los ámbitos de la seguridad privada, y después cinco grupos de discusión con un número de entre 7 y 8 trabajadores y trabajadoras cada uno, igualmente representativos de todos los puestos existentes en el sector en la Comunidad Autónoma de Aragón

La tipología de entrevista fue semiestructurada siendo el objetivo principal abordar los temas de interés con el objetivo de detectar los factores de riesgo psicosocial en el puesto de trabajo. Para el diseño previo de la entrevista fue necesario analizar y estudiar diferentes documentos y otras publicaciones previas para adquirir los conocimientos necesarios y orientar adecuadamente las cuestiones que se deberían tratar. También se hizo una reunión previa con dos personas con puestos de responsabilidad en el sector y pertenecientes al equipo, para orientar y confirmar la idoneidad de los temas a tratar e incorporar alguna cuestión más que pudiera ser relevante. Se han realizado dieciocho entrevistas en total de personas que desempeñan diferentes puestos de trabajo del sector de la seguridad privada:

COLECTIVO		
1	MANDOS INTERMEDIOS	2
2	TRANSPORTE FONDOS	2
3	CENTROS COMERCIALES	3
4	INDUSTRIAS, POLIGONOS Y URBANIZACIONES	2
5	ADMINISTRACIONES PUBLICAS	3
6	SERVICIOS ACUDA-ALARMAS	2
7	INSTALADORES Y MANTENIMIENTO	2
8	CONTADORES-PAGADORES	2
TOTAL		18

En cuanto a los grupos de discusión se realizaron cinco. En la siguiente tabla se muestran las categorías del sector representadas en estos grupos y el número de participantes por cada una de ellas:

COLECTIVO SECTOR SEGURIDAD PRIVADA		
1	MANDOS INTERMEDIOS	0
2	TRANSPORTE FONDOS	5
3	CENTROS COMERCIALES	5
4	INDUSTRIAS, POLIGONOS Y URBANIZACIONES	11
5	ADMINISTRACIONES PUBLICAS	10
6	SERVICIOS ACUDA-ALARMAS	1
7	INSTALADORES Y MANTENIMIENTO	0
8	CONTADORES-PAGADORES	3

Es preciso señalar que en los resultados se señalan algunos aspectos concretos de los puestos de trabajo Transporte de Fondos y Contadores-Pagadores ya que dentro del sector de la seguridad privada tienen diferencias notables respecto a sus funciones si lo comparamos con el resto de puestos de trabajo que se indican en la tabla.

El procedimiento que se ha llevado a cabo durante la realización de los grupos de discusión es el siguiente:

1º Introducción

Al inicio se agradecía y se hacían las presentaciones tanto por parte del moderador y ayudante como por parte de los participantes. A continuación se explicaba el objetivo de la actividad y se les informaba del anonimato y la confidencialidad de la reunión.

2º Desarrollo de la actividad

Se estructuró la reunión en torno a tres bloques principales, cada uno con diferentes temas preparados previamente:

Aspectos positivos y satisfactorios del puesto de trabajo.

Aspectos negativos y que producen más estrés o insatisfacción.

Mejoras y soluciones.

El tiempo estimado para cada bloque era de aproximadamente 30 minutos (1h y 30 min en total). Las diferentes cuestiones se trataron de manera flexible dependiendo del funcionamiento de cada grupo.

El criterio para la elección de los temas a tratar fueron los diferentes factores de riesgo psicosocial haciendo más hincapié en los que repercuten de forma más negativa en el sector de la seguridad privada. Además, al igual que en las entrevistas, se tuvo en cuenta toda la documentación estudiada y analizada con antelación, así como la reunión previa con las dos personas del equipo que tienen un amplio conocimiento del sector de la seguridad privada, Mar Pelayo y Alejandro Gastón.

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DESARROLLO DEL TEMA

3.1 ESTUDIO DE ANTECEDENTES Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA DEL SECTOR

3.1.1 CARACTERÍSTICAS SOCIO-ECONÓMICAS DEL SECTOR

La Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada es la que regula actualmente la seguridad privada en España, aunque se espera su inminente sustitución. Dicha ley establece las condiciones de la prestación por personas físicas o jurídicas privadas de los servicios de vigilancia y seguridad de personas o de bienes.

Según esta norma, las empresas de seguridad pueden prestar o desarrollar los siguientes servicios y actividades:

- a) Vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos, certámenes o convenciones.
- b) Protección de personas determinadas, previa la autorización correspondiente.
- c) Depósito, custodia, recuento y clasificación de monedas y billetes, títulos-valores y demás objetos que, por su valor económico y expectativas que generen, o por su peligrosidad, puedan requerir protección especial, sin perjuicio de las actividades propias de las entidades financieras.
- d) Transporte y distribución de los objetos a que se refiere el apartado anterior a través de los distintos medios, realizándolos, en su caso, mediante vehículos cuyas características serán determinadas por el Ministerio del Interior, de forma que no puedan confundirse con los de las Fuerzas Armadas ni con los de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- e) Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional sexta.
- f) Explotación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarmas y su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como prestación de servicios de respuesta cuya realización no sea de la competencia de dichas Fuerzas y Cuerpos.
- g) Planificación y asesoramiento de las actividades de seguridad contempladas en la Ley.

En desarrollo y ejecución de la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, y del artículo 13 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre. En virtud de esta reglamentación, para poder actuar como empresas de Seguridad Privada, las interesadas deben acreditar cumplir los requisitos descritos en los artículos 5, 6 y 7 de dicho reglamento. De este modo formarán parte del Registro establecido en el Ministerio de Interior, llamado el Registro General de Empresas de Seguridad. En este registro, aparte de la información correspondiente a las empresas que en el mismo se inscriban, se incorpora la relativa a las empresas inscritas en los registros de las Comunidades Autónomas con competencia en la materia.

En dicho Registro de Empresas del Ministerio del Interior, a 31 de diciembre de 2012, figuraban un total de 1.490 empresas de seguridad autorizadas, independientemente de la autoridad competente que haya concedido la autorización. Este dato supone un descenso de un 2,3 % respecto al mismo dato del año anterior, cuando figuraban autorizadas 1.525 empresas.

En lo que a la Comunidad Autónoma de Aragón se refiere, a cierre del año 2012 había 29 empresas de seguridad privada, de las cuales 8 eran de ámbito autonómico y 21 de ámbito estatal.

La mayor parte de las empresas son pequeñas y medianas empresas, según datos del Instituto Nacional de Estadística. Un 72% de las empresas tiene entre uno y 19 asalariados.

Las empresas que tienen mayor tamaño y que emplean al mayor número de vigilantes a nivel estatal son Alse, Eulen, Loomis Spain, Omega, Prosegur, Sabico, Securitas, Securitas Transport Avión Security, Segur Ibérica, Segurisa, Trablisa, Vinsa. Todas estas empresas se agrupan en APROSER (Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad). APROSER publica cada año un informe con datos sobre el volumen de negocio del sector, el personal empleado, las características de dichos empleos y de los trabajadores y trabajadoras que los desarrollan, etc.

El último informe de dicha agrupación empresarial, muestra la preocupación por la tendencia negativa del sector, cuya facturación total fue de 3.215 millones de euros en 2011, de tal manera que se mantiene el decrecimiento de los últimos años.

APROSER divide el sector en tres áreas de negocio, vigilancia, transporte de fondos y sistemas y alarmas. En el último informe se destaca que no sólo cae la facturación total del sector, sino que cae el volumen de facturación en todas las áreas, aunque de manera desigual. La vigilancia es la que ha experimentado una menor caída, en concreto del 3,37%, transporte de fondos bajó un 4%, y sistemas y alarmas se desplomó con un 9,5% de caída.

En cuanto al peso económico de las actividades del sector; destacan los servicios en la industria y energía, las entidades financieras y el comercio, que siguen liderando el volumen de negocio a pesar de las continuas caídas.

Los clientes de las grandes empresas de seguridad privada provienen mayoritariamente del sector privado. De empresas privadas provinieron en concreto en el año 2011 el 76% de los contratos, mientras que sólo un 24% de las contrataciones tuvieron origen en las administraciones públicas.

DATOS DE PERSONAL EMPLEADO EN SEGURIDAD PRIVADA

En septiembre de 2012, en España había un total de 207.212 vigilantes habilitados, de los cuales se estima que hay 88.250 vigilantes de seguridad en activo. En Aragón, el número de trabajadores de seguridad privada se sitúa actualmente en torno a los 1.900.

El pasado año 2012, a pesar de la disminución del número de nuevas habilitaciones, el personal total habilitado siguió creciendo. Es decir, como se observa en la gráfica el personal habilitado crece, aunque menos que en años anteriores.



Fuente : Ministerio del Interior

En la siguiente tabla, también podemos apreciar como el número anual de nuevas habilitaciones ha ido disminuyendo en todas las categorías, aún a pesar de seguir creciendo el número total de personas habilitadas.

CATEGORÍA	Nuevas habilitaciones 2010	Nuevas habilitaciones 2011	Nuevas habilitaciones 2012	%11/12	Total 31/12/2010	Total 31/12/2011	Total 31/12/2012	%11/12
VIGILANTES DE SEGURIDAD	16094	13643	12388	-9,20%	188018	201661	214049	6,14%
ESCOLTAS PRIVADOS	3.135	2766	1843	-33,3%	30961	33727	35570	5,46%
VIGILANTES DE EXPLOSIVOS	1923	1837	1689	-8,06%	18311	20148	21837	8,38%

Fuente: Ministerio del Interior

En cuanto a las características de las personas trabajadoras en seguridad privada, el informe de APROSER destaca que, en 2011 la edad media de los vigilantes se situaba en los 41 años.

El sector está muy masculinizado, y aún a pesar de la paulatina incorporación de mujeres, el porcentaje de hombres se sitúa en el 85% frente al 15% de mujeres

En cuanto a la formación de los profesionales cabe destacar que entre los vigilantes predomina la enseñanza obligatoria, con un 56% del total que tiene este nivel de estudios.

La rotación anual, entendida cómo el número de profesionales que entran al sector y después salen de él, ha ido disminuyendo en los últimos años hasta situarse en el 17% en 2011.

En cuanto a la tipología de las relaciones laborales en el sector cabe destacar que el contrato indefinido predomina claramente sobre el temporal, con un 84% frente al 16%. El tiempo de servicio de los trabajadores ha ido aumentando, con 10,4 años de media en 2011 para trabajadores de estructura y 8,9 para vigilantes. Esto posiblemente esté ligado a la disminución de la rotación anual en el sector, que ha provocado que los trabajadores continúen en sus empleos relacionados con la seguridad privada.

RELACIÓN DE LAS EMPRESAS Y PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado han de estar permanentemente al tanto del desarrollo de las actividades privadas de seguridad, conociendo la información trascendente para la seguridad pública que en las mismas se genera. Es la Administración la que autoriza, a las empresas de seguridad, y es el Ministerio de Interior el que habilita a los vigilantes.

Por otra parte, las empresas y el personal de seguridad privada tienen la obligación especial de auxiliar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el ejercicio de sus funciones, de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones en relación con las personas, los bienes, establecimientos o vehículos de cuya protección, vigilancia o custodia estuvieren encargados.

Las empresas de seguridad deben llevar obligatoriamente un libro-registro de comunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en el que se tienen que anotar cuantas actuaciones realicen sobre aspectos relacionados con la seguridad ciudadana, la fecha de cada comunicación, el órgano al que se dirigió e indicación de su contenido.

El Ministerio del Interior recopila esta información relativa a auxilios, colaboraciones e informaciones, por parte de trabajadores de seguridad privada, con el Cuerpo Nacional de Policía. Estos datos de colaboraciones entre empresas de seguridad y cuerpo nacional de policía se muestran en la siguiente tabla, divididos por años y tipo de actuación.

AUXILIOS, COLABORACIONES, INFORMACIONES SEGURIDAD PRIVADA- CUERPO NACIONAL DE POLICÍA

AUXILIOS, COLABORACIONES, INFORMACIONES EN ÁMBITO CNP	2009	2010	2011	2012
FRAUDES A HACIENDA Y SEGURIDAD SOCIAL	24	3	9	4
FALSIFICACION DE MONEDA	261	226	147	120
BLANQUEO DE DINERO	4	41	0	3
ESTAFA	837	1261	1183	1062
ROBO CON FUERZA E INTIMIDACIÓN	967	716	624	835
APROPIACION INDEBIDA	92	161	40	8
HURTO	9004	9246	7639	9712
RECEPTACIÓN	42	6	5	4
DAÑOS MATERIALES	1147	1296	1438	1664
TRÁFICO DE ESTUPEFACIENTES	88	47	37	60
LIBERTAD SEXUAL	61	62	46	45
PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL	412	182	233	161
SIMULACION DE CARGO PUBLICO	0	0	1	1
FALSIFICACION DE DOCUMENTOS	24	24	14	4
RADICALISMOS VIOLENTOS	8	24	41	26
COMUNICACIONES DE PERSONAS SOSPECHOSAS	790	55	441	376
COMUNICACIONES DE VEHÍCULOS	1670	1367	1105	1076
LESIONES	727	722	658	379
AMENAZAS	311	327	346	325
IDENTIFICACIONES	4421	4733	4169	3946
OTRAS	4697	4581	6368	5589
TOTAL	25477	23058	24422	24088

Fuente: Ministerio del Interior

3.1.2 EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE SEGURIDAD PRIVADA

Existen actividades bien diferenciadas en el sector. La Ley de Seguridad Privada, **23/1992, de 30 de julio** es la que regula las actividades de los vigilantes de seguridad, que se encontrarán entre las siguientes:

- a) Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- b) Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- c) Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- d) Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquéllos.
- e) Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
- f) Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Dada la variabilidad de puestos del sector es necesario analizar los posibles factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos según sus tareas. El colectivo mayoritario es el de vigilantes de seguridad, aunque dentro de este las funciones son variables según el centro de trabajo donde se ejerzan sus funciones, por ello vamos a estudiar las diferentes situaciones de modo diferenciado.

Según el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad (BOE, 25 de abril de 2013), el vigilante de seguridad es aquel trabajador mayor de edad, que reuniendo cuantos requisitos exija la legislación vigente, realice las funciones siguientes:

1. Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.

2. Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener documentación personal.
3. Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
4. Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquéllos.

Dentro del grupo de vigilantes de seguridad, las tareas y condiciones del trabajo son variables en función de dónde se desarrolle la jornada y el servicio. Por ello, se estudian a continuación las particularidades de cada caso.

VIGILANTES DE SEGURIDAD EN CENTROS COMERCIALES

Es el grupo más numerosos de trabajadores de seguridad privada en Aragón. Los centros comerciales se han extendido por las principales ciudades de nuestro país con una gran velocidad, especialmente en la ciudad de Zaragoza, convirtiéndose en un componente básico de los paisajes urbanos. Al hablar de grandes superficies comerciales podemos diferenciar dos tipos:

- Aquellas en las que existen gran cantidad de tiendas diferentes, en los diversos niveles del área comercial, y en los que puede existir un hipermercado. En estos centros se integran, además, todo tipo de servicios como restaurantes, cines, farmacias, etc.
- Aquellos centros en los que un hipermercado ocupa la total superficie del área comercial.

Los vigilantes de seguridad en los centros comerciales realizarán diferentes funciones, dependiendo del puesto que ocupen en esos centros, pudiendo situarse esos puestos en:

- Zona de venta
- Aparcamiento
- Carga y descarga
- Almacenes
- Libre acceso
- Zona administrativa

- Zona de seguridad: Estas últimas son vitales para las instalaciones, pues en ellas se encuentran las salas de máquinas, transformadores, depósitos de combustibles, caja central, departamento informático, etc.

Entre las funciones realizadas en los centros comerciales podemos destacar:

- Impedir que se entre con artículos que se vendan en el interior, para evitar problemas posteriores
- Detectar a las personas que estén sustrayendo algo, o deteriorándolo.
- Prestar especial atención a aquellas áreas en las que se encuentren expuestos elementos pequeños y de precio elevado: bisutería, cámaras fotográficas o de vídeo, videojuegos, etc.
- Prestar especial atención a los movimientos del dinero de caja.
- Identificar y detener a los delincuentes que cometan un delito, poniéndolos inmediatamente a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Evitar sustracciones en los vehículos de los clientes, mientras éstos se encuentran comprando.
- Controlar exhaustivamente los accesos de las personas a las áreas de zonas restringidas, impidiendo el paso a quien no esté autorizado.

Finalmente es necesario señalar, que tras las intervenciones por robo, será preciso posteriormente acudir como testigo a los juicios de aquellos que hubieran robado en el centro comercial. Es decir, en la mayoría de los casos se vuelve a ver la cara con los delincuentes que el vigilante de seguridad detuvo, así como a sus familias y/o amigos.

Cualquiera que sea el tipo de superficie comercial, los principales riesgos son:

- De origen técnico: incendios, cortes de agua, cortes de luz, inundaciones, fugas de gas, etc.
- De origen humano: hurtos, robos, estafas, aglomeraciones, amenazas de bomba, etc.

VIGILANTES DE SEGURIDAD EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES BANCARIAS

Los vigilantes de seguridad prestan sus servicios generalmente en aquellas instalaciones de las administraciones públicas (estatales, regionales y municipales) que están abiertas al público en general: hospitales, hacienda, recaudación, gestión, etc. Igualmente los vigilantes de seguridad prestan sus servicios en entidades bancarias, que por su negocio, complementan sus sistemas propios de seguridad con vigilantes.

En ambas tipologías de centros, las principales funciones de los vigilantes de seguridad son:

- Prevención y evitación de la comisión de actos delictivos como robos, agresiones, etc.
- Hacer cumplir las normas genéricas de acceso a la instalación para visitantes, empleados, proveedores y mercancías.
- Hacer cumplir las normas existentes respecto a las zonas restringidas
- Participar en las labores de prevención y extinción de incendios.
- Proteger a las personas que allí trabajan ante conflictos que pudieran desembocar en agresiones.
- En bancos deberá cuidarse especialmente la apertura y cierre, por su conflictividad. Colocándose en un lugar adecuado, observando a personas sospechosas, etc.
- Visionar los circuitos cerrados de televisión, para vigilar las instalaciones, especialmente aquellas de zona restringida.

Los principales riesgos en estos centros son:

- El atraco, es el principal y más peligroso hecho delictivo que puede acontecer en una Entidad Bancaria.
- El robo por butrón, que se lleva a cabo con fuerza en las cosas y produciéndose rompimiento de pared, techo, suelo o fractura de puerta y/o ventana.
- Hurto de bolsos de mano, maletas u otros objetos que se puedan dejar en el suelo o sobre el mostrador al rellenar impresos, etc.
- Agresiones al proteger a las personas que trabajan en esos lugares de trabajo, especialmente en centros hospitalarios públicos.

VIGILANTES DE SEGURIDAD EN INDUSTRIAS, POLIGONOS Y URBANIZACIONES

La prestación de servicios de seguridad privada en estos lugares, viene establecida en el artículo 13 de la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, así como en el artículo 80 del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

Las principales funciones que se desarrollan en este tipo de lugares de trabajo son las siguientes:

- Visionar los Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV), y comprobar el estado de las alarmas conectadas.
- Realizar controles de accesos de personas y vehículos autorizados, en aquellos que tiene cerrado su perímetro.

- Realizar rondas de vigilancia cuya misión fundamental es el recorrido y control periódico y sistemático de puntos predeterminados, establecidos dentro de la zona a vigilar, y que pueden llevarse a cabo en vehículo o a pie.
- Utilizar mecanismo de verificación de marcaje de rondas.
- Observar e informar de todo lo que ocurra (y que no sea habitual). Se debe tener un perfecto conocimiento del área custodiada incluyendo las personas y vehículos presentes en las instalaciones
- Comprobar el estado de las puertas de la instalación (cerrándolas o abriéndolas), el estado del alumbrado de seguridad, así como el estado del cerramiento perimetral.

Riesgos genéricos de estos lugares de trabajo:

- Delitos contra la propiedad: incendios provocados, explosiones, robos, hurtos
- Actos vandálicos, destrucción de elementos auxiliares mobiliario urbano y de jardín, edificaciones, servicios comunes.
- Falta de cerramientos que delimiten propiedades.
- Desacuerdos y/o intereses encontrados entre vecinos y/o propietarios.

Riesgos específicos de la industria y polígonos industriales:

- Es necesario señalar que las características habituales de los polígonos industriales, no suelen ayudar a los vigilantes de seguridad en sus tareas. Existe habitualmente un gran movimiento de personas y vehículos tanto privados como de transporte, los accesos no suelen estar restringidos (Polígono de Plaza, Polígono de Malpica, etc.), y los perímetros en ocasiones mal delimitados.
- Ocupación de naves industriales vacías o abandonadas
- Destrucción de maquinaria.
- Delitos contra las personas: agresiones sexuales, homicidios
- Catástrofes naturales: inundaciones, tormentas
- Riesgos técnicos: escapes de gases, vertidos químicos
- Riesgo de incendio.

Riesgos específicos de las urbanizaciones

- Delitos contra las personas: robos, hurtos, lesiones, secuestros, amenazas
- Entrada de intrusos para utilizar los servicios comunitarios (piscina, pista de tenis).

- Ocupación de viviendas vacías o en construcción.
- Posibilidad de pequeños accidentes domésticos
- Delitos contra la salud pública: tráfico de estupefacientes

TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE TRANSPORTE DE FONDOS

Su labor consiste en el transporte de valores mediante furgón. Hay tres tareas principales diferenciadas, las funciones son diferentes según la tarea asignada a cada vigilante.

Vigilante de Seguridad Conductor

- Conducir el vehículo blindado
- Permanecer siempre en la cabina del blindado.
- Control de los dispositivos de aperturas y comunicaciones.
- Custodiar los valores que estén a bordo del vehículo, cuando los otros Vigilantes de Seguridad estén en operaciones de carga y descarga.
- Proteger al resto de la tripulación que se encuentre fuera del vehículo.
- Conservación del blindado y estar pendiente de las revisiones, y limpieza del mismo.
- Mantener siempre el motor en marcha, tanto en vías urbanas como en lugares abiertos.

Vigilante de Seguridad Porteador

- Cargar y descargar los valores y efectos recibidos.
- Comprobar que las entregas (sacas) van debidamente precintadas y selladas.
- Cumplimentar los recibos de recogidas y entregas. Pago y protección de nóminas.

Vigilante de Seguridad de Transportes

En términos generales su misión es la protección del vigilante de seguridad porteador y de todas las operaciones que este realice, así como, la del blindado.

Si el lugar donde se realiza el servicio cuenta con servicio de seguridad, éste debe de colaborar en las operaciones, y principalmente dar cobertura a los vigilantes de seguridad del blindado.

En el servicio de blindados, existe la figura del Inspector de Servicios, que figura en el Convenio Colectivo del Personal de Seguridad Privada. Las misiones de éste son:

- Disponer en número necesario de vigilantes de seguridad para el transporte (según cantidades, periodicidad, efectos u objetos, etc.).
- Realizar la hoja de Ruta.

- Recoger y supervisar la documentación y hoja de ruta de cada transporte.
- Controlar todos los transportes que estén a su cuidado.
- Inspeccionar a los Vigilantes de Seguridad antes de iniciar el servicio y al vehículo.
- Ordenar el retén pertinente para las posibles emergencias que se produzcan.

El Servicio se desarrolla con grandes limitaciones, entre las que encontraremos: el tráfico de vehículos; las distancias que pueden ser grandes y que deben de cubrirse en poco tiempo; el aparcamiento próximo a la zona de recogida o entrega y las aglomeraciones de personas.

Se distinguen varias fases del trabajo:

1. Acercamiento. El blindado se aproxima al estacionamiento. Los Vigilantes de Seguridad deben de realizar una rápida evaluación de la situación para prevenir cualquier peligro. En caso de sospecha, comunicar con la Base para recibir instrucciones. Es muy importante como ya dijimos la observación, los Vigilantes de Seguridad deberán adoptar una posición de alerta, pero el conductor por su visibilidad es la pieza clave en esta etapa.
2. Aparcamiento ante el punto de entrega o recogida. Si los clientes tienen parking propio, es recomendable que se realicen las operaciones (carga y descarga) en los mismos, ya que si existe servicio de seguridad nos pueden dar una mejor cobertura, y además las maniobras a realizar se hacen de forma oculta.
3. Espera. Durante este tiempo el motor del vehículo estará en marcha. El conductor no abandona el blindado y se encarga de los dispositivos de apertura y comunicaciones. Ejerce vigilancia visual de las operaciones de carga o descarga.

Riesgos Principales

- Riesgo de atraco, tanto como lo que se llama “riesgo de acera”, como de asalto al furgón.
- Ritmos de trabajo. El trabajo se debe de hacer a una velocidad adecuada a las necesidades del cliente.

CONTADORES-PAGADORES

Según el Convenio de Seguridad Privada, el contador pagador es aquel operario afecto a la empresa que en las oficinas o en el mismo vehículo, tiene a su cargo el control y revisión, así como el cómputo de los bienes, caudales, fondos, pago de nóminas, etc., objeto de conducción o custodia, debiendo diligenciar de forma adecuada los albaranes de entrega y recibo, previa conformación de las anomalías que al respecto se produzcan, y aquellas otras funciones

complementarias a que se refiere el plus de actividad del personal de transporte de fondos. Si fuera Vigilante de Seguridad desempeñará, además, las tareas propias de su categoría, pudiendo serle encomendada la dirección de las tareas de carga y descarga del vehículo blindado.

Entre sus funciones está el contaje de efectivo, reciclaje de billetes, encarado de billetes, detección de moneda falsa, clasificado y enfajado de dinero, preparación de cambio, verificación de talones, cheques y lotería, certificados de ingresos a clientes, etc.

Principales riesgos:

- Ritmos de trabajo muy rápido es necesario tener el dinero contabilizado según demanda del cliente.
- Horarios impredecibles

TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE SERVICIOS DE ACUDA-ALARMA

Son trabajadores empleados en las centrales de alarmas. Cuando se produce una alarma, las centrales deberán proceder de inmediato a su verificación, utilizando, para que ésta sea considerada válida, todos o algunos de los procedimientos técnicos o humanos establecidos en el Capítulo II de la Orden INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada, comunicando seguidamente, al servicio policial correspondiente, las alarmas reales producidas. En caso de falsa alarma el Vigilante de Seguridad, tras comprobar el motivo del disparo, conecta el sistema de alarma. Las empresas explotadoras de centrales de alarmas podrán contratar, complementariamente, con los titulares de los recintos conectados, un servicio de custodia de llaves, de verificación de alarmas mediante desplazamiento a los propios recintos, y de respuesta a las mismas.

Los servicios de verificación personal de las alarmas y de respuesta a las mismas se realizarán, en todo caso, por medio de vigilantes de seguridad, y consistirán, respectivamente, en la inspección del local o locales, y en el traslado de las llaves del inmueble del que procediere cada alarma, todo ello a fin de facilitar a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad información sobre posible comisión de hechos delictivos y su acceso al referido inmueble.

Principales riesgos:

- Riesgos de agresión, violencia de terceros.

- Riesgos de accidente de tráfico “In Mision”

ESCOLTAS PRIVADOS

Esta categoría se ha visto muy reducida debido al anuncio del fin de la violencia por parte de ETA, en Aragón han disminuido mucho estos servicios y son muy escasos. Son funciones de los escoltas privados, con carácter exclusivo y excluyente, el acompañamiento, defensa y protección de personas determinadas que no tengan la condición de autoridades públicas, impidiendo que sean objeto de agresiones o actos delictivos. La defensa y protección a prestar ha de estar referida únicamente a la vida e integridad física y a la libertad de las personas objeto de protección.

SERVICIOS PRESTADOS CON ARMAS

En determinadas situaciones los vigilantes podrán estar autorizados para utilizar armas de fuego. Los servicios que los vigilantes desempeñarán con armas son los de protección del almacenamiento, recuento, clasificación, transporte y distribución de dinero, valores y objetos valiosos o peligrosos. También los de de vigilancia y protección de centros y establecimientos militares y aquellos otros dependientes del Ministerio de Defensa, en los que presten servicio miembros de las Fuerzas Armadas que estén destinados al uso por el citado personal.

- En fábricas, depósitos y transporte de armas, explosivos y sustancias peligrosas.
- Industrias o establecimientos calificados como peligrosos, con arreglo a la legislación de actividades clasificadas, por manipulación, utilización o producción de materias inflamables o explosivas que se encuentren en despoblado.
- En los establecimientos que a continuación se relacionan, entidades, organismos, inmuebles y buques, cuando así se disponga por la Dirección General de la Policía en los supuestos que afecten no circunscritos al ámbito provincial, o por las Delegaciones o Subdelegaciones del Gobierno, valoradas circunstancias tales como la localización, el valor de los objetos a proteger, la concentración del riesgo o peligrosidad, la nocturnidad u otras de análoga significación:
 - Dependencias de Bancos, Cajas de Ahorro y entidades de crédito.
 - Centros de producción, transformación y distribución de energía.
 - Centros y sedes de repetidores de comunicación.

- Polígonos industriales y lugares donde se concentre almacenamiento de materias primas o mercancías.
- Urbanizaciones aisladas.
- Joyerías, platerías o lugares donde se fabriquen, almacenen o exhiban objetos preciosos.
- Museos, salas de exposiciones o similares.
- Los lugares de caja o donde se concentren fondos de grandes superficies comerciales o de casinos de juego.
- Buques mercantes y buques pesqueros que naveguen bajo bandera española en aguas en las que exista grave riesgo para la seguridad de las personas o de los bienes, o para ambos.
- Cuando las empresas, organismos o entidades titulares de los establecimientos o inmuebles entendiesen que, en supuestos no incluidos en el apartado anterior, el servicio debiera ser prestado con armas de fuego, teniendo en cuenta las circunstancias que en el mismo se mencionan, solicitando la correspondiente autorización a la Dirección General de la Policía.

3.1.3 PRUEBAS DE HABILITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA

Es importante destacar, que dadas las capacidades necesarias para llevar a cabo esta profesión, y especialmente teniendo en cuenta la posibilidad de manejo de armas, para desarrollar este trabajo es necesario un equilibrio emocional.

Por este hecho, *el Real Decreto 2487/1998, de 20 de noviembre por el que se regula la acreditación psicofísica necesaria para tener y usar armas para prestar servicios de seguridad privada* establece que para la prestación de los respectivos servicios, los vigilantes habrán de acreditar las aptitudes psicofísicas necesarias para el ejercicio de sus funciones, mediante pruebas de aptitud. Las pruebas de aptitud psicofísica tendrán por objeto comprobar que no existe enfermedad o deficiencia alguna que pueda suponer incapacidad para tener o usar armas, o para prestar servicios de seguridad privada.

Entre estas pruebas se están las referidas a trastornos mentales y de conducta, dificultades perceptivo-motoras, de toma de decisiones y problemas de personalidad y cualesquiera otra afección, trastorno o problema que puedan suponer una incapacidad para tener o usar armas o para prestar servicios de seguridad privada.

El Ministerio del Interior establece también requisitos para poder participar en las pruebas de selección. Los aspirantes a la habilitación para vigilancia de seguridad deberán reunir los siguientes **requisitos**:

- **Ser mayor de edad** y no haber cumplido los cincuenta y cinco años.
- **Tener la nacionalidad** de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o de un Estado parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, o bien que le sea aplicable lo dispuesto en la legislación sobre régimen comunitario conforme al [*Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.*](#)
- **Estar en posesión** o en condiciones de obtener el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria, de Técnico, u otros equivalentes a efectos profesionales, o superiores.
- **Poseer la aptitud física y la capacidad psíquica** necesarias para el ejercicio de las funciones de vigilante de seguridad y reunir los requisitos necesarios para prestar servicios de seguridad privada, a tenor de lo dispuesto al efecto en el [*Real Decreto 2487/1998, de 20 de noviembre, por el que se regula la acreditación de la aptitud psicofísica necesaria para tener y usar armas y para prestar servicios de seguridad privada.*](#)
- **Carecer de antecedentes penales.**
- **No haber sido condenado** por intromisión ilegítima en el ámbito de protección del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, del secreto a las comunicaciones o de otros derechos fundamentales en los cinco años anteriores a la solicitud.
- **No haber sido sancionado** en los dos o cuatro años anteriores, respectivamente, por infracción grave o muy grave en materia de seguridad.
- **No haber sido separado** del servicio en las Fuerzas Armadas o en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- **No haber ejercido** funciones de control de las entidades, servicios o actuaciones de seguridad, vigilancia o investigación privadas, ni de su personal o medios, como miembro de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en los dos años anteriores a la solicitud.

- **Poseer el diploma o certificación** acreditativa de haber superado el curso o cursos correspondientes en los centros de formación de seguridad privada autorizados por la Secretaría de Estado de Seguridad.

Aún a pesar de las pruebas que los vigilantes deben pasar, los requisitos que deben cumplir y la labor que realizan, así como a los riesgos a los que están expuestos, socialmente es un sector muy poco valorado. A día de hoy se espera que con la nueva Ley de Seguridad Privada, la situación mejore. Según el Proyecto de Ley, que se encuentra actualmente en fase de trámite en el Congreso, está previsto que se considerarán como agresiones a la autoridad las que se cometan contra el personal de seguridad privada debidamente identificado, con ocasión o consecuencia del ejercicio de sus funciones, y que cuando el personal de seguridad privada debidamente identificado actúe con los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o siguiendo sus instrucciones, tendrá la consideración legal de Agente de la Autoridad.

3.1.4 ESTUDIOS PREVIOS DEL SECTOR

Se han analizado estudios previos a nivel Europeo y Estatal. A nivel europeo se elaboraron dos especialmente interesantes sobre las condiciones y organización del trabajo en el sector y los problemas que se producen en él derivados de las particularidades de las tareas realizadas en seguridad privada.

Dentro del marco de la línea B3-4000 de ayudas de la Comisión Europea a las relaciones industriales y dialogo social europeo, se realizó el estudio: *La salud y la seguridad en el sector de la seguridad privada: identificación de los riesgos*. En él, sus autores, Lorenzo Munar Suard y Guy Lebeer identificaron los riesgos del sector a nivel europeo.

En la primera parte de dicho estudio, desarrollada en España, Suecia y Bélgica se llevaron a cabo entrevistas tanto a trabajadores como a empresarios, delegados... por un lado y por otro a miembros de las organizaciones representativas tanto de empresarios como de trabajadores.

Después de haber realizado las entrevistas, se organizó un taller dónde se analizaron los resultados de las entrevistas con expertos procedentes de otros países europeos. Finalmente con ambas informaciones se elaboró un informe final, con interesantes conclusiones.

Se destaca en él que el sector viene marcado por las condiciones de prestación del servicio, especialmente en referencia a las dificultades en la colaboración y la coordinación entre empresarios en aspectos como:

- Las exigencias contradictorias de los clientes con respecto a las empresas de seguridad: los primeros exigen a las segundas, por un lado, que sean excelentes desde el punto de vista de la salud y de la seguridad y, por otro, que se acomoden a unas condiciones económicas y de organización que impiden cualquier política seria en materia de salud laboral.
- La relación comercial que liga a los empresarios entre ellos y que hace que la empresa de seguridad se encuentre en una situación muy delicada como para exigir algo al cliente, esto además se ve agravado hoy en día, dado el contexto de fuerte competencia.

El estudio también destaca que el sector se caracteriza por la “flexibilidad” y las situaciones “atípicas”. Afirma la salud de los trabajadores del sector se ve afectada por la imagen más bien negativa del sector y de la profesión, lo que influye en el bienestar del vigilante de seguridad. Es un hecho que una identidad profesional negativa constituye un factor potente de destrucción de la salud y de desmotivación.

Algunos de los testimonios obtenidos en el estudio dan a entender que a pesar de todos los esfuerzos realizados para mejorar y profesionalizar el sector, éste seguía estando asociado a unas malas condiciones de empleo. La profesión de vigilante de seguridad resultaba poco atractiva y era situada entre las profesiones menos prestigiosas.

En cuanto a la mala percepción que la opinión pública tiene del sector, los vigilantes y todos los principales actores del sector se quejaron del papel que juegan los medios de comunicación. En efecto, al parecer éstos sólo relatan los errores o los aspectos negativos de la profesión al evocar únicamente los comportamientos poco profesionales o incluso las fechorías de algunos vigilantes; rara vez se muestran la aportación del sector a la mejora del clima general de seguridad.

Otro estudio, realizado bajo la misma línea de ayudas que el anterior, titulado “*Securité Privée et Organisation du Travail*”, llevado a cabo por el *centro de sociología del trabajo, el empleo y la formación*, en varios países, entre ellos España, abordaba la organización del trabajo en seguridad privada y posibles medidas a tomar para paliar los efectos negativos derivados.

Entre otras cosas, expone la problemática de la rotación de trabajadores en el sector, como plantean también los informes de APROSER. Se citan como causas de este hecho las planteadas por los propios trabajadores, que consideran que puede deberse a trabajar de noche, al aislamiento, a la inseguridad y a ciertas intervenciones, a las dificultades de conciliar la vida

familiar y laboral, a las escasas posibilidades de promoción, y, como no, los salarios reducidos, especialmente al principio de la carrera

En la misma línea que los estudios anteriores, un documento referente al ámbito estatal, el “Informe del año 2012 de la Fundación ESYS”, reconoce que las empresas del Sector de la Seguridad Privada consideran que la mayoría de la Sociedad no aprecia ni valora los esfuerzos que se realizan para ofrecer una oferta de servicios adecuada. Para las empresas del sector, la sociedad tiene una actitud de desconocimiento y en muchas ocasiones de indiferencia con respecto al papel de la Seguridad Privada.

Entre todas las empresas de seguridad física, tan sólo alrededor de un 15%, de empresas afirman que la población valora y reconoce su trabajo de forma positiva. Según este mismo informe, existe una contradicción aparente entre la valoración positiva de la sociedad hacia la Seguridad Privada y el escaso reconocimiento que perciben sus profesionales.

Anteriormente ya se ha planteado la rotación laboral que citan los informes de APROSER. En ellos, desde 2007 (referidos a 2006), se observa la evolución en la rotación, entendida como trabajadores que entran y salen del sector.

Destaca la gran disminución que ésta ha ido experimentado desde el año 2006. En dicho año el dato de rotación laboral de los vigilantes era muy alto, y se situaba en el 46%, encontrándose por detrás en rotación los trabajadores de sistemas de alarmas con un 24%. En 2007, inicio de la crisis, la rotación de los vigilantes aún se situaba en el 40%, a pesar de ser un sector dónde el 85% de los trabajadores tenía contrato indefinido.

En 2008 comienza a decrecer la rotación, alcanzando la cifra del 31%. Ya en 2009 cae bruscamente a un 27,98%, y en 2010 la cifra batió un record negativo reduciéndose al 24%. En 2011 la rotación se ha minimizado muchísimo hasta el 17%.

Esto podría ser un síntoma de la falta de bienestar de los trabajadores y trabajadoras del sector entre los que, en épocas de bonanza, es frecuente el cambio de oficio. Y es necesario reflexionar sobre si es la crisis y el miedo al desempleo lo que les lleva a mantenerse en su puesto más que la propia satisfacción con sus tareas.

De este modo, hemos pasado de que en el informe de APROSER de 2008, se demandaran 20.000 vigilantes a la situación actual en la que algunas de las empresas mas importantes de seguridad privada han llevado a cabo expedientes de regulación de empleo, como LOOMIS (En

Badajoz, Barcelona, Cáceres, Guipúzcoa, León, Madrid, Murcia, Navarra, Valladolid y Zaragoza), Eulen o Securitas.

3.1.5 SINIESTRALIDAD EN SEGURIDAD PRIVADA EN ARAGÓN

Según el Informe Anual de Accidentes de Trabajo, durante el año 2012 y para la totalidad de actividades económicas a nivel estatal, el índice de incidencia fue de 2.848,9 accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo por cada 100.000 trabajadores afiliados, lo que supone un descenso del 19% respecto a 2011. Sin embargo, en actividades de seguridad e investigación privada, el índice de incidencia de accidentes de trabajo con baja en 2011 por cada 100000 trabajadores fue de 2.633,9 Y en 2012, de 2.190,7, lo que implica una caída del 16,8%, es decir, menor que para el total de sectores.

Según el resumen de siniestralidad de Aragón 2012, en Actividades de seguridad e investigación privada:

- La tasa de accidentabilidad por 1000 trabajadores fue de 7, si nos referimos a la totalidad del sector
- Hubo tres empresas de alta TAC (Tasa de Accidentabilidad Comparada),
- 1.115 trabajadores ocupados en las empresas de alta TAC,
- Las empresas de actividades de seguridad supusieron el 5,7% de empresas de alta TAC sobre el total de Aragón por actividades económicas.
- Registrándose 18 accidentes en las empresas de alta TAC
- La tasa de accidentabilidad fue del 16% en el colectivo de empresas de alta TAC

Según datos del Observatorio Español de Condiciones de Trabajo, en España tenemos los siguientes datos de siniestralidad para las actividades de seguridad privada.

Total en España actividades de seguridad e investigación privada (OECT)

2009			2010			2011			2012		
AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT	AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT	AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT	AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT
4.038	153.892	2.623,90	3.778	155.849	2.424,10	3.235	159.827	2.024,10	2.598	149.733	1.735,10

Total Aragón actividades de seguridad e investigación privada (OECT)

2009			2010			2011			2012		
AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT	AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT	AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT	AATT	Total de trabajadores	Tasa anual de incidencia de los AATT
75	2.233	3.358,90	45	3.025	1.487,80	38	2.842	1.337,10	21	2.792	752,2

En ambos cuadros se hace referencia a la tasa anual de incidencia de los accidentes de trabajo por ramas de actividad, es decir, al número total de accidentes anuales por 100.000 dividido entre el número de trabajadores ocupados por rama de actividad. El dato que se incluye en este indicador es la tasa anual, ya que se calcula utilizando los datos de población ocupada, mientras que los índices de incidencia se calculan con los datos de población afiliada a la Seguridad Social con la contingencia por accidente de trabajo y enfermedad profesional cubiertas.

3.1.6 SOLICITUD DE INCLUSIÓN DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES DE SEGURIDAD PRIVADA EN EL CATÁLOGO DE PROFESIONES PARA LA APLICACIÓN DE COEFICIENTES REDUCTORES DE LA EDAD DE JUBILACIÓN POR PENOSIDAD, PELIGROSIDAD Y SINIESTRALIDAD

Desde la USO, llevamos años denunciando la magnitud de los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores y trabajadoras de seguridad privada. Por ello, ante la aprobación del RD 1698/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula el régimen jurídico y el procedimiento general para establecer coeficientes reductores y anticipar la edad de jubilación en el sistema de la Seguridad Social, desde la Secretaria Confederal de Salud Laboral de la USO, solicitamos que se estudiase la inclusión de la actividad de las personas trabajadoras en seguridad privada en la lista de profesiones que se podrían beneficiar de los coeficientes reductores.

Las razones fueron las exigencias y los riesgos laborales que sufren los profesionales de seguridad privada, especialmente el alto grado peligrosidad, penosidad, los riesgos ergonómicos, psicosociales y de exposición a sustancias químicas y biológicas, además de los trastornos neurológicos, nerviosos y del sueño que supone el trabajo a turnos y nocturno.

Los trabajadores del sector se ven expuestos no solo a los riesgos propios de su puesto, sino también a aquellos propios del centro donde presten sus servicios. La exposición continua a dichos riesgos hace que muchos trabajadores y trabajadoras de seguridad privada de edad avanzada desarrollen dolencias músculo-esqueléticas, trastornos psicosociales (estrés, ansiedad, depresión,) y otras enfermedades derivadas de la exposición a sustancias químicas y biológicas. Todo ello repercute tanto en la calidad de vida presente, como en la calidad de vida futura, una vez retirados. Otro factor agravante es que este sector se ve continuamente expuesto a agresiones y violencia, estando en una situación de indefensión, y en los últimos tiempos además, los trabajadores deben cargar con las consecuencias de las reducciones de plantilla.

3.1.7 LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN SEGURIDAD PRIVADA

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, riesgo psicosocial es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud psíquica derivado de su trabajo.

Por otro lado, factor de riesgo psicosocial es aquel aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (AESS, 2000). Es decir los factores de riesgos psicosociales son condiciones o características del trabajo.

Es frecuente, como se ha expuesto, entre los trabajadores de seguridad privada, especialmente entre los vigilantes estar expuesto a dos tipos de riesgos laborales.

Por un lado, están expuestos a los riesgos propios de su actividad, y por otro a los riesgos del servicio que esté desarrollando. Estos últimos se pueden acentuar, además en los casos donde la coordinación de actividades empresariales es deficiente y el trabajador no tiene suficiente información sobre los riesgos, medidas de emergencia,...Tiene también influencia la tipología del lugar donde se presten los servicios y las diferentes tareas que desempeña el colectivo, muy variables.

3.1.7.1 LIMITACIÓN DE LA LEGISLACIÓN RELATIVA A RIESGOS PSICOSOCIALES

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) no aborda los riesgos de carácter psicosocial de forma específica pero establece la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el

trabajo”, factores psicosociales incluidos, así como la obligación de organizar el trabajo de forma que no dañe a la salud.

No hay mención específica a la psicología laboral hasta el *RD 39/1997 por el que se aprueba el reglamento de los Servicios de Prevención* donde se establecen las cuatro especialidades de los Servicios de Prevención, una de las cuales es *Ergonomía y Psicología aplicada*, reconociendo de este modo los factores psicosociales como factores de riesgo.

El propio Estatuto de los Trabajadores (E.T) también hace referencia a varios aspectos con influencia en la salud de los trabajadores a nivel psíquico, regulando la jornada de trabajo, el trabajo a turnos y el trabajo nocturno.

En el artículo 4, apartado c) del E.T, se considera como derecho fundamental de los trabajadores el respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

Por otro lado, la Inspección de Trabajo y Seguridad Social ha abordado también los riesgos psicosociales mediante guías y criterios técnicos, que tienen como fin fijar los criterios de actuación de la IT:

- Guía ITSS. Factores Psicosociales.
- Crit. Técnico ITSS 69/2009. Acoso y violencia en el trabajo.
- Crit. Técnico ITSS 87/2011. Riesgo de atraco.

En el ámbito de la negociación colectiva se han concluido dos Acuerdos Marco Europeos, uno sobre estrés y otro sobre acoso y violencia en el trabajo

El Tribunal Constitucional también ha establecido en varias sentencias (STC 62/2007 y STC 160 2007) que los supuestos de la LPRL son de plena aplicación a los riesgos psicosociales.

Asimismo en algunos convenios y empresas se establecen sistemas de gestión de quejas y denuncias, muy pocas tienen protocolos de acoso laboral, ya que es una materia exclusivamente voluntaria.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, también aborda el acoso, aunque se centra en los casos de discriminación directa e indirecta, acoso

sexual y acoso por razón de sexo, así como las acciones positivas para prevenir estas situaciones, no estando regulado ni contemplado el acoso laboral.

A pesar de estas referencias, se aprecia una falta de objetivación y normalización a nivel de lo concreto en nuestro marco legislativo en cuanto a los riesgos psicosociales. Esto implica que, en algunos casos, ni siquiera Inspección de Trabajo pueda sancionar o requerir al no estar regulado normativamente esta materia y provoca que, a pesar de la implicación que pueda existir de empresarios y trabajadores, las acciones tomadas en este sentido no llegan a ser suficientemente efectivas. Además, al no haber suficiente formación e información sobre estos riesgos se genera el problema de que los agentes implicados perciban el acoso laboral como único riesgo psicosocial.

Sin embargo, las enfermedades psíquicas son la segunda causa de invalidez y la tercera causa de Incapacidad Temporal en España y la organización del trabajo es el mayor factor causal de siniestralidad laboral, como causa indirecta. Antagónicamente ocurre con el bienestar en el trabajo, que es el mayor contribuyente de la satisfacción laboral y factor que modera la siniestralidad.

Por otro lado, desde amplios sectores se observan los problemas de índole psicosocial como problemas endógenos del trabajador, no ligados con las condiciones laborales, ni a situaciones o problemas psicosociales que surgen como consecuencia de situaciones estresantes en el entorno laboral.

A esto se añade que, como se comentaba anteriormente, las herramientas que han sido creadas por parte de la Administración para prevenir situaciones de riesgo, como la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, al no estar lo bastante desarrolladas en torno a este aspecto y no ahondar en él, no han conseguido concienciar lo suficiente a las empresas. De hecho es llamativo que aún no exista a nivel de la Unión Europea una regulación legal ni convencional unitaria sobre esta materia.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social en su guía para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, siguiendo las pautas marcadas por el SLIC para la Campaña Europea de Riesgos Psicosociales de 2012, considera que los riesgos psicosociales son el estrés laboral y la violencia en el trabajo, tanto interna del centro o lugar de trabajo como la ejercida por terceros.

A estos riesgos se añade la fatiga de los trabajadores derivada de la ordenación del tiempo de trabajo, fundamentalmente del régimen del trabajo nocturno y a turnos, como en el que se suelen inscribir muchos trabajadores de seguridad privada, en función de su tarea concreta.

EL ESTRÉS LABORAL

La reacción más conocida ante una situación psicosocial inadecuada es el estrés. Se considera estrés cuando las demandas están desequilibradas con respecto a las capacidades y/ o expectativas de la persona.

El principal referente y primer acuerdo a nivel europeo dónde se reconoce el estrés es el «**Acuerdo Marco Europeo sobre el Estrés ligado al Trabajo**» de 2004, después transpuesto al marco español de negociación colectiva en el anexo del Acuerdo Interconfederal de Negociación Colectiva firmado por UGT, CCOO y CEOE-Cepyme en 2005.

En el presente estudio, para analizar sintomatología que puede indicar la presencia de Estrés en el colectivo de trabajadores y trabajadoras de seguridad privada utilizaremos el Test de Salud Total, que aborda los desequilibrios de salud psicofísica a consecuencia del estrés.

LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Cuando se habla de violencia en el trabajo se aborda un concepto emparentado con el anterior ya que el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral reconoce que «el acoso y la violencia en el lugar de trabajo son factores potenciales de estrés». La violencia puede ser tanto violencia física como psicológica y dentro de esta última se encuentran todas las formas de acoso laboral. Conlleva un maltrato o agresión.

Puede darse en forma de violencia interna, entre personas que trabajan juntas o en forma de violencia externa.

La violencia externa, sufrida especialmente por los trabajadores que interactúan con usuarios, clientes, o como puede ocurrir, en el caso del personal de seguridad privada, con personas con intenciones ilícitas. Los trabajadores de seguridad privada están especialmente expuestos a este riesgo, es muy posible que a lo largo de su carrera profesional deban enfrentarse a violencia verbal o agresiones físicas. De hecho están formados para actuar en estos casos, el problema es que no están formados suficientemente para gestionar las emociones que estas situaciones pueden producir y en muchos casos se deben enfrentar a servicios especialmente peligrosos en soledad.

LA FATIGA

El tercer riesgo psicosocial reconocido es la fatiga del trabajador ligada a la ordenación del tiempo de trabajo. Sea ésta bien por exceso de tiempo de trabajo, por la falta de descanso o por el trabajo a turnos o nocturno.

Estos tres riesgos psicosociales pueden manifestarse de manera interrelacionada. El estrés puede generar violencia, y la violencia genera situaciones estresantes. La falta de descanso y la fatiga también provoca situaciones de estrés.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Como se veía anteriormente, los factores de riesgo psicosocial son aquellos aspectos de la organización del trabajo y su entorno social que pueden causar los riesgos psicosociales. Identificar cuáles son estos aspectos es el objeto de la evaluación de riesgos psicosociales.

Según el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial (PRIMA), dichos factores de riesgos psicosocial son:

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesiva o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo, sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno...).
- Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos, etc.
- Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- Rol: ambigüedad o conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.

- Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- Interacción casa-trabajo: conflicto de exigencias, problemas de la doble presencia.

PANORÁMICA DE FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES. PRINCIPALES REPERCUSIONES EN EL SECTOR.

Estos factores se suelen dar de combinados, pudiendo acentuar de este modo los efectos en la salud. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés. Por lo tanto, la realidad psicosocial es la suma de las condiciones existentes junto con la percepción del individuo, lo que no debe confundirse con que sea un problema del que se responsabilice al individuo que los sufre.

El problema es que el abordaje de la organización del trabajo viene siendo tradicionalmente entendido como una competencia exclusiva de la dirección de la empresa en la que se permite poca o muy poca participación a los trabajadores.

Ante los factores de riesgos psicosocial se produce una respuesta que puede ser de carácter fisiológico, emocional, cognitivo o conductual, es decir, puede afectar tanto a la salud del trabajador como a su rendimiento laboral, por lo tanto cualquier mejora en este sentido repercutirá en un mejor servicio al cliente.

Riesgos propios de la tarea y riesgos del centro de trabajo. Falta de coordinación de actividades empresariales

Los profesionales de la seguridad privada están expuestos por un lado a los riesgos laborales propios de su tarea, la vigilancia, y por otro a los riesgos psicosociales propios del entorno donde se desarrolla su labor (centros comerciales, polígonos, aeropuertos, obra,...). Dado que deben ejercer entre sus funciones la protección de las personas que puedan encontrarse en los lugares objeto de su vigilancia, es muy importante la existencia de una adecuada coordinación de actividades empresariales.

Entorno y condiciones de trabajo

El entorno y las condiciones son variables, pero es frecuente que los vigilantes se encuentren solos, trabajen durante la noche y estén sometidos a situaciones extremas de violencia, como el

atracos y que tengan que afrontar estas situaciones sin estar formados para afrontar las emociones que se producen en estas situaciones de manera adecuada.

Crisis y deterioro de las condiciones laborales

Por otro lado, el sector se está viendo afectado por fenómenos comunes al resto de actividades, como la reducción de plantillas y el deterioro generalizado de las relaciones laborales o los procesos de reestructuración, tal y como se ha visto anteriormente.

Respecto al **tipo de contrato**, es evidente que los trabajadores con **contrato temporal** soportan una incidencia mayor de accidentes, por fortuna en el sector predomina la contratación estable.

La prestación de servicios es en la empresa cliente y no en la propia empresa. Los jefes en muchos casos los son solo en el sentido directivo, no sienten responsabilidad hacia el trabajador, el vigilante debe satisfacer a un cliente que a veces ni siquiera tiene claras cuáles son las funciones propias de su trabajo. Esto conlleva frustración. Si existe relación con los clientes del propio cliente esto va a condicionar también las características de las situaciones a las que se verá expuesto el vigilante.

Características de la tarea

En vigilancia el trabajo es muy monótono y rutinario, con tareas repetitivas y poco estimulantes. Por otro lado, la mayoría de los vigilantes trabajan solos y en lugares mal acondicionados.

El aislamiento, la soledad y la incomunicación son rasgos característicos de los servicios que prestan. Todas estas situaciones provocan irritabilidad, ansiedad, depresiones, estrés, etc. Hemos detectado la existencia de casos de acoso reconocidos judicialmente. En un caso ocurrido recientemente en Aragón se puede observar cómo la soledad en la que trabajan las y los vigilantes facilita el terreno a los acosadores.

Otro de los problemas que se plantea en esta ocupación es que prácticamente no existe la promoción profesional, lo que desmotiva al trabajador en el desempeño de su trabajo y le incita a abandonar su puesto de trabajo en cuanto encuentra otro empleo alternativo, como revelan las cifras de rotación en el empleo.

Exposición a situaciones de violencia

La exposición a situaciones de peligro que se viven en tanto en vigilancia, como en Acuda-Alarma, y en transporte de fondos, dónde los trabajadores están expuestos a atracos, ataques, persecuciones, etc. Puede generar estrés en los trabajadores, especialmente si no existen programas de afrontamiento del estrés.

Consideración social

Otro problema detectado y ya comentado es la falta de consideración de la sociedad sobre el sector en general y sobre a los vigilantes en particular. Los profesionales de este sector, se quejan de ser invisibles a la sociedad y de no estar suficientemente reconocidos y respaldados legalmente.

En un caso ocurrido recientemente en Aragón, se condenó a una agresora por morder a un vigilante. La sanción fue de un mes de multa con una cuota diaria de ocho euros y de otra falta de lesiones con aplicación de la responsabilidad personal subsidiaria en caso de impago de cualquiera de las multas de un día de privación de libertad por cada dos cuotas diarias de multa no satisfechas. Lo que supone una sanción extraordinariamente leve y alejada de la protección que gozan los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado

Permiso de armas

Usar armas conlleva un riesgo de seguridad para el vigilante. Se debe atender especialmente a la salud psíquica de aquellos trabajadores portadores de armas. Recientemente se ha dado un triste suceso en Aragón, en el que un vigilante ha usado su arma reglamentaria, durante su horario laboral, en el lugar en el que desempeñaba su labor en solitario, para quitarse la vida.

Horarios dificultan la conciliación

Dependiendo del lugar donde se preste el servicio, los horarios del vigilante varían para adaptarse a las necesidades del cliente. Los y las contadores-pagadores también están expuestos a horarios imprevisibles, dada la necesidad de terminar el contaje durante la jornada

Marco laboral actual dificulta la acción sindical

Dado el aislamiento físico y social las relaciones con los compañeros son escasas.

NIVEL DE CONCIENCIACIÓN EN EL SECTOR PSICOSOCIALES. EVALUACIONES DE RIESGOS

En general existe un desconocimiento generalizado en el sector de los riesgos psicosociales, no se realizan evaluaciones de riesgos específicas o si se realizan son de baja calidad y provocadas

por las denuncias de los delegados de prevención, no fruto de un consenso entre empresa y parte social.

En cuanto a la existencia de protocolos de acoso, su existencia es testimonial tanto a nivel de convenio como a nivel de empresa.

3.1.8 MARCO LEGAL

Como se ha mencionado anteriormente, en la actualidad el sector de la Seguridad Privada viene regulado fundamentalmente por la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, que el gobierno tiene intención de reformar, de hecho ya ha sido aprobado el proyecto, que se encuentra actualmente en trámite parlamentario en el Congreso de los Diputados.

La Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada ha sido modificada debido a la necesaria adaptación a la legislación de la Unión Europea a través de los Reales Decretos-leyes 2/1999, de 29 de enero, y 8/2007, de 14 de septiembre, así como por la Ley 25/2009, de 22 de diciembre.

Dicha ley vino a ordenar un sector hasta entonces regulado por una normativa dispersa, de rango inferior y, en algunos casos, de orientación preconstitucional, que contemplaba una realidad todavía incipiente. Supuso un gran avance para la evolución de la seguridad privada en España, e incluso ha constituido un modelo para procesos normativos análogos en otros Estados Miembros de la Unión Europea.

4. CONCLUSIONES OBTENIDAS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS ESTUDIO CUANTITATIVO

4.1.1 RESULTADOS METODO COPSOQ ISTAS 21

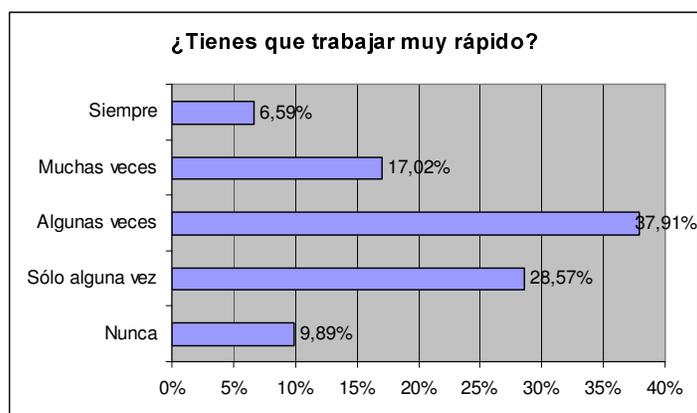
Se van a mostrar los resultados del método aplicado tanto desagregados por ocupaciones como los resultados de la muestra completa según dimensiones psicosociales

4.1.1.1 RESULTADOS ASOCIADOS A LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES. MUESTRA COMPLETA.

1. Exigencias Psicológicas

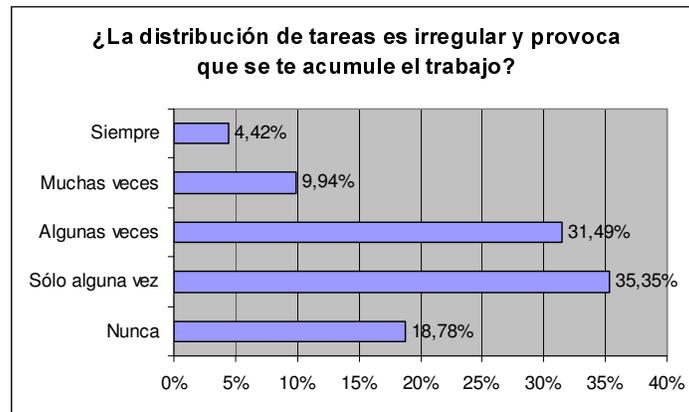
En este ámbito psicosocial se diferencian entre exigencias **cuantitativas** y cualitativas. Las primeras cuestiones tratan de la relación entre la cantidad de trabajo asignada al trabajador y el tiempo del que dispone para realizarlo. Las cuestiones que quedan afectadas por estas exigencias son:

1.



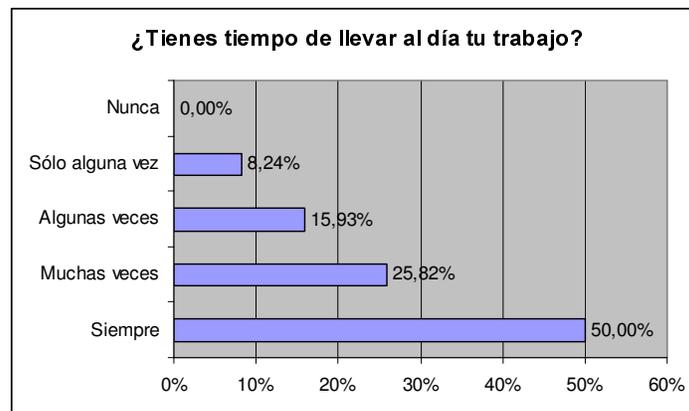
Se aprecia un importante porcentaje de participantes en situación claramente desfavorable, en los que se declara que tienen que realizar más trabajo del que pueden realizar en el tiempo del que disponen.

2.



En este caso, el porcentaje de participantes en situación desfavorable no es muy elevado, declarando estos que no realizan una tarea con continuidad homogénea en su distribución, hecho este que provoca, entre otras disfunciones, alteraciones importantes de los ritmos de trabajo.

3.



El 24 % de los participantes declaran no tener tiempo alguna vez o sólo alguna vez de llevar al día el trabajo. Aún siendo minoría, esta situación implica una gran carga mental, debido principalmente a las exigencias del cliente y a las del propio trabajador que siente angustia y frustración por las consecuencias que ello puede acarrear por un lado y por la deficiente autoestima que esa situación genera, por otro. Así mismo, el resto de trabajadores en situación

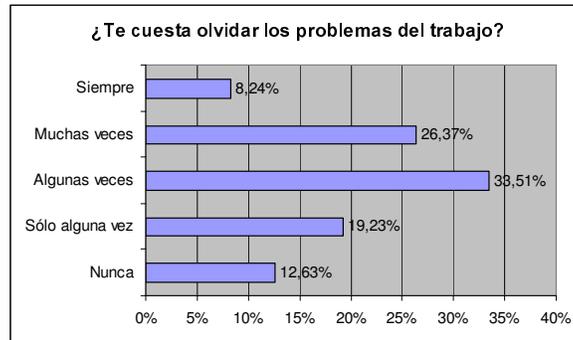
favorable en lo referente a esta cuestión, puede conseguirlo en muchos casos a costa de los elevados ritmos de trabajo a los que se ven forzados y que quedan reflejados en la gráfica 1.

A modo de resumen de estas exigencias cuantitativas, comentar que las causas pueden ser variadas, según la situación personal y el servicio que se presta, pero suelen estar relacionadas con escasez de personal y deficiente organización del trabajo, ya sea por la propia empresa, por el cliente o por el propio trabajador. Esta Dimensión Psicosocial se relaciona con altos niveles de fatiga y estrés, así como origen de enfermedades de tipo psicosomático

Las afecciones a las que pueden estar expuestos los participantes se magnifican considerablemente cuanto menores sean las posibilidades de influencia de éstos y el apoyo por parte de compañeros y superiores. Estas posibilidades se estudiarán cuando se analicen las Dimensiones Psicosociales aludidas.

En cuanto a las exigencias psicológicas **cuantitativas**, van a tener que ver principalmente con la gestión de las emociones que haga el propio trabajador en relación a la tarea a realizar.

4.

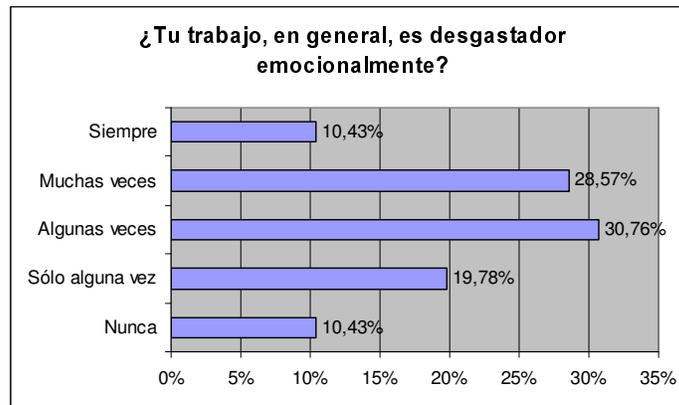


En esta gráfica comprobamos que casi un tercio de los trabajadores manifiesta que muchas veces o siempre le cuesta olvidar los problemas del trabajo.

El trabajador trata en muchas ocasiones con usuarios, teniendo que emplear habilidades situaciones conflictivas en mayor o menor grado, etc., sin involucrarse emocionalmente ni con la situación ni con el usuario y/o cliente.

Esto va a conllevar un lastre emocional y de sentimientos que va a acompañarle en su entorno familiar y social, siempre con indeseables consecuencias, que repercutirán con seguridad en la salud del trabajador, como podrá comprobarse con el Test de Salud Total.

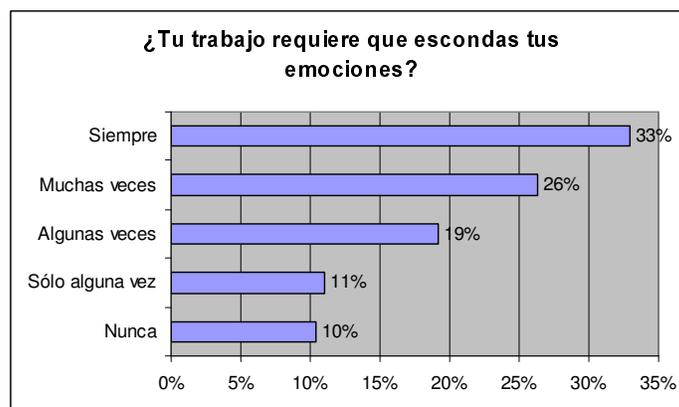
5.



Las situaciones en las que los participantes reconocen que algunas o muchas veces, o siempre su trabajo les desgasta emocionalmente superan ampliamente la mitad de la Muestra.

Este aspecto adquiere consecuencias mucho más desfavorables para el trabajador, si además no se cuenta con el apoyo de la Empresa y de los compañeros, y si esto va unido a un perfil débil en lo referente a estrategias de gestión de situaciones conflictivas.

6.



Es este caso el porcentaje de trabajadores que algunas o muchas veces o siempre tienen que esconder sus emociones y sentimientos alcanza casi el 80 % de la Muestra, dato este alarmante. Generalmente van a ser emociones no deseadas para el trabajador y estas se van a tener que ocultar a todo el espectro que le rodea – Empresa, cliente, compañeros, usuarios, etc.-, y con los que tiene que tratar laboralmente.

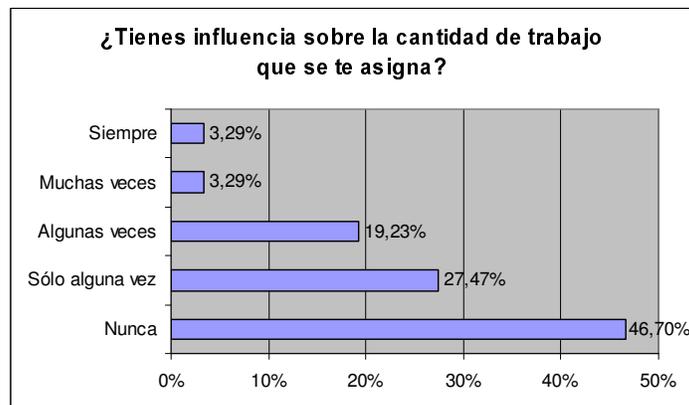
De ser continuada esta situación, es sintomática la aparición, con el tiempo, de cuadros de estrés y de fatiga.

2. Control sobre el Trabajo

En esta Dimensión Psicosocial se analizan la autonomía que los trabajadores de ambos sexos tienen respecto al contenido de su trabajo en todos y cada uno de los aspectos que lo conforman. Se estudia el margen decisional del trabajador referente a las condiciones de su trabajo y al contenido del mismo.

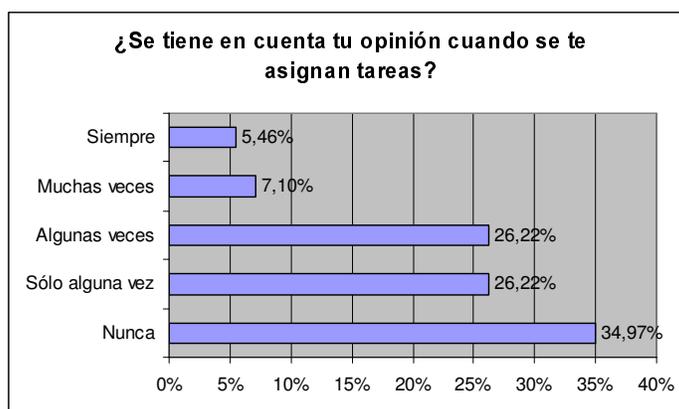
Es importante significar que la ausencia del Control o valores desfavorables del mismo constituye, dentro de las Dimensiones Psicosociales objeto de este Estudio, la principal fuente de riesgo psicosocial.

7.



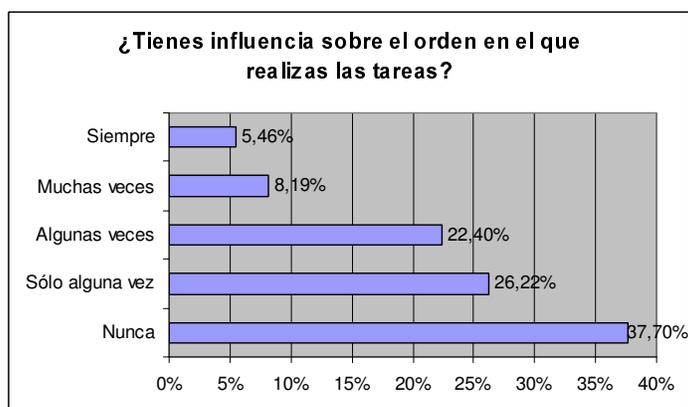
Podemos observar que la práctica totalidad de la Muestra reconoce que nunca, sólo alguna vez se tiene capacidad de influencia sobre el volumen de trabajo asignado

8.



En este caso la proporción también es muy elevada, tan sólo un 12 % declara que su opinión se tiene en cuenta en la asignación de tareas.

9.



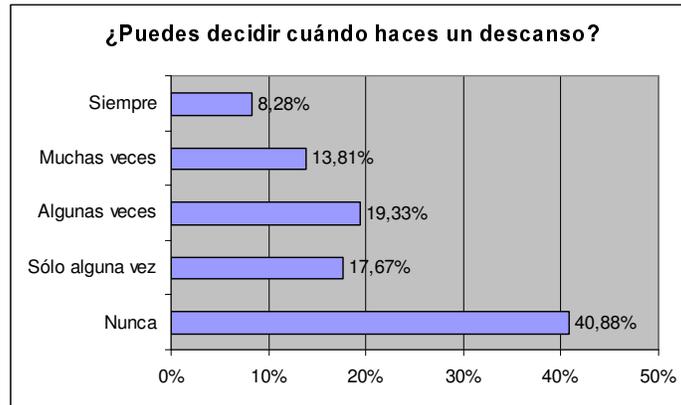
Tan sólo un 13% de los participantes dice tener influencia en el orden el que desarrolla las tareas.

Estas tres Dimensiones analizadas vienen a confirmar la completa separación laboral entre el diseñador del trabajo –cliente- y el que desarrolla el mismo –trabajador.

Los trabajos están procedimentados en su totalidad, no dejando margen de maniobra para que el trabajador, con su formación y las instrucciones que recibe pueda disponer de un mínimo margen de autonomía ante situaciones que, desde su punto de vista –más adelante informará de ello a su superior- demandan otro tipo puntual de actuación. Es muy significativo y habrá que tener en cuenta los altísimos índices negativos de las tres gráficas anteriores, ya que es

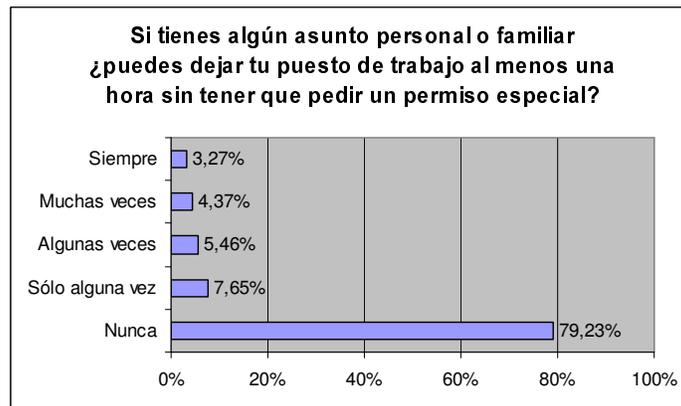
esta falta de influencia la causante de un gran número de afecciones de tipo psicosocial y psicosomático. Más adelante veremos la relación con el Test de Salud Total.

10.



Como se puede observar, sólo alguna vez, o algunas veces o nunca el trabajador puede decidir cuándo realizar un descanso

11.

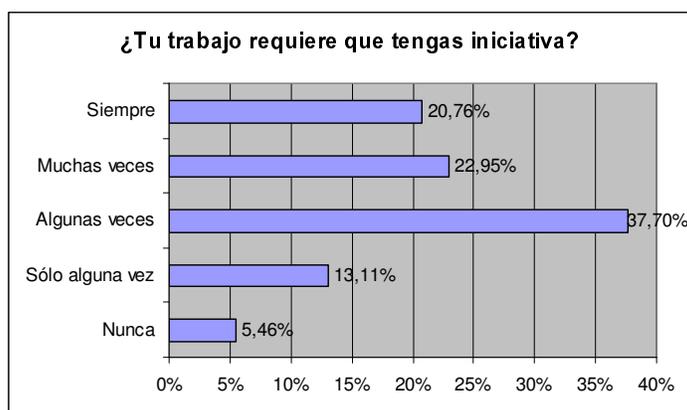


La gráfica habla por sí sola: poco más de un 7 % puede siempre o muchas veces ausentarse del trabajo al menos una hora sin pedir un permiso especial. Estas dos gráficas son las que regulan de alguna manera el control de los tiempos a disposición del trabajador, tanto de trabajo como de descanso. Es decir, indica si el trabajador tiene potestad o no para poder elegir su período vacacional, o simplemente establecer sus pausas, además de poder decidir en ciertos aspectos

relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral (estableceremos por tanto una relación entre esta Dimensión Psicosocial y las referentes a la Doble Presencia).

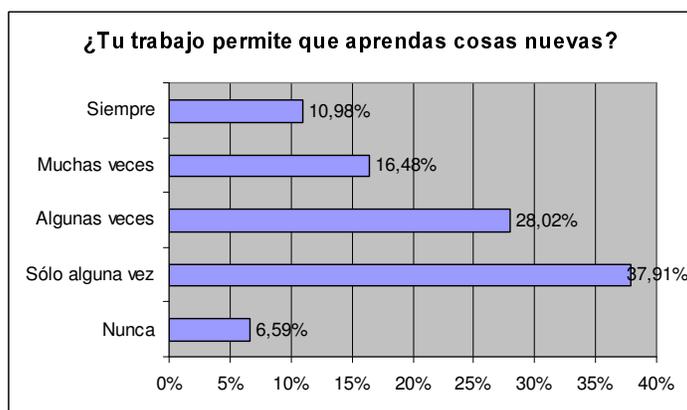
Estas dos gráficas son las que regulan de alguna manera el control de los tiempos a disposición del trabajador, tanto de trabajo como de descanso. Es decir, indica si el trabajador tiene potestad o no para poder elegir su período vacacional, o simplemente establecer sus pausas, además de poder decidir en ciertos aspectos relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral (estableceremos por tanto una relación entre esta Dimensión Psicosocial y las referentes a la Doble Presencia).

12.



Sólo el 20 % de la Muestra declara que siempre su trabajo requiere de su iniciativa. Otro porcentaje similar dice ocurrirle lo mismo muchas veces, siendo mayoría los participantes que declaran que algunas veces, sólo alguna vez o nunca su trabajo requiere iniciativa.

13.



En este aspecto, poco más de la cuarta parte de los participantes reconoce que su trabajo le permita aprender cosas nuevas siempre o muchas veces.

En estas dos variables, relacionadas con las capacidades de desarrollo que el trabajo ofrece, se observa un pobre índice de situaciones favorables. Entre otras, se aprecia la monotonía y repetitividad, en muchas ocasiones, de la tarea realizada, hecho este que, si se une con la no ampliación cognitiva y además le sumamos la falta de aspiración y de promoción interna (esto último se valorará más adelante), va a ser una fuente segura de trastornos a medio y largo plazo.

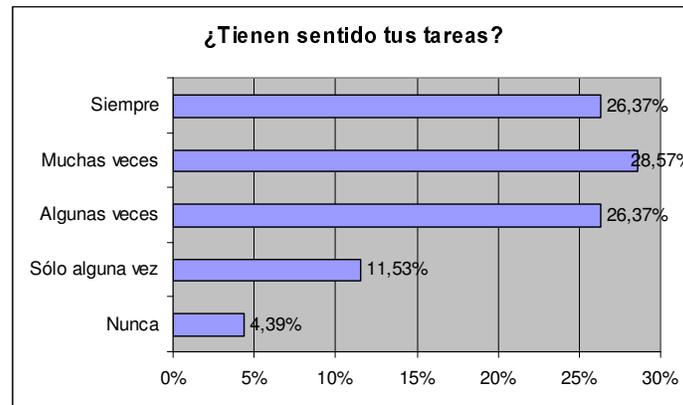
En la mente del trabajador se implanta conscientemente o no la idea de que, al quedar tan limitada su tarea, no potenciar su iniciativa, sus habilidades, no tener aspiraciones de crecimiento dentro de la Empresa -desmotivándose por tanto en su continua preparación y ampliación de conocimientos-, no va a tener posibilidad de promoción o de tener cabida en otro sector laboral, acrecentando sus miedos por la inseguridad en el trabajo (también se relacionarán posteriormente ambas Dimensiones Psicosociales).

14.



Un 45 % de los participantes declara sentirse comprometido con su profesión, este hecho adquiere más relevancia si cabe por el hecho de venir padeciendo unas condiciones de trabajo flagrantemente desfavorables. Es decir, el trabajador, consciente de las limitaciones (progresión, habilidades, iniciativa, autonomía, etc.), se aferra y quiere sentirse unido y comprometido con su profesión, hecho este digno de elogio pero fuente evidente de riesgo psicosocial.

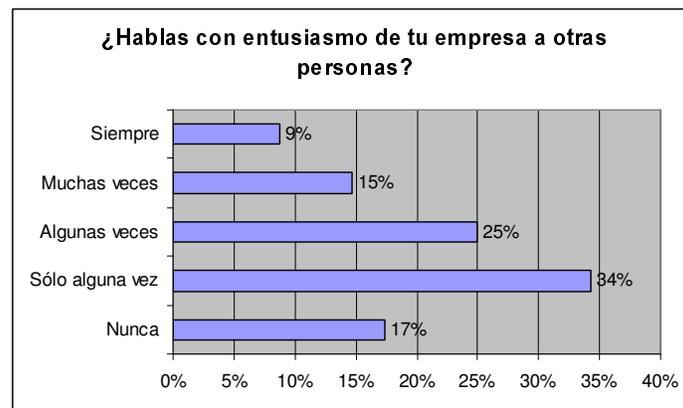
15.



Sólo el 26 % de los participantes declara que siempre sus tareas tienen sentido. El trabajador necesita motivarse antes, durante y después de la realización de sus tareas. Si a la falta de aprecio del entorno socio-laboral que le rodea, le añadimos la falta de sentido de su trabajo o de parte del mismo, las consecuencias psicosociales nocivas van a acrecentarse con toda seguridad ya en el corto plazo.

Estas dos Dimensiones o variables se relacionan con el sentido del trabajo

16.



Escasamente una cuarta parte de los trabajadores manifiesta hablar con entusiasmo muchas veces o siempre en referencia a su empresa. No sólo se va a derivar esta actitud de la falta de integración del trabajador en su Organización. Va a obedecer a múltiples factores, unos ya expuestos (malas o pésimas condiciones de trabajo que percibe), no reconocimiento de su trabajo y esfuerzo, escasa retribución, ausencia de autoestima en su función, entre otras.

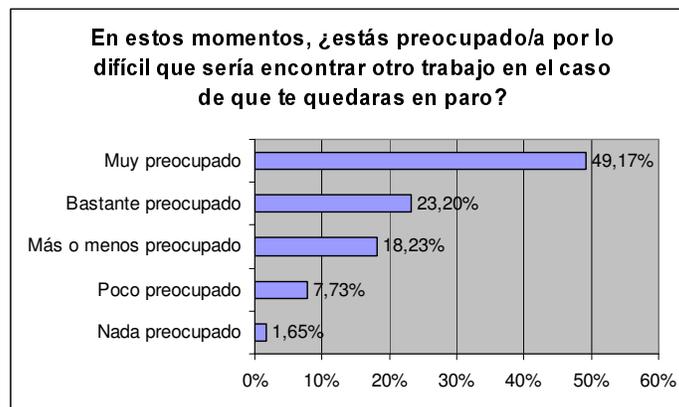
Como en tantas otras Dimensiones Psicosociales, va a tener variada sintomatología, pero va a manifestarse fundamentalmente en un considerable aumento de estrés y de fatiga, como seguramente podremos comprobar más adelante.

3. Inseguridad en el Trabajo

Esta Dimensión Psicosocial, siempre de vital importancia para el trabajador y su entorno, cobra en el momento actual una situación de prioridad, haciendo aflorar instintos y miedos en la población trabajadora que hacen pasar a un segundo plano otras condiciones de trabajo que van a influir de manera sustancial en la salud psicosocial de ésta.

No obstante, esta Dimensión no se circunscribe en exclusiva al mantenimiento de la relación laboral del trabajador con su Empresa; son suyos también aspectos referentes al salario, movilidades geográfica, funcional o departamental, a veces incluso sin poseer las habilidades o formación necesarias para ello. Así mismo, la actual coyuntura del Sector, con fusiones y políticas que exceden a veces la comprensión y casi siempre sin información anticipada para con el trabajador, crean situaciones de ansiedad y estrés ante noticias, rumores o suposiciones.

17.



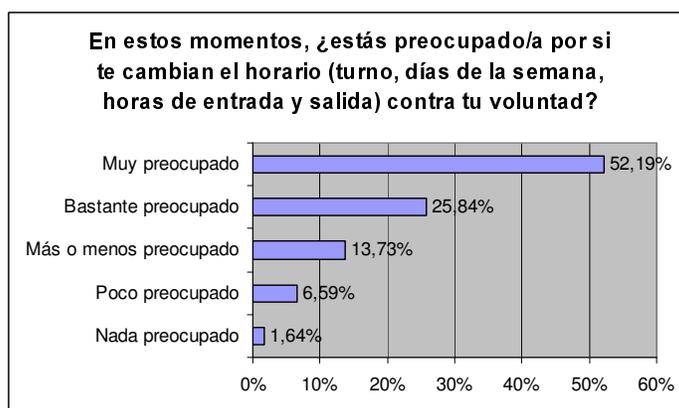
Se aprecia en esta variable el elevado índice de preocupación de los trabajadores en caso de cesar la actividad en la Empresa.

18.



Casi el 70 % de los participantes consideran estar preocupados por posibles cambios en los emolumentos a percibir o en la manera de percibirlos.

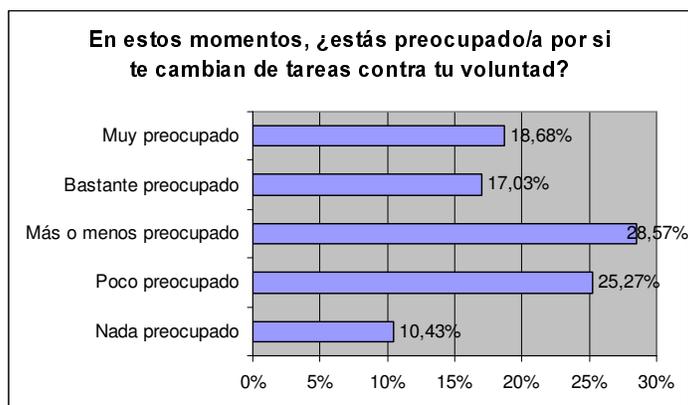
19.



Como puede apreciarse, el índice de preocupación entre los trabajadores supera el 90 %. Ello es consecuencia de precedentes ya consumados, así como de posicionamientos anticipativos de los propios trabajadores que han oído estrategias de gestión de personal por parte de compañeros de la Empresa o de Empresas de la competencia. Esta situación, en caso de consolidarse, hace desmoronarse la organización que el trabajador ha logrado para compatibilizar su trabajo con sus obligaciones en el ámbito doméstico y social, hecho este que le provoca estrés y fatiga.

Como en otras Dimensiones Psicosociales, son los Vigilantes de Seguridad de las Categorías 3, 4 y 5, los que van a quedar más afectados por este tipo de variables.

20.



Casi el 65 % de los participantes manifiesta sentir preocupación por si le cambian de tareas contra su voluntad.

El trabajador tiene la sensación o el convencimiento- de que, en referencia a esta Dimensión Psicosocial (Inseguridad en el Trabajo), la Empresa tiene carta blanca para realizar cuantas modificaciones (siempre a la baja para el Trabajador) estime oportuno.

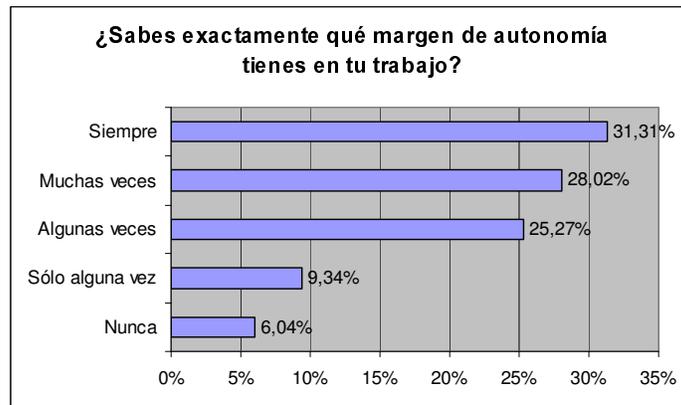
La legislación laboral introduce actualmente mecanismos que benefician la potestad de la Empresa para efectuar determinadas modificaciones unilateralmente. Eso lo percibe el trabajador con gran impotencia y miedo a la vez generándole estrés, fatiga y ansiedad.

4. Apoyo Social y Calidad de Liderazgo

En esta Dimensión Psicosocial se analiza sobre los aspectos y los tipos de ayuda que el trabajador necesita para la realización de su tarea, ayuda que vendrá de los superiores, de los propios compañeros, y sería muy deseable que también del conjunto de la sociedad para con el Sector de la Seguridad Privada.

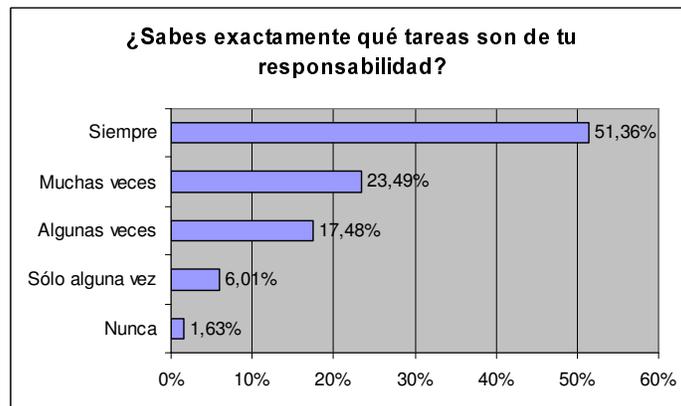
Por otro lado, en esta Dimensión se pone de manifiesto la categoría y habilidad de la Dirección de la Empresa como salvaguarda de la salud de sus trabajadores, tal y como le encomienda la actual legislación. Por el contrario, niveles altos de Calidad de Liderazgo en cualquier Empresa redundan en óptimos parámetros de salud, mental o no, y ausencia de índices de estrés.

21.



En este caso se reparte casi al 50 % la Muestra, entre los que saben muchas veces o siempre su margen de autonomía y los que no lo saben nunca, sólo alguna vez o algunas veces.

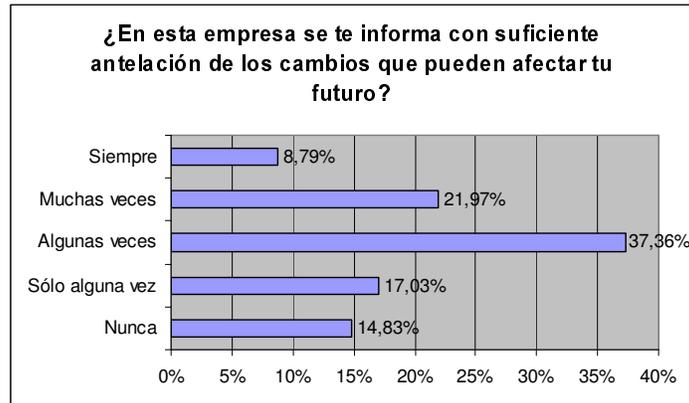
22.



Cerca de un 25 % de los participantes tiene dudas o no sabe con exactitud qué tareas son de su responsabilidad. Técnicamente estos parámetros entran dentro de que se entiende como conflicto y claridad de rol. Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su cometido, funciones laborales o dentro de la organización. El trabajador no tiene totalmente claro su cometido o partes del mismo, dándose con ello situaciones en las que está sometido a la presión de tener que tomar decisiones que igual no le competen, o de tener que pedir ayuda a compañeros y/o superiores, hecho este que le supone dependencia en situaciones que debieran ser resueltas por él mismo. Una actividad que se distingue por lo estanco de sus procedimientos, sin dejar a la iniciativa del trabajador decisión alguna, a la fuerza tiene que crear altos índices de fatiga, estrés y angustia ante indecisiones que pueden

ocasionar trastornos al cliente y/o a los usuarios del mismo, o incluso riesgo para la población en determinadas situaciones.

23.



El 70 % de los trabajadores declara que nunca, sólo alguna vez o algunas veces es informado con la debida antelación de los cambios que pueden afectar a su futuro.

24.



Tres cuartas partes de la muestra reconocen que no reciben nunca, sólo alguna vez o algunas veces la información necesaria para la realización correcta de su trabajo.

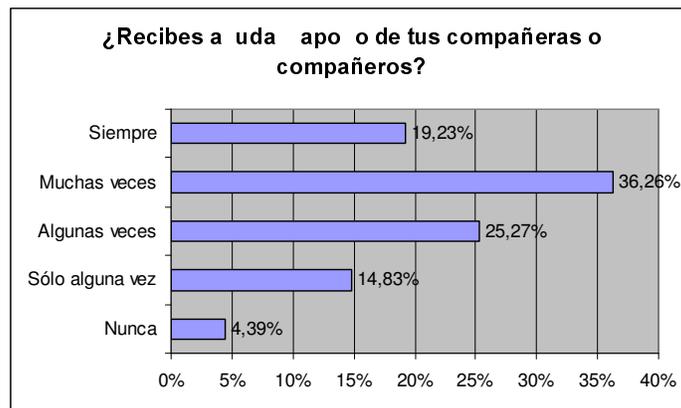
Tanto en una como en otra de las dos gráficas anteriores queda patente la falta de información y de comunicación de la Empresa para con el trabajador, o bien del deficiente funcionamiento de los canales de comunicación e información.

Si en este último caso la ausencia o fallo en los canales se circunscribe al ámbito estrictamente profesional, en el primer caso además afecta directamente al entorno familiar, íntimo y social

del trabajador, es decir, su vida, sobre la que detecta que a la Empresa no le importa, no ya en el sentido de no tomar decisiones que puedan afectarle, sino tan sólo de informarle con la adecuada anticipación.

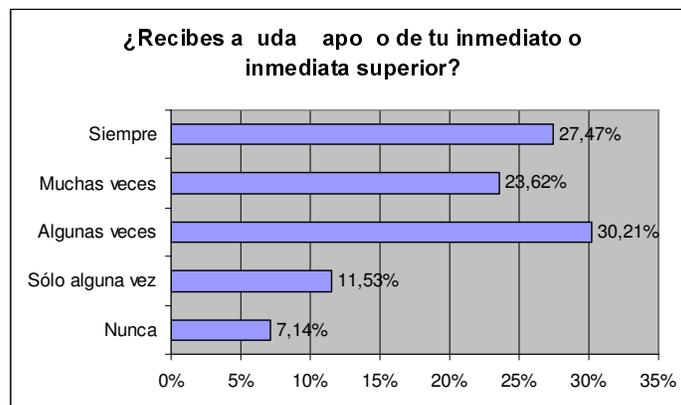
Esta situación, que el trabajador valora de una manera especial, va a generarle sentimientos de desafección, de pérdida de confianza, de devaluación de su autoestima, los cuales al mezclarse con otras Dimensiones Psicosociales con resultado adverso, es normal que posibiliten cuadros en el medio plazo de depresión y fatiga.

25.



Como puede apreciarse, casi el 45 % de los participantes declara que nunca, sólo alguna vez o algunas veces recibe ayuda y apoyo de los compañeros.

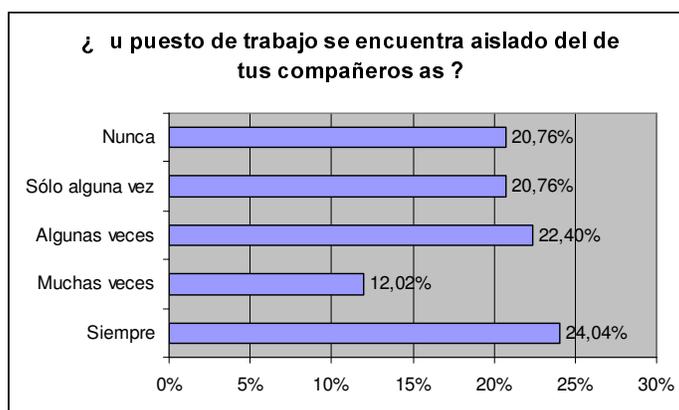
26.



En este caso casi el 50 % de los trabajadores manifiesta que nunca, sólo alguna vez o algunas veces recibe ayuda y apoyo de su superior inmediato

En los dos casos anteriores se detecta una no alarmante pero sí manifiesta falta de apoyo permanente, tanto por parte de los compañeros como del superior inmediato. Las consecuencias inmediatas son distintas según el caso, pero van a desembocar ambas en sentimientos de abandono ante situaciones en las que el trabajador necesita ayuda, creándole sentimientos de angustia, no ya por la no resolución de la situación en sí, sino por el cuadro de deshumanización y falta de compañerismo que, de manera subjetiva percibe el trabajador.

27.

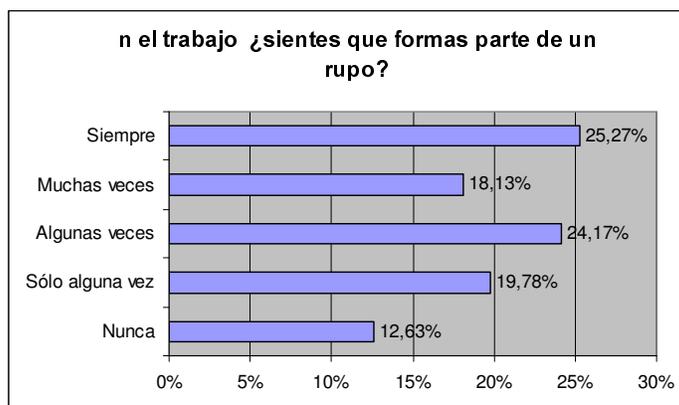


Alrededor del 60 % de la Muestra reconoce que su puesto de trabajo se encuentra asilado del de sus compañeros siempre, muchas veces o algunas veces.

La Categoría más afectada por esta Dimensión Psicosocial es, una vez más la de Vigilante de Seguridad de las Categorías 3,4 y 5, especialmente esta última, la actividad desarrollada en Polígonos Industriales y en Urbanizaciones.

Esta actividad ya en sí misma, unida a un entorno ajeno al trabajador, alejado en muchas ocasiones de zonas de vida en determinados períodos (Polígonos Industriales) y con la amenaza, cada vez más frecuente de episodios violentos contra otros compañeros en la misma situación, originan cuadros de estrés y de angustia que se acrecientan y magnifican por la situación de soledad en la que desarrolla el Servicio.

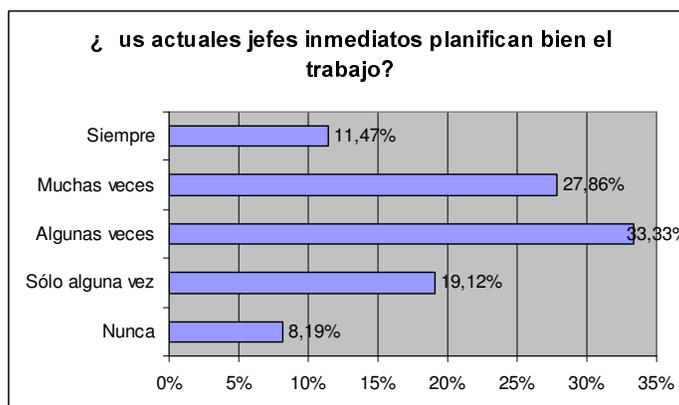
28.



En este caso, se aprecia como sólo el 43 % de los trabajadores sienten que forman parte de un grupo. Después de lo analizado hasta ahora no es extraño el parámetro; el trabajador no se siente, en general, vinculado afectivamente, emocionalmente al colectivo de compañeros, o a la Empresa, o aún más, al Sector.

Esta falta de identificación grupal actúa de retroalimentación de esa misma desafección que va así en aumento hasta conseguir, en muchos casos, un desapego emocional hacia el Sector.

29.

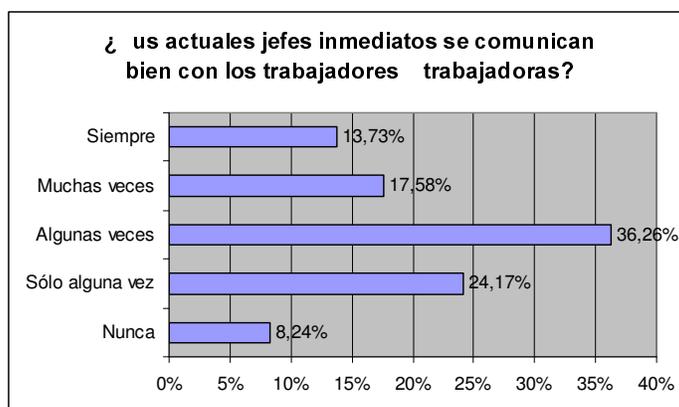


Más del 60 % de los trabajadores apunta que sus jefes inmediatos nunca, sólo alguna vez o algunas veces planifican bien el trabajo.

Esta variable entra de lleno en lo que se denomina Calidad de Liderazgo, hecho este muy importante para la tranquilidad y estabilidad emocional del trabajador, y por tanto de su salud mental.

Una deficiente o mala planificación del trabajo percibida por los trabajadores implica, entre otras consecuencias, desconfianza y arbitrariedad en un Sector en el que el tipo de Servicio, su ubicación, turno, horario, etc., constituye una carga física y mental de niveles ampliamente diferentes.

30.

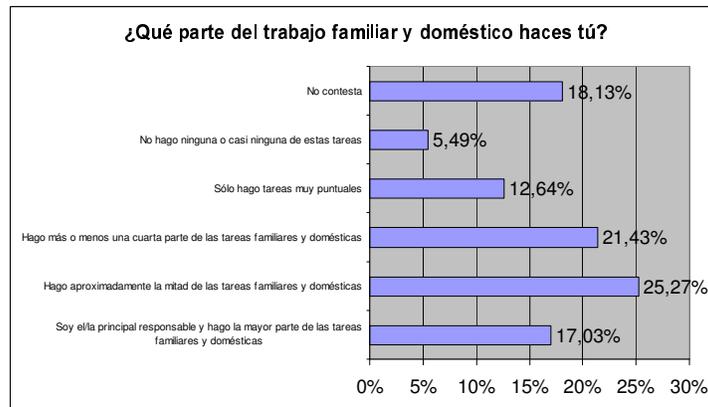


Tan sólo el 30 % de los trabajadores declara percibir una buena y continua comunicación con sus jefes inmediatos. Como ya se ha comentado (Información para la realización del trabajo), se aprecia una evidente falta de buena comunicación, bien sea por la dispersión a la que algunos tipos de Servicio obligan, bien porque la falta de trato continuo y directo no incentiva las adecuadas relaciones laborales, o incluso por la falta de habilidades de los jefes inmediatos en la gestión de la comunicación y de los recursos humanos.

5. Doble Presencia

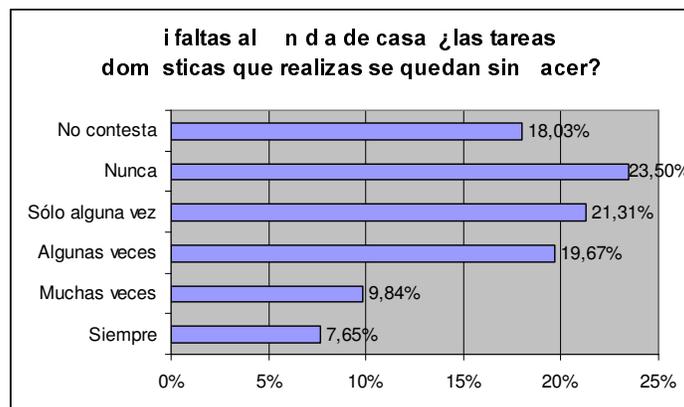
En esta Dimensión Psicosocial se analiza la duplicidad de cometidos por parte de la persona que, además de realizar sus tareas laborales sometida a horarios siempre o casi siempre cerrados y con escasas o nulas posibilidades de flexibilización por parte de la Empresa o del cliente.

31.



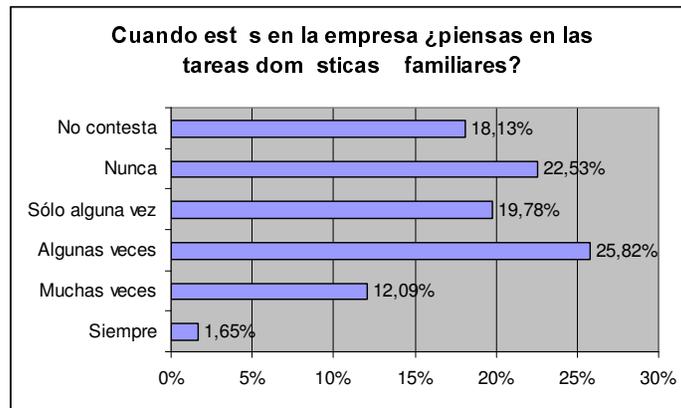
Se aprecia en la gráfica que más del 60 % de la Muestra desarrolla tareas domésticas paralelas a su actividad laboral. Esta situación se une en muchas ocasiones a la dificultad de poder disponer de tiempo para determinadas tareas o gestiones que demandan la presencia de la persona, cuando esta no tiene Control sobre el Trabajo ni autonomía en la distribución del mismo.

32.



Más del 40 % de la Muestra declara que nunca o sólo alguna vez las tareas domésticas se quedan sin hacer. Esa disposición por la constante realización de estas labores y gestiones conlleva un considerable aumento de la exigencia del trabajador, lo que va a predisponer al estrés y a la fatiga.

33.



Cerca del 40 % de la Muestra reconoce que durante su jornada laboral piensa en las tareas domésticas y familiares. En muchas ocasiones la propia actividad desarrollada, con lapsus de relativa inactividad, pueden facilitar este hecho e incluso magnificarlos injustificadamente como medio de ocupar la mente. Ello puede llevar, en el caso de tareas o gestiones familiares, a situaciones de ansiedad y estrés.

34.

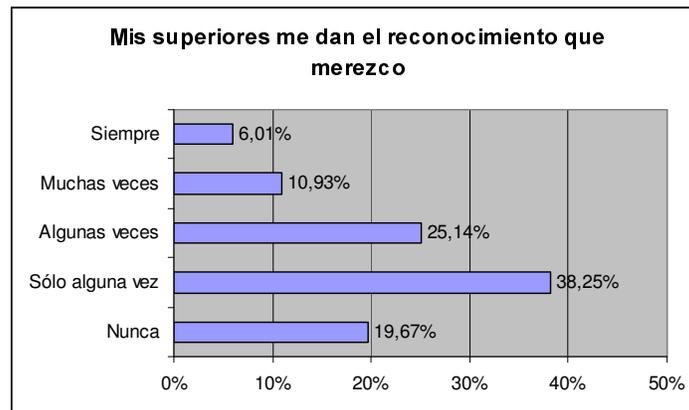


En torno al 40 % de la Muestra necesita alguna vez por lo menos estar en la Empresa y en casa a la vez. Hay que suponer que ello es debido a determinadas situaciones que, por la exigencia de la misma o lo delicado del asunto requieren su presencia de manera indiscutible (por lo menos para la persona afectada). De no poder ocuparse personalmente del problema, el sentimiento de angustia por la no resolución del problema o situación, va a traducirse en un elevado estrés para la persona.

6. Estima

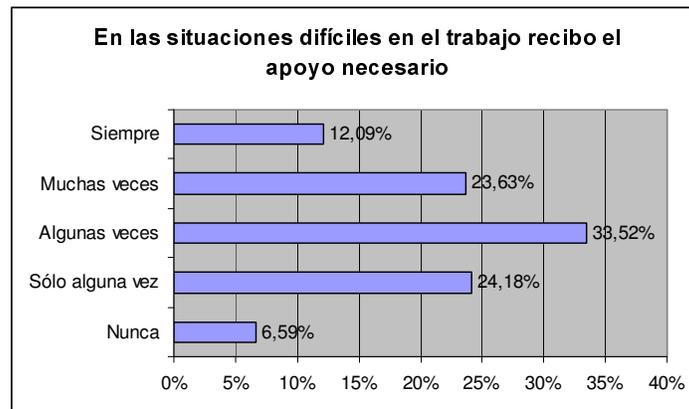
Esta Dimensión Psicosocial va a reflejar el reconocimiento para con el trabajador. Si se une al respeto que se debe al trabajador y al trato justo que a su vez merece, esta Dimensión puede ser la principal desde el punto de vista de la motivación que todo trabajador necesita para superar el resto de contingencias desfavorables.

35.



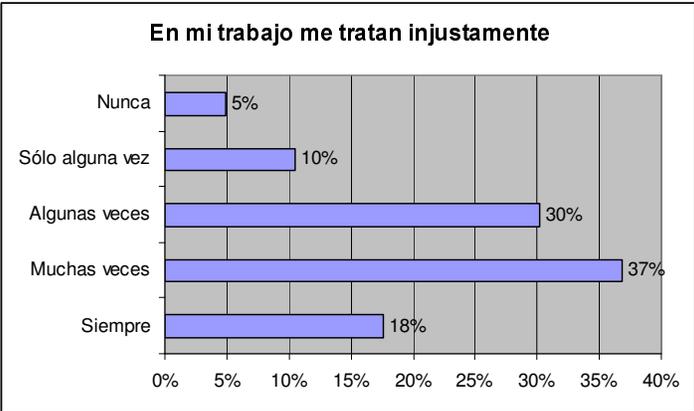
Un 82 % de los trabajadores declara que nunca, sólo alguna vez o algunas veces los superiores hacen un merecido reconocimiento hacia el trabajador. La continuidad en el tiempo de esa percepción del trabajador va a derivar en un desánimo en su afán de buen hacer, potenciando percepción de ausencia de sentido de su trabajo.

36.



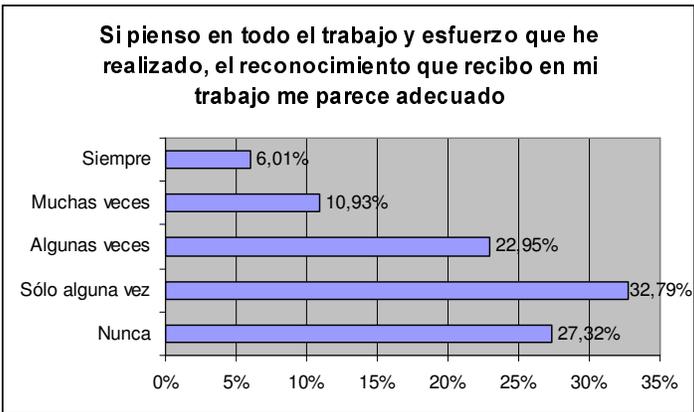
El hecho de que sólo el 35 % de los trabajadores declare que se siente apoyado en situaciones difíciles muchas veces o siempre es muy significativo, como se pudo apreciar en la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.

37.



La percepción del trabajador referente al trato injusto que recibe en su trabajo se presenta en un 85% de la Muestra. Este dato debe considerarse preocupante por el impacto tremendamente negativo que va a recibir la autoestima del trabajador, con los consiguientes sentimientos de frustración que va a acusar.

38.



Sólo el 17 % de los trabajadores reconoce que su trabajo y esfuerzo recibe un reconocimiento adecuado. Reiterando lo expuesto con anterioridad, el trabajador no siente que su trabajo, su

esfuerzo, reciba una adecuada compensación que le ayude o le incentive a mantener su atención y el nivel de competencia que exige la tarea.

4.1.1.2 RESULTADOS COPSOQ ISTAS 21 POR CATEGORÍAS

En este apartado se puede ver cómo queda la estadística por categorías en cada dimensión psicosocial, en función de la muestra de trabajadores de cada una de ellas.

Categoría 1: Directivos **1 trabajador**

Categoría 2: Mandos Intermedios **8 trabajadores**

Categoría 3: Vigilantes de Seguridad Centros Comerciales **41 trabajadores**

Categoría 4: Vigilantes de Seguridad Adm. Públicas y Entidades Bancarias **51 trabajadores**

Categoría 5: Vigilantes de Seguridad en Polígonos Industriales y Urbanizaciones **63 trabajadores**

Categoría 6: Vigilante de Seguridad en Servicios de Acuda Alarma **5 trabajadores**

Categoría 7: Vigilancia de Seguridad en Transporte de Fondos **5 trabajadores**

Categoría 8: Contador Pagador **5 trabajadores**

Categoría 9: Vigilantes de Seguridad en Serv.de Instalador-Mantenedor Sistemas **2 trabajadores**

Categoría 10: Escolta Privado **2 trabajadores**

En este caso se agrupan las respuestas dadas en situación favorable, intermedia y desfavorable.

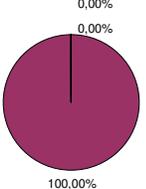
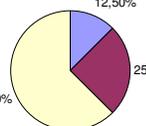
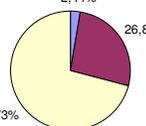
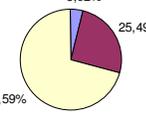
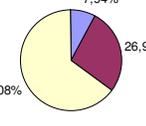
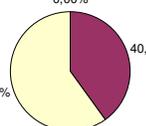
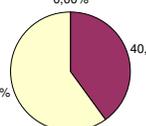
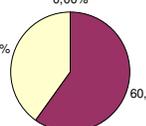
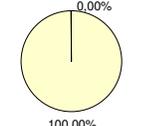
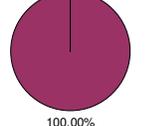
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS DIRECTIVOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	100,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	0,00%	<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS MANDOS INTERMEDIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>12,50%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>75,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	12,50%	INTERMED.	12,50%	DESFAV.	75,00%
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	100,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	0,00%																
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	12,50%																
INTERMED.	12,50%																
DESFAV.	75,00%																
<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN CENTROS COMERCIALES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>14,63%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>34,15%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>51,22%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	14,63%	INTERMED.	34,15%	DESFAV.	51,22%	<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES BANCARIAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>19,61%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>50,98%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>29,41%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	19,61%	INTERMED.	50,98%	DESFAV.	29,41%
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	14,63%																
INTERMED.	34,15%																
DESFAV.	51,22%																
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	19,61%																
INTERMED.	50,98%																
DESFAV.	29,41%																
<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN POLÍGONOS INDUSTRIALES Y URBANIZACIONES</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>23,81%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>33,33%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>42,85%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	23,81%	INTERMED.	33,33%	DESFAV.	42,85%	<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE ACUDA-ALARMA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>20,00%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>20,00%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>60,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	20,00%	INTERMED.	20,00%	DESFAV.	60,00%
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	23,81%																
INTERMED.	33,33%																
DESFAV.	42,85%																
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	20,00%																
INTERMED.	20,00%																
DESFAV.	60,00%																
<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE FONDOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>40,00%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>60,00%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	40,00%	INTERMED.	60,00%	DESFAV.	0,00%	<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EN SERVICIOS DE CONTADOR-PAGADOR</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>20,00%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>80,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	20,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	80,00%
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	40,00%																
INTERMED.	60,00%																
DESFAV.	0,00%																
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	20,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	80,00%																
<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE INSTALADOR-MANTENEDOR DE SISTEMAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>50,00%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>50,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	50,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	50,00%	<p style="text-align: center;">EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS ESCOLTA PRIVADO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FAVORAB.</td> <td>50,00%</td> </tr> <tr> <td>INTERMED.</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>DESFAV.</td> <td>50,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	FAVORAB.	50,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	50,00%
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	50,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	50,00%																
Categoría	Porcentaje																
FAVORAB.	50,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	50,00%																

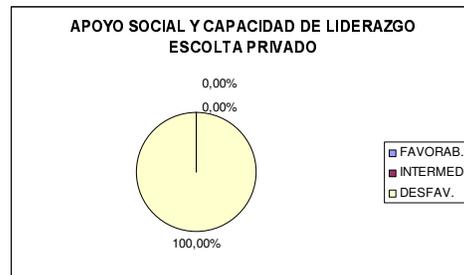
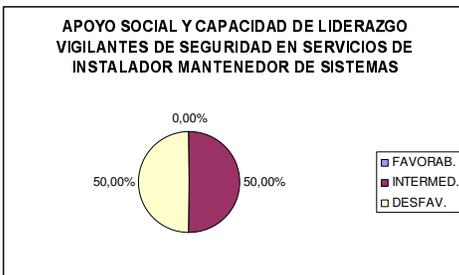
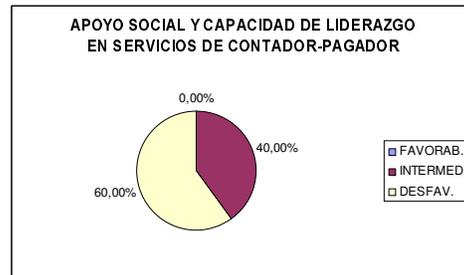
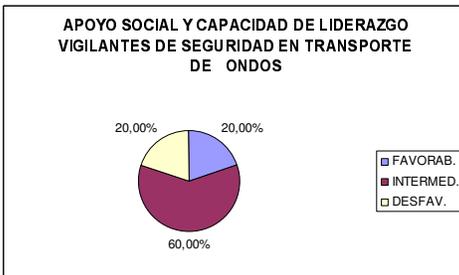
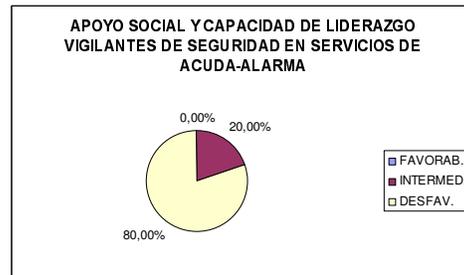
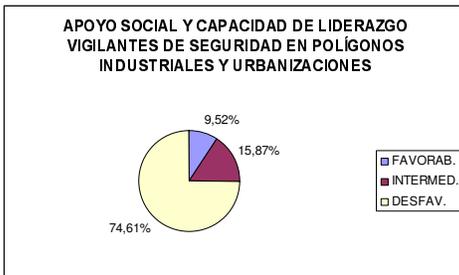
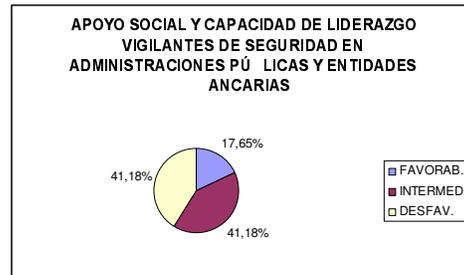
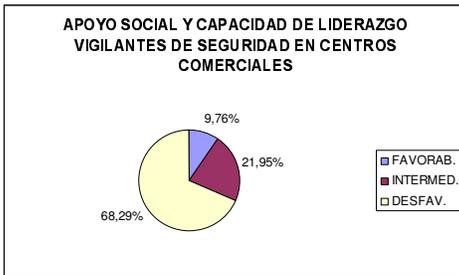
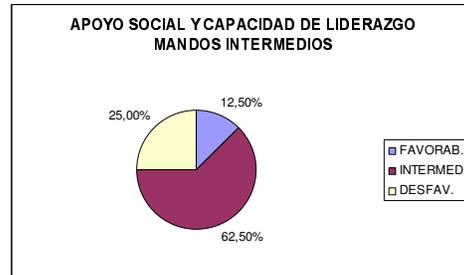
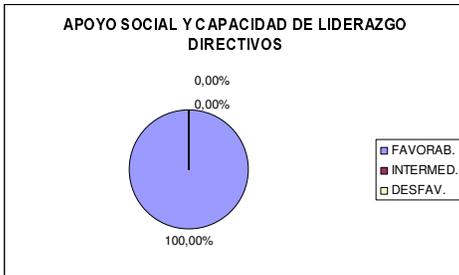
CONTROL SOBRE EL TRABAJO

<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO DIRECTIVOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	100,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	0,00%	<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO MANDOS INTERMEDIOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>25,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>62,50%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>12,50%</td></tr> </table>	FAVORAB.	25,00%	INTERMED.	62,50%	DESFAV.	12,50%
FAVORAB.	100,00%												
INTERMED.	0,00%												
DESFAV.	0,00%												
FAVORAB.	25,00%												
INTERMED.	62,50%												
DESFAV.	12,50%												
<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN CENTROS COMERCIALES</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>4,88%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>19,51%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>75,61%</td></tr> </table>	FAVORAB.	4,88%	INTERMED.	19,51%	DESFAV.	75,61%	<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES BANCARIAS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>9,80%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>21,57%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>68,63%</td></tr> </table>	FAVORAB.	9,80%	INTERMED.	21,57%	DESFAV.	68,63%
FAVORAB.	4,88%												
INTERMED.	19,51%												
DESFAV.	75,61%												
FAVORAB.	9,80%												
INTERMED.	21,57%												
DESFAV.	68,63%												
<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN POLÍGONOS INDUSTRIALES Y URBANIZACIONES</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>7,94%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>17,46%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>74,60%</td></tr> </table>	FAVORAB.	7,94%	INTERMED.	17,46%	DESFAV.	74,60%	<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE ACUDA-ALARMA</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>40,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>60,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	0,00%	INTERMED.	40,00%	DESFAV.	60,00%
FAVORAB.	7,94%												
INTERMED.	17,46%												
DESFAV.	74,60%												
FAVORAB.	0,00%												
INTERMED.	40,00%												
DESFAV.	60,00%												
<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE FONDOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>40,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>60,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	0,00%	INTERMED.	40,00%	DESFAV.	60,00%	<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO EN SERVICIOS DE CONTADOR- AGADOR</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>20,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>20,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>60,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	20,00%	INTERMED.	20,00%	DESFAV.	60,00%
FAVORAB.	0,00%												
INTERMED.	40,00%												
DESFAV.	60,00%												
FAVORAB.	20,00%												
INTERMED.	20,00%												
DESFAV.	60,00%												
<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE INSTALADOR-MANTENEDOR DE SISTEMAS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>50,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>50,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	0,00%	INTERMED.	50,00%	DESFAV.	50,00%	<p>CONTROL SOBRE EL TRABAJO ESCOLTA PRIVADO</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	0,00%	INTERMED.	100,00%	DESFAV.	0,00%
FAVORAB.	0,00%												
INTERMED.	50,00%												
DESFAV.	50,00%												
FAVORAB.	0,00%												
INTERMED.	100,00%												
DESFAV.	0,00%												

INSEGURIDAD EN EL TRABAJO

<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO DIRECTIVOS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	100,00%	INTERMED.	0,00%	DESFVAV.	0,00%	<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO MANDOS INTERMEDIOS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>62,50%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>25,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>12,50%</td></tr> </table>	FAVORAB.	62,50%	INTERMED.	25,00%	DESFVAV.	12,50%
FAVORAB.	100,00%												
INTERMED.	0,00%												
DESFVAV.	0,00%												
FAVORAB.	62,50%												
INTERMED.	25,00%												
DESFVAV.	12,50%												
<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN CENTROS COMERCIALES</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>70,73%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>26,83%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>2,44%</td></tr> </table>	FAVORAB.	70,73%	INTERMED.	26,83%	DESFVAV.	2,44%	<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES BANCARIAS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>70,59%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>25,49%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>3,92%</td></tr> </table>	FAVORAB.	70,59%	INTERMED.	25,49%	DESFVAV.	3,92%
FAVORAB.	70,73%												
INTERMED.	26,83%												
DESFVAV.	2,44%												
FAVORAB.	70,59%												
INTERMED.	25,49%												
DESFVAV.	3,92%												
<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN POLÍCÍAS INDUSTRIALES URBANAS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>65,08%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>26,98%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>7,94%</td></tr> </table>	FAVORAB.	65,08%	INTERMED.	26,98%	DESFVAV.	7,94%	<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE ACUDA-ALARMA</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>60,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>40,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	60,00%	INTERMED.	40,00%	DESFVAV.	0,00%
FAVORAB.	65,08%												
INTERMED.	26,98%												
DESFVAV.	7,94%												
FAVORAB.	60,00%												
INTERMED.	40,00%												
DESFVAV.	0,00%												
<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE FONDOS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>60,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>40,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	60,00%	INTERMED.	40,00%	DESFVAV.	0,00%	<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO EN SERVICIOS DE CONTADOR-PAGADOR</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>40,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>60,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	40,00%	INTERMED.	60,00%	DESFVAV.	0,00%
FAVORAB.	60,00%												
INTERMED.	40,00%												
DESFVAV.	0,00%												
FAVORAB.	40,00%												
INTERMED.	60,00%												
DESFVAV.	0,00%												
<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE INSTALADOR-MANTENEDOR DE SISTEMAS</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	100,00%	INTERMED.	0,00%	DESFVAV.	0,00%	<p style="text-align: center;">INSEGURIDAD EN EL TRABAJO ESCOLTA PRIVADO</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFVAV.</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	100,00%	INTERMED.	0,00%	DESFVAV.	0,00%
FAVORAB.	100,00%												
INTERMED.	0,00%												
DESFVAV.	0,00%												
FAVORAB.	100,00%												
INTERMED.	0,00%												
DESFVAV.	0,00%												

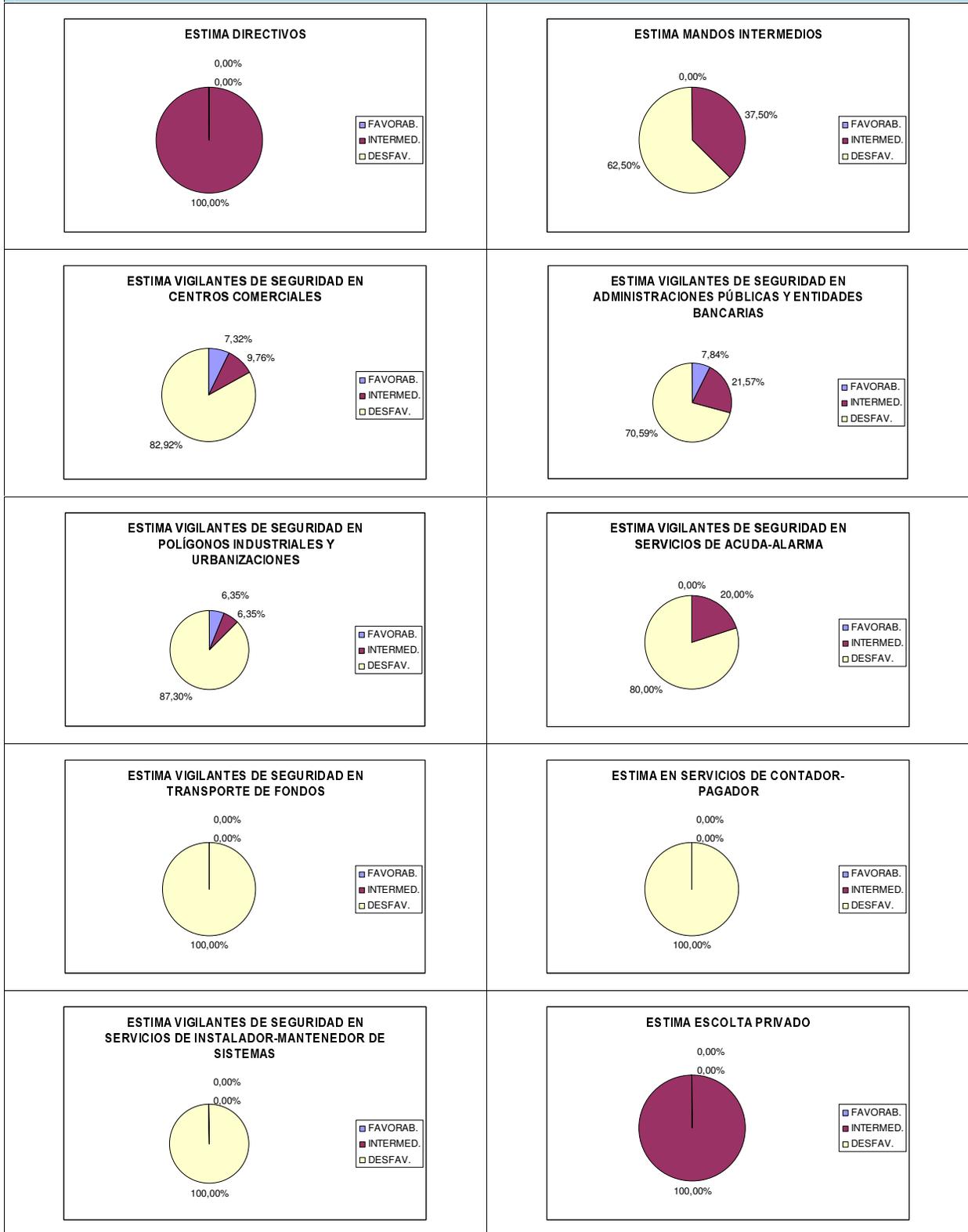
APOYO SOCIAL Y CAPACIDAD DE LIDERAZGO



DOBLE PRESENCIA

<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA DIRECTIVOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	100,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	0,00%	NO CONTESTA	0,00%	<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA MANDOS INTERMEDIOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>12,50%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>12,50%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>62,50%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>12,50%</td></tr> </table>	FAVORAB.	12,50%	INTERMED.	12,50%	DESFAV.	62,50%	NO CONTESTA	12,50%
FAVORAB.	100,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	0,00%																
NO CONTESTA	0,00%																
FAVORAB.	12,50%																
INTERMED.	12,50%																
DESFAV.	62,50%																
NO CONTESTA	12,50%																
<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA VIGILANTES DE SEGURIDAD EN ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES ANEXARIAS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>17,65%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>23,53%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>45,10%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>13,73%</td></tr> </table>	FAVORAB.	17,65%	INTERMED.	23,53%	DESFAV.	45,10%	NO CONTESTA	13,73%	<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA VIGILANTES DE SEGURIDAD EN POLÍGONOS INDUSTRIALES Y URBANIZACIONES</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>17,46%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>34,92%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>36,51%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>11,11%</td></tr> </table>	FAVORAB.	17,46%	INTERMED.	34,92%	DESFAV.	36,51%	NO CONTESTA	11,11%
FAVORAB.	17,65%																
INTERMED.	23,53%																
DESFAV.	45,10%																
NO CONTESTA	13,73%																
FAVORAB.	17,46%																
INTERMED.	34,92%																
DESFAV.	36,51%																
NO CONTESTA	11,11%																
<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE ACUDA-ALARMA</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>20,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>80,00%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	20,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	80,00%	NO CONTESTA	0,00%	<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA VIGILANTES DE SEGURIDAD EN CENTROS COMERCIALES</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>24,39%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>26,83%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>46,34%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>2,44%</td></tr> </table>	FAVORAB.	24,39%	INTERMED.	26,83%	DESFAV.	46,34%	NO CONTESTA	2,44%
FAVORAB.	20,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	80,00%																
NO CONTESTA	0,00%																
FAVORAB.	24,39%																
INTERMED.	26,83%																
DESFAV.	46,34%																
NO CONTESTA	2,44%																
<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA EN SERVICIOS DE CONTADOR PAGADOR</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>20,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>20,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>60,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	20,00%	INTERMED.	20,00%	DESFAV.	60,00%	<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA VIGILANTES DE SEGURIDAD EN SERVICIOS DE INSTALADOR MANTENEDOR DE SISTEMAS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>50,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>50,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	50,00%	INTERMED.	0,00%	DESFAV.	50,00%				
FAVORAB.	20,00%																
INTERMED.	20,00%																
DESFAV.	60,00%																
FAVORAB.	50,00%																
INTERMED.	0,00%																
DESFAV.	50,00%																
<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA VIGILANTES DE SEGURIDAD EN TRANSPORTE DE FONDOS</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>60,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>20,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>20,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	60,00%	INTERMED.	20,00%	DESFAV.	20,00%	<p style="text-align: center;">DOBLE PRESENCIA ESCOLTA PRIVADO</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>FAVORAB.</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>INTERMED.</td><td>50,00%</td></tr> <tr><td>DESFAV.</td><td>50,00%</td></tr> <tr><td>NO CONTESTA</td><td>0,00%</td></tr> </table>	FAVORAB.	0,00%	INTERMED.	50,00%	DESFAV.	50,00%	NO CONTESTA	0,00%		
FAVORAB.	60,00%																
INTERMED.	20,00%																
DESFAV.	20,00%																
FAVORAB.	0,00%																
INTERMED.	50,00%																
DESFAV.	50,00%																
NO CONTESTA	0,00%																

ESTIMA



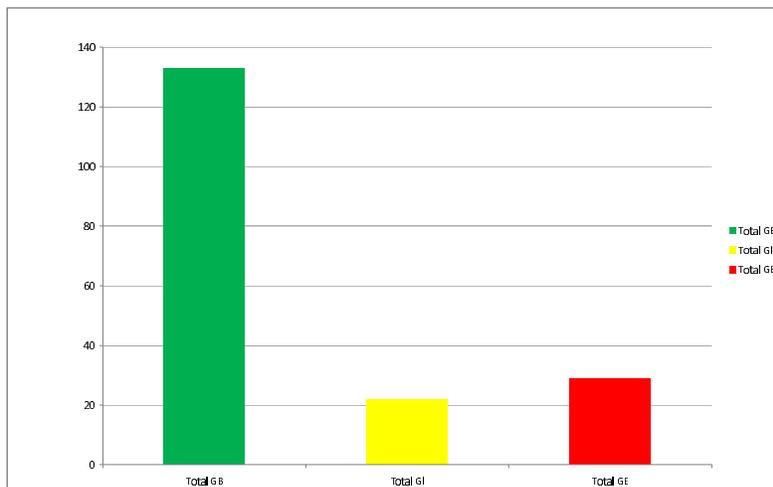
4.1.2 RESULTADOS TEST DE SALUD TOTAL

Está compuesto de 22 ítems. Se designa por T el número de respuestas positivas a estos ítems ($0 \leq T \leq 22$). Son ítems sintomáticos. Entre las opciones de respuesta se considera una de ellas como indicadora de posible alteración Patológica. Se ha considerado que una puntuación $T \leq 4$ no debe llamar la atención, que esté entre 5 y 7 puede ser señal de aviso, y que $T \geq 8$ tiene posibilidades de indicar riesgo de disfunción. Así, podemos diferenciar tres grupos:

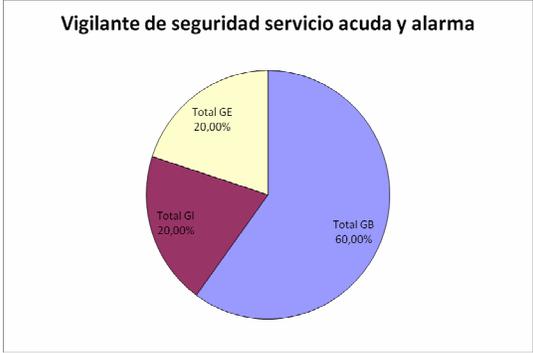
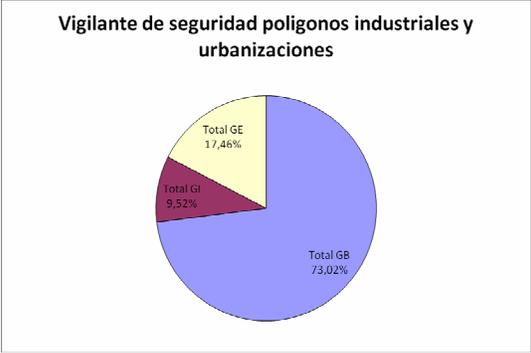
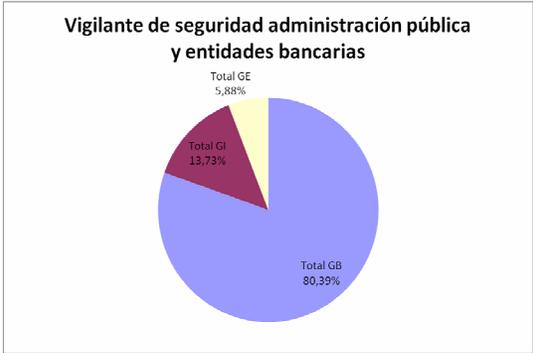
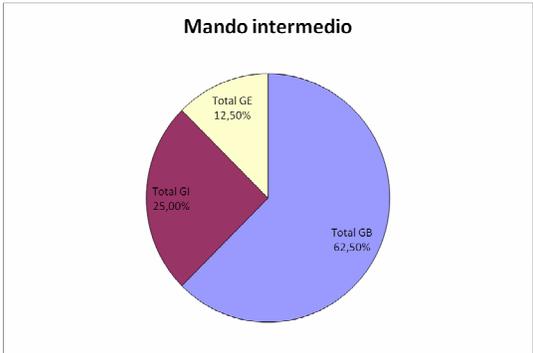
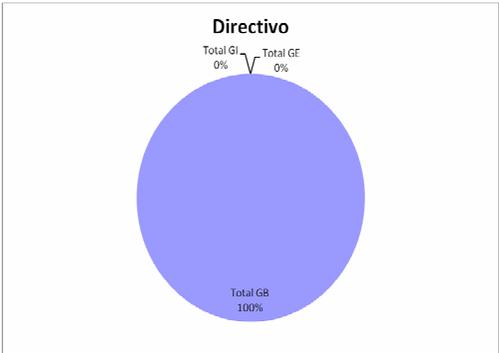
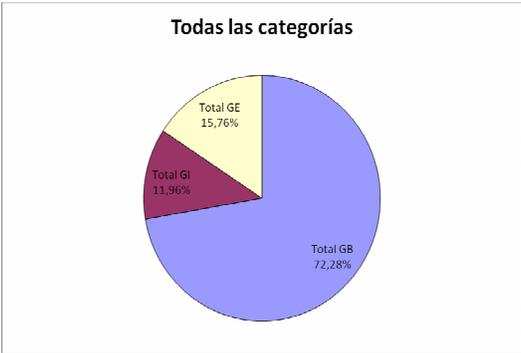
- El grupo con puntuación baja (GB), conjunto de individuos con $T \leq 4$.
- El grupo intermedio (GI), sujetos que tienen puntuación entre 5 y 7.
- El grupo extremo (GE), sujetos con puntuación $T \geq 8$

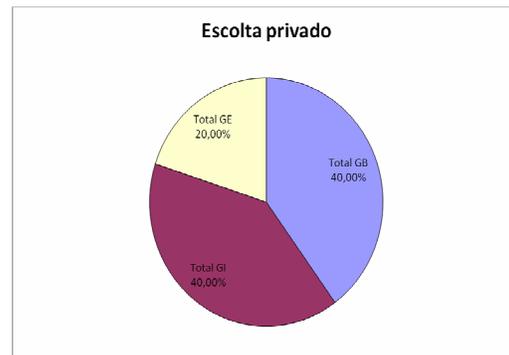
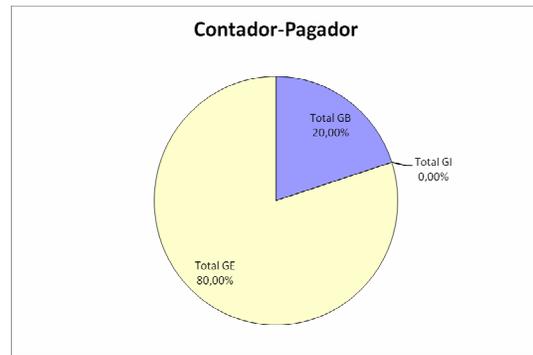
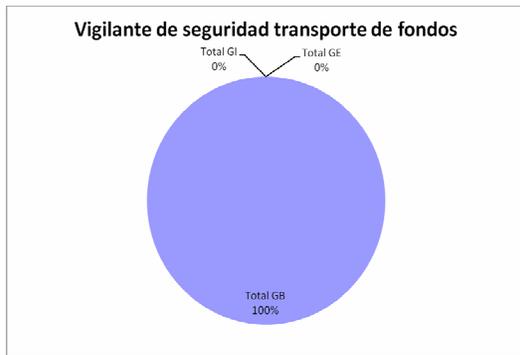
A nivel de una población o de un grupo de individuos, la puntuación del TST puede ser definida como la media de la puntuación T de los sujetos que la constituyen

4.1.2.1 RESULTADOS T.S.T. MUESTRA TOTAL



4.1.2.2 RESULTADOS T.S.T. POR CATEGORÍAS





En lo referente al **test de salud total**, hay que destacar el resultado positivo, claramente favorable, que contrasta con los resultados de las Dimensiones Psicosociales comentadas anteriormente.

En lo referente trastornos cardiovasculares, hay que destacar que estos se asocian vehementemente en trabajadores con un escaso Control en el Trabajo y con bajo Apoyo Social. En concreto, el Control en el Trabajo es la Dimensión Psicosocial que más afecta a la salud. El incremento del riesgo debido a la falta de Control en el Trabajo no se produce rápidamente, sino de forma gradual en el tiempo.

Si en el análisis derivado de la Metodología ISTAS estas Dimensiones Psicosociales arrojan unos índices de exposición negativos elevados, por el contrario la sintomatología derivada del estrés laboral y psicósomática derivada del Test de Salud Total no refleja índices elevados en los ítems relacionados con enfermedades cardiovasculares (nº 3, 4, 11, 15 y 19)*. Tan sólo en los ítems 9 y 14, relacionados también con este tipo de enfermedades, los índices del Test se

incrementan ligeramente. No obstante, el ligero aumento por un lado y el contexto que tratan ambos ítems por otro no inducen a un mayor detenimiento o consideración (en este momento).

En cuanto a las afecciones del Sistema Nervioso, todos los ítems excepto tres (nº 1, 16 y 17), son susceptibles de aumentar la posibilidad de aparición de estos trastornos. Si bien en la práctica totalidad de los ítems el porcentaje de respuestas con sintomatología es despreciable, excepto en parámetros referentes al humor, memoria, temperamento, sensación de calor, pesadez de cabeza o nariz taponada, fatiga y sensación de que las cosas van mal o de que nada merece la pena.

Algunos de estos aspectos son propios de la persona sin que deba haber una relación laboral que lo empeore, y en otros casos, son fruto de la dinámica particular del servicio que se presta, sometido a turnos o trabajo nocturno, en instalaciones cerradas y reducidas con una escasa o nula renovación de aire, o con continuas entradas y salidas del local de vigilancia a la intemperie, sin olvidar que la práctica ausencia de promoción dentro de la Empresa y la actual coyuntura socio-laboral elevan la desmotivación entre los trabajadores.

En lo que respecta a las enfermedades del Aparato Digestivo, más de la mitad de los ítems del Test se relacionan con este tipo de afecciones; son los relacionados con ardores de estómago y dolores de cabeza, estados de nerviosismos o irritabilidad, sensaciones de calor o de frío, fatiga y palpitations, temblores en las manos e intranquilidad elevada y desmotivación general.

Excepto la sensación de calor, pesadez de cabeza y taponamiento de la nariz, fatiga y desmotivación, en el resto de los parámetros la incidencia es prácticamente inexistente. En cuanto a los primeros, presentando unos índices un poco mayores, tampoco activan alarma alguna que justifique observación, pudiendo tener explicaciones similares a las del punto anterior.

Por último, en cuanto a las enfermedades Reumáticas, señalar que se relacionan con los ítems referentes a desmotivación y pesimismo, palpitations, dolores de cabeza y nariz tapada, insomnio, sensación de calor y fatiga.

En los primeros casos, como ya se detalló anteriormente, la situación socio-laboral y el estancamiento en el empleo son ya en sí factores de riesgo intrínsecos del Sector, la cabeza pesada y nariz taponada, la sensación de calor y la fatiga, presentan índices bajos que pueden

responder a situaciones ya comentadas de locales mal habilitados, con frecuentes salidas al exterior, así como trabajo a turnos y nocturno que rompen los ritmos del sueño, así como jornadas que se prolongan por encima de lo normal. En el resto de parámetros la incidencia es muy escasa.

Sería aconsejable disponer de información referente a bajas laborales y absentismo en general de los trabajadores de ambos sexos participantes en el Estudio. Ello ayudaría a comprender, e incluso a encajar alguno de los datos analizados, demostrando determinadas consecuencias a corto plazo de la posible sintomatología presente en el Sector.

4.1.3 CONCLUSIONES

A modo de establecer unas conclusiones del Estudio presentado y con las limitaciones que impone por un lado la composición heterogénea en lo referente a los resultados de cada Empresa participante y el considerable índice de abstención en el cumplimiento de alguno de los datos (sexo), podemos establecer o referenciar una serie de pautas o criterios de actuación que, aunque efectivos, serán de difícil aplicación en algunos casos e imposible en otros, no por no poder ser viables, sino por imposiciones del propio servicio, del cliente, etc.

A la vista de los resultados del análisis efectuado, sería conveniente efectuar determinadas modificaciones, siempre dentro de las posibilidades y/o del margen que cada Empresa y cada servicio permita. No es la intención establecer medidas o pautas banales, de libro, óptimas de cara a la galería pero de imposible aplicación.

A modo de ejemplo y para no ser redundante con lo ya expuesto en las diferentes partes de este Estudio, podemos citar:

- Trabajar el aspecto, sobre todo, referente a la dignificación del Sector en general y de algunas Categorías básicas de Vigilancia Privada. La propia Empresa debe cuidar al extremo el trato y consideración hacia el trabajador, así como sobre cualquier aspecto relacionado con la gestión de su personal, exigiendo por otro lado un exacto cumplimiento de las instrucciones y consignas del servicio (uniformidad, formas de actuación ante el cliente y usuarios, etc.).
- El reconocimiento, cuando la situación lo merezca, ante situaciones y actitudes bien gestionadas por parte del trabajador, de forma abierta y manifiesta, así como con la

oportuna divulgación, reconforta en mayor o menor medida a los trabajadores e incentiva al óptimo cumplimiento de la función.

- Es muy importante y tremendamente efectivo el establecimiento de perfiles para cada uno de los puestos de trabajo, e incluso para cada tipo de servicio que se haya de realizar. Trabajadores cuya respuesta de actuación durante el servicio, así como su actitud ante situaciones extraordinarias o de riesgo va a ser adecuada e incluso excelente, en otro servicio o entorno van a reducir sensiblemente su rendimiento, llegando incluso a quedar bloqueados ante complicaciones o situaciones que requieran su intervención.
- Adaptar las plantillas a la demanda real de trabajo, así como efectuar una adecuada planificación del mismo, con la anticipación que las características de la actividad y del cliente permita. Es muy positivo para el trabajador percibir que su Empresa intenta (no ya que lo consiga) que la programación de las tareas responda a una esmerada planificación, con sentido, objetiva y sin posibilidad de arbitrariedad. Ese intento (tan sólo) va a redundar en un cambio, si no de actitud en todos los casos, sí de opinión de los trabajadores hacia la Empresa.
- Hay que trabajar los aspectos que favorezcan la vinculación -en su justa medida- Empresa-trabajador. Nunca va a ser efectivo para los intereses de la Empresa que el trabajador no tenga apego, consideración y un cierto sentimiento de vínculo hacia ella. Las políticas que favorezcan el exquisito trato hacia el trabajador (ello no está reñido con la oportuna contundencia hacia actitudes reprobables y que deben ser sancionadas con contundencia cuando corresponda).
- El trabajador debe sentir, tener referencias en lo relativo a su buen hacer, tanto por ser reconocido por ello e incluso premiado, como por ser conocedor de que actitudes o hechos desafortunados o inadecuados en otros compañeros han sido detectados, analizados y castigados en la justa medida. No podemos exigir un adecuado cumplimiento en el servicio cuando la propia Empresa no discrimina entre pautas de actuación y de cumplimiento totalmente diferentes.
- Es difícil establecer pautas o posibilidades de progresión del trabajador, de forma general para el Sector. Según las posibilidades y características de cada Empresa, cada una dentro de su margen de actuación, puede estimular al trabajador con incentivos tipo que mejoren su situación (en cualquiera de sus manifestaciones de mejora -económica, de tipo de servicio, de horario, etc.), en base a una antigüedad adquirida, por un comportamiento

ejemplar puntual, o continuado durante un determinado tiempo, por la superación de determinados cursos o habilidades, etc. Es muy difícil que el trabajador responda durante toda su vida laboral de forma óptima en la realización de los servicios propios de la actividad, si no existe una promoción –del tipo que sea, eso ahora puede estar en un segundo plano- que le motive e incentive a mantener su competencia.

- El sentimiento, ampliamente extendido entre los trabajadores del Sector, de que la Empresa se pliega ante las imposiciones del cliente sean del tipo que sean, aunque ello implique violentar y contradecir las órdenes y pautas de actuación del trabajador, hace un enorme daño al conjunto de los trabajadores, que se sienten ninguneados en su función; al propio cliente hay que hacerle constar que esas actitudes son perjudiciales, ya no sólo para el trabajador y para el servicio que presta, sino para los intereses de la Empresa cliente, tanto en lo referente a la propia seguridad, como a la imagen que transfiere con esas actitudes. Los cambios que a veces el cliente debe realizar en los procedimientos de actuación del servicio de Seguridad Privada, no deben resultar de criterios caprichosos, sino motivados por razones de peso –comprensibles o no para el trabajador-, y que deberán estar registrados, previstos y protocolizados en los procedimientos operativos del servicio. En caso de situaciones no previstas por su excepcionalidad, debe seguirse siempre una secuencia acorde con la situación acaecida, de manera que la decisión del cliente quede revestida por el rigor y el afán de mejora del servicio. Esto que en un principio puede parecer impensable, explicado al cliente, va a contar, si no con el apoyo de todos ellos, sí de una gran parte.
- La actual falta efectiva de influencia del trabajador en el diseño del servicio que presta y de sus pautas de actuación, (de que él no tiene ni voz ni voto, de que lo que diga y opine no es tenido en cuenta e incluso no es bien recibido), daña en gran medida la opinión y actitud del trabajador hacia el Sector. Nadie mejor que el trabajador puede efectuar propuestas de mejora hacia el servicio que presta. Estas sugerencias, propuestas, etc., podrán ser viables o no, acertadas o no, pero sí deben ser escuchadas, canalizadas y discutidas, en el sentido de que esa política es positiva y da resultado para el cliente, para la Empresa de Seguridad y para el trabajador.
- Si como ya se ha apuntado con anterioridad, es de vital importancia trabajar, en el momento de la contratación, así como ya una vez dentro de la Empresa del perfil requerido del Vigilante de Seguridad, aún lo es más que el perfil de los Mandos Intermedios, los Jefes

inmediatos de aquellos .Es decir, que reúnan las exigentes y difíciles aptitudes y habilidades para poder desarrollar con garantía de éxito la importante y delicada función que se les encomienda. La selección de este personal debe ser escrupulosa y esmerada, dado que , en la mayoría de las ocasiones es el eslabón que va a influir con su gestión y asesoramiento eficaz en la mejora del servicio.

- Como conclusión a este punto, determinar que existe, en general, una clara y manifiesta desafección en su gran mayoría entre los Vigilantes de Seguridad y sus Jefes inmediatos lo que supone un grave perjuicio para el Sector.
- Establecer políticas que favorezcan a la sociedad, tanto a la imagen del Sector como a la de los trabajadores de ambos sexos que lo componen, lo que se traduciría en un cambio de actitud de dicha sociedad hacia el mismo (a día de hoy muy mejorable), así como en la mejora de su condición social y la autoestima del colectivo de trabajadores. Esto no puede hacerse –o es realmente complicado- a nivel de Empresa; debe hacerse a escala sectorial, en colaboración con las Administraciones (especialmente con el apoyo e implicación de los Departamentos de Trabajo e Interior), y con una difusión amplia y acertada en el mensaje. Deben implicarse todos los agentes que participan en el Sector.
- Es de vital importancia trabajar el aspecto psicosocial (de manera regular y periódica), tanto en lo que concierne al ámbito de la Empresa en general como del trabajador en particular. Los beneficios, a medio plazo van a ser claramente evidentes y satisfactorios, siendo percibidos y apreciados por los trabajadores. Si se acompaña de una política de comunicación, los resultados serán rápidos y efectivos.
- La formación y el establecimiento de una buena comunicación entre la Empresa y los trabajadores, en ambos sentidos, revertirán positivamente en la percepción del trabajador y en la propia calidad del servicio

4.2 ESTUDIO CUALITATIVO

4.2.1 ENTREVISTAS PERSONALES

Como se ha señalado anteriormente se han realizado 18 entrevistas semi-estructuradas, abarcándola proporcionalmente y de forma representativa las diferentes ocupaciones en seguridad privada en la Comunidad Autónoma de Aragón. Ahora pasamos a ver los resultados obtenidos en esta fase del estudio.

ENTREVISTAS PARA LAS EVALUACIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

EMPRESA	VARIAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA DE LA (PROSEGUR, GARDA, SECURITAS, COVIAR, LPM, CIS, DASIT.)	FECHA: 29 y 30 de octubre
----------------	--	----------------------------------

PUESTO:	Todos los puestos
----------------	-------------------

1.¿Qué aspectos consideras más positivos y satisfactorios de tu puesto de trabajo?

MANDOS INTERMEDIOS

Aspectos positivos:

- Señalan en ambos casos el trato con las personas, ayuda a compañeros, etc.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

Aspectos positivos:

- La independencia del puesto de trabajo y trato personal (en los dos casos).
- Poder ayudar a otras personas

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

Aspectos positivos:

- Responsabilidad sobre el control.
- El objetivo de su trabajo (referentes a la protección y seguridad).
- Ayudar a los demás y trato personal (en las dos entrevistas)
- Independencia en la toma de decisiones.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

Aspectos positivos:

- Relaciones personales con clientes.
- Trabajo en general.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

Aspectos positivos:

- Ninguna absolutamente. (1 entrevista)
- El respeto y valoración en el puesto de trabajo, trato recibido, buena organización donde trabaja. (1 entrevista)
- Sector en general y la relación con los compañeros. (1 entrevista)

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

Aspectos positivos:

- Estar en la naturaleza.
- Estar en diferentes lugares, ver diferente gente y estar en movimiento.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

Aspectos positivos:

- En ambos casos refieren como positivo la variedad de tareas. En uno de los casos la parte de instalación.

CONTADORES-PAGADORES

Aspectos positivos:

- El que no haya cansancio físico.
- Ninguno.

2 y 3. ¿Cómo calificaría las relaciones con sus compañeros, superiores, subordinados (mandos intermedios)? Buenas, malas, regulares. ¿Por qué?

MANDOS INTERMEDIOS

Con compañeros

- No refieren problemas.

Con superiores:

- En un caso se comenta que hay buena comunicación y dicen las cosas claras.
- En el otro caso respecto a los directivos se comenta que hay de todo y que hay casos que se ha llegado a extremos.

Con subordinados:

- Se comenta que se quejan demasiado, y que normalmente una pequeña minoría causa muchos problemas.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTRIAS/ POLIGONOS)

Con compañeros

- En los dos casos refieren que las relaciones son buenas.

Con superiores

- En un caso refiere que las relaciones son buenas (con la empresa de

seguridad) y con la empresa cliente comenta que se evita relacionarse para evitar conflictos.

- En el otro caso se califican las relaciones como regulares ya que los superiores "*van a su bola*" y hacen lo que dice el dueño.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

Con compañeros

- En general se comenta que hay de todo dependiendo el sitio donde estas (en una entrevista se califican como regulares). Se hace referencia por ejemplo a la envidia entre compañeros por puestos más cómodos, por falta de taquillas da lugar a mal entendidos, etc.
- En una de las entrevistas se comenta que en otros sitios en los que ha estado son muy malas las relaciones.

Con superiores

- En dos casos refieren que las relaciones son buenas y en otros regulares. Es interesante indicar que esta buena relación es actualmente ya que en otros servicios las relaciones eran malas.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

Con compañeros

- En un caso refieren que las relaciones son regulares, ya que hay compañeros que tienen envidia por la ruta más cómoda que le han asignado debido a su discapacidad.
- En el otro caso se comenta que tienen buenas relaciones por necesidad ya que se protegen mutuamente.

Con superiores

- En una entrevista se comenta que las relaciones son regulares (*'sin más'*) y

en la otra que son buenas aunque sí que hay conflictos cuando se hacen cosas que no se deben por parte de los vigilantes.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

Con compañeros

- En dos casos refieren que las relaciones son buenas y en otro que son regulares (ya que hay muy poca relación entre ellos).

Con superiores

- Refieren que las relaciones son regulares en los tres entrevistados. En un caso se comenta que se debe a la poca comunicación, y en otra que el problema es por la empresa cliente.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

Con compañeros

- Refieren que las relaciones son buenas en las dos entrevistas.

Con superiores

- En los dos casos se comenta que la relación es regular (*'neutral' 'fría'*) ya que no hay casi comunicación y *"van a su bola"*.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

Con compañeros

- En las dos entrevistas refieren que las relaciones son buenas.

Con superiores

- En un caso se refiere a que las relaciones son neutrales y lo único que les preocupa es *'el trabajo bien hecho y ya está.'*

- En el otro caso se comenta que hay buena relación y que hay comprensión por su parte.

CONTADORES-PAGADORES

Con compañeros

- En una entrevista se califica como de malas-regulares ya que hay mucha competitividad, mal ambiente y se *'forman grupitos'*.
- En la otra entrevista refiere que en su caso las relaciones son buenas por obligación (por su contacto con sindicato) pero ha visto de todo.

Con superiores

- Refieren que el trato a nivel personal es bueno pero no escuchan las sugerencias para cambiar a mejor. (Ej. Rotación de puestos).

4. ¿Le explican con claridad las funciones y tareas que tiene que realizar? ¿Cree que se debería dar más formación para el desempeño del puesto de trabajo?

MANDOS INTERMEDIOS

Claridad de funciones

- En las dos entrevistas se afirma que las funciones del convenio no coinciden y es consciente de las diferencias que hay en los agentes, es decir, sobre las funciones que tendrían que realizar y las que realmente hacen. También en una entrevista se hace referencia al déficit de información que tienen los Vigilantes respecto a sus funciones y tareas.

Formación

- En ambos casos refieren que es importante dar más y mejor formación. Se hace referencia a hacer hincapié en la formación en gestión emocional y

más especializada del puesto de trabajo.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSR / POLIGONOS)

Claridad de funciones

- En una de las entrevistas refiere que aprendió lo que tenía que hacer por los demás compañeros. 'CAOS'
- En la otra comenta que en general si tenía claras sus funciones.

Formación

- En los dos casos refieren que se necesita sobre todo formación al principio.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

Claridad en las funciones

- En dos de la entrevistas refieren que las tareas están claras y en otro que no y que va haciendo lo que dice la empresa cliente.

Formación

- En dos casos refieren que se debería aumentar y mejorar la formación. *'Se debería dar más formación práctica y emocional'. 'Se hacen cursos innecesarios e inadecuados'.*

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

Claridad en las funciones

- No refieren problemas.

Formación

- En ambos casos refieren que se debería dar más formación. En el manejo del arma (la recortada), transporte, clarificar ordenes y funciones.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

Claridad en las funciones

- En dos casos refieren que no se cumplen las funciones asignadas y que hay muchas más tareas que las del convenio. *'La comunicación en este aspecto es muy mala'*.

Formación

- En los tres casos refieren que se debería dar más y mejor formación: *"La formación es extensa pero mala demasiado teórica". "Hay poco tiempo para formación" "Se debería vigilar más los psicotécnicos y formación más específica."*

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

Claridad en las funciones

- En una entrevista se comenta que no hay claridad ni información, *"cada uno se busca la vida"*.

Formación

- Refieren que no reciben formación aun siendo obligatoria.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

Claridad en las funciones

- En una entrevista refiere que no hay información sobre las funciones y el aprendizaje es por la experiencia de cada día. *"nos tenemos que buscar la vida"*.

Formación

- En ambas entrevistas comentan que hay que aumentar y mejorar la formación hay un déficit considerable.
- Se hace referencia a la mejora en la formación de sistemas nuevos de

alarma, tecnología, etc.

CONTADORES-PAGADORES

Claridad en las funciones

- En una entrevista afirma que ha aprendido por otros trabajadores. Se comenta que el trabajo es sencillo y que no requiere mucha formación.

Formación

- En este aspecto en una entrevista refiere que se debería dar información cuando se cambia de cliente y formación continua en informática.

5. ¿A veces realizas tareas que no van acorde a tus principios? ¿Qué tipo de tareas?

MANDOS INTERMEDIOS

- En los dos casos no refieren problemas.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En una de las entrevistas se comenta que alguna vez. En este caso por la empresa cliente.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En una entrevista se comenta que a veces se les obliga a realizar alguna tarea que no les competen de forma inadecuada y que no son de seguridad.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- No refieren problemas.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En las tres ocasiones comentan que se realizan tareas que no les competen como limpiar, repartir periódico, tareas excesivas para una persona, etc.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En las dos entrevistas se comenta que se realizan tareas no les competen como repostaje de vehículos, limpieza. También funciones no asignadas con el objetivo de satisfacer al cliente.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En una de las entrevistas se comenta que alguna vez, por ejemplo: llevar muebles a casa de un directivo.

CONTADORES-PAGADORES

- No refieren problemas.

6. ¿Puede participar en la toma de decisiones sobre su puesto de trabajo, es decir, ritmo de trabajo, horarios, etc.?

MANDOS INTERMEDIOS

- En los dos casos refieren que sí. Entre ellos se organizan.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En los dos casos comenta que si, respecto a los horarios ya que se organizan los cuadrantes.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En dos entrevistas se comenta que todo viene impuesto (horarios, ritmo de trabajo, etc.) y en la otra entrevista que en el puesto actual muy bien pero que en otros anteriores no.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- En las dos entrevistas se comenta que pueden planificarse la ruta. Respecto

a los horarios nunca saben cuando acaban.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos entrevistas refieren que todo viene impuesto y en una que tiene bastante independencia ya que pueden hacerse los cuadrantes entre ellos.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En una entrevista se comenta que todo viene impuesto y en la otra que si que pueden elegir los horarios y días.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En los dos casos comentan que tienen libertad en el orden de las visitas, es decir pueden planificarse la ruta.

CONTADORES-PAGADORES

- Todo viene impuesto por la empresa.

7. ¿Qué situación te producen un grado elevado de insatisfacción o desagrado en el desempeño de su trabajo? Describir.

MANDOS INTERMEDIOS

- En los dos casos hacen referencia a que los más desagradables son los conflictos que van surgiendo con los subordinados (Vigilantes).

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En una de las entrevistas se comenta el hecho de tener mucho tiempo para pensar "*se dan demasiadas vueltas a la cabeza*".
- En la otra hace referencia a cuando hay elevada carga de trabajo.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En las tres entrevistas refieren que la poca consideración del puesto de trabajo. También se comentan situaciones que provocan mucho desagrado como el recibir un trato despectivo o degradante. Este trato puede venir

tanto de clientes, superiores y empresa cliente.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- En una entrevista se hace referencia a '*bromas típicas*' que pueden hacer los clientes pero en las dos entrevistas comentan que están asumidas las tareas y que en general no tienen situaciones con elevado grado de insatisfacción o desagrado.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En las tres entrevistas se comentan situaciones de elevada insatisfacción o desagrado como peleas, obligaciones por parte de la empresa cliente a echar a alguien que está muy mal (ej. indigente en hospital), intervenciones por robo, conflicto interpersonal con otros vigilantes, trato despectivo por parte de clientes y superiores.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En las dos entrevistas se comentan situaciones de elevado malestar referentes a problemas de medios y seguridad (ej. ir en reserva con la gasolina y pensar que no llegas) y la frustración de tener que cargar con la culpa por parte de la empresa cliente cuando el error no es suyo.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En una de las entrevistas se comenta que lo peor es cuando estas de guardia las 24 horas ya que te pueden llamar a cualquier hora y en la otra se hace referencia a un tipo de tarea que en su caso le resulta desagradable como tener que cambiar extintores y mangueras porque no es de su competencia.

CONTADORES-PAGADORES

- En los dos casos se hacen referencia a situaciones de elevado malestar como el injusto reparto del trabajo por parte de superiores, el duro ritmo de trabajo y el aburrimiento del trabajo '*Se hace eterno*'.

8. ¿Los problemas del trabajo le siguen preocupando cuando acaba de trabajar? ¿Qué sentimientos y o sensaciones le ocasionan?

MANDOS INTERMEDIOS

- En una de las entrevistas se comenta que es difícil desconectar y dejar las preocupaciones en la oficina. En la otra se comenta que desconecta porque fuera de su horario de trabajo realiza otras tareas y se olvida.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En las dos entrevistas comentan que suelen desconectar y que suele pasarle más a gente que lleva poco tiempo.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En dos entrevistas refieren que no tienen problemas. En la otra comenta que las preocupaciones suelen estar relacionadas con el despido por parte de directivos.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- Los dos comentan que suelen desconectar. Se hace referencia a que hay personas sí que les pasa, sobre todo gente nueva.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos de las entrevistas refieren diferentes preocupaciones fuera del trabajo como quedarse sin trabajo, cuando se comete algún error, estadísticas de robos y robos internos (por personal del centro comercial). Es notable añadir que en una de las entrevistas se afirma que en un sitio que estuvo de vigilante aun le duran los pensamientos negativos.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En los dos casos refieren que sí. (Cuadrantes de horarios, historias de sucesos peligrosos, etc.).

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En los dos casos responden afirmativamente (errores que has cometido, despido, etc.).

CONTADORES-PAGADORES

- En una entrevista se comenta que en ocasiones si y en otra que le pasaba al principio pero ahora desconecta.

9. ¿Cree que el trabajo que desempeña es causa de problemas para su salud física y psicológica?

MANDOS INTERMEDIOS

- En una entrevista se hace referencia al agotamiento físico en diferentes ocasiones.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En las dos entrevistas hacen referencia a dolencias físicas por estar demasiado tiempo sentado (dolor espalda). En el aspecto psicológico no refieren problemas.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En una entrevista hacen referencia a problemas físicos a largo plazo y también que en su caso la enfermedad crónica que padece está relacionada.
- En otra entrevista se hace referencia a algún problema con la alimentación y dolores.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- En las dos entrevistas no refieren problemas en general. El tema de la alimentación se comenta que es regular.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos entrevistas hacen referencia a afectación a nivel psicológico y físico como ansiedad, estrés, mala alimentación, etc.

- En una entrevista se comenta que a nivel psicológico al inicio era duro pero ahora se ha acostumbrado.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En los dos casos refieren que si afecta a nivel psicológico y físico. Problemas por estar todo el día en el coche con malos asientos, mala alimentación, nerviosismo, hacer necesidades donde puedas (infecciones por aguantarse, etc.).

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En una entrevista se comenta que a veces sufren dolores por exceso de peso.

CONTADORES-PAGADORES

- En los dos casos comentan problemas a nivel físico y psicológico. Sobre todo por problemas de sueño debido a los conflictos y a la activación con la que terminas la jornada laboral. También se hace referencia al agotamiento mental por la concentración y monotonía del puesto de trabajo.

10. ¿Qué opina sobre su ritmo de trabajo? ¿Considera que le produce más nerviosismo del que normalmente cree que debería soportar?

MANDOS INTERMEDIOS

- En una entrevista se hace referencia que el ritmo de trabajo es elevado y que pueden llamarle las 24 horas.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En una entrevista se refieren problemas de ritmo elevado de trabajo en fines de semana y exceso de nerviosismo a veces.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En las tres entrevistas no refieren problemas. Es relevante comentar que la respuesta se refiere al puesto de trabajo actual ya que en otras ocasiones sí

que han tenido más problema en este aspecto.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- En las dos entrevistas comentan que en alguna ocasión tienen elevado ritmo de trabajo pero se adaptan bien.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos entrevistas hacen referencia a tener elevado nerviosismo en épocas como navidades, fines de semana o en general cuando hay mucha gente.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En una entrevista se comenta que en alguna ocasión si ("*a veces tremendo*") y en la otra el entrevistado indica que en verano puede darse alguna vez.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En los dos casos se indican problemas de exceso de nerviosismo, debido a presión de tiempo, demasiada cantidad de trabajo, tener que ir lejos, o por indicaciones contradictorias ("*muchas veces nos marean*")

CONTADORES-PAGADORES

- En ambos casos se comenta que hay bastante presión para ser productivos, sobre todo al principio de la jornada porque no se sabe la cantidad de trabajo que tienen por delante.

11. ¿Le causa algún tipo de problemas los horarios de trabajo? ¿Qué tipo de problemas?

MANDOS INTERMEDIOS

- En ambos casos comentan que hay buena adaptabilidad y flexibilidad de horarios. El problema más notable es que pueden requerirlos las 24 horas.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En los dos casos no refieren problemas.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En las tres entrevistas no hay quejas respecto a su puesto actual. Si que refieren problemas en trabajos anteriores (Cansancio, irritabilidad, mala conciliación familiar-social, etc.).

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- En una entrevista se comenta que hay problemas respecto a la hora que se termina ya que no se sabe cuando vas a finalizar.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos entrevistas no indican problemas al respecto. En la otra se comenta que en el puesto actual no pero que en otros sí que había problemas por cansancio, daba lugar a mala alimentación, etc. ("*Un desmadre*").

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En una entrevista se indican problemas respecto a la conciliación familiar y social y afectación al sueño.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- Indican en ambos casos muchos problemas de conciliación familiar- social.

CONTADORES-PAGADORES

- En ambos casos se señalan problemas como sensación de que no cunde el día ya que el horario es siempre de tardes y no sabes cuando sales.

12.¿Considera que existe alguna persona o personas que en su trabajo estén sufriendo aislamiento, faltas de respeto, minusvaloración, u otras conductas susceptibles de provocar maltrato psicológico?

TODOS LOS PUESTOS

- Es notable mencionar que en 15 de las 18 entrevistas han respondido afirmativamente que en alguna ocasión han visto casos.

- Respecto a de donde viene, la mayoría han indicado que suele darse entre compañeros. En una entrevista se indica que es más por parte de los superiores. En el puesto de TRANSPORTE DE FONDOS (dos entrevistas) no han indicado ningún caso.

13. ¿Cómo calificaría las tareas que realiza en su puesto de trabajo?

MANDOS INTERMEDIOS

- No se indica ningún problema respecto al tipo de tareas.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En una de las entrevistas se indica que las tareas son rutinarias y monótonas.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En dos de las entrevistas se indica que las tareas son rutinarias y monótonas.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- Se indica respecto a las tareas que son monótonas y rutinarias además de la peligrosidad.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos entrevistas no refieren problemas respecto al tipo de tareas. En otra se comenta lo poco estimulantes que suelen ser las tareas.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- En una entrevista hacen referencia a que son aburridas. En la otra las califica como '*normales*'.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En ambos casos comentan que cada día realizan diferente tipo de tareas (Variedad).

CONTADORES-PAGADORES

- En las dos entrevistas hacen referencia a lo aburridas que son las tareas y que no hay rotación (*'se te hace eterno'*).

14.- (Permiso de armas) ¿Cree que el ser portador de un arma, además de ocasionarle un riesgo debido al uso de esta, le supone algún tipo de incomodidad, nerviosismo, malestar, etc.?

En general no refieren problemas respecto al llevar el arma. De hecho en muchos casos comentan que se sienten protegidos.

Sí que es relevante añadir que la mayoría ha indicado que hace falta más formación en el uso de esta. Los mandos intermedios indican que se debería exigir mucho más antes de dar la licencia. Hacen hincapié en la formación emocional.

15.¿Cree que su trabajo está suficientemente valorado ante los clientes, usuarios, sociedad, subordinados (mando intermedio) etc.? ¿Porqué?

MANDOS INTERMEDIOS

- No se indican problemas en este aspecto.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En una entrevista se indica que está mal valorado y en la otra que depende de quién *'hay de todo'*.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

- En dos de las entrevistas se indica que está mal valorado. En otra se indica que no existe valoración por parte de los clientes por desconocimiento.

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

- En las dos entrevistas indican algún problema como la poca valoración

debido a la ignorancia de la gente sobre el trabajo que realizan.

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

- En dos entrevistas se indica que no se valora nada el trabajo y en otra que hay de todo. Se habla de la mala fama que tiene la figura del vigilante por culpa de una minoría.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

- No hay valoración porque la gente no conoce su trabajo. Se indica en una entrevista que no se valora bien por parte de superiores.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En las dos entrevistas comentan que en general no se valora. Por parte del cliente alguna vez sí. Respecto a los superiores comentan que no valoran el trabajo (*'A veces te lo curras muchísimo y como si nada'*).

CONTADORES-PAGADORES

- En ambos casos comentan que es un trabajo que la gente desconoce totalmente. Respecto a la valoración de los superiores se comentan que no y que no se ajusta a la realidad (valoración de cada personas de forma injusta, es decir, a unas muy bien cuando no se lo merecen por ejemplo.)

16. ¿Cómo cree que ha afectado la crisis económica al sector?

- En todas las entrevistas se comenta que ha afectado mucho de manera negativa. Muchos comentarios donde se indica el aumento de las preocupaciones (por despido, miedo a errores, etc.), inestabilidad, bajada de salario, no poder hacer horas extras (*inflaba bastante el sueldo antes de la crisis*), etc.

17. ¿Qué cree que se debería hacer para mejorar el puesto de trabajo?

MANDOS INTERMEDIOS

- En ambos casos se vuelve a comentar que se debería mejorar la formación (gestión del tiempo, organización, a nivel psicológico-emocional y operativo).
- También se comenta que los medios materiales también debería mejorarse.

VIGILANTE SEGURIDAD (INDUSTR / POLIGONOS)

- En una de las entrevistas hacen referencia a que puedan hacer ellos los cuadrantes para repartirse los horarios y los días.

VIGILANTE SEGURIDAD (AD. PUBLICA/ENTD. BANC)

En las tres entrevistas comentan aspecto a mejorar como:

- Mejora general de las condiciones
- Campaña o información a los usuarios sobre la figura del vigilantes de seguridad.
- Trato personal de la empresa

VIGILANTE SEGURIDAD (TRANSPORTE DE FONDOS)

Se hace referencia a mejoras como:

- Formación diferenciada
- Realización de más estudios sobre riesgo psicosocial.
- Unificación de criterio, que queden más claros.
- Alguna vez medios anticuados (camiones 25 años).

VIGILANTE SEGURIDAD (CENTROS COMERCIALES)

En las tres entrevistas comentan aspecto a mejorar como:

- Formación: Mas especializada, primeros auxilios, gestión emocional sobre todo a los nuevos y práctica.
- Dignificar la profesión (Por ejemplo que para ser vigilantes tuviera que

hacer un modulo FP así se evitaría que entrará gente poco adecuada o también en otro caso aumentar los requisitos sobre todo en el área psicológica.

VIGILANTE SEGURIDAD (SERVICIO ACUDA/ALARMA)

En las dos entrevistas comentan aspecto a mejorar como:

- Aumentar la seguridad. ej. No hay cadenas para el coche
- Mayor protección del estado.
- Mejorar de los medios (Lo desataca como muy importante)
- Ir dos a vigilar la alarma.

INSTALADOR / MANTENIM. SISTEMAS

- En los dos casos comentan que se tiene que dar más formación inicial y continua y también que informen bien los técnicos con los planes de trabajo bien marcados. También sería bueno que hubiera más refuerzo positivo por parte del empresario *"La típica palmadita en la espalda"*.

CONTADORES-PAGADORES

Se han comentado mejoras como:

- Rotación de puesto de trabajo (muy importante)
- Reparto equitativo respecto a la cantidad de trabajo entre trabajadores.
- Formación de los trabajadores para que sean polivalente (de cara a la rotación de puestos).
- Establecer una zona de descanso.
- Mayor igualdad (son todo mujeres, debería haber mitad hombre mitad mujeres).
- Mejorar comunicación con el exterior ya que no puede utilizar el móvil durante la jornada laboral.

18. ¿Le gustaría añadir alguna cosa más que considere importante, aparte de lo que hemos visto durante la entrevista y el cuestionario?

Se han incluido en la pregunta 17 ya que los comentarios han sido en su mayoría mejoras aplicadas al puesto de trabajo.

4.2.2 RESULTADOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

Se realizaron cinco grupos de discusión como método de investigación cualitativa. En la siguiente tabla se muestran los puestos de trabajo evaluados y el número participantes de cada uno:

COLECTIVO SEGURIDAD PRIVADA		
1	MANDOS INTERMEDIOS	0
2	TRANSPORTE FONDOS	5
3	CENTROS COMERCIALES	5
4	INDUSTRIAS, POLIGONOS Y URBANIZACIONES	11
5	ADMINISTRACIONES PUBLICAS	10
6	SERVICIOS ACUDA-ALARMAS	1
7	INSTALADORES Y MANTENIMIENTO	0
8	CONTADORES-PAGADORES	3

Es preciso comentar que en los resultados se señalan algunos aspectos concretos de los puestos de trabajo Transporte de Fondos y Contadores-Pagadores, ya que dentro del sector de la seguridad privada tienen características particulares en comparación con el resto de puestos de trabajo que se indican en la tabla.

El procedimiento que se ha llevado a cabo durante la realización de los grupos de discusión es el siguiente:

1º Introducción

Al inicio se agradecía y se hacían las presentaciones tanto por parte del moderador y ayudante como por parte de los participantes. A continuación se explicaba el objetivo de la actividad y se les informaba del anonimato y la confidencialidad de la reunión.

2º Desarrollo de la actividad

Se estructuró la reunión en torno a tres bloques principales, cada uno con diferentes temas preparados previamente:

Aspectos positivos y satisfactorios del puesto de trabajo.

Aspectos negativos y que producen más estrés o insatisfacción.

Mejoras y soluciones.

El tiempo estimado para cada bloque era de aproximadamente 30 minutos (1h y 30 min en total). Las diferentes cuestiones se tratarían de manera flexible dependiendo del funcionamiento de cada grupo.

El criterio para la elección de los temas a tratar fueron los diferentes factores de riesgo psicosocial haciendo más hincapié en los que repercuten de forma más negativa en el sector de la seguridad privada. Además al igual que en las entrevistas, se tuvo en cuenta toda la documentación estudiada previamente y la reunión previa con dos personas que tenían un amplio conocimiento del sector de la seguridad privada.

A continuación se describen los resultados de los diferentes grupos de discusión. Se han dividido los resultados por grupos ya que en cada grupo hay diferencias respecto a los puestos de trabajo que ocupan los integrantes:

GRUPO 1

Número participantes: 7

Puestos de trabajo: Vigilantes de seguridad (3 Centros comerciales, 3 industrias y polígonos y 1 administración pública/Bancos).

Empresas: PROSEGUR (2), SECURITAS (2), COVIAR (2), VINSÁ (1).

Aspectos positivos en el puesto de trabajo

Es relevante indicar que en este apartado se mostraban bastante escépticos, ya que una vez formulada la pregunta se escuchaban comentarios y gestos que nos transmitían la idea de que había pocos o ningún aspecto positivo a señalar en el puesto de trabajo: *"Uyy, mal empezamos"* *"¿Se puede dejar en blanco la tarjeta?"*. Añadir que en la tarjeta que les repartimos para que escribieran aspectos positivos o satisfactorios del puesto de trabajo, refirieron algún aspecto como el trato con el público, el ayudar a los demás y el hecho de tener un puesto de trabajo, en dos casos se dijo que no señalaron ningún aspecto.

Valoración social

En este aspecto manifiestan que su puesto de trabajo está mal valorado tanto por parte de la empresa como a nivel social: *"Hasta hace unos años te sentías orgulloso, ahora no hay ningún reconocimiento por parte de la empresa de seguridad"* *"Eres un número y punto"* *"Lo importante es que tengas disponibilidad absoluta, el resto da igual"* *"Comentario de un usuario al vigilante: ¡Quién eres tu para pedirme el DNI!"*

También refieren que depende del servicio donde les toca trabajar, y que normalmente es la empresa cliente la que más te respeta.

Es interesante mencionar que todos indican que lo que más valora la empresa de seguridad, antes que otras muchas consideradas por los participantes importantes, es la disponibilidad en movilidad de puestos, horarios y condiciones.

Relación con la empresa

Refieren comentarios negativos respecto a las relaciones con la empresa de seguridad. Se han indicado aspectos como la poca relación existente y la falta de apoyo ante problemas que puedan surgir: *"La empresa pone problemas para adaptar puesto de trabajo, se requieren un montón de papeles y justificaciones"* *"Con la empresa de seguridad no hay relación"* *"Si te pasa algo en una intervención tienes que denunciar tu, la empresa intenta escaquearse"*.

Respecto a la empresa cliente refieren mejores relaciones en general. *"El cliente respeta más"* *"Hay casos que el cliente considera al vigilantes parte de su equipo y a su equipo que no lo toquen"*.

Relaciones con compañeros

Hacen referencia sobre todo a los problemas que pueden tener los nuevos vigilantes en este aspecto

"Cuando viene alguno nuevo hay compañeros que no le tratan bien, por miedo"

"Cuando entre nuevo a un servicio, me dijeron que había cosas que no podía hacer que solo lo hacían los veteranos"

"Yo en mi caso prefiero estar solo, para evitar problemas"

Relaciones con superiores

En general refieren que no hay casi relación con los superiores y que estos hacen lo que dice la empresa.

Se comenta que existen agravios comparativos, es decir, trato desigual a los diferentes empleados respecto a salario, horarios, servicio, etc.

Acoso

En general refieren que alguna vez han visto algún caso de acoso o humillaciones sobre todo por parte de compañeros.

Funciones y tareas

Se ha indicado por parte de la mayoría de participantes la realización de funciones que no les competen. El motivo principal es que actualmente y debido a la situación económica se ven obligados a realizarlas por miedo a ser despedidos principalmente. También influye el desconocimiento por parte de la empresa cliente de cuáles son las funciones del vigilante.

Formación

En este aspecto se hicieron referencia por parte de los participantes a diferentes aspectos de la formación que son deficitarios:

- Formación demasiado general.
- Defensa personal (falta de preparación en intervenciones).
- Demasiada legislación.
- Prevención de riesgos laborales y seguridad en el puesto de trabajo.

- Gestión emocional.

Es interesante añadir que uno de los participantes desconocía totalmente que tuviera derecho a formación. En otro caso le sorprendió a todo el grupo que uno de los participantes que era jefe de equipo le dieran formación de jefe de equipo.

Horarios

Se han indicado diferentes aspectos negativos que evidentemente afectan a la calidad del sueño y a la conciliación social-familiar debido a los horarios en los que se trabaja y al habitual cambio de turnos.

"A veces sales a las 8 y te llaman para entrar a las 10"

"A nivel de salud muchas veces no sabes si es de día o de noche o en que día vives"

"Hoy sales a las 6 y al día siguiente te cambian el horario y en vez de salir a las 6, entras a esa hora"

Descansos

La mayoría manifiesta descontento en este aspecto debido a que casi no tienen pausas para descansar y su jornada laboral es de 8 horas.

"Por salir dos veces a fumar ya consideran que es mucho descanso"

"El cliente quiere 8 horas y tienen que ser 8 horas efectivas, sin descansos"

"Con la excusa de ir al baño aprovechas para descansar"

Medios materiales

Consideran que no son suficientes o la calidad de estos es deficiente.

"Muchas veces no hay medios para realizar el trabajo, o te dan lo más barato que no vale"

"Lo normal es que no haya medios"

Arma

Han indicado diferentes opiniones al respecto. Al inicio se comentaba que lo buena era que cobrabas un plus pero la mayoría estaba de acuerdo en que no compensaba debido a la mayor peligrosidad que conlleva portar el arma aunque también había que tener en cuenta el servicio ya que en algún caso sí que preferían llevarla.

Mejoras y soluciones

Se han propuesto diferentes aspectos de mejora en el puesto de trabajo:

- Mejorar y aumentar la formación tanto continua como inicial (en el apartado de formación se especifican cuales son los contenidos que se debería mejorar).
- Mayor respaldo legal
- Mejora de la conciliación familiar y horarios.
- Realización de más estudios de riesgos psicosocial y vigilancia de la salud mental.
- Mejora medios materiales.

GRUPO 2

Número participantes: 7

Puestos de trabajo: Vigilantes de seguridad (3 transporte de fondos, 2 industrias y polígonos y 2 administ. pública/Bancos).

Empresas: PROSEGUR (4), GARDA (1), BAUSER (1), VINSA (1).

Evolución de la profesión y Crisis económica

Los participantes comentan respecto a la evolución de la profesión que ha empeorado especialmente en relación a la afectación de la situación económica actual.

"La explotación ha ido a más con la excusa de la crisis y la presión de que si no estás tú hay mil como tú"

"Hace 30 años que la situación del sector estaba mejor"

"Antes tenías mas relación con el cliente."

"Ahora está todo más controlado aunque en su momento también hubo mucho mamoneo"

Agravio comparativo

Los participantes refieren la existencia de agravio comparativo, es decir, trato desigual a diferentes empleados:

"Hay muchos enchufados que nadie les dice nada y que tiene condiciones mejores que vigilantes que llevan toda la vida"

Intrusismo y sin vocación. *"Hay gente que está ahí y lo único que le interesa es cobrar a final de mes"*

Relaciones compañeros

En general no refieren muchos problemas aunque en el caso de los vigilantes algunos califica como malas o que hay de todo sobre todo por envidias. En transporte de fondos refieren que se llevan bien ya que el tener que protegerse mutuamente les obliga a tener por lo menos durante el horario de trabajo buena relación.

También comentan que con la crisis puede que haya mejorado ya que hay más unión entre ellos.

Formación

En este aspecto se hicieron referencia por parte de los participantes a diferentes aspectos de la formación que son deficitarios:

- Formación continua poco útil y sin adaptación a los diferentes puestos de trabajo Ej. Recarga de cajeros (caso de transporte de fondos): *"Tienes que aprender por tu cuenta"*.
- Falta de formación en gestión emocional para afrontar situaciones límite.
- Ejercicios de tiro con arma: Se comenta que tendrían que hacer de tiro instintivo y con más frecuencia.
- Formación práctica para las intervenciones sobre todo en algunos servicios que hay más peligrosidad.
- No hay formación en riesgos laborales.

Horarios

En transporte de fondos tiene una mejor situación este aspecto ya que refieren que tienen horario fijo pero no saben cuando salen.

Están de acuerdo en que junto con la hostelería es la peor profesión respecto a horarios ya que impide una buena conciliación familiar y social y con la edad va a peor. También refieren que los cambios de horarios es lo que más trastorna.

Funciones y tareas

En este aspecto han referido diferentes comentarios respecto a tareas que no les corresponden.

"Cada vez se hacen más tareas que no corresponden"

"Si haces una vez algo que no te corresponde ya te toca siempre"

"Rara vez la empresa de seguridad llama a la empresa cliente para decir que el vigilante no tiene que hacer según que funciones"

"Si dices que no a algo a veces te llama la empresa de seg. para decirte que lo hagas."

"El cliente muchas veces si no haces lo que el quiere te dice que no te quiere".

"Muchas veces hay trato despectivo por la empresa cliente. "

Relaciones Empresa cliente-empresa de seguridad

En este han indicado diferentes aspectos a tener en cuenta referentes a el trato por parte de cada una, órdenes e indicaciones y al poder de influencia:

- Mayor poder de influencia *"La empresa cliente manda más "*
- Apoyo y Trato *"La empresa cliente te trata mejor ya que es con quien tratas a diario, pero depende del puesto" (En este aspecto hay discrepancia ya que se ha comentado que muchas veces hay trato despectivo por parte de la empresa cliente) "Al que tienes que tener contento es al cliente" "Si tienes problemas denuncias tu, no la empresa".*
- Ordenes e indicaciones *"A veces hay órdenes contradictorias por parte de ambos" "La empresa de seguridad mientras no hay problemas ni se entera de lo que haces".*

Valoración

Consideran que hay poca valoración del puesto de trabajo tanto por usuarios como por empresa.

"Si la gente no tiene respeto a guardia civil, Policía Nacional,...a los vigilantes menos".

"Hay muchas diferencias con los demás cuerpos de seguridad"

Uno de los participantes pone un ejemplo de una experiencia fuerte que tuvo estando de servicio donde se amenazó a un vigilante con navaja, lo redujeron y luego la policía no se lo llevó detenido. Esto es debido al poco respaldo legal que tienen.

Carga de trabajo

Refieren que ha aumentado mucho la carga de trabajo debido a la situación económica ya que en sitios donde antes había 5 vigilantes ahora hay solo 1.

Preocupaciones fuera del trabajo

Refieren que a veces se da el caso. Se hace comentario que hay gente que se da de baja por alguna historia de asesinatos.

Arma

Refieren que no compensa llevar arma comentan aunque te paguen más ya que hay mucho riesgo adicional.

Medios materiales

Consideran que no son suficientes o la calidad de estos es deficiente.

"Si quieres buenos materiales te los compras tu".

"La empresa te da lo que le obliga la ley"

Mejoras y soluciones

Se han propuesto diferentes aspectos de mejora en el puesto de trabajo:

- Mejorar y aumentar la formación tanto continua como inicial (en el apartado de formación se especifican cuáles son los contenidos que se debería mejorar).
- Mayor respaldo legal
- Mayores dotaciones materiales (Chaleco, armas, guantes, etc)
- Vigilancia de las condiciones psíquicas de los vigilantes.
- Más vigilancia por la delegación del gobierno ("que les den un toque").

GRUPO 3

Número participantes: 7

Puestos de trabajo: Vigilantes de seguridad (2 Contadores-pagadores, 2 industrias y polígonos, 2 administración pública/Bancos y 1 centros comerciales).

Empresas: PROSEGUR (2), SECURITAS (2), COVIAR (2), VINSA (1).

Evolución de la profesión y Crisis económica

Se indican diferentes aspectos de las condiciones laborales que han empeorado notablemente:

"La evolución ha sido negativa ya que lo bueno que había te lo han ido quitando".

"Con la crisis ha ido a peor el trabajo (medios materiales, etc.)"

"Ganas casi 500 euros menos al mes".

"Contadores: Ganaban bastante más porque podían hacer horas antes. "

Contadores: *"Bajada de sueldo del 30 por ciento aproximadamente. Quieren que tengas la misma responsabilidad sin cobrar más."*

Funciones y tareas

En este aspecto han referido diferentes comentarios respecto a las funciones que no les corresponden o la falta de información sobre estas:

"El objetivo de protección casi no se da, haces normalmente otros tipo de cosas".

"Tienes que hacer lo que te diga el cliente si te interesa el servicio".

"ni te dicen lo que tienes que hacer, te lo tiene que explicar un compañero en un rato".

Horarios y Conciliación

La mayoría indican consecuencias negativas de sus horarios de trabajo sobre todo referentes a la mala conciliación familiar-social, la alimentación y la afectación sobre los ritmos del sueño.

"Mala conciliación familiar-social ya que trabajas mas con horarios de ocio"

"El día que te toca fiesta quieren que estés disponible"

"A veces hay descontrol de comidas, horarios, etc. "

Dentro de este apartado es interesante destacar que lo más importante y lo que más se valora para la empresa de seguridad es que estés disponible siempre, como ya se ha comentado en otros grupos de discusión.

"Lo que más se valora es la disponibilidad y presencia".

Relación con empresa y superiores

Se han indicado aspectos negativos, sobre todo referentes a la falta de apoyo.

"Si te pillan robando, lo tienes que denunciar tu, la empresa no quiere saber nada"

"A alguno le hacen firmar papel para que la empresa no se responsabilice de tus actos"

"La empresa no fomenta nada el compañerismos, si te llevas mal mejor. No le interesa que se haga piña. "

Refiriéndose a los inspectores: "Crean desigualdades para que haya mal ambiente, les gusta que estés a disgusto"

Formación

En este aspecto se hicieron referencia por parte de los participantes a diferentes aspectos de la formación que son deficitarios:

- Formación poco útil: Mitad de las horas online (*"no sirven para nada"*).
- Mala conciliación : *"Alguna vez te hacen la formación el sábado y 11 horas"*
- Uso del arma
- Defensa persona
- Gestión emocional
- Trato con el público
- Regulación legal

Carga de trabajo

Se refieren problemas de exceso de carga de trabajo cuando hay mucha gente.

"Cuando hay mucha gente en la tienda ni los ves."

"Que te roben es lo que más presión produce"

Contadores: Refieren que depende de la persona y que hay días que si es excesivo aunque está mejorando.

Medios materiales

Indican que los medios materiales han ido a peor (Ejemplo: Cámaras rotas estando solo en una tienda).

Promoción y ascenso

En este aspecto indican que la posibilidad de ascender es muy poca o nula.

"No hay prácticamente ninguna posibilidad de ascender"

"Esto va todo por enchufe"

"Lo mejor que te puede pasar es que llegues a un servicio bueno y que te quedes"

Mujeres

Se comenta que actualmente la situación de la mujer en la profesión ha mejorado notablemente respecto al pasado.

"Pasado muy duro para las mujeres vigilantes, tenias que demostrar continuamente que valías"

Preocupaciones fuera del trabajo

Los integrantes refieren que en ocasiones hay preocupaciones y que sobre todo es al principio ya que se llegan a habituar y a conseguir conectar.

"A veces si a veces no"

"Llega un momento que cortas cuando ya has tocado fondo."

"Como ves que no te apoyan, lo pasas tan mal que luego acabas pasando. "

"Hay momento que lo pasas muy mal y luego ya aprendes"

Medios de comunicación

Refieren que no hay apoyo por parte de la prensa.

"Muchas veces el merito del trabajo de los vigilantes se lo queda la policía"

Mejoras y soluciones

Se han indicado diferentes posibles mejoras del puesto de trabajo:

Contadores:

- Rotación de puestos
- Evitar hacer siempre lo mismo y variar
- Descansos

Vigilantes

- Respaldo legal junto al aumento de formación y requisitos para ser vigilante.
- Vigilancia de la salud mental (Test psicotécnico más serio, experto para evaluar estado de salud psicológico, etc.)
- Adaptación del puesto a la edad y perfil.
- Mejora y aumento de la formación ("ahora *la formación es penosa*").

GRUPO 4

Número participantes: 7

Puestos de trabajo: Vigilantes de seguridad (2 transporte de fondos, 1 industrias y polígonos, 1 centros comerciales y 3 administración pública/Bancos).

Empresas: PROSEGUR (2), SECURITAS (4), COVIAR (1)

Evolución de la profesión y crisis económica

En este aspecto algunos participantes señalan la evolución negativa del sector:

"La valoración era mejor antes"

"Crisis ha afectado mucho: Antes si te echaban te ibas a otra y a correr "

"El sector ha cambiado mucho, con la crisis empeora porque antes eras vigilante jurado y eras agente de la autoridad y ahora no se te hace ni caso"

Funciones y tareas

Se afirma por parte de los participantes, la realización de tareas que no corresponden al puesto de trabajo:

"El objetivo de protección normalmente no se cumple (control de accesos, conserje, etc.)"

"Si dices que algo no es obligación tuya, te cambian de servicio, esto pasa factura".

"Realizar funciones que no son habituales (mantenimiento). si no lo haces tú no lo hace nadie."

También se hace referencia a la poca satisfacción por el trabajo realizado: *"No tienes esa sensación de satisfacción por el trabajo realizado, que he hecho...estar aquí plantado...)"* *"Muchas veces solo estas por imagen (ej. corte inglés)."*

Preocupaciones fuera del trabajo

En este aspecto señalan que es más habitual llevarte las preocupaciones de casa al trabajo:

"Muchas horas para darle vueltas a la cabeza."

"Depende del puesto: Si tienes problemas puede pasar que empeores."

"A veces pasa al revés que te llevas los problemas de casa al trabajo."

Horarios

Señalan problemas sobre todo referentes al cambio de horarios, señalándolo como lo que más trastorna: *"el problema son los cambios de horario, al cambiar de puesto"* *"A la noche nunca te acostumbras"* *"Si el servicio es de 24 horas y tienes que ir cambiando mañanas, tardes y noches, no sabes ni donde estas"* *"Cuando llevas solo un turno ya te organizas la vida"* *"Problemas de estomago con turnos de 24 horas. problemas de acidez...porque estas continuamente cambiando horarios de cenar, muchas veces te toca cenar de bocadillo, no tienes donde calentar la comida"*

Intervenciones

Indican que la cantidad y peligrosidad de las intervenciones dependen del servicio. Se señala como ejemplo los Hospitales haciendo referencia al área de psiquiatría, presos, etc.

Valoración

Refieren aspectos negativos sobre la valoración de la figura del vigilante tanto por parte de empresa, usuarios y cliente.

"Ahora somos auxiliares"

"El concepto de vigilante antes era mejor, ahora ha empeorado"

"Antes el Vigilante jurado era un trabajo que había pocos, luego llego el boom y tenías vigilantes en todas partes que hacen de todo. El concepto que tiene la gente es este."

"Tienes que saber de todo a cambio de 850 euros"

"Muchas veces te sientes infravalorado por la empresa cliente y la empresa de seguridad"

Formación

En este aspecto señalado principalmente la poca utilidad de los contenidos y la poca cualificación:

"Te dan cursos que no tienes nada que ver con tu servicio, porque como son obligatorias 20 horas y te las ponen donde mejor les venga"

"Hay cursos de formación que solo ves artículos y leyes. No dan casi nada de defensa personal".

"gente que no sabe poner las esposas"

"Aprendes cuando has tenido algún disgusto"

Carga de trabajo

En este apartado es interesante mencionar que afirman que el trabajo es duro a nivel psicológico pero no físico.

Relaciones empresa

Refieren problemas relacionados con la facilidad de despido y la presión por disponibilidad:

"La que manda es la empresa cliente. Es la que da los problemas. Hay veces que el cliente cambia de gerente y después de 10 años te despiden. "

"Te pueden llamar cualquier día a cualquier hora, te puedes negar pero siempre lleva consecuencias."

Relación compañeros

Refieren que a veces hay conflictos, se pone como ejemplo algún caso de enfrentamientos físicos entre compañeros. También hacen referencia al conflicto con los cuadrantes porque siempre sale alguien perjudicado.

"No es habitual llegar a las manos entre compañeros pero pasa"

"Se han dado casos de estar la cosa tensa y pegarse, tras una denuncia por ejemplo"

"A veces son 3 compañeros y 2 van a por ti"

Arma

Refieren que no compensa llevar arma comentan aunque te paguen más ya que hay mucho riesgo adicional y en según qué servicios te sientes peor llevándola.

Mejoras y soluciones

En este tema han señalado diferentes aspectos para la mejora del puesto de trabajo:

- Mayores exigencias para ser Vigilante de seguridad. "Debería haber más preselección." "Poner más filtros para entrar"
- Aumentar y Mejorar vigilancia de la salud mental: "Si las empresas valorasen la salud mental y lo tuvieran en cuenta mejoraría la situación" " No puede ser que haya un intento de suicidio y luego que estuviera trabajando tan normal." "El test psicológico debería ser algo más exhaustivo y continuo"
- Mejor adaptación del puesto de trabajo: "Se adapta poco el puesto, tienes que demostrar mucho para adaptarte el puesto de trabajo."
- Realización de más estudios psicosociales: Un participante comenta que en su empresa se está haciendo.
- Mayor publicidad para mejorar la figura del vigilante.
- Mayor rotación de puesto de trabajo: " Debería moverse más a la gente sobre todo para la gente que está en puestos aislados. "

GRUPO 5

Número participantes: 7

Puestos de trabajo: Vigilantes de seguridad (1 servicio acuda-alarma, 2 industrias y polígonos, 1 centros comerciales y 2 administración pública/Bancos) y Contadores- Pagadores (1)

Empresas: PROSEGUR (2), SECURITAS (4), COVIAR (1)

Crisis económica

Han indicado diferentes aspectos que han evolucionado negativamente debido a la situación económica:

"Lo primero que se recorta es la seguridad"

"No se pueden hacer horas extra (que inflaban el sueldo)."

"Reforma laboral; "Gente muy antigua se la quitan de un plumazo"

Relación compañeros

Se señala la variedad en las relaciones con los compañeros

"hay de todo"

"Si hay varios en el mismo servicio siempre va haber roces."

Horarios

Se señalan problemas sobre todo referentes afectación sobre la alimentación, imposición de horarios y el cambio de turnos:

"Horario impuesto por la empresa y en otros por jefes de equipo."

"Sí que hay cierta flexibilidad en el cambio de días."

"No sabes que horarios vas a llevar el mes siguiente"

"Alimentación: afecta mucho"

"Hasta que llega el servicio no puedes abandonar el puesto."

"Contadores: Solo hay un turno y los sábados se trabaja."

Relación empresa

Se han referido aspectos en relación a la diferencia empresa cliente-empresa de seguridad y la disponibilidad:

"Legalmente el cliente no puede mandar nada pero no es así. "

"Disponibilidad total, eso valoran. "

"Se hace lo que dice el cliente."

Mujer

Se comenta que la situación de la mujer en el sector ha mejorado pero aun existen desigualdades:

"En un centro comercial conocido por ejemplo no quieren mujeres. "

"Hay clientes que piensan que es mejor tener a hombres. "

Funciones y tareas

En este aspecto han referido diferentes comentarios respecto a tareas que no les corresponden.

"Habitualmente el cliente te manda hacer otras cosas que no te corresponden".

"Hay que hacer de todo, lo que te manden, depende del servicio".

"El cliente piensa que tiene un chico de mantenimiento, funciones administrativas".

"Te mandan a un servicio y no te informan de lo que tienes que hacer, ni planes, ni riesgos, ni nada"

Preocupaciones fuera del trabajo

Refieren que alguna vez tienen preocupaciones fuera del trabajo.

"A veces te llevas el trabajo a casa. "

"Contadores: hay compañeras que no se atreven a decir donde viven"

Promoción y ascenso

En este aspecto indican que la posibilidad de ascender es muy poca o nula.

"No hay posibilidad de ascensos"

"Ascendes si eres amigo del inspector".

"Esto funciona por enchufe."

Medios materiales

Se han señalado diferentes aspectos negativos, referentes a la mala calidad de los materiales:

"Escopetas que no pegaban ni tiros, grilletes que parecían de plástico, Balas estropeadas, Defensas ilegales y a la empresa no le importa."

Carga de trabajo

Se hace referencia al aumento de la carga de trabajo debido a la falta de contratación y al poco personal de seguridad. Han puesto ejemplos como estar un vigilante controlando muchas cámaras solo, sitios donde hay un vigilante y debería haber más, etc.

Valoración

Los participantes indican una mala consideración social de su puesto de trabajo.

"En general está mal vista la figura del vigilante."

"Ha ido a peor la valoración"

Arma

Hacen referencia a los pocos requisitos que se exigen para dar la licencia de armas.

Medios de comunicación

Indican que siempre resaltan lo negativo.

Formación

Refieren diferentes comentarios negativos como la poca utilidad y lo poco especializada, además del tema del interés económico:

"No tiene que ver con lo que trabajas."

"Es un sacadineros la formación. "

"La formación buena es la que tu tratas de buscarte."

Mejoras y soluciones

En este tema han señalado diferentes aspectos para la mejora del puesto de trabajo:

- No estar vigilante solos y menos de noche.
- Mayor respaldo legal.
- Las experiencias de otros vigilantes como formación práctica.
- Dar unas pautas en la formación a los vigilantes (respuesta ante situaciones de peligro, intervenciones, etc.).
- Evaluaciones de riesgos psicosociales y más controles de vigilancia de la salud.

5.2.3 RESUMEN DE LOS RESULTADOS ESTUDIO CUANTITATIVO

Una vez analizada toda la información obtenida a través de las entrevistas y los grupos de discusión realizados, se ha elaborado una síntesis del análisis del contenido obtenido en el apartado de resultados de ambas técnicas utilizadas, con el objetivo de facilitar la elaboración de recomendaciones y conclusiones, y facilitando al lector la claridad de la información obtenida.

A modo explicativo es relevante señalar que se han ordenado en diferentes apartados, clasificándolos en función de la información obtenida a través de las preguntas y las cuestiones tratadas tanto en los grupos de discusión como en las entrevistas en profundidad.

Aspectos positivos del puesto de trabajo

Es relevante añadir que en el caso de los Vigilantes de seguridad tanto en los grupos de discusión como en las entrevistas mostraron escepticismo sobre los aspectos positivos, sin embargo, han señalado en bastantes ocasiones algunos aspectos:

- Trato personal (compañeros, usuarios y cliente)
- Ayudar y proteger a los demás.
- Sensación de respeto y responsabilidad del puesto.
- El hecho de tener un puesto de trabajo.

Estos cuatro aspectos principalmente se han señalado en diferentes ocasiones (entrevistas y grupos de discusión). Este apartado es interesante tenerlo en cuenta para incentivar la motivación del puesto de trabajo.

Evolución del sector y crisis económica

La mayoría coinciden en la mala evolución del sector sobre todo por la afectación de la crisis económica. Los aspectos que más se han señalado son:

- Bajada del salario significativa aproximadamente del 30%.
- Peor consideración social tanto por la empresa de seguridad, empresa cliente y usuarios.
- Inestabilidad: Facilidad de despido y rotación de puestos.
- Aumento considerable de la carga de trabajo debido a los recortes de personal.

Inestabilidad y Disponibilidad

La mayoría considera que hay inestabilidad en el sector ya que hay mucha rotación respecto a los lugares de trabajo, horarios, compañeros, etc. También hay descontento general con el criterio de la disponibilidad que tiene la empresa, es decir, que no sienten que el ser más competentes se valore especialmente sino la disponibilidad por parte de los vigilantes en diferentes horarios, lugares y condiciones.

Preocupaciones fuera del trabajo

En general se ha señalado que a veces se preocupan por aspectos del trabajo fuera de la jornada laboral. Se indica en diferentes ocasiones que esto suele pasar a los nuevos vigilantes por la falta de hábito al puesto de trabajo y refieren que suele ir a mejor con el tiempo. Normalmente las preocupaciones que refieren están relacionadas mayoritariamente con errores que han podido cometer, la mayor facilidad de despido, así como escuchar historias de sucesos peligrosos (asesinato de compañeros, agresiones, etc.).

Mujer

Respecto al pasado a mejorado considerablemente la situación de este colectivo en el sector aunque se considera que todavía no hay igualdad total ya que hay diferentes casos donde existen preferencias para seleccionar a hombres.

Medios de comunicación

Hay diferentes quejas por parte de los participantes sobre el trato que reciben por los medios de comunicación, donde consideran que otros cuerpos de seguridad se llevan todo el mérito. (Ejemplo. Noticia de la tragedia AVE Santiago donde se elogia la intervención de los servicios de emergencias y la policía y no se dice nada de los vigilantes).

Consideración social del sector

La amplia mayoría excepto los mandos intermedios, califica de mala la valoración social que se tiene del sector. Las causas principales que se han indicado son la mala fama de la figura del vigilante debido a la incompetencia de una minoría, desconocimiento por parte de los usuarios, poco respaldo legal, poco apoyo por parte de la empresa y la afectación de la situación económica.

Posibilidades de promoción

Poca o nulas posibilidades de ascenso. En diversas ocasiones señalan que se asciende por "*enchufismo*" o por las buenas relaciones que se tienen con los superiores. Percepción que supone una clara desmotivación.

Relaciones con Empresa de seguridad-empresa cliente.

Los aspectos que se han señalado mayoritariamente son:

- Falta de apoyo por parte de la empresa de seguridad (Ante denuncias con usuarios, poca adaptación del puesto de trabajo, comunicación deficiente, etc.).
- Mayor poder de influencia de la empresa cliente, es decir, que manda más.
- En ocasiones órdenes contradictorias por parte de la empresa de seguridad y la empresa cliente.
- Agravio comparativo. Trato desigual a los diferentes empleados respecto a las condiciones laborales (salario, lugar de trabajo, etc.).

Relaciones con compañeros

En general se indica que a veces se dan conflictos entre compañeros dependiendo sobre todo del servicio y de la experiencia de los vigilantes (Nuevos vigilantes son más vulnerables).

Relaciones con superiores

Se han indicado diferentes aspectos negativos que influyen en la relación con los superiores:

- Poca comunicación y escasa relación con los jefes inmediatos.
- Sensación de falta de apoyo ya que se percibe ya que solo se preocupan por el aspecto laboral.
- Trato desigual a los diferentes empleados.

Salud física y psicológica

Las afectaciones sobre la salud que se han indicado de forma mayoritaria son:

- Alimentación: De mala calidad por los horarios, cambios de turno, descansos, etc.
- Dolores: Dolor de espalda, en el caso de los que utilizan vehículo y dolor de piernas por estar demasiado tiempo de pie.
- Ansiedad y estrés (preocupaciones fuera y dentro del trabajo, irritabilidad, etc.)
- Agotamiento físico y psicológico (Cansancio, afectación al sueño, etc.).

Participación en la toma de decisiones

En general todo viene impuesto por la empresa, sin embargo, sí que tiene libertad sobre aspectos como los días de trabajo y horarios (normalmente hacen ellos los cuadrantes).

Acoso

La mayoría ha presenciado alguna vez algún caso de humillaciones, maltratos, etc. y sobre todo suele darse entre compañeros.

Funciones y tareas

Las tareas las califican como monótonas y poco estimulantes en general. También consideran que hay un déficit considerable en la información necesaria sobre todo previa a la incorporación de un servicio, señalando que aprenden a través de otros compañeros.

Respecto a la realización de sus funciones asignadas la amplia mayoría señala que se realizan muchas tareas que no corresponden con su puesto como tareas de mantenimiento, de limpieza, etc.

Formación

En general se refiere que hay un déficit considerable tanto en la cantidad como en la calidad de la formación inicial y continua en el sector. A continuación se señalan los aspectos más indicados tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión que deberían mejorarse en la formación:

- Formación más especializada y más práctica.
- Defensa personal e intervenciones
- Gestión e inteligencia emocional
- Trato con el público
- Uso del arma
- Seguridad y salud (prevención de riesgos laborales y primeros auxilios).
- Formación continua adaptada al puesto de trabajo.

Horarios y Conciliación

La mayoría refieren que las consecuencias negativas derivadas de los horarios de trabajo son principalmente:

- Mala conciliación familiar y social.

- Repercusión negativa sobre los ritmos circadianos del sueño debido sobre todo al cambio de turnos.
- Alimentación de mala calidad (bocadillos, comida fría, etc.).

Es relevante añadir que estas consecuencias se agravan proporcionalmente a la edad del trabajador.

Medios materiales

En muchas ocasiones se ha señalado que son insuficientes tanto por la calidad como por la cantidad. (Armas y utensilios de defensa de mala calidad, vehículos en malas condiciones, etc.).

Arma

En general no se refieren problemas por el uso del arma, sin embargo, consideran que no compensa el plus salarial con el peligro adicional que conlleva.

Se ha señalado la falta de formación tanto continua como inicial en su uso, por ser insuficiente (dos veces por año) o por ser inadecuada (se indica la práctica de tiro instintivo y no estático).

Mejoras y soluciones

A continuación se enumeran las diferentes propuestas de mejora que se han indicado:

- Formación: Aquí se puede concluir que existe unanimidad en la mejora de la formación. Se han indicado variedad de aspectos que deberían impartirse. Estos se pueden ver en el apartado de formación.
- Dignificar la profesión y mejorar la consideración social mediante el aumento de requisitos para el acceso a la profesión referentes a mayor nivel formativo y mayores exigencias psicotécnicas.
- Mayor respaldo legal y protección del estado.
- Mejora de la calidad y cantidad de los medios materiales.
- Vigilancia de la salud mental con frecuencia, evaluaciones psicotécnicas más rigurosas,
- Mayor adaptación de puestos de trabajo a los diferentes perfiles relacionados con la edad, la formación, etc.
- Evitar servicios donde el vigilante este solo.
- Promoción de la figura del vigilante mediante campañas, información, etc.
- Realización de evaluaciones de riesgos psicosociales en las empresas de seguridad privada.

5. ASPECTOS PROPOSITIVOS, ORIENTACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES FRENTE A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

5.1 RECOMENDACIONES

Considerando los datos obtenidos tanto en el estudio cuantitativo, como en las entrevistas y los grupos de discusión pueden plantearse las diferentes recomendaciones para su estudio:

- Elaboración de un plan de formación coherente, especializado e insistiendo en la formación práctica ligada a las tareas de los puestos de trabajo con el objetivo de adquirir las competencias necesarias para un buen desempeño. Se han indicado diferentes necesidades formativas por parte de los participantes, que pueden verse en el apartado de resultados y de manera más concluyente en el apartado de síntesis de resultados.
- Diseñar una buena organización y planificación del trabajo donde no exista únicamente el criterio de aumento de producción o rentabilidad del trabajador.
- Permitir la compatibilidad de la vida familiar y laboral, valorando el perfil de cada trabajador (edad, sexo, cargas familiares, etc.)
- Reparto de los horarios de forma equitativa. La igualdad en este aspecto crea una percepción por parte de los trabajadores de recibir un trato justo e igualitario.
- Participación de los trabajadores: Los trabajadores son los que mejor conocen su puesto de trabajo y pueden proponer medidas para solucionar el origen de muchos problemas, por lo tanto sus propuestas deben ser tenidas en cuenta para su posible aplicación atendiendo a su viabilidad.
- Potenciar el trabajo en equipo y evitar el trabajo aislado y en soledad. La sensación de pertenencia a un equipo aumenta la motivación y la satisfacción.
- Fomentar la cooperación entre compañeros. La concepción del trabajo como una competición puede incidir de forma negativa en las relaciones entre los trabajadores.
- Facilitar una buena comunicación. Los canales de comunicación fluidos permiten transmitir la información con mayor eficiencia en ambas direcciones.
- Dignificación del sector en general mediante:

- ✓ Trato adecuado por parte de la empresa: Todos tenemos derecho a recibir un trato correcto y respetuoso. Se debe instaurar como un valor de la empresa.
 - ✓ Políticas que favorezcan la imagen del sector, que posibiliten un cambio de actitud de la sociedad, mejorando la consideración social y la motivación por parte de los trabajadores. Esta medida debe aplicarse a nivel sectorial con la colaboración de todos los agentes implicados en el sector (Administración, empresas, sindicatos, etc.)
 - ✓ Aumento de requisitos de acceso a la profesión mediante mayores exigencias en la formación, aptitudes y habilidades, etc. y de especial exigencia en los puestos de mandos intermedios, jefes inmediatos, etc.
 - ✓ Mayor protección legal mediante un cambio legislativo por parte de los agentes responsables. Esta medida es recomendable que sea paralela a la anterior donde se señala el aumento de requisitos de acceso y mayor exigencia en la selección de personal.
- Estabilidad de empleo: La precariedad en el empleo aumenta la insatisfacción y la siniestralidad, por lo tanto se reconoce la utilidad de fomentar políticas de estabilidad y permanencia en el empleo.
 - Fomentar la promoción profesional (ascensos, incentivos, etc.). La sensación de estancamiento en el empleo, afecta negativamente a la motivación y la satisfacción laboral pudiendo provocar un peor desempeño del puesto de trabajo, mayor absentismo, pérdida de personal competente, etc.
 - Vigilancia de la salud física y mental. Se debe tener en cuenta el posible origen laboral ante determinados cuadros de ansiedad, depresión, drogodependencias, alteraciones cardiovasculares, alteraciones del sueño, auto-medicación, dolores musculares, etc.
 - En el plan de prevención de riesgos laborales debe haber un apartado de riesgos psicosociales donde queden claramente recogidas las actuaciones a seguir. Se debe trabajar este aspecto a nivel de empresa y del trabajador.

5.2 RECOMENDACIONES SOBRE LA METODOLOGÍA APLICAR EN EL SECTOR DE LA SEGURIDAD PRIVADA

No existe una metodología concreta a aplicar que deban utilizar todas las empresas del sector de manera rígida. Cada empresa de seguridad deberá establecer su propia metodología basándose en la estructura productiva y humana de su empresa, siempre con el asesoramiento de expertos, debiendo realizar la evaluación de riesgos psicosociales junto con la empresa.

En primer lugar, deben abordarse la identificación de indicadores de riesgos psicosociales estudiando datos como estadísticas de absentismo, siniestralidad debido a los problemas psicosociales (ansiedad, estrés, acoso, burnout, etc.) y conflictos laborales siempre desde un punto de vista lo más objetivo posible.

Una vez obtenida y analizada la información previa, si es necesario, se procederá a realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Se recomienda el uso de métodos que la guía de actuación inspectora en Factores psicosociales considera adecuados: FPSICO del INSHT, ISTAS 21, etc. La elección de cada uno de estos cuestionarios depende de cada empresa. La aplicación de los cuestionarios se recomienda que se realice de forma adecuada, es decir, que haya una persona responsable y cualificada que previamente a la aplicación del cuestionario les imparta una charla informativa sobre este y que durante su cumplimentación puede despejar las dudas subyacentes.

Junto a este método se recomienda aplicar otro tipo de técnicas para complementar la información estadística obtenida. Este tipo de técnicas son de tipo cualitativo y concretamente son las entrevistas en profundidad (diseñando el guión previamente y teniendo en cuenta las peculiaridades de la empresa y del sector) y los grupos de discusión con trabajadores, mandos intermedios, comité de empresa, etc. Respecto a la formación del Técnico responsable de la aplicación de las técnicas cualitativas se recomienda además de la formación del título de Técnico superior de prevención de riesgos laborales con la especialidad en Ergonomía y Psicología aplicada, es conveniente la formación en psicología, ya que la aplicación estas técnicas requieren unas adecuadas competencias cognitivas, comunicativas y socioemocionales.

Con un análisis detallado de toda la información obtenida de las técnicas cuantitativas y cualitativas, obtendremos conclusiones más acertadas y por lo tanto la propuesta de medidas preventivas y su posterior aplicación nos garantizarán una mayor probabilidad de éxito.

6. FUENTES DE INFORMACIÓN, GLOSARIO DE SIGLAS, BIBLIOGRAFÍA, ETC...

6.1 LEGISLACIÓN

Ley Orgánica 1/1992, de 21 de Febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.

Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.

Orden INT/314/2011, de 1 de febrero de 2011, por la que se regulan diversos aspectos sobre las empresas de seguridad privada.

Orden INT/315/2011, de 1 de febrero de 2011, por la que se regulan las Comisiones Mixtas de Coordinación de la Seguridad Privada.

Orden INT/316/2011, de 1 de febrero de 2011, sobre diversos aspectos en materia de funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

Orden INT/317/2011, de 1 de febrero de 2011, sobre diversos aspectos en materia de medidas de seguridad privada.

Orden INT/318/2011, de 1 de febrero de 2011, sobre diversos aspectos en materia de personal de seguridad privada.

Orden INT/2850/2011, de 11 de octubre, por la que se regula el reconocimiento de las cualificaciones profesionales para el ejercicio de las profesiones y actividades relativas al sector de seguridad privada a los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea.

* Para el presente estudio se ha tenido en cuenta y se cita exclusivamente la normativa vigente en el periodo de análisis y elaboración. Del Proyecto de Ley de Seguridad Privada, aprobado el diez de diciembre en el Congreso y que aún debe pasar por el Senado, se hace referencia, sobre todo, en la parte cualitativa de la metodología y en algunos puntos del estudio.

6.2 BIBLIOGRAFÍA

LEEGER, G. MUNAR SUARD, L. "La Salud y la Seguridad en el sector de la seguridad privada: Identificación de Riesgos". Noviembre 2003.

CORTESE,V. DRYON,P. VALKERNEERS, A. *Centro de sociología del trabajo, el empleo y la formación*, "Securité Privée et Organisation du Travail". Marzo 2003

CORTESE,V. DRYON,P. MARTINEZ, E. "The modernisation of work organisation in the European private security industry". European project VS/2007/0235

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Factores Ergonómicos y Psicosociales. Guía de Actuación Inspectora en factores Psicosociales.

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. Criterio Técnico (CT) 34/2003 sobre las actuaciones de la ITSS ante las conductas de acoso moral en el trabajo

MARTÍN DAZA, F. PÉREZ BILBAO, J. JUAN ANTONIO LÓPEZ GARCÍA-SILVA, J.A. NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing

FIDALGO VEGA, M. PÉREZ BILBAO, J. NTP 421: "Test de salud total" de Langner-Amiel: su aplicación en el contexto laboral

VEGA MARTINEZ, S. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)

CLOTILDE NOGAREDA, C. ALMODÓVAR MOLINA, A. NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales

MONCADA I LLUÍS, S. LLORENS SERRANO, C. S KRISTENSEN, T. VEGA MARTÍNEZ,S. NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales

LAHERA,M. NOGAREDA, C.NTP 840. El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales

BERNAL, E. et al. 2010); *La evaluación de riesgos psicosociales*. Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales UGT-CEC. BARCELONA: Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC

HERNANDEZ R.; C. FERNÁNDEZ y P. BAPTISTA (2008): *Fundamentos de metodología de la investigación*. Aravaca (Madrid): McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Ministerio de Empleo y Seguridad Social (ITTS). Inspección de Trabajo y Seguridad Social. *Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales*.

LLOPIS R. (2004): *Grupos de discusión*. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC EDITORIAL.

MARTÍN, F. y J, PÉREZ. Nota técnica de prevención (NTP) 443: *Factores psicosociales: Metodología de la evaluación*. INSHT.

NOGAREDA, C. Nota Técnica de Prevención (NTP) 296: *El grupo de discusión*. INSHT.

ROYO S. Nota Técnica de Prevención (NTP) 107 : *Diseño y realización de entrevistas*. INSHT

NOGAREDA, C et al. (2007): *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: Medidas preventivas*. BARCELONA: FOMENT DEL TREBALL NACIONAL

ELÍAS, A et al. (2009): *Análisis de riesgos psicosociales en el trabajo entre las/os trabajadoras de limpieza, Hostelería y Seguridad en la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea*. BILBAO: Servicio editorial de la Universidad del País Vasco.

APROSER. Informes. Años 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012.

Fundación ESYS 2012. “Seguridad Privada en España. Estado de la cuestión”

Ministerio del Interior Anuario estadístico 2010, 2011, 201200

MORENO JIMÉNEZ, BERNARDO (Catedrático UAM), BÁEZ LEÓN, CARMEN (Investigadora UAM).Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

LARA RUIZ, Á. Algunas orientaciones para evaluar los factores de Riesgo Psicosocial. Centro Nacional de Nuevas Tecnologías. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

6.3 GLOSARIO DE SIGLAS

APROSER: Asociación Profesional de Compañías Privadas de servicios de Seguridad

AATT: Accidentes de Trabajo

BOE: Boletín Oficial del Estado

CCOO: Comisiones Obreras

CEOE: Confederación Española de Organizaciones Empresariales

CEPYME: Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa

CNP: Cuerpo Nacional de Policía

COPSOQ: Copenhagen Psychosocial Questionnaire

FPSICO: Factores Psicosociales, método de evaluación.

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

ISTAS: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud

LPRL: Ley de Prevención de Riesgos Laborales

OECT: Observatorio Español de Condiciones de Trabajo

TAC: Tasa Accidentalidad Comparada

UGT: Unión General de Trabajadores

USO: Unión Sindical Obrera