

**Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial desde la fuente en las
empresas de vigilancia de seguridad privada en la ciudad de Bogotá**

Luz Mary Riaño Corredor Cód. 51967068

Eilen Arévalo Herrera Cód. 51612087

Clara Inés Valderrama Rivera Cód. 46665688

Universidad ECCI

Especialización En Gerencia En La Seguridad Y Salud En El Trabajo - Virtual

Bogotá D.C.

2020

**Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial desde la fuente en las
empresas de vigilancia de seguridad privada en la ciudad de Bogotá**

Luz Mary Riaño Corredor Cód. 51967068

Eilen Arévalo Herrera Cód. 51612087

Clara Inés Valderrama Rivera Cód. 46665688

**Tesis Como Opción De Grado Para Optar El Título De Especialista En Gerencia
De Seguridad Y Saluden El Trabajo**

Director

Dra. Luisa Fernanda Gaitán Ávila

Universidad ECCI

Especialización En Gerencia En La Seguridad Y Salud En El Trabajo - Virtual

Bogotá D.C.

2020

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO	vii
1. Introducción.....	15
2. Problema de investigación.....	18
2.1. Descripción del Problema.....	18
2.2. Formulación del problema.....	21
3. Objetivos.....	21
3.1. Objetivo General	21
3.2. Objetivo Específicos.....	21
4. Justificación y Delimitación	22
4.1. Justificación.....	22
4.2. Delimitación	24
4.3. Limitaciones	24
5. Marco de referencia de la investigación.....	25
5.1. Estado del arte	25
5.2. Marco teórico.....	42
5.2.1. Antecedentes.....	42
5.2.2. Riesgos Psicosociales.....	46
5.2.3. Tipos de riesgo psicosocial.....	49

5.2.4. Consecuencias	52
5.2.5. Intervención.....	53
5.2.6. Tipos de intervención.....	54
5.2.7. Prevención.....	57
5.3. Marco Legal.....	58
6. Marco metodológico de la investigación.....	63
6.1. Paradigma	63
6.2. Tipo de investigación	65
6.3. Método de investigación.....	66
6.4. Recolección de la información	68
6.4.1. Diseño de estudio.....	68
6.4.1.1. Investigación documental.....	68
6.4.1.2. Fuentes de Información.....	69
6.4.1.3. Población.....	70
6.4.1.4. Muestra.....	70
6.4.1.5. Instrumentos.....	70
6.4.1.6. Materiales.....	71
6.4.1.7. Cronograma.....	71
6.4.1.8. Presupuesto del proyecto.....	73

6.5.	Análisis de la información.....	73
7.	Resultados o propuesta de solución.....	75
7.1.	Análisis e interpretación de los resultados	75
7.2.	Causas y Consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosocial	79
7.3.	Discusión	85
7.4.	Investigación Teórica Reducción de Factores de Riesgo Psicosocial	87
8.	Análisis Financiero	93
9.	Conclusiones y recomendaciones.....	94
9.1.	Conclusiones.....	94
9.2.	Recomendaciones	97
9.3.	Plantilla de control para análisis y disminución de factores de riesgo psicosocial.....	100
10.	Bibliografía.....	105
11.	Listado de anexos	114
11.1.	ANEXO 1.....	114
	Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial desde la fuente en las empresas de vigilancia de seguridad privada en la ciudad de Bogotá	114
11.2.	Plantilla de control de intervención para disminuir los Factores de Riesgo Psicosocial en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá.....	126

11.3.	ANEXO 2. Instrumentos	130
11.4.	ANEXO 3. Ejemplo de frases motivadoras diarias	139

TABLA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1. Batería Diagnostico Ministerio de Protección Social, Condiciones Intralaborales.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Dominios de Condiciones Intralaborales.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Batería Diagnostico Ministerio de Protección Social, Condiciones Extralaborales.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Análisis financiero	94

GLOSARIO

Acoso laboral Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses. Las conductas de hostigamiento pueden ser: Impedir que la víctima se exprese, aislarla, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud.

Agotamiento emocional Hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás debido al trabajo que se realiza. Es una de las tres dimensiones del síndrome de Burnout.

Ambigüedad de rol Se genera cuando no están claramente definidas las tareas, por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la autoridad y los procedimientos, las relaciones y la comunicación.

A motivación laboral Tiene su origen en el sistema para la promoción del trabajador en su carrera profesional y en la competencia de la organización y dirección de la empresa. El trabajador suele atravesar tres fases: en la primera predomina la ilusión por la actividad laboral, en la segunda el desánimo con el trabajo, y en la tercera fase, aparece la triada: amotivación laboral, falta de compromiso con el trabajo e insatisfacción laboral, aunque también es frecuente que se vea alterado el autoconcepto y el locus de control del trabajador.

Autonomía Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Capacitación Laboral Es un proceso de aprendizaje que permite a un individuo adquirir conocimientos y habilidades para el desempeño de un empleo.

Carga mental Conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral para desarrollar el trabajo.

Carga de trabajo Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obliga el trabajador durante su jornada laboral.

Carrera profesional Hace referencia a los planes de formación y a las posibilidades de promoción y a la proyección profesional dentro de la organización. Clima organizacional Es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa.

Conflicto de rol Se produce cuando hay demandas, exigencias que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

Comunicación en el trabajo Se refiere a la comunicación de los trabajadores dentro de la actividad laboral, y puede ser: comunicación formal, aquella establecida por la organización. Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización y comunicación informal, que surge en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la organización.

Elementos de Protección Personal Equipo destinado a oponer una barrera física entre un agente y el trabajador. La protección puede ser auditiva, respiratoria, de ojos y cara, de la cabeza, de pies y piernas, de manos y ropa protectora.

Enfermedad Profesional La contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades indicadas en el cuadro de enfermedades profesionales.

Empatía Es la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento o de su forma de tomar decisiones.

Ergonomía Se deriva de las palabras griegas *ergón*, trabajo; *nomos* leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente estudio del trabajo. Pero se ha definido por la OIT como la aplicación de las Ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima recíproca adaptación del hombre y su trabajo, los beneficios serán medidos en términos de eficiencia humana y bienestar.

Estilo de mando Hace referencia a la forma de dirección y liderazgo de una organización. Influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Puede ser: autocrático, democrático, *laissez faire* (dejar hacer) y paternalista.

Estrés Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un

desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.

Estrés laboral Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de estas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, entre otros.) y la baja recompensa (sueldo, estima, entre otros).

Factor de riesgo psicosocial Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que, al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud.

Fatiga Disminución de la productividad, del rendimiento o de la capacidad a proseguir una tarea debida a un gasto energético físico o psicológico previo; conjunto de factores que afectan el rendimiento humano.

Gestión de los Riesgos Psicosociales La evaluación de riesgos psicosociales se sigue considerando como la mejor forma de combatirlos.

La evaluación de riesgos es un paso necesario para detectar, prevenir y/o corregir las posibles situaciones problemáticas relacionadas con los riesgos psicosociales. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, entre otros.

Los riesgos psicosociales han de ser evaluados y gestionados.

Uno de los ejes principales de la gestión de riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso. Es necesario sensibilizar, informar a la plantilla y lograr su participación para una adecuada gestión de los riesgos psicosociales. La clave es

conseguir un enfoque participativo en el que empresarios, directivos y trabajadores se involucren en la gestión de los riesgos psicosociales.

Prevención de Riesgos Laborales Es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Psicología de la Prevención de Riesgos Laborales Estudia los factores de naturaleza psicosocial y organizativa existentes en el trabajo, que pueden repercutir en la salud del trabajador.

Relaciones interpersonales en el trabajo Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas... y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal.

Riesgo Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Riesgo Psicosocial En prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que pueden generar respuestas de tipo fisiológico, emocional (ansiedad, depresión, apatía, entre otros.), cognitivo (restricción de la habilidad para la concentración o la toma de decisiones, entre otros.) y conductual (abuso de sustancias, violencia, etc.) y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad,

frecuencia y duración

Siguiendo lo señalado en la Campaña Europea 2014-15 “Trabajos saludables: gestionemos el estrés” de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, unas condiciones de trabajo que pueden provocar riesgos psicosociales son las siguientes:

Carga de trabajo excesiva o presión de tiempo

Demandas contradictorias

Falta de claridad respecto a las funciones del trabajador

Comunicación ineficaz

Mala gestión de los cambios en el seno de la organización

Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros de trabajo

Desavenencias en las relaciones interpersonales

Acoso, agresión y violencia

Dificultades a la hora de combinar los compromisos laborales y personales.

Ritmo de trabajo Es el tiempo normal requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden determinar el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, entre otros.

Salud Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones. "la Organización Mundial de la Salud dice que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social"

Salud Física Consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen estado físico, mental, emocional y que no padecen ningún tipo de enfermedad.

Satisfacción laboral Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

Salud Mental Un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.

Sobrecarga laboral Se produce cuando la cantidad de trabajo (sobrecarga cuantitativa) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (sobrecarga cualitativa) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

Trabajo Toda aquella actividad ya sea de origen manual o intelectual que se realiza a cambio de una compensación económica por las labores concretadas. A lo largo de la historia, el trabajo ha ido mutando de manera significativa en relación con la dependencia trabajador/capitalista, y en cierto modo, quienes realizan actividad laboral han ido conquistando a lo largo, sobre todo, del siglo XX, diferentes derechos que les corresponden por su condición de asalariados.

Turno rotatorio Cambio de turno de los trabajadores en orden secuencial uniforme.

Violencia en el trabajo Es uno de los riesgos a los que están sometidas las personas que

interrelacionan con otras personas en el desempeño de su trabajo. Además de las agresiones físicas, incluye las conductas verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas y acusantes.

1. Introducción

Dentro del proceso de formación en la Especialización de Gerencia de la Seguridad y Salud en Trabajo, se presentan una propuesta investigación dirigida a las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá D.C, siendo una guía orientada a la identificación del riesgo psicosocial.

En la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, la mayoría de las empresas han ido realizando este proceso, el cual debe enfocarse en las condiciones del trabajo, la calidad de vida y salud de los trabajadores, por eso la importancia de identificar los factores de riesgo psicosocial dentro de las empresas de seguridad privada, que se encuentran presentes en los lugares de trabajo y que afectan de forma negativa en la salud y bienestar de los trabajadores, a su vez se refleja en su desempeño laboral.

Las empresas de seguridad privada han contribuido al desarrollo económico del país, aportando a la protección de las personas en los diferentes lugares donde se encuentren prestando sus servicios, por la inseguridad que se vive en el país, estas empresas están vigiladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, siendo los vigilantes el capital humano de estas empresas.

En la realización de sus actividades se pueden ver afectados por varios factores de riesgo psicosocial como es el caso de carga excesiva de trabajo, exigencias contradictorias, falta de claridad en las funciones del puesto de trabajo, gestión deficiente en los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficiente, falta de apoyo por parte de los directivos y compañeros, en algunos casos acoso psicológico y sexual, violencia

ejercida por terceros, entre otros.

Por lo general las empresas de seguridad privada, no se ha dado la importancia del bienestar de sus vigilantes, debido al desconocimiento de regulaciones legales existente, el considerar como un gasto la implementación de medidas que ayuden a mitigar los factores, falta de programación y planeación en la gerencia por la complejidad de sus actividades, temperamento fuerte y comportamiento rígido de los directivos.

Hay que reconocer las situaciones internas como externas en el desarrollo de su trabajo, afectan a los trabajadores en los resultados de su desempeño, en sus relaciones interpersonales, sociales, familiares.

Los empresarios deben asumir el compromiso y responsabilidad de identificar, diagnosticar, evaluar, prevenir de forma oportuna los riesgos psicosociales, buscando planes que contribuyan a minimizar las afectaciones, mejorando las condiciones de trabajo de esta población laboral, relacionada con la salud integral, por esta razón se presenta la propuesta *Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial desde la fuente en las empresas de vigilancia de seguridad privada en la ciudad de Bogotá*, dirigida a los directivos que les permita de forma rápida conocer la realidad de su empresa en cuanto a los factores de riesgo psicosocial que puede estar afectando de forma directa o indirecta la productividad de su empresa.

Este trabajo de grado está enmarcado en el paradigma de la teoría crítica, la relación entre los investigadores y los investigados por su interacción busca modificar las estructuras de este gremio de empresas dedicadas a prestar el servicio de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá.

Este paradigma dirige la investigación a una acción reflexión acción, dirigiéndola a

buscar un cambio social; para esta investigación basada en la participación, intervención y colaboración desde la reflexión personal. (Ricoy, 2006).

Limitaciones para este trabajo de investigación, lo han desarrollado tres profesionales, en condiciones restrictivas, baja inversión, el aprovechamiento de las nuevas herramientas tecnológicas en la investigación documental, en el análisis de los documentos y la construcción de este trabajo.

El trabajo se desarrolló en un primer momento en la recopilación documental, luego selección de la información, análisis documental, lectura juiciosa, identificación de las necesidades de las empresas de vigilancia privada, la identificación de los principales factores de riesgo psicosocial, por las que se ven afectados, la construcción de la guía como herramienta aplicación, finalmente la redacción del este trabajo.

El trabajo está conformado por Planteamiento de la Investigación, el cual identifica de forma clara la situación y condiciones de trabajo de los empleados de dichas empresas en la ciudad de Bogotá, dando respuesta a la formulación y sistematización del problema. Los Objetivos conformados por el general y los específicos, describiendo la meta que persigue este entregable.

El marco metodológico conformado por el estado de arte donde se registró todas las fuentes utilizadas, marco teórico donde se plasmó los teóricos expertos en el tema de factores de riesgos psicosocial, los antecedentes conformado por investigadores y trabajos de investigación que aporta información valiosa en el campo de la seguridad privada, por último este apartado nos presenta el marco legal donde se encuentran registradas las normativas legales que reglamentan las condiciones de trabajo de los empleados de estas empresas de vigilancia privada.

El apartado marco metodológico de la investigación conformado por el paso a paso de la desarrollo y construcción la investigación, en primer lugar, la recolección de información, descripción de las condiciones laborales, un cronograma de las actividades realizadas por último esta apartado se realizó el análisis de la información empleada en la construcción de esta investigación y su entregable.

Análisis e interpretación de los resultados se encuentran registrados los resultados de la investigación documental con su respectivo análisis, así como la discusión, debatiendo realizado con los teóricos presentados marco teórico, confrontándolas con las realidades en que se desempeñan las empresa de seguridad priva en la ciudad de Bogotá.

En los últimos apartados se encuentran el análisis financiero, conclusiones, recomendaciones. Presentando la efectividad de este trabajo de grado, sugiriendo algunas recomendaciones necesarias de implementar, para minimizar los factores de riesgo psicosocial en las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá D.C.

2. Problema de investigación

2.1. Descripción del Problema

La Organización Mundial de la Salud ve la importancia de que las empresas a nivel mundial asuman el control de los factores de riesgo al interior de las empresas, esto debido a los cambios importantes en tecnología en el mundo moderno, como es el caso de los procesos de globalización, las condiciones naturaleza cambiante del trabajo, se ha preocupado en crear conciencia mediante la prevención se descubran de forma temprana, los factores de riesgo que afectan principalmente la salud de los trabajadores, considerando que uno de los principales riesgos de mayor incidencia en el mundo laboral es el estrés en

sus diferentes etapas.

Una de las preocupaciones de los países desarrollados es el ausentismo laboral en las organizaciones, como un fenómeno que influye de forma económica en las mismas, sin embargo, estas entidades desarrollan procesos desde la aplicación de los instrumentos que les permite identificar y valorar los riesgos psicosociales, desarrollan estrategias que mitiguen estos factores, logrando de esta forma grados de exposición al riesgo menores, generando espacios de trabajo seguros sanos, promoviendo la salud y bienestar de los empleados y colaboradores.

Para las empresas a nivel nacional la seguridad es una de las principales preocupaciones, los vigilantes o guardias de seguridad velan por la protección, seguridad e integridad de las instituciones, de sus empleados y usuarios. Las empresas u organizaciones cuando no cuentan con un grupo de personas entrenadas y especializadas en seguridad se dirigen a las empresas que ofrecen los servicios de vigilancia privada.

Estas empresas prestan el servicio de vigilancia, ofreciendo servicios como: supervisión de centrales de monitoreo instaladas en la empresa o sitio que solicita el servicio, los vigilantes deben notificar y registrar la llegada de los visitantes, realizar rondas de seguridad en las instalaciones durante los turnos, estar atentos a los dispositivos de seguridad electrónicos, dar informe diario a la empresa de las condiciones de seguridad, llenar la minuta, la entrada y salida de visitantes, registro de informar de situaciones irregulares que se puedan presentar, estas son algunas de las funciones.

De la Resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de la Protección Social, “define las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los

factores de riesgo psicosocial en el trabajo,” (pp. 80-84).

Así como el estudio y determinación del origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional, y señala en el Artículo 10 que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando los instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país.” (Resolución 2646, 2019).

En la ciudad de Bogotá, las empresas de seguridad privada se encuentran en el sector de servicios, el objetivo de estas empresas es la protección a los clientes tanto físicamente, como la salvaguarda de sus bienes, el desempeño eficiente por parte de los vigilantes por cumplir con sus funciones de la mejor forma en el tiempo exigido, demandan en ellos de sus capacidades, habilidades y destrezas para lograrlo.

Los trabajadores cuando están expuestos a factores de riesgo donde se evidencian el inadecuado diseño de los puestos de trabajo, la ejecución y la dirección del trabajo, la carga laboral, las largas jornadas laborales, rotativos nocturnos, quienes ejercen el liderazgo en estas empresas, la realizan de manera autoritaria, con instrucciones rígidas.

Además del riesgo inherente en el desempeño de sus labores, el desplazamiento de largas distancias para llegar a su sitio de trabajo, alteraciones en el sueño provocados por turnos largos, en esta investigación se realizó una Guía de intervención dirigida de los directores, gerentes o encargados de la dirección de las empresas de seguridad privada, con el fin de darles herramientas de apoyo en la toma de decisiones correctas al momento de intervenir, para minimizar o desaparecer el riesgo, evitando se presenten enfermedades laborales en los empleados.

Las enfermedades laborales no solo afectan a los empleados, estas también impactan de forma negativa los resultados de estas empresas, con riesgos de pérdida de clientes al ser

deficiente el cumplimiento en la prestación del servicio, al no desarrollar programas de intervención que les ayuden a disminuir estos riesgos en sus trabajadores, al igual se ve afectada la organización en general.

Los empresarios pueden ver en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, una política de protección de los trabajadores, planteando a los empresarios procesos por pasos, permitiendo mejoras continuas, esta política fue emitida por el Ministerio del Trabajo. Sin embargo, las empresas de vigilancia no han identificado los factores de riesgo psicosocial, por varias razones entre ellas una falta de conocimiento de la ley, no se tiene claro la utilidad y el beneficio que obtendría al poder minimizar estos factores de riesgo en su empresa.

2.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que se deben tener en cuenta para disminuir el Riesgo Psicosocial desde la fuente en empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Establecer una guía para las empresas de seguridad de vigilancia privada en Bogotá D.C., que les permita disminuir el Riesgo Psicosocial, realizando la intervención desde la fuente.

3.2. Objetivo Específicos

Identificar las causas de los factores de Riesgos Psicosocial en las empresas de Seguridad

Privada de la ciudad de Bogotá, para la creación de una Guía de intervención; mediante revisión bibliográfica.

Determinar las fuentes que reducen los riesgos psicosociales en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Bogotá, D.C.

Clasificación de los factores de riesgo psicosocial de las fuentes de la revisión bibliográfica.

Elaborar una Guía de intervención que permita disminuir los Factores de Riesgo Psicosocial en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá. Sugiriendo una plantilla de control.

4. Justificación y Delimitación

4.1. Justificación

La Organización Internacional del Trabajo-OIT (citado por Vassallo, L. M., 2012), define los factores psicosociales: como “la interacción que hay entre el trabajador, las condiciones y trabajo, el medio ambiente que lo rodea y por otra parte va a considerar las capacidades del trabajador, la necesidad, la cultura y las diferentes condiciones personales, la perspectiva y experiencia van a influir en la salud, rendimiento y la satisfacción del trabajador” (p.15).

Las Empresas de Seguridad Privada en la ciudad de Bogotá, no cuentan con procedimientos claros y adecuados para evaluar los factores de riesgo psicosocial a sus empleados. Por esta razón estas empresas presentan una rotación constante de empleados,

ausentismo, deserción y desmotivación laboral. Dadas las características de los puestos de trabajo se encuentran factores de riesgo psicosocial que afecta de forma directa la salud de los empleados, disminuyendo así el desempeño, la productividad, incrementando procedimientos engorrosos y aumento en los gastos operativos de las empresas de vigilancia y seguridad privada.

El riesgo psicosocial debe ser una prioridad para todos los empleadores y colaboradores de una organización en este caso especial para las empresas del sector de vigilancia y seguridad privada, en razón al latente riesgo que se evidencia, está presente en la labor del vigilante, teniendo en cuenta que sus características y condiciones de trabajo conllevan a una exposición al estrés y otras afectaciones para la seguridad y salud mental del trabajador.

De tal manera que la organización pueda mediante la *Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá*; ejecutar medidas que permitan mitigar estas condiciones. Razón por la cual se presenta la Guía de intervención para las organizaciones, con el fin de crear conciencia de la importancia que, al interior de estas, puedan contar con los lineamientos que les ayude a identificar los factores de riesgo psicosocial, revisando cada uno de los puntos que allí están expuestos, permitiéndoles tener la claridad para realizar los cambios que sean necesarios, los cuales permitirán mejorar procesos en las diferentes áreas de la empresa.

Esta guía concreta aportes en la prevención de los factores de riesgos psicosocial, encaminados a realizar programas de mejora, la alta gerencia debe velar por proteger la salud y la seguridad de este personal, por ende, el riesgo psicosocial es un tema relevante en panorama de riesgos de la organización; y se deben implementar, evaluar constantemente con controles administrativos que evidencien la reducción del riesgo.

La intervención en el riesgo psicosocial debe estar dirigida hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente y los métodos para capacitar a los trabajadores.

Con el interés de cumplir con la normatividad del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la Resolución 2402 de 2019 Ministerio de trabajo, la Ley 1616 de 2013, en su Artículo 9, respecto a la salud mental y prevención del trastorno mental en el ambiente laboral, esta Guía de intervención del riesgo psicosocial tiene efectos positivos, porque al intervenir las condiciones laborales, puede ser allí donde se originan las enfermedades o patologías presentadas por los trabajadores, asociadas a los factores de riesgo psicosocial.

Precisando las funciones de la gerencia, delimitando su responsabilidad, logrando la adecuada implementación, reconociendo la importancia que prestan estas empresas de vigilancia a la sociedad en general, como son la protección y salvaguardar la vida de las personas donde prestan su servicio de calidad.

4.2. Delimitación

Este trabajo de investigación está dirigido a diseñar una Guía de intervención, para disminuir el riesgo psicosocial, en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá.

4.3. Limitaciones

El desarrollo de este proyecto se realizó con baja inversión, se desarrolló una *Guía de intervención para disminuir los factores de riesgo psicosocial en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Bogotá*, las encargadas de realizarla tres profesionales con amplia trayectoria, en un periodo de tres meses.

5. Marco de referencia de la investigación

5.1. Estado del arte

La salud ocupacional en los últimos tiempos ha permitido que las organizaciones tengan más compromiso y responsabilidad con sus trabajadores, en cuanto a la promoción, prevención, protección de la salud de una forma integral, como es el bienestar físico, mental y social, además de buscar y controlar los riesgos a que están expuestos en sus puestos de trabajo.

De acuerdo con la definición de la OIT y la OMS en 1984, hacen referencia a que los factores de riesgo psicosocial están vinculados no solamente con las relaciones al interior de las organizaciones, también influyen las características del trabajador, como son sus relaciones sociales, familiares, su vida personal, desarrollo cultural que generan riesgo psicosocial. (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001).

En el proyecto denominado: *“Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario”* objetivo: Identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios. Los instrumentos utilizados bajo la estructura de una escala tipo Likert; escala fijada estructuralmente por dos extremos entre los cuales se recorre un continuo que va desde favorable hasta desfavorable con un punto medio neutral para cada afirmación. (García, M., Rubio P.A., Bravo L., 2007).

En cuanto a los resultados observados para los dos instrumentos con respecto al análisis realizado para los ítems, se encontró una correlación de 0.605 siendo significativa al 0.01, y

para cada instrumento se encontró que su nivel de fiabilidad corresponde a 0.84 para Resistencia al Cambio y 0.79 para Riesgo Psicosocial, lo cual permite afirmar que existe un alto nivel de confiabilidad y precisión en la medida del atributo. Esto permite concluir que los resultados esperados respecto a la relación entre las dos variables y la confiabilidad de los instrumentos dan cumplimiento a las expectativas planteadas inicialmente. (García, M., Rubio P.A., Bravo L., 2007).

La Batería del riesgo psicosocial está constituida por los siguientes protocolos de acciones y estrategias de promoción y prevención, así: Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B). Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral. Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo. Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos 1996, 2005 y 2010).

En la tesis denominada *Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa Andina de Seguridad del Valle que ofrecen sus servicios en el Centro comercial Victoria de la ciudad de Pereira*. El objetivo es Identificar los factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle que ofrecen Servicio para el Centro Comercial Victoria en la ciudad de Pereira en 2017. (Machado, A. M., Ramírez, M. L., 2018).

Se aplicaron 25 encuestas de riesgo Intralaboral B (Personas SIN personal a cargo) a los Guardas de la Empresa Andina de Seguridad del Valle. Es de tener en cuenta que las

personas son consideradas con sintomatología de estrés, cuando su calificación se encuentra desde medio hasta muy alto. Por ende, solo se analizan los cuestionarios de riesgo intralaboral y riesgo extralaboral de los trabajadores cuya calificación del cuestionario de estrés haya sido media, alta o muy alta. En ella se puede ver que el 48 % de los Guardas de Andina de Seguridad del Valle tienen niveles de estrés sin riesgo o en riesgo bajo. El 52% restante obtienen puntajes que se clasifican como riesgo medio, alto o muy alto. (Machado, A. M., Ramírez, M. L., 2018).

En la tesis denominada *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. En donde el objetivo es: Realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales.

“Se retoman los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo Demanda – Control y el modelo Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa.” (p.380). Para los autores (Charria, V.H., Sarsosa P. V., Arenas, F., 2011). Aplica el “Cuestionario para la Evaluación del Estrés, que hace parte de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia, el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Desgaste Ocupacional” (p. 380).

“Para evaluar síndrome de quemarse en el trabajo (burnout); la Utrecht Work Engagement Scale, que evalúa la experiencia de engagement y bienestar y el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (ivapt-pando), el Cuestionario para la Vigilancia de la Violencia Laboral, utilizado en el estudio de la Universidad de Antioquia y el Ministerio de la Protección Social sobre formas y consecuencias de la violencia en el

trabajo.” (Charria, V.H., Sarsosa P. V., Arenas, F., 2011, p.380-381).

Esta investigación toma como referentes haciendo evaluación de la eficacia de la metodología propuesta por los instrumentos ya diseñados para la evaluación del riesgo psicosocial en las empresas. La exposición a factores de riesgo psicosocial ha sido demostrada por diversas investigaciones. Éstas evidencian asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, variables personales y ambientales, con patologías derivadas del estrés como el síndrome de burnout, acoso laboral y alteraciones psicológicas de diferente naturaleza.

Factores Precipitantes: Un trabajador al ser contratado e iniciar sus funciones, llega con grandes expectativas de desarrollo profesional y personal, el entusiasmo lo acompaña, al igual que el idealismo por la empresa y por sus ideales a realizar, además sus necesidades económicas con las que él llega, eso lo lleva a implicarse de excesivamente en la solución de los problemas llevándolo a convertir los problemas de la empresa en un reto personal. Con el transcurrir del tiempo el trabajador se va a ver agotado, bajos sentimientos de realización laboral, sentimientos de impotencia frente a situaciones que los superan. (Gil Monte y Peiró 2003).

La intervención diaria en situaciones adversas tiene un impacto negativo en los trabajadores, la sobrecarga actual de trabajo, conducen a tres niveles de incidencia: Individual, interpersonal y organizacional.

La tesis titulada “*Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad*” El objetivo de la investigación es: Identificar de forma temprana, los factores de riesgo Psicosocial y la prevención de estos factores para aminorar el ausentismo por incapacidad.

Los factores psicosociales no causan la incapacidad, pero pueden precipitar, mantenerla o modificarla, terminan por condicionar la capacidad/incapacidad laboral. En un estudio de seguimiento de procesos de incapacidad que alcanzaron los 365 días, los factores psicosociales estaban presentes en un 23% de forma significativa. Los factores psicosociales (barrera o negativos) se recogían como causa o detonante del 75% de los procesos de ansiedad, trastornos adaptativos, procesos ansioso-depresivos, estrés. (Pardo, V., Manuel, J., López-Guillén, A., 2018).

En la tesis titulada "*Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo*" El objetivo de la investigación: Construir un instrumento de evaluación de componentes centrales de la dimensión psicosocial de las condiciones de trabajo en organizaciones de servicio a personas, como universidades y hospitales. (Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G., 2010).

Los Instrumentos para el Cuestionario de Condiciones de Trabajo de evaluación de componentes psicosociales del entorno laboral en organizaciones de servicios a personas. Compuesto por seis ítems: Organización y método, Regulación Organización y método, Desarrollo Organización y entorno material, Organización y entorno social, Organización y persona, Ajuste Organización y persona Adaptación. (Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G., 2010).

Se realizó el iberoamericano cuestionario a 1252 profesionales de la sanidad (medicina y enfermería) y de la educación superior empleados respectivamente en hospitales y en universidades de diversos países. De las personas que conformaron la muestra, el 48% trabajaba en España, el 18% en Colombia, el 17 % en Chile, el 14% en Brasil y el 3% en Perú. Por sectores profesionales, el 39% se dedicaba a la docencia e investigaciones

universitarias, el 24% a la medicina hospitalaria y el 37% a la enfermería, también en hospitales. En cuanto a sexo, un 65% del colectivo estuvo integrado por mujeres (constituyendo la mayoría de las personas trabajando en enfermería) y un 35% por hombres (con una presencia ligeramente superior en los sectores profesionales de la academia y de la medicina). La edad media de las mujeres es de 39.1 (SD 10.9) y la de los hombres de 42.7 años (SD 11.3). (Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G., 2010).

Los resultados reflejan que hay un promedio del 60% de satisfacción relacionadas con el bienestar de los empleados, la seguridad, la motivación, el compromiso, la satisfacción y el rendimiento laboral, de la labor que desempeñan en el área de la salud, en los diferentes países encuestados. (Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G., 2010).

En la tesis denominada “*Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile*”. El objetivo de esta investigación fue determinar la correlación entre riesgos psicosociales laborales y estrés percibido en trabajadores de una empresa del rubro eléctrico en Chile. (Güilgüiruca, M., Meza G., K., Góngora. C., R., Moya C. 2015, pp. 57-67).

Se diseñó un estudio descriptivo, de alcance asociativo y de corte transversal, Se aplicó el instrumento SUSESO ISTAS-21, versión corta de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) del Gobierno de Chile y la Escala de Estrés Percibido validada para población chilena. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS versión 17.0. En el cual participaron 292 trabajadores. (Güilgüiruca, M., Meza G., K., Góngora. C., R., Moya C. 2015, pp. 57-67).

Para los autores (Güilgüiruca, M., Meza G., K., Góngora. C., R., Moya C. 2015), “los resultados indican que todos los factores de riesgos psicosociales estudiados presentan

asociaciones estadísticamente significativas con estrés percibido. Destacan las relaciones de apoyo social y exigencias psicológicas con estrés percibido, así como la relación entre género y doble presencia, antigüedad laboral y trabajo activo, sistema de turno y compensaciones.” (p.57).

Los trabajadores evaluados manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido con aspectos del contenido y organización del trabajo. En la investigación titulada “*Factores de Riesgo Psicosocial Asociados al Ausentismo por Causa Médica de Enfermedades Asociadas al Estrés en Empleados de Hotel Cinco Estrellas de la ciudad de Cartagena 2016- 2017*”. (Perdomo, M. P. 2019, p.4).

Objetivo “Evaluar la relación existente entre los factores de riesgo psicosociales y el ausentismo por causa médica de enfermedades asociadas al estrés laboral en el año 2016 en los trabajadores de un Hotel de la ciudad de Cartagena. Instrumentos. Se aplicó la batería de riesgo psicosocial, en 193 empleados del Hotel de Cinco Estrellas de Cartagena del año 2016- 2017.” (Perdomo, M. P. 2019, p.4).

Resultados en nivel de Riesgo Psicosocial y el ausentismo, incapacidad por estrés con 42%, con una asociación estadística por el riesgo psicosocial intralaboral, en los cargos de Alimentos y Bebidas en la parte operativa en las cocinas, restaurantes, es uno de los principales servicios de los hoteles de cinco estrellas. Como factor protector se identificó en los cargos administrativos. (Perdomo, M. P. 2019, p.5).

En la tesis titulada “*La medida del clima de seguridad y salud laboral*” El objetivo de la investigación fue Identificar si se cumplen con los estándares mínimos en una empresa de seguros, respecto al cumplimiento con el sistema de seguridad en el trabajo. (Melià, J.

L., Sesé, A. 1999, p.269).

Instrumentos Aplicación Cuestionario C3/15 medir el Clima Organizacional hacia la Seguridad Laboral. Muestra aleatoria se aplicó a 429 trabajadores, obtenida de los listados oficiales de una compañía aseguradora. Después de aplicar el cuestionario la muestra definitiva se confirmó a 316 trabajadores, porque 113 quedaron excluidas por no estar totalmente diligenciadas. (Melià, J. L., Sesé, A. 1999, p.269).

El resultado de la prueba arrojó una estructura de un porcentaje de varianza de 39.3%, a estructuras dentro de las empresas dedicadas a la seguridad, relacionados con representantes o comités de seguridad, canales de comunicación, para informar las condiciones inseguras imperantes dentro de la organización, se realiza comunicación por medio de carteles sobre la seguridad. (Melià, J. L., Sesé, A. 1999, p.269).

También se realizan capacitaciones, charlas temas relacionados con la seguridad en el trabajo, al igual que conocimiento de las políticas y normatividad. Se realizan inspecciones dentro de la empresa. El otro componente que se midió son las políticas de seguridad de la empresa evidenciándose la importancia de divulgar estas políticas y el interés por parte de la empresa que sus empleados las conozcan. (Melià, J. L., Sesé, A. 1999, p.270).

El tercer componente explica las acciones específicas en materia de seguridad, relacionadas con sistemas de incentivación al desempeño seguro, reuniones de trabajo en seguridad, cursos, charlas, capacitaciones en seguridad, inspecciones de condiciones inseguras, indicaciones o instrucciones para los procesos en el desempeño de una forma adecuada con los elementos necesarios.

Recopilación de los factores de riesgo psicosocial de las fuentes de la revisión bibliográfica

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	SINTOMAS	ACTIVIDAD	FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL
<p>Arango Arango, O. I., Bolívar Martínez, L. M., & Cudris Ruiz, A. M. (2018). Propuesta de guía diferencial para el diagnóstico y la intervención del estrés severo, síndrome de burnout y fibromialgia en ambientes laborales http://wap.smsHungama.in/bitstream/10946/4228/1/Propuesta%20Gu%C3%ADa%20Diferencial%20Estr%C3%A9s.pdf</p>	<p>Trastornos psicológicos (agotamiento emocional, trastornos psico psiquiátricos, estrés, ansiedad, depresión, frustración, disminución de la autoestima, desconfianza, poco interés por desarrollar tareas), Trastornos de comportamiento (irritabilidad, agresividad, tristeza, despersonalización, trato frío e indiferente, aislamiento social, acciones negativas que interfieren en las relaciones interpersonales).</p>	<p>Intervención: Estrés Severo. Síndrome de Burnout y Fibromialgia</p>	<p>Exceso de exigencias psicológicas. Falta de influencia y desarrollo. Falta de apoyo y de calidad de liderazgo. Escasas compensaciones. Doble presencia</p>
<p>Síndrome de quemarse por el trabajo y factores de riesgo psicosociales extralaborales en guardas de seguridad del sector portuario de Buenaventura 2016. file:///C:/ecc/ Seminario%20%20Inv%20II/4907-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8293-1-10-20190203.pdf</p>	<p>La pérdida de la ilusión en el trabajo, aumento del agotamiento psíquico (físico y emocional), indolencia con los clientes/usuarios y aumento en los sentimientos de culpa. Agresiones y conflictos interpersonales, sobrecarga de casos a atender, conflicto y ambigüedad del rol, percepción de inequidad en los intercambios sociales. Extensas jornadas laborales, turnos rotativos especialmente los nocturnos, falta de autonomía y control, ambigüedad de rol, estilos de mando y liderazgo autoritarios, así como los riesgos intrínsecos de la actividad como los ataques a la integridad física.</p>	<p>Investigación científica: Estrés crónico y patologías que éste conlleva como el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT).</p>	<p>Desgaste psíquico: es la presencia de agotamiento emocional y físico a consecuencia de las actividades laborales especialmente en las relaciones interpersonales problemáticas. Indolencia: son los comportamientos y actitudes de indiferencia y cinismo que tienen los empleados con sus usuarios/clientes. Y culpa, cuando el sujeto se cuestiona por su comportamiento de cinismo hacia los clientes, generando sentimientos de culpa. Del mismo modo, expone la forma como las cuatro dimensiones interactúan en el desarrollo del SQT: El deterioro cognitivo (bajas puntuaciones en ilusión por el trabajo) y afectivo (altas puntuaciones en desgaste psíquico) aparece como primera respuesta a las fuentes de estrés laboral crónico, desarrollando los individuos, con posterioridad, actitudes negativas hacia las personas que atienden en su trabajo (altos niveles de indolencia). La aparición de los sentimientos de culpa es posterior a estos síntomas, no presentándose en todos los profesionales.1</p>

Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa “andina de seguridad del valle” que ofrecen sus servicios en el centro comercial victoria de la ciudad de pereira.

Recuperado de:
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1936/Aura%20Machado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Factores de riesgo psicosocial en una empresa de servicios de eventos y exposiciones de Bogotá

Recuperado de:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3683/Grisalesyensi2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La Exposición a Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en un Personal de Vigilancia y Seguridad Privada

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32465/HernandezFonsecaEsteffany2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como Estrés y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración

Deterioro tanto en su salud física como en su salud mental.

Se han hecho presentes las enfermedades relacionadas con el estrés, tales como: la depresión, trastornos de ansiedad y adaptación.

INVESTIGACION:
 Estrés, el cual tiene efectos en los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico

INVESTIGACIÓN: El 73% de la población presenta sintomatología relacionada con el estrés, por otro lado, los dominios que mayor nivel de riesgo presentan son: Recompensa, seguido del Control.

Ensayo de grado: La Resolución 2646 de 2008 define en su Capítulo 2. Artículo 5, los factores de riesgo psicosocial como: “las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”

Sobrecarga de trabajo, la calidad de liderazgo, las condiciones de los puestos de trabajo, la asignación de tareas, la compensación salarial, jornada del trabajo, características de la organización, tiempo de descanso, compromiso, relación con compañeros y superiores, pueden ser individuales, extralaborales e intralaborales.

Nuevas formas de contratación, envejecimiento de la población empleada, insatisfacción laboral, fuertes exigencias laborales y por último desequilibrio y conflicto entre la vida personal y laboral, estos dejan ver la importancia de la identificación y reconocimiento de cada uno factores de riesgo psicosocial a los que se exponen los trabajadores.

Incremento en patologías mentales derivadas del estrés por el tipo de servicio que ofrece, es el sector de vigilancia y seguridad privada, por ejemplo la labor de un vigilante es velar por la seguridad de personas, bienes o servicios; generalmente para el desarrollo de su actividad necesitan un arma de dotación(pistola, escopeta o revolver), además su jornada laboral puede ser diurna o nocturna con una intensidad horaria diaria que varía entre las 8 a 12 horas de trabajo, es decir que en una 3 semana laboral un total estimado de 48 a 72 horas, en las cuales no tiene contacto con su familia, están expuestos al sol o al frío y en muchos casos en el desarrollo de estos servicios debe pasar las 12 horas laborales de pie (

como en centros comerciales, hospitales, bancos, etc.).

<p>Factores psicosociales estresantes en el trabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa Yura S.A. Arequipa, 2016 Cervantes Chávez, Yamila Karol URI: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10697 Fecha: 2016</p>	<p>Los factores de riesgo de estrés en el lugar de trabajo. No obstante, en una reciente encuesta realizada a varios miles de trabajadores estadounidenses, más del 40 % de los encuestados señalaron una carga de trabajo excesiva y afirmaron que al final de la jornada se encontraban “agotados” y “emocionalmente exhaustos” (Galinsky, Bond y Friedman 1993).</p>	<p>El presente estudio es una investigación es de tipo descriptiva – explicativa con un diseño no experimental, transversal, tomándose como muestra a 240 colaboradores a quienes se les aplicó encuestadas para obtener la información sobre las variables de estudio.</p>	<p>Sobrecarga de trabajo, Ambigüedad de rol, No se le ha informado sobre su labor, Conflicto de rol, no establece una adecuada relación con pares y superiores, Inseguridad en el trabajo, Percibe que no tiene estabilidad laboral, no tiene nada seguro en la empresa con relación a la Promoción, en la mayoría de los casos, no tiene no tiene expectativas de ascender Falta de participación, la empresa no genera niveles de participación para los colaboradores Control, no existe una política de capacitación en la empresa, Ambiente laboral inadecuado (iluminación, ruidos y temperatura), es injusta la remuneración por su trabajo.</p>
<p>Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67930210</p>	<p>Las organizaciones con jerarquías rígidas, altos grados de especialización, descripciones de puestos de trabajo limitadas y reglas y procedimientos inflexibles tienen dificultades para responder de forma adecuada a las demandas del cambio y por estas razones no logran que sean efectivos, lo que lleva a generar crisis en las organizaciones, tanto en su capital humano como en la empresa misma, lo cual se traduce en insatisfacción laboral, conflictos entre jefes y subordinados por el manejo inadecuado de las situaciones, estrés laboral, negligencia en las labores diarias, bajos niveles de motivación, ausentismo, cambios en la estructura, fusiones, recortes de personal, competitividad, bajos niveles de productividad y, como consecuencia última, el cierre de las organizaciones.</p>	<p>En esta investigación se identificó la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio en el personal de seguridad de una organización del sector económico terciario de prestación de servicios.</p>	<p>Se pueden definir cuatro causas: a) falta de confianza y malentendidos de intenciones de cambio (determinados por experiencias de cambio anteriores), b) baja tolerancia al cambio, c) interés propio primitivo y, d) valoraciones contradictorias del mismo proceso en función de la posición en la organización de la persona que las realice.</p>

<p>Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. Charria Víctor H., Sarsosa Kewy y Arenas Felipe. Cali- Colombia Octubre 2011 https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/9715/10419</p>	<p>Realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. El estrés laboral, como el modelo Demanda–Control y Desequilibrio Esfuerzo–Recompensa y otros planteamientos como el Modelo Integrador del Estrés Laboral.</p>	<p>Realizar un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales</p>	<p>Los factores psicosociales son comprendidos como toda condición que experimenta la persona en su relación con el medio organizacional y social, producto de la gestión del trabajo, aspectos organizacionales, ambientales o del individuo, que pueden afectar potencialmente el bienestar y la salud (tanto física, psíquica o social) de los trabajadores [22-24]; estos factores constituyen un riesgo cuando bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición, generan estrés y afectan negativamente la salud de los trabajadores a nivel emocional, cognoscitivo, comportamental y fisiológico. Por estar enfermo y presentar limitaciones funcionales que afectan a la capacidad laboral y que impiden trabajar. Los factores psicosociales son determinantes en la salud de la población y por tanto determinantes en la enfermedad y el enfermar de la población trabajadora.</p>
<p>Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad. José Manuel Vicente Pardo Araceli López-Guillén García Murcia España 2018. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2018000100050</p>	<p>La incapacidad permanente queda definida como: “la situación del trabajador que, después de haber estado sometido al tratamiento prescrito, presenta reducciones anatómicas o funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsiblemente definitivas, que disminuyan o anulen su capacidad laboral.</p>	<p>Estudio Están en la cronificación del proceso una vez que la incapacidad se ha producido, están en la percepción del paciente de persistencia sintomatológica y de escasa respuesta al tratamiento, conllevan una percepción de mala evolución de su proceso de incapacidad, potencian lo disfuncional discapacitante y dificultan el retorno laboral.</p>	<p>Un análisis de componentes principales mostró la existencia de seis factores en el cuestionario, agrupados por pares en tres grupos de escalas, mostrando todas ellas una notable consistencia interna, con altos valores α de Cronbach.</p>
<p>Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Josep M. Blanch, Miguel Sahagùn y Genès Cervantes Universidad autónoma de Barcelona 2010 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-5962201000030002</p>	<p>Las condiciones en que se realiza el mismo trabajo constituyen una referencia clave para la evaluación de la calidad de vida en general.</p>	<p>El Cuestionario de Condiciones de Trabajo fue diseñado y aplicado como una herramienta de evaluación de componentes psicosociales del entorno laboral en organizaciones de servicio a personas. Lo contestaron 1252 profesionales de la sanidad (medicina y enfermería) y de la educación superior empleados respectivamente en hospitales y en universidades de diversos países iberoamericanos.</p>	

<p>Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en trabajadores del sector público</p>	<p>En los resultados obtenidos se identificaron los efectos significativos del acoso laboral en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos. En el caso del burnout, el factor de agotamiento tiene un efecto en los trastornos del sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. También, la insatisfacción de logro tiene un efecto significativo en los trastornos del sueño. Es recomendable el desarrollo de intervenciones primarias, secundarias y terciarias para los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales como el burnout y el acoso laboral.</p>	<p>Se realizó una investigación empírica de tipo descriptiva, ex post facto y explicativa con una muestra estratificada de 153 trabajadores de una dependencia del sector público.</p>	<p>Los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de provocar daños directos a la salud física, mental y/o social de los trabajadores (p.ej. violencia en el trabajo, acoso laboral y burnout). El objetivo de esta investigación fue determinar el efecto que tienen los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en una muestra de trabajadores de una organización del sector público.</p>
<p>Juana Patlán Pérez*</p>			
<p>Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, ISSN-e 2007-5278, Vol. 8, N.º. 21, 2019 (Ejemplar dedicado a: Enero - abril), págs. 20-47</p>			
<p>Pérez, J. P. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicossomáticos en trabajadores del sector público. RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 8(21), 20-47.</p>			
<p>Revisión conceptual de los factores de riesgo psicossocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Andrés Lisímaco Polanco Martínez, Mónica García Solarte Libre Empresa, ISSN-e 1657-2815, Vol. 14, N.º. 1, 2017, págs. 111-131 Martínez, A. L. P., & Solarte, M. G. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicossocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. Libre Empresa, 14(1), 111-131.</p>	<p>Por lo anterior, en el presente documento se realiza un acercamiento conceptual desde la Organización Internacional del Trabajo – O.I.T., con diferentes autores y el marco legal en Colombia, que ayuda a evidenciar la importancia de la intervención de los factores de riesgo psicossocial laboral. Igualmente, se presentan algunas de las diferentes herramientas que se pueden emplear en Colombia para su medición y diagnóstico de acuerdo con los requerimientos de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, relacionados con el reconocimiento de tres tipos de condiciones de los factores de riesgo psicossocial laboral: intralaborales, extralaborales e individuales, en su evaluación.</p>	<p>Los factores de riesgo psicossocial laboral en Colombia tienen un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los trabajadores que desarrollan actividades en su contexto de trabajo, haciéndose necesario su diagnóstico y la creación de programas de vigilancia epidemiológica de este factor que permitan prevenir accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral.</p>	<p>Factores intralaborales, factores extralaborales y factores individuales.</p>

<p>Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo. Incio Rodríguez, Sara Lisbeth</p>	<p>Los resultados muestran, en cuanto al Desgaste Ocupacional, predomina en los agentes, un nivel medio de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro, con porcentajes que oscilan entre 40.8% y 45.5%; y un nivel bajo en las dimensiones Despersonalización y Factores Psicossomáticos, con porcentajes que oscilan entre 39.8% y 43.7%. Asimismo, predomina un nivel medio de Factores de Riesgo Psicossocial y sus dimensiones, con porcentajes que oscilan entre 47.6% y 58.7%.</p>	<p>Se ha realizado un estudio correlacional entre Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.</p>	<p>En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicossocial en los sujetos de estudio. Por otro lado, existe correlación muy significativa, positiva y en grado medio, de las dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro de Desgaste Ocupacional con las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicossocial. Asimismo, existe correlación muy significativa, positiva y en grado medio, de las dimensiones Despersonalización y Factores Psicossomáticos con las dimensiones de Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo. De igual manera, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Despersonalización y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. El acelerado desarrollo de la economía obliga a las empresas a funcionar 24 horas al día y en consecuencia a prolongar la jornada laboral, situación que provoca cierto grado de tensión, fatiga, genera insomnio, irritabilidad, depresión, entre otras situaciones que conllevan a que el trabajador límite el tiempo que comparte con su familia, dificulte la participación social y perturbe su calidad de vida</p>
<p>2018 http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4372</p>			
<p>Rodríguez, I., & Lisbeth, S. (2018). Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una empresa privada de Trujillo.</p>			
<p>Causas del Estrés laboral en los trabajadores caso Centinela de la compañía de seguridad de diciembre 2017 y junio 2018 https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5580/TESES%20CAUSAS%20DEL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20CASO%20e2%80%9cCENTINELA%e2%80%9d%20%20DE%20LA%20COMPANIA%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20VIGILANCIA%20PRIVADA%20DE%20DICIEMBRE%202017%20A%20JUNIO%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Esta investigación se basa en aplicar el Cuestionario Modelo Karasek a 53 empleados calificados como “casos centinela” de la empresa de vigilancia y seguridad privada con el fin de explicar las causas del estrés laboral a partir de las demandas y controles de tipo psicosocial y plantear medidas de intervención con el fin de llevarse a cabo.</p>	<p>Gestión Organizacional Puesto de Trabajo Liderazgo y Relaciones Sociales Control Sobre el Trabajo Participación y Manejo del Cambio Oportunidades de desarrollo y Uso de Habilidades Control y Autonomía sobre el trabajo Demandas del Trabajo Demandas ambientales y esfuerzo Demandas Emocionales Demandas de Carga Mental Jornadas de Trabajo Dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Recompensas Dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Reconocimiento y Compensación Extralaborales Puntajes totales de los factores de riesgo extralaboral por puesto y global. Tiempo</p>	

<p>Aanálisis de los factores de riesgo psicosocial y síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicológico de salud mental como aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad privada https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1493/1/DNA-spa-2018.</p>	<p>A partir de los datos recogidos, se concluye que en general que la presencia de riesgos psicosociales en niveles alto y muy alto, en un número significativo de trabajadores coinciden con la presencia de síntomas de alteración mental en un número importante de esos mismos trabajadores de la compañía que participaron de la evaluación.</p>	<p>fuera del Trabajo Comunicación y Relaciones Interpersonales Situación Económica Familiar Características de Vivienda y de su entorno Influencia del Entorno Laboral Trabajo Desplazamiento Vivienda Trabajo Vivienda</p>	<p>síntomas de alteración mental en un número importante de esos mismos trabajadores de la compañía que participaron de la evaluación</p>
<p>¿Análisis Riesgo Psicosocial presente en Guardas de Seguridad en Bogotá epository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20576/MoyanoCaballeroMónica2018%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>El desarrollo de la industria en el país y el crecimiento económico están sustentados en la mano de obra y maquinaria, de aquí que surja la necesidad de la empleabilidad, el hecho de tener el rol de trabajador, lo expone a una serie de riesgos que varían dependiendo de la actividad. En el oficio de los vigilantes, las variables que aparecen en el riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de diferentes patologías que afectan la salud de los trabajadores de vigilancia privada, existen unos indicios propios de esta actividad laboral, su aparición y su prevención contribuye de manera integral a su bienestar en cuanto a su salud psicosocial y también ayuda al desarrollo económico de las empresas y sus objetivos organizacionales.</p>	<p>Esta revisión pretende analizar los factores del riesgo psicosocial de los vigilantes, se abordarán desde la óptica de la parte intralaboral, extralaboral y personal, buscando proponer unos factores protectores que permitan a las empresas realizar una gestión juiciosa con el objetivo de prevenir y crear entornos saludables en la organización.</p>	<p>Aparecen en el riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de diferentes patologías que afectan la salud de los trabajadores de vigilancia privada,</p>

<p>Riesgos psicosociales intra y extralaborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá Salamanca Quiñones, M.S [1]; Porras Velásquez, N. R Revista de psicología de la salud, ISSN-e 2386-2300, ISSN 0214-6118, Vol. 7, N.º. 1, 2019, págs. 152-181 Quiñones, M. S., & Velásquez, N. R. P. (2019). Riesgos psicosociales intra y extralaborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá. Revista de psicología de la salud, 7(1), 152-181. Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa de seguridad privada en la ciudad de Bogotá. http://hdl.handle.net/11371/1248</p>	<p>Los resultados muestran que los factores de riesgos psicosociales intralaborales relacionados con los dominios concernientes con las demandas del trabajo y el control y autonomía sobre las decisiones en el trabajo presentan niveles de riesgo muy altos para la salud de los empleados.</p> <p>La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilista de 541 guardas de seguridad, colaboradores de la organización</p>	<p>Identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaborales percibidos por los empleados del área operativa de una empresa de vigilancia y seguridad privada en la ciudad de Bogotá. Métodos: La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilista de 485 guardas de seguridad, colaboradores de la organización.</p> <p>Los resultados muestran que los factores de riesgo intralaboral con más altos están asociados a la dimensión control sobre el trabajo y demandas del trabajo. La conclusión principal señala que los factores que más afectan el bienestar de los colaboradores son los intralaborales, los cuales tuvieron un puntaje alto en el factor de riesgo a comparación de los factores extralaborales, los cuales se encuentran en un nivel medio.</p>	<p>factores de riesgo extralaborales con más altos puntajes están asociados a la dimensión tiempo fuera del trabajo, situación económica familiar y desplazamiento vivienda trabajo-vivienda</p> <p>Esta investigación consistió en medir los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales percibidos por los empleados del área operativa de la empresa de seguridad Servicio de Colombia y proponer un plan de intervención para mejorar las condiciones de salud laboral del personal</p>
<p>Salamanca Quiñones, M. S. (2017). Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa de seguridad privada en la ciudad de Bogotá.</p>			

--	--	--	--

--	--	--	--

Fuente Elaboración Propia.

5.2. Marco teórico

5.2.1. Antecedentes

La salud ocupacional en los últimos tiempos ha permitido que las organizaciones tengan más compromiso y responsabilidad con sus trabajadores, en cuanto a la promoción, prevención, protección de la salud de una forma integral, como es el bienestar físico, mental y social, además de buscar y controlar los riesgos a que están expuestos en sus sitios de trabajo.

De acuerdo con la definición de la OIT y la OMS en 1984, hacen referencia a que los factores de riesgo psicosocial están vinculados no solamente con las relaciones al interior de las organizaciones, sino también influyen en las características del trabajador, como son sus relaciones sociales, familiares, su vida personal, desarrollo cultural que generan riesgo psicosocial. (Sauter, Murphy, Hurell, & Levi, 2001).

Para los autores (Arango, O., Bolívar, L.M., Cudris, A., 2018) “Los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral son aquellos que vulneran la salud del trabajador, generando respuestas negativas a nivel fisiológico, emocional, cognitivo y conductual.” Al verse debilitada la salud de los empleados, de forma directa se afecta la productividad.

Los gerentes y directores de la empresa deben tener un compromiso definitivo cuando toman decisiones, fomentar la capacitación, programas de prevención, promoción e intervención de los riesgos psicosociales, dando solución a las necesidades, minimizando los riesgos, orientados por los programas del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (Arango, O. I., Bolívar, L. M., Cudris, A. M., 2018)

Además, las exigencias del trabajo moderno son distintas a las capacidades y

necesidades, por lo que surgen consecuencias en la salud de los empleados a causa de los denominados riesgos psicosociales. Para los autores (Uribe, A.F., Martínez, A. M., 2013), “*El objetivo principal fue identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral a los cuales están expuestos los trabajadores de instituciones de salud de nivel III de atención, en el departamento de Santander (Colombia).*” En la investigación la muestra fue 260 profesionales de la salud entre las edades de 32 a 70 años, fue aplicada la batería del riesgo psicosocial, que arroja un riesgo intralaboral muy alto. Esto debido a que los factores como calidad de vida, prestación de servicios y la gestión organizacional se ven afectadas, esto orientó la intervención que estuvo dirigida a las condiciones de la jornada y a la demanda emocional de los profesionales de la salud. (Uribe, A.F., Martínez, A. M., 2013).

En este nuevo antecedente el objetivo de la investigación consistía en identificar el efecto del burnout y acoso laboral, para la salud física, mental y social en los trabajadores de una organización de servicio público, investigación empírica de tipo descriptiva, *ex post facto*, aplicado a 153 empleados y arrojó como resultados en los factores acoso laboral en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos. En el síndrome de burnout se relaciona con el trastorno del sueño, psiconeuróticos, psicosexuales, ansiedad y depresión, así como, insatisfacción en el logro. (Pérez, J., 2019).

De la misma forma para el investigador (Duarte, J. 2020) “los entornos inestables en los ámbitos laborales, rodeado de cambios, esto conduce a los gerentes a nuevos retos, dentro de los procesos gerenciales, planeación estratégica para el logro de sus metas, sin perder de vista prevención y promoción de riesgos psicosociales.” (p.18)

El propósito del presente artículo fue “*Los factores que afectan la calidad de vida*

laboral en las empresas de vigilancia privada colombianas.” La investigación se sustentó en los postulados teóricos Carrión (2011), Barnes (2012), Sánchez (2012), Mertens (2001), Guns (2011), y para la variable calidad de vida laboral de Chiavenato (2007), Fernández (2005), Carneiro (2004), Libro verde de las comisiones europeas (2001), entre otros; y se enmarca como descriptiva, con un diseño de campo, transversal y no experimental. (p.17).

La investigación de autor Duarte, J. (2020). “La población estuvo conformada por los gerentes de las empresas de vigilancia privada colombianas como lo son Brinks de Colombia S.A, Interglobal Seguridad y Vigilancia Ltda., Su oportuno servicio Ltda., Carimar Ltda., Visplus Ltda., siendo un total de sujetos veinte (20) estudiados”. (p.17)

Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, siendo elaborado un instrumento conformado por cuarenta y cinco (45) ítems, como conclusión los gerentes de las empresas de vigilancia privada colombianas perciben que solo los factores que afectan la calidad de vida laboral tienen una tendencia aceptable y coherente en la gestión gerencial empresarial desde la perspectiva de la planificación estratégica de Recursos Humanos.

Este estudio forma parte de los proyectos de formación continua en intervención psicosocial y factores críticos para el desarrollo organizacional humano. Se presentan las bases diagnósticas y una síntesis epistemológica del estrés de rol, debido a la importancia que tiene su manejo efectivo por médicos y enfermeras, tanto para su salud y el bienestar como para la propia efectividad organizacional. (Espinosa, S., Deroncele, A., Medina, P., 2020).

En la investigación realizada sobre medición de intervención de factores de riesgos

psicosociales de la empresa de seguridad privada la autora destaca, los riesgos psicosociales deben ser evaluados de forma periódica, usando instrumentos validados y actualizada la estadística sobre las condiciones de salud de los trabajadores, ocurrencia de accidente de trabajo y enfermedades profesionales. (Charria, V.H., Sarsosa, K.V., Arenas, F. (2011).

De otra parte, esta investigación realizada por Moyano (2018), ensayo en el expone la afectación de forma significativa producida por la carga laboral de los vigilantes, “la interacción entre el individuo y la ejecución de su trabajo diariamente demandara exigencias físicas, mentales y emocionales, buscando siempre conseguir objetivos de producción, o de resultados en las empresas”. (p. 6). Pero cuando el nivel de exigencia de la carga laboral sobrepasa las capacidades del trabajador, reflejada en algunos casos en carga física, mental y emocional.

El concepto de estrés laboral según Lazarus, Folkman (citado por Quispe, 2016),” es causado por la interacción entre el trabajador y su ámbito laboral, en las que las exigencias del ambiente sobrepasan la capacidad de respuesta del trabajador, produciendo en él la pérdida de control.” (p.13).

Así mismo, la economía obliga a las empresas a funcionar 24 horas, especialmente las empresas de seguridad privada, por consiguiente, la jornada laboral de los trabajadores, se amplía generando en los vigilantes, mayor tensión, fatiga y agotamiento con la continua exposición desencadena en estrés, afectando de forma directa el desempeño y la calidad del trabajo. (Henaó, D. A., Martínez García, A. C., Merchán Toquicia, P. A., Ramírez Suarez, O. J., 2019, p. 12).

5.2.2. Riesgos Psicosociales.

Son definidos por Gil-Monte (2012) como aquellas “condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (p. 238)

También se han definido por la OIT como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, las funciones y necesidades de los trabajadores por el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva. (Rodríguez, A. F. U., & Rozo, A. M. M., 2016).

Por otro lado indica Fernández (2010), que un riesgo psicosocial es una condición presente dentro de la dinámica laboral ya sea en el contenido del trabajo, la cultura organizacional o en relación a la ausencia de herramientas para desarrollar la labor, que afecta la salud física o psicológica del trabajador, al ocasionar enfermedades debido al conflicto que vivencia este, cuando se ve enfrentado a una serie de factores propios de la organización y no de las condiciones físicas o emocionales del vigilante.

Según, la OMS (citada por Astudillo, P., 2014) define los factores psicosociales como: “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento”. (p. 1).

Caicoya (2004) los define como “aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización, que puedan producir daños específicos para la salud de los trabajadores en función del nivel de exposición de la persona, tiempo y lugar”

(p.110).

Como lo definen, Meliá & Peiro (2006) “aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores, por exceso, por defecto o por configuración, adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo” (p. 14).

Por otra parte, el Ministerio de la Protección Social (2008) los define como “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (p. 2).

Tabla 1. *Batería Diagnostico Ministerio de Protección Social, Condiciones Intralaborales*

Condiciones Intralaborales Batería Riesgo Psicosocial	
Condiciones Intralaborales	Son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.
Dominios Demandas del Trabajo	El Control, el Liderazgo y las Relaciones Sociales, y la Recompensa. Definición de cada uno de ellos.
a. Demandas del Trabajo	Se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.
b. Control sobre el trabajo	Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.
c. Liderazgo y relaciones sociales	El liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

d. Recompensa

Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución:

La financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.

Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. *Dominios de Condiciones Intralaborales*

Dominios Intralaborales	Dimensiones
Demandas del Trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Demandas emocionales Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas ambientales y de esfuerzo físico Demandas de la jornada de trabajo Consistencia del rol Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
Control	Control y autonomía sobre el trabajo Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas Participación y manejo del cambio Claridad de rol Capacitación
Liderazgo y Relaciones Sociales en el trabajo	Características del liderazgo Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño Relación con los colaboradores (subordinados) Reconocimiento y compensación
Recompensa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. *Batería Diagnostico Ministerio de Protección Social, Condiciones Extralaborales*

Condiciones Extralaborales Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

Dimensiones Extralaborales
 Tiempo fuera del trabajo
 Relaciones familiares
 Comunicación y relaciones interpersonales
 Situación económica del grupo familiar
 Características de la vivienda y de su entorno
 Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
 Desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda

Fuente: Elaboración propia

5.2.3. Tipos de riesgo psicosocial.

Los nuevos procesos tecnológicos y dinámicos en los puestos de trabajo, los cambios sociales, son considerados como nuevos factores de riesgos psicosocial en el ambiente laboral; van generando nuevos procesos físicos y mentales en el trabajador, así mismo el riesgo va en aumento, el corto tiempo de adaptación puede generar en los trabajadores, inseguridad o desestabilización, aumentando así las afectaciones en la salud mental de los trabajadores, por la larga exposición al riesgo.

De otra parte, las nuevas formas de contratación laboral, determinado por contratos de trabajo inestable y bajas garantías a mayores niveles de exigencia y número de funciones, realizando funciones más peligrosas en peores condiciones, con menor capacitación o entrenamiento de estas. Encontrando una inestabilidad laboral y contractual, generando en los trabajadores altos niveles de ansiedad y estrés.

El trabajo determinado por el manejo de grandes cantidades de información, aumentando la carga laboral, sometido a un mayor control y vigilancia, donde la percepción del trabajador es que se realiza una evaluación constante de su desempeño,

este a su vez, se preocupa por su rendimiento y eficacia en muchas ocasiones disponiendo mayor tiempo en horas para cumplir con la totalidad de las funciones.

Las fuertes exigencias emocionales en el trabajo, con aumento en el acoso psicológico, sumando el desequilibrio entre la vida personal y laboral, en la mayoría de los casos, la falta de ajustes en las condiciones precarias en los puestos de trabajo, con horarios de trabajo excesivos, ocasionan conflicto en el trabajador con efectos perjudiciales para la salud.

Según Cabaleiro (citado por Moyano, R.J., Prieto, A.C., Ramírez J.P., 2020) “el riesgo psicosocial organizacional hace referencia a la cultura de la empresa, consta de los objetivos, políticas, esquemas de comunicación y grado de participación del empleado en las decisiones corporativas, horizonte institucional dentro de los cuales el individuo debe desarrollar su labor y acoplarse a estos”. (p. 29).

Según la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social (citada por Escobar, M.P.O., 2011), el concepto de factor de riesgo psicosocial hace referencia a una amenaza para la salud del sujeto, siendo las “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (art. 3, cap. 1).

Los trabajadores de las empresas de vigilancia privada tienen interacción con tres factores de riesgo psicosocial, a saber:

1. *Factores del medio laboral* conformado por las condiciones ambientales como son agentes físicos, biológicos que se encuentran en el puesto de trabajo, que pueden afectar la salud del vigilante. Y el diseño del trabajo se relaciona con la disposición del puesto de trabajo, los útiles y elementos de trabajo, evitando,

enfermedades musculoesqueléticas, carga mental, estrés y fatiga en el trabajador.

Frente a lo anterior, en cuanto a los vigilantes en la mayoría de los casos deben permanecer de pie durante toda la jornada, también en las jornadas nocturnas.

2. *Factores de la organización* se encuentran en las políticas y filosofía de las empresas donde se pueden relacionar las siguientes variables: la gestión de recursos humanos, responsabilidad corporativa, estrategia empresarial y relación trabajo familia. Otro factor es la cultura organizacional encontrando en este factor información, comunicación y justicia organizacional, políticas de relaciones laborales, estilos de mando, supervisión y liderazgo. Por último, las relaciones industriales conformada por el clima laboral, convenios colectivos y representación sindical.

3. *Factores de la gestión del trabajo* los más importantes y que afectan a este gremio son: condiciones de empleo en cuanto al tipo de contrato, salario, rotación de puesto, trabajo grupal, uso de habilidades personales y demandas laborales (autonomía, capacidad de control, seguridad física en el trabajo y apoyo social), estos son factores que presentan las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá. (Jiménez, B. M., & León, C. B., 2010, p. 7).

Causas del riesgo psicosocial se reflejan en la exposición durante largo tiempo a estos factores de riesgo, producen en los trabajadores enfermedades laborales causadas principalmente por la precariedad en los trabajos, condiciones de trabajo inseguras, exceso de horas trabajadas, bajos salarios, largo tiempo de desplazamiento al trabajo, complejidad en las tareas, carga mental. Las presencias de estos factores en la empresa de seguridad favorecen los riesgos psicosociales.

Los factores de riesgos psicosociales la fuente se encuentra en el desarrollo de la

actividad laboral, que pueden estar generando un deterioro o disfunción en: a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc. (Gil-montes, P., 2012).

De acuerdo con (Gil-Monte, 2003) quien “considera que la asignación de tareas puede ser observada como un riesgo psicosocial si existe sobrecarga laboral, percepciones de monotonía y/o falta de autonomía.” (p. 30). Sobrecarga y ritmo. Este hace referencia a que la cantidad de trabajo que tiene el sujeto excede el tiempo que le han asignado para efectuarlo, o la presión para entregarlo en una fecha exacta.

Como lo menciona Sarmiento (citado por Moyano, R.J., Prieto, A.C., Ramírez J:P: 2020), “para un óptimo desarrollo de la labor, son relevantes los elementos de contenido y tiempo en el cual el empleado ejecuta las funciones asignadas. Ya que el ritmo de trabajo está relacionado con la exigencia de rapidez, la recuperación de retrasos, y la competitividad entre compañeros, en cuanto al tiempo de ejecución de estas.” (p. 30).

De acuerdo con el concepto de Maddux, (1994). “El ambiente y equipos hacen referencia a los elementos de trabajo con los que cuenta el empleado y el espacio físico para desarrollar las funciones que exige su cargo, esperando que sean propicios para desempeñar dicha labor.” (p. 31).

5.2.4. Consecuencias

Para Bonet (citado por Moyano, R.J, et al. 2020), 2012), “los factores de riesgos psicosociales son un conjunto de elementos presentes a nivel organizacional que atentan contra la salud y se desarrollan a partir de situaciones vivenciadas a nivel laboral donde se

genera un conflicto entre aspectos a nivel organizacional como son los valores corporativos, el clima laboral, la actividad desarrollada en la empresa y aspectos personales como rasgos de personalidad y competencias laborales, afectando estos la salud del trabajador.” (p. 27).

Según los autores Cox, Griffiths, y Rial-González, (citado por Jiménez, B. M., León, C. B, 2010), “los riesgos psicosociales son riesgos para las organizaciones y empresas, que repercuten en los niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia”. (p. 77). Esto quiere decir que las empresas se ven afectadas internamente y de forma directa, disminuyendo sus posibilidades y causando mayor gasto en los procesos internos, como sería el caso de las empresas de vigilancia, la búsqueda a última hora e inesperada de personal para cubrir el puesto de trabajo, que por diversas causas ha sido abandonado, generando tropiezos en los procesos normales de la empresa.

Según la investigación de Jiménez B.M., León, C.B., (2010). “La inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización.” (p. 77). Según lo anterior los niveles de confianza por parte de los dos interesados (empresa, trabajador), se ven disminuidas, el compromiso en las dos partes originando en el empleado unas actitudes frente a la inequidad percibida.

5.2.5. Intervención.

La psicología ciencia aplicada en todos los contextos sociales, en el campo del trabajo, participa de forma positiva, aportando en los aspectos del trabajador, así, como mejorando las estructuras sociales, políticas y culturales entornos en los que el ser humano está inmerso; en los ambientes laborales, participa en el análisis y desarrollo de la

implementación de métodos laborales, con el objetivo de eficiencia en los resultados de productividad de las organizaciones, así como en selección y la capacitación del personal. El cambio en los contextos laborales por parte de los profesionales en psicología aplicada en el campo laboral es denominada intervención. La intervención psicosocial es una disciplina de la psicología que asume responsabilidades como son: análisis de la realidad como intermediario entre las políticas y filosofía de las organizaciones y las condiciones humanas de los empleados, en su dimensión individual y social influyendo mutuamente en la construcción de la empresa.

La intervención asiste la integralidad del ser humano en su dimensión emocional, afectiva, mental, conceptual, comportamental, relacional y cultural. Desarrollando acciones de prevención y promoción, de los factores de riesgos psicosociales en los contextos laborales. Es parte de la intervención facilitar los procesos que en el personal accede a sus propios recursos, capacidades personales y sociales para desarrollar en mejores condiciones sus labores. La intervención busca modificar aspectos perjudiciales, mejorando las condiciones de la vida laboral de los empleados. Trabajo de forma interdisciplinaria en la identificación de los riesgos, así como, la intervención de estos manteniendo estrategias de control, mejora de la productividad y los ambientes laborales.

Para (OIT-OMS, 1984) “una buena intervención se basa en la creación de grupos de control y más que todo basarse en la teoría y la práctica fundamentada en evidencia, sin embargo, existe una serie de dificultades las cuales se previenen con el uso adecuado de la teoría y la elaboración de herramientas de fácil uso.” (p.1).

5.2.6. Tipos de intervención.

En la Resolución 2646 del 2008, define las responsabilidades identificar, evaluar,

prevenir, intervenir y monitorear, de forma permanente, los factores de riesgo psicosocial en las empresas, para determinar las patologías originadas por el estrés. La resolución define al empleador es quien debe asumir como actor principal el control de los riesgos a que están expuestos sus trabajadores.

Por esto, autores como Neuman y Barón (citado por Camacho, A. y Mayorga D.R., 2017) indican que el “clima organizacional es una variable trascendental a la hora de analizar los efectos de la estructura organizacional en los comportamientos de los individuos de la empresa, ya que finalmente sí hay una influencia entre el ambiente en el que se trabaja y las conductas de las personas.” (p. 166).

Son interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo ello a través de percepciones y la experiencia en el trabajo pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1984).

Las empresas presentan condiciones estructurales como lo son tamaño de la organización, definición de competencias, estructura jerárquica, relaciones interpersonales, y tipo de subordinación entre otros. Estos factores pueden favorecer o perjudicar el desempeño laboral y la calidad de vida de las personas, fomentan el desarrollo de los trabajadores mientras que cuando son desfavorables perjudican su salud y bienestar. (Gil-Monte, P., 2012, p. 238)

El Ministerio de trabajo en compañía de la universidad Javeriana en el año 2010, desarrollaron una batería de instrumentos, con sus guías y protocolos, para la evaluación e intervención de los Factores de riesgo psicosocial, así como en el análisis de resultados

cuenta con 34 protocolos de acciones generales, 6 protocolos de intervención en el sector económico en el cual participan las empresas de seguridad privada y por último 6 protocolos específicos a las enfermedades laborales como el estrés agudo, Trastorno de estrés postraumático, depresión, Burnout, duelo y acoso laboral. (Ministerio de protección social, 2008).

La alta gerencia de las empresas de seguridad privada, definen la intervención preventiva como un recurso desde el cambio organizacional dirigiendo esfuerzos en ambientes psicosocial del trabajo saludable, mejorando las condiciones de mando, contractuales, salarios cubriendo las horas adicionales de trabajo, estabilidad laboral, implementos adecuados para su desempeño, elementos de protección necesarios.

Para Navarro, J. (2009). “Es una medida de importancia dado que desde el individualismo se crean redes factores generadores de riesgo, ajustando los contenidos de las tareas, mejorar métodos de trabajo, las relaciones interpersonales entre trabajadores, entre supervisores y trabajadores, entre alta gerencia y trabajadores, contrataciones, asignación de tareas, movilidad geográfica acorde, revisión de jornadas laborales, entre otros.

Para (Izquierdo, 2012) “la prevención reside en encontrar el nivel en que cada trabajador da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de dificultad, complejidad o exceso de trabajo o de sencillez, aburrimiento o falta de trabajo.” (p. 19).

Según Navarro, J., (2009), “la prevención del riesgo psicosocial exige cambios en la empresa de vigilancia privada, se trata de orientar estas reformas siendo favorables para la salud, favoreciendo la autonomía y abrir oportunidades para aplicar y desarrollar las

habilidades de los trabajadores sociales que habilitan la identificación y la detección precoz de fenómenos de estrés laboral (como el acoso) que garanticen la efectividad de las medidas de lucha que debiliten y eliminen sus efectos.”

5.2.7. Prevención.

Luego de identificados los factores de riesgo psicosocial en las empresas de seguridad privada, es necesario que la organización desarrolle programas de prevención, modificando las condiciones, donde los supervisores y trabajadores colaboren en la realización de un trabajo de calidad”. (p. 89).

La prevención del riesgo psicosocial en el trabajo debe ser: Integral, global, multidisciplinar, integrada, participativa, sistemática. (Izquierdo, 2012).

Para Berkman y Glass (citado por Izquierdo, 2012) “consiste en cinco tipos de intervención: las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés, las mejoras del autocontrol y la eficacia personal; abarca técnicas generales, cognitivas, fisiológica y conductuales.” (p. 38).

La intervención puede ir dirigida al trabajador, pero la solución adecuada y ventajosa para prevenir el riesgo psicosocial derivado en la enfermedad laboral, es realizarla a “la organización, porque el cabeza de los directivos tiene el poder de la comunicación, toma de decisiones, diseñar las funciones y tareas del trabajo, el ambiente físico y los métodos de capacitación de los trabajadores”. (INSHT, 1997, p. 52).

Para la organización del trabajo, según menciona (Gil, 2012), “el tipo de puesto de trabajo, la relación de la tarea e incluso el entorno, afectan el desarrollo de labor y la salud del individuo.” (pp. 237-240).

Hay un interés común entre el empresario, el trabajador y la sociedad mejorar las

condiciones laborales valoradas en el bienestar del trabajador esto redundaría en el mejoramiento de la salud del trabajador lo que configura para la organización en mayor calidad en servicio a sus clientes. Es necesario desarrollar mejoras o reestructuras en cuatro acciones principales: La *primera* desarrollar medidas que le permitan flexibilizar las jornadas laborales, reorganizado las funciones, los cronogramas, acondicionando la priorización, el aprendizaje permanente realizando rotación, diversificación en los puestos de trabajo.

La *segunda* implementar actividades saludables, actividades deportivas, motivando a los empleados en su participación.

La *Tercera estimular* la participación de los procesos de mejora, de las relaciones interpersonales en los contextos laborales, aquí es importante por parte del empresario desarrollar aún más el compromiso social de la empresa fortaleciendo en los empleados los hábitos de comida saludable y en general hábitos saludables en el lugar de trabajo, entre otros.

Por último, la *cuarta* impulsar el desarrollo personal, implementando con el apoyo de las cajas de compensación, cursos para el desarrollo de las competencias personales, capacitaciones en programas de prevención del tabaquismo, alcoholismo y consumo de psicotrópicos.

5.3. Marco Legal

En Colombia se han generado Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otra normatividad que buscan la protección de los trabajadores especialmente en lo relacionado con los riesgos psicosociales a los que están expuestos. Entre estas leyes encontramos:

Ley de 1979. De la medicina preventiva y saneamiento básico. Medicina preventiva.

Artículo 125.

Todo empleador deberá responsabilizarse de los programas de medicina preventiva en los lugares de trabajo en donde se efectúen actividades que puedan causar riesgos para la salud de los trabajadores. Tales programas tendrán por objeto la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica (Congreso de Colombia, 1979, p.19)

Resolución 1016 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización. Funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Artículo 11.

El subprograma de Higiene y Seguridad Industrial tiene como objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores. En el párrafo 2. “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general” (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1989, p.3).

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Artículo 162. Plan de Salud Obligatorio.

El Sistema General de Seguridad Social de Salud crea las condiciones

de acceso a un Plan Obligatorio de Salud para todos los habitantes del territorio nacional antes del año 2001. Este Plan permitirá la protección integral de las familias a la maternidad y enfermedad general, en las fases de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, según la intensidad de uso y los niveles de atención y complejidad que se defina (Congreso de la Republica de Colombia, 1993, p. 264)

El Decreto 1295 de 1994. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Artículo 2. Objetivos del Sistema General de Riesgos Profesionales.

a. Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1994, p.4).

Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Artículo 1. Objeto de la Ley y Bienes Protegidos por Ella.

La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen

sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa (Congreso de Colombia, 2006, p.1)

Resolución 2646 del 2008. Artículo 1. Objeto. Ámbito de Aplicación y definiciones.

El objeto de la presente resolución es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional (Ministerio de protección de la Protección Social, 2008, p.1).

Resolución 652 de 2012. En la cual se establece la confirmación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. Artículo 12. Responsabilidad de las Administradora de Riesgos Profesionales.

Con base en la información disponible en las entidades públicas o empresas privadas y teniendo en cuenta los criterios para la intervención de factores de riesgo psicosociales, las Administradoras de Riesgos Profesionales llevarán a cabo acciones de asesoría y asistencia técnica a sus

empresas afiliadas, para el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral (Ministerio del Trabajo, 2012, p.5).

En relación con el riesgo psicosocial en los vigilantes, es importante que se tenga en cuenta la probabilidad de que este se materialice en un peligro, donde haya un daño para las personas, sus bienes y en los diferentes entornos, es así como en el decreto mencionado.

Decreto 1070 de 2015. Artículo 2.6.1.1.3.1.2. Vigilante y Escolta de Seguridad.

Se entiende por Vigilante, la persona natural que en la prestación del servicio se le ha encomendado como labor proteger, custodiar, efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados y vigilar bienes muebles e inmuebles de cualquier naturaleza, de personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado a fin de prevenir, detener, disminuir o disuadir los atentados o amenazas que puedan afectarlos en su seguridad.

El vigilante así considerado en el desempeño de su labor puede utilizar cualquier medio que sirva para lograr la finalidad de la actividad que se le encomendó, trátase de armas de fuego, medios tecnológicos, caninos, bastones de mando, vehículos, comunicaciones, armas no letales y cualquier otro elemento debidamente autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

La prestación del servicio puede cobijar un lugar fijo o un área delimitada del sitio en donde se encuentren los bienes y personas que se pretenden proteger o custodiar.

Escolta. Es la protección que se presta a través de escoltas con armas de fuego o de servicios de vigilancia y seguridad privada no armados a personas, vehículos, mercancías o cualquier otro objeto, durante su desplazamiento.

Esa persona natural, denominada vigilante o escolta de seguridad, debe prestar su labor necesariamente a través de un servicio de vigilancia y seguridad privada (Ministerio de Defensa Nacional, 2015, p. 481).

Enmarcamos el trabajo dentro del Decreto único del sector Trabajo 1072 de 2015, que establece todas las disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), aplicándolo a toda empresa privada o pública de Colombia, de carácter obligatorio por parte de los empleadores. De otra parte, hacemos uso de la norma OHSAS 18001 del 2007, que evalúa y certifica a las empresas en el SG-SST, facilitando la integración de los diferentes sistemas.

El Decreto 1072. En el Artículo 2.2.4.6.2. Definiciones. Parágrafo 34.

“Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos” (Ministerio del Trabajo, 2015, p.88).

Es de reconocer que todas estas leyes han sido herramientas que apoyan para mejorar las condiciones psicológicas en el trabajo.

6. Marco metodológico de la investigación

6.1. Paradigma

El presente trabajo está sustentado desde el paradigma de la teoría crítica debido a que

es un estudio en que, la relación entre el investigador y el grupo investigado es importante, puesto que en su interacción se modifican las estructuras sociales. Se guía bajo los lineamientos de la investigación acción participativa dando respuesta a las críticas que generan efectos directos sobre el sector de vigilancia y seguridad privada, en razón al latente riesgo que se evidencia, y está presente en la labor del vigilante.

Este paradigma se contextualiza en una práctica investigativa caracterizada por una acción- reflexión acción, que implica que el investigador busca generar un cambio y liberación de opresiones en un determinado contexto social. La búsqueda de transformación social se basa en la participación, intervención y colaboración desde la reflexión personal crítica en la acción (Ricoy, 2006).

Ante la pregunta ontológica el paradigma de la teoría crítica afirma que, según Guba y Lincoln (2002), la interpretación de la realidad se basa en un realismo histórico, es decir, la realidad es un producto de la influencia de un conjunto de factores relacionados con lo social, político, cultural, económico, étnico, el rol de género, entre otros.

Las Empresas de Seguridad Privada en la ciudad de Bogotá, no cuentan con procedimientos claros y adecuados para evaluar los factores de riesgo psicosocial a sus empleados. Los puestos de trabajo se encuentran factores de riesgo psicosocial que afecta de forma directa la salud de los empleados, disminuyendo así el desempeño, la productividad, incrementando procedimientos engorrosos y aumento en los gastos operativos de las empresas de vigilancia y seguridad privada.

Ante la pregunta epistemológica este paradigma afirma que existe una interacción entre el investigador y el objeto investigado. Tal como lo afirma Martens (2003, citado en Hernández et al. 2010) en la investigación se involucra a los miembros del grupo o la

comunidad en todas las etapas del estudio, en especial, en la intervención que busca generar los cambios planeados. En esta relación juegan un papel trascendente los conocimientos del investigador y las vivencias y habilidades de los miembros del grupo investigado.

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias que pueden ser evidenciadas a corto o a largo plazo, es por esta razón que Mansilla (2012), hace referencia a factores desencadenantes de las enfermedades que pueden ser ocasionadas por los riesgos laborales a los cuales están expuestos los trabajadores; entre estas enfermedades se pueden encontrar la depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. En ese sentido, los factores desencadenantes se pueden evidenciar en ambientes pobres de trabajo, el no sentirse seguro en su empleo, horarios no establecidos que no permitan tener seguridad en cuanto a la hora de ingreso y finalización de las labores, la complejidad de la tarea encomendada y las relaciones sociales al interior de la organización.

Guba y Lincoln afirman que en la investigación desde este paradigma “se requiere un diálogo entre el investigador y el investigado; ese diálogo debe ser de una naturaleza dialéctica para transformar la ignorancia y los conceptos erróneos”. La finalidad de esta metodología es construir una conciencia más informada, que comprenda cómo pueden cambiar las estructuras de una sociedad y entendiendo las acciones necesarias para efectuar el cambio. (p. 127).

6.2. Tipo de investigación

Interpretación y análisis de una investigación documental basada en la metodología cualitativa la cual está relacionada en los sujetos, como los fenómenos al estudiar de una

manera integral. Por medio del análisis de datos, donde se busca dar respuestas a preguntas centradas en la experiencia social, lo que se quiere comprender es el actuar de las personas, en este caso comprender identificar cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los vigilantes en sus labores, aplicar una guía que permita disminuir estos riesgos en las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá.

6.3. Método de investigación

El presente trabajo por sus características se enmarca en el enfoque cualitativo, la investigación de información recopilada de las fuentes que aportan sustancialmente, sus puntos de vista, recolección y resultados, análisis de variables, que son el alimento de esta de investigación sobre los riesgos psicosociales y su intervención en empresas de seguridad privada.

Las variables estudiadas se apoyan principalmente en un proceso de observación, análisis y evaluación de unos efectos y consecuencias dadas por los ambientes y condiciones de trabajo, que ofrecen estas empresas, en la ciudad de Bogotá, se realiza dentro del enfoque cualitativo, debido a que este se adapta a la característica de esta investigación.

Para (Mouly, 1978), La investigación cualitativa, es un proceso que lleva a soluciones de problemas planteados a través del análisis, interpretación, planeación y sistematización de los datos. (p. 102). Así como para los autores Marshall y Rossman (1999), la investigación cualitativa se centra en la vida, experiencia de las personas, se aproxima al estudio de los fenómenos sociales, para ellos recurre a varios métodos de investigación inmersión en la vida cotidiana, la valoración por describir el mundo de los participantes y

la participación entre el investigador y los participantes. (p. 2).

En Colombia donde se presenta un avance en los instrumentos de evaluación de los factores de riesgos de acuerdo con la Resolución 2648 del 2008 y en año 2010 fue publicada la Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. La intervención de los factores del riesgo psicosocial en empresas de seguridad privada en la ciudad Bogotá D.C., se encuentra dentro del marco de esta resolución y según la batería se identifican los datos ocupacionales y sociodemográficos del trabajador determinando los factores intra y extralaborales.

En la interpretación e intervención de los empleados de dichas empresas, exige un conocimiento, análisis e investigación de los contextos, con el principal objetivo de identificar las realidades de este segmento de la economía al que pertenecen se ven afectados por las condiciones de trabajo y los puestos de trabajo.

Para este trabajo de investigación se desarrollarán tres fases:

La primera fase que tiene que ver la recolección de información en la que realizó una investigación documental. Dando continuidad a lo anterior este trabajo requiere de búsqueda de información en documentos electrónicos, audiovisuales, este manejo de la información se denomina investigación documental, utilizando estudios ya realizadas.

La segunda fase basada en los resultados de la primera fase se ha identificado cuales son los riesgos psicosociales, que afectan directamente a los trabajadores de las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá. Orientado por la Bateria de Factores de Riesgos Psicosocial, la cual es el único instrumento aprobado por el Ministerio de Protección Social, así, como las investigaciones realizadas anteriormente y han hecho análisis de estos factores de riesgo y las cuales han aportado a la construcción documental,

y han sido registradas en el estado de arte.

Y por último la tercera fase definir los procesos de intervención para los factores de riesgos psicosociales, más relevantes, desarrollo de una guía que permita identificar de forma clara y sencilla los factores de riesgos, esta guía va diseñada y dirigida a los gerente o administradores de estas organizaciones.

6.4. Recolección de la información

El tipo de estudio que se desarrolló en este trabajo es explicativo, porque permite entender los fenómenos de estudio desde las causas y el tipo correlacional, su propósito es la relación que existe entre variables que pueden tener o no correlación entre ellas, al igual que identificar, para luego comprender los resultados de los factores de riesgos psicosociales en las empresas de vigilancia privada de Bogotá, y la disminución de estos por medio de la Guía de intervención. (Hernández, 1991, p. 97).

6.4.1. Diseño de estudio.

6.4.1.1. *Investigación documental*

Para Alfonso (citado por Morales, O., 2003) “la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema.” (p. 2). La construcción del conocimiento se forma de la lectura, análisis, interpretación de la información documental. Mediante el proceso de escritura, se recopila toda la información dándole el sentido que nos lleva a resolver la pregunta problema de la investigación.

Es necesario realizar los siguientes pasos:

1. La recolección de la información, los documentos como son trabajos de grado, investigaciones anteriores, leyes y decretos relacionadas con el tema de investigación, estos se encuentran ya relacionados en el estado de arte.
2. Selección de los documentos, por su temática, se ajustan a los objetivos de esta investigación.
3. Realizar la lectura, analizar de acuerdo con la clasificación cada uno de los temas, sintetizando la información, interpretando las variables de los investigadores, comprendiendo y dando respuesta a los objetivos, así como dando respuesta a la pregunta del problema de investigación.
4. Diseño y desarrollo de guía, documento que será una herramienta de identificación de los factores de riesgo psicosocial, para los directivos o encargados de las organizaciones o empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá.

6.4.1.2. Fuentes de Información.

Fuentes Primarias.

Se consultaron artículos científicos, tesis, sitios web, libros, repositorios, investigaciones realizadas referentes a los riesgos psicosociales en estas empresas, revisión de la normatividad relacionada con el desarrollo de la investigación, realizando el análisis de los documentos y verificando su valor científico.

Fuentes Secundarias.

Revisar bibliografía del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo,

nacional e internacional. Y la normatividad existente con el estudio de la investigación.

Revisar bibliografía del tema de los riesgos psicosociales, causas, consecuencias, de los factores precipitantes, factores protectores, enfermedades laborales, prevención, promoción, planes de mejoramiento.

Normatividad relacionada con el análisis del riesgo psicosocial.

Fuentes Terciarias.

Análisis de bibliografías de revistas especializadas con la seguridad privada en Colombia.

6.4.1.3. Población.

La población es la obtención de información investigada, de tesis de grados, investigaciones de los riesgos psicosociales en las empresas de seguridad privada en Bogotá.

6.4.1.4. Muestra.

La unidad de análisis son los datos de información de las tesis analizadas de los riesgos psicosociales de las empresas de vigilancia privada en Colombia.

6.4.1.5. Instrumentos.

La recolección de datos se realizó por el estudio y análisis de las fuentes primarias, secundarias y terciarias, de la información de artículos científicos, tesis, sitios web, libros, repositorios, normatividad relacionada con el tema de estudio, y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, investigaciones realizadas referentes a los riesgos psicosociales en estas empresas, se compilo en una matriz la información de los resultados

de la investigación estudiadas y analizada.

6.4.1.6. Materiales.

Para el desarrollo de la investigación sobre los factores de los riesgos psicosocial en las empresas de seguridad privada se necesitó lo siguiente:

2 profesionales psicólogas

1 profesional fonoaudióloga

Los materiales para utilizar:

Internet

Servicios Públicos

3 Esferos

3 Computadores

6.4.1.7. Cronograma.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	MES	MES	MES	MES
		1	2	3	4
Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	Elección de tema de investigación				
Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	Búsqueda de la elaboración del marco teórico				
Responsables	Planteamiento				

Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	del problema, objetivo General y específicos
Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	Propósito Marco Referencial
Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	Marco Metodológico
Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	Búsqueda de la información con el tema de investigación, recopilación, análisis de la información,
Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	Elaboración de guía para intervenir y disminuir el riesgo psicosocial en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá.
Responsables	Análisis de los

Fonoaudióloga Clara Valderrama	resultados.
Psicólogas Responsables Eilen Arévalo	Discusión y conclusiones
Luz Mary Riaño Responsables Fonoaudióloga Clara Valderrama	Presentación del Proyecto de investigación y aprobación.
Psicólogas Responsables Eilen Arévalo Luz Mary Riaño	

Fuente: Elaboración propia

6.4.1.8. *Presupuesto del proyecto.*

Descripción de Rubros	Valor
Profesionales	2.100.000
Internet	115.000
Servicios Públicos	80.000
Varios	5.000
Total	2.300.000

6.5. Análisis de la información

Para el análisis de la información primero se realizó la lectura de los documentos internacionales y nacionales consultados a través del internet, de los repositorios de varias

universidades, páginas web: investigaciones, tesis de grado, artículos de revista científicas, artículos de revistas especializadas, trabajos de pregrado, especializaciones y maestrías centrando el estudio en riesgo psicosocial laboral y la intervención de este.

Luego se realizó una selección de documentos de los temas principales como los factores de riesgo psicosocial que obligaban a los trabajadores ausentarse por desmotivación, insatisfacción laboral (mala remuneración, largos desplazamientos) falta de interés o por enfermedad laboral, entre otros. Afectando a las empresas de vigilancia privada, identificando en estas las responsabilidades de los directivos, afectando directamente la salud física y mental de los trabajadores de este gremio, así mismo esta documentación permitió conocer los procesos de intervención, aplicados a los resultados de los riesgos psicosociales laborales; encontrando como principal elemento la prevención que debe hacerse en los ambientes laborales para favorecer la salud y bienestar del trabajador, así como, el rendimiento eficaz y eficiente de la organización. Esta documentación permitió clarificar los reales factores del riesgo y las posibles acciones de mejora para los interesados de las empresas de vigilancia privada de Bogotá.

De ahí parte la estructura para determinarlos y prevenir la enfermedad laboral, que permita monitorear el factor del riesgo, prevenir y así mismo disponer de estrategias para la rehabilitación.

Para evaluar los riesgos psicosociales es necesario conocer la dinámica de la organización, estructura, distribución general de cargas de trabajo, fortalezas y problemáticas más frecuentes de la empresa. Comprender la información referente en cuanto a las enfermedades laborales. Y por último se contempla el estudio a partir de la recolección de datos que permitan entender y comparar los resultados antes y después de

la intervención. Facilitando el seguimiento a las acciones de intervención permitiendo evaluar el impacto de la prevención, así como definir las distintas necesidades en torno a los trabajadores.

7. Resultados o propuesta de solución

A continuación, se encuentra el enlace de la *Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial desde la fuente en las empresas de vigilancia de seguridad privada en la ciudad de Bogotá*, como resultado de este trabajo de investigación.

<https://www.slideshare.net/JuanRiao3/gua-de-intervencion-de-riesgos-psicosociales>

7.1. Análisis e interpretación de los resultados

Al analizar los resultados de la presente investigación, permite evaluar los factores de riesgos psicosociales en las empresas de vigilancia en Bogotá, estos factores afectan a los trabajadores en su dimensión personal, laboral, social y familiar, además que se busca minimizar los riesgos. No solo los afectaran a ellos sino a sus familias quienes dependen económicamente.

Para la alta gerencia es importante analizar el gasto por ausentismo del trabajador debido a enfermedades laborales, abandono del puesto de trabajo, por pérdida de interés por parte del trabajador ocasionando costos adicionales en los procesos de reclutamiento y selección, causando traumatismo en la empresa. El sistema de gestión busca diagnosticar, evaluar, identificar cuales riesgos afectan las diferentes áreas de la empresa; para desarrollar programas de promoción, prevención e intervención.

Al igual, aplicar la batería de los riesgos psicosociales, cumpliendo con el alcance de

esta batería “para así identificar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Estableciendo la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y determinar su nivel de riesgo”, para elevar la calidad de los procesos de modo que puedan elaborar planes de acción focalizados.

Lo que se puede analizar con los resultados evidenciados en la documentación, los riesgos psicosociales se encuentran en un nivel alto debido a que los procesos de reclutamiento y selección no cumplen con el perfil de las vacantes, ocasionando deficiencia en el servicio, debido a que el trabajador no se encuentra bien capacitado para la exigencia laboral, esto porque no hay una política clara en la inducción y capacitación de los trabajadores provocando en ellos angustias, desazón sentimientos de incapacidad porque no han logrado desarrollar las habilidades que requiere el cargo.

Luego de analizar la documentación para identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial en las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá, D.C., los resultados se dividieron dos categorías las cuales son Intralaborales y Extralaborales.

De acuerdo con el sondeo realizado en el análisis documental de las empresas de vigilancia determina los siguientes resultados:

Los factores de riesgo muy alto se evidencian en demandas de trabajo, en cuyas dimensiones se encuentran con carga física, mental, emocional, responsabilidad en el cargo, largas jornadas laborales, poca claridad en el rol desempeñado, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. Esto se presenta por sobre carga de funciones, salarios bajos, responsabilidad del cargo, alteraciones de salud físicas y emocionales, ambigüedad de las funciones, presión del tiempo para cumplir con las tareas diarias y alteración del sueño por las jornadas laborales nocturnas.

El dominio del control del trabajo es un factor riesgo medio, donde se encuentra el control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad en el rol, capacitación. Debido el poco conocimiento de las actividades a realizar, deficiencia en la planeación de la inducción y falta de reinducción, al igual que la capacitación en cuanto desarrollo de competencias, habilidades, empoderamiento y toma de decisiones.

El dominio de liderazgo y relaciones en el trabajo es un factor riesgo alto, donde se encuentra características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados). Deficiencia en el concepto de liderazgo buscar cambios e implementar un método de liderazgo participativo; debilidad en el manejo de conflicto y resolución de ellos, afectando el ambiente laboral.

El dominio de recompensa es un factor de riesgo alto, en el que encuentra la dimensión de reconocimiento y compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza. Carencia de responsabilidad social con respecto a sus trabajadores, en el reconocimiento de su desempeño generando desmotivación y ausentismo laboral.

Condiciones Extralaborales

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones son: Tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica del grupo familiar, características de la vivienda y de su entorno, influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, desplazamiento vivienda al trabajo y del trabajo a la vivienda.

La dimensión tiempo fuera del trabajo el factor de riesgo es alto, respecto al poco tiempo que puede dedicar al descanso, a compartir con su familia, para realizar diligencias.

La dimensión de relaciones familiares, el factor de riesgo es alto, las relaciones son conflictivas, el apoyo por parte de su familia es casi inexistente.

La dimensión de Comunicación y las relaciones interpersonales, el factor de riesgo es alto, hay poca comunicación con la familia y amigos en los diferentes entornos donde se desenvuelve el trabajador.

La dimensión de situación económica del grupo familiar, el factor de riesgo es alto, porque el trabajador no alcanza a cubrir las necesidades básicas de su familia.

La dimensión de características de la vivienda y de su entorno, el factor de riesgo psicosociales es alto, el lugar de vivienda de los trabajadores está ubicada en lugares donde hay dificultades de acceso, en ocasiones sin los servicios necesarios básicos, entornos ruidosos e inseguros que no ayudan a un verdadero descanso, generando él riesgo psicoemocional.

La dimensión de influencia del entorno extralaboral en el trabajo, el factor de riesgo psicosocial es medio; para el trabajador, las diferentes situaciones que vive con su familia influyen en su desempeño laboral, en su rendimiento, y en las relaciones interpersonales.

La dimensión de desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, es factor de riesgo psicosocial alto, para el trabajador le afecta las emociones, que le producen para llegar a su lugar de trabajo por las dificultades que se presentan como las pocas rutas de transporte, el tiempo en que demora en pasar el bus con respecto al otro bus, o que el conductor del bus no lo recoja, incomodidad y conflicto con las personas que van el

transporte, en muchos casos apreturas e inseguridad peligro de robo, al igual que las largas distancias y por último, trancones y demoras del recorrido al lugar de trabajo.

Un factor de riesgo psicosocial es el estrés laboral, de acuerdo con los datos analizados afirman que las causas desencadenantes son: las condiciones de trabajo, demandas laborales, control en el trabajo, apoyo social. Reafirmando los resultados de los factores de riesgo psicosociales evidenciados en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá.

7.2. Causas y Consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosocial

<i>Dominios</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Resultados</i>	<i>Causas</i>	<i>Consecuencias</i>
Demandas del Trabajo.	Demandas cuantitativas. Demandas de carga mental. Demandas emocionales. Exigencias de responsabilidad del cargo. Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Demandas de la jornada de trabajo. Consistencia del rol. Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral.	En el análisis de los resultados del dominio de demandas de trabajo hace referencia a requerimientos del trabajo a los trabajadores, relacionadas con fuerzas físicas, emocionales y mentales, las responsabilidades frente a la labor desempeñada, también el ambiente laboral, con la jornada de trabajo, informes y reportes a	Carga laboral relacionadas con sobrecarga de funciones, ambigüedad de las funciones, salarios bajos, responsabilidad es de seguridad, jornadas laborales largas, alteraciones psicológicas por dormir poco, claridad en las funciones a desarrollar. Presión del tiempo para cumplir con	Problemas de memoria, atención, concentración, disminución de realizar varias tareas a la vez. Alteraciones de salud física como hipertensión, diabetes, dolor de cabeza. Alteraciones emocionales como ansiedad, irritabilidad, depresión. Alteración de la conducta.

		entregar. De acuerdo con este análisis se evidencio en un riesgo entre alto y muy alto en cada una las dimensiones de este dominio.	tareas diarias.	Inseguridad en el trabajo realizado.
Control sobre el trabajo.	Control y autonomía sobre el trabajo. Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas. Participación y manejo del cambio. Claridad de rol. Capacitación.	En el análisis informacional, relacionadas con las dimensiones respecto a la forma de ejercer control, el desarrollo de las competencias de los trabajadores para realizar de una forma eficiente, claridad de funciones del cargo, como está preparado para desarrollar las actividades que le corresponde. El riesgo identificado es alto.	Poco conocimiento en las actividades a realizar. Falta de capacitación a los trabajadores en habilidades y destrezas, cambios, atención al clientes. Poca autonomía y toma de decisiones en diversos aspectos que se puedan presentar en el cargo. Estructuras rígidas, poco innovación. Escasos recursos para desarrollar su labor.	Insuficiente actuación en soluciones relacionadas con situaciones que requieran decisiones, falta de compromiso con su trabajo y la empresa. Desgaste y agotamiento físico y mental del trabajo, afectando productividad y eficiencia laboral.
Liderazgo	Características del	Uno de los	Liderazgo	Desmotivación

y Relaciones Sociales en el Trabajo.	liderazgo. Relaciones sociales en el trabajo. Retroalimentación del desempeño. Relación con los colaboradores.	dominios con muy alto riesgo de las investigaciones analizadas, es el liderazgo y las relaciones sociales laborales donde se evidencian conflictos jerárquicos y entre compañeros, y usuarios que afectan el clima laboral y la forma de trabajar.	autoritario. Comunicación inadecuada, negativa en procesos, actividades, cambios. Malas relaciones entre trabajadores, y la dirección organizacional. Aprobación de comportamientos de violencia psicológica. Cultura y clima organizacional negativo. Falta de empatía, colaboración en el trabajo, falta de trabajo en grupo.	laboral. Sensibilidad a la crítica. Aislamiento y evitación social. Agresividad, hostilidad, irrespeto, frustración. Apatía social. Ausentismo laboral. Acoso laboral.
Recompensa.	Reconocimiento y compensación. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.	En este dominio se ha evidenciado de acuerdo con el análisis de los documentos consultados que el riesgo es alto este tiene se relaciona con las	Los trabajadores no sienten que son valorados por la organización, en el reconocimiento por los jefes, como actitud y	Desmotivación laboral. Ausentismo laboral. Desgaste imagen empresarial.

		retribuciones que la empresa brinda a sus trabajadores que pueden ser económicas, también emocionales, por reconocimiento de su labor en el trabajo que desempeña, y pertenencia como compromiso con la organización.	trato de estos. Falta de retribución en valorar un buen desempeño laboral. Falta de apoyo por parte de la organización para la realización de sus labores. Falta de promoción de ascensos, crecimiento profesional. Falta de responsabilidad social.	Disminución en la productividad. Insatisfacción laboral. Inestabilidad laboral.
Variable Extralaboral	Tiempo fuera del trabajo.	De los documentos estudiados el riesgo es alto en esta dimensión refiere a las actividades que realizan deberían ayudar a los trabajadores como deportes, descansar, creación, compartir con la familia, amigos, no lo realizan.	Por las largas jornadas laborales no tiene tiempo para descansar, afectando su rendimiento tanto físico como mental. Poco tiempo para compartir con la familia, afectando la comunicación familiar.	Desgaste físico, mental reflejado en un 100% de su capacidad laboral. Conflictos familiares, por falta de tiempo para compartir. No hay comunicación asertiva.

Relaciones Familiares.	Los hallazgos en las relaciones familiares del trabajador, en este aspecto el riesgo es alto, comprendiendo que no hay unidad familiar.	Comunicación inexistente familiar. Pocos espacios de recreación familiar.	Falta de apoyo familiar. Desunión familiar. Pérdida de relaciones sociales.
Comunicación y relaciones interpersonales.	El riesgo es alto, porque de acuerdo con el análisis no hay comunicación adecuada, como las relaciones con amigos, conocidos, residentes, clientes que por lo social que es el individuo en general en sus comportamientos.	Falta de tiempo en el compartir con amigos, y allegados. Ruptura en la comunicación asertiva en el trato con jefes inmediatos, residentes,	Trabajadores apáticos con quienes se relaciona en el sitio de labor. Llamados de atención por comportamientos de irritabilidad, agresividad.
Situaciones económicas del grupo familiar.	El análisis de esta dimensión el riesgo tiene una preponderancia alta respecto a los ingresos familiares que no cubren las necesidades básicas.	Intranquilidad económica por no cubrir de manera económica la totalidad necesidades familiares.	Conflictos familiares por situación económica. Dispersión en las labores que realiza el trabajador.
Características de la vivienda y de su entorno.	En esta dimensión el riesgo es alto, porque las condiciones de la	Inseguridad física, social en su lugar de vivienda.	Preocupación por su vida y la de su familia. Ansiedad,

	vivienda afectan por aspectos como ubicación, inseguridad, infraestructura.	Falta de comodidad, descanso. Dificultades de desplazamiento lugar de trabajo.	irritabilidad en sus labores diarias. Disminución en la productividad.
Influencia del entorno Extralaboral en el trabajo.	Como afecta las situaciones y relaciones familiares, en el desempeño laboral del trabajador. Hay una influencia media en esta dimensión en la investigación documental.	Dificultades familiares. Actitudes inadecuadas en el trabajo.	Desconcentración en las actividades diarias laborales. Afectación emocional del trabajador en sus labores.
Desplazamiento Vivienda - trabajo – Vivienda.	La prevalencia en esta dimensión es alta del análisis documental consultado, referente a las condiciones de los desplazamientos que realiza al sitio de trabajo desde el lugar de vivienda, relacionados con facilidad, comodidad del transporte al igual que el tiempo de recorrido.	Poca accesibilidad de transporte al lugar de vivienda. Pocas rutas de transporte del lugar de vivienda a sitio de trabajo. Tiempo que pasa el transporte de un bus a otro. Incomodidad y conflicto interpersonales.	Emociones negativas. Angustia, ansiedad cansancio físico y mental. Incumplimiento en horario de trabajo. Inseguridad física en la vida del trabajador.

7.3. Discusión

La población estuvo conformada por los gerentes de las empresas de vigilancia privada colombianas como lo son Brinks de Colombia S.A, Interglobal Seguridad y Vigilancia Ltda., Su oportuno servicio Ltda., Carimar Ltda., Viseplus Ltda., siendo un total de sujetos veinte (20) estudiados. Para la recolección de la información, se utilizó la técnica de la observación mediante encuesta, siendo elaborado un instrumento conformado por cuarenta y cinco (45) ítems, como conclusión los gerentes de las empresas de vigilancia privada colombianas perciben que solo los factores que afectan la calidad de vida laboral tienen una tendencia aceptable y coherente en la gestión gerencial empresarial desde la perspectiva de la planificación estratégica de Recursos Humanos.

La falta de conciencia de las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá, respecto a la forma de ejercer administración en estas empresas, es discutible, pues es de conocimiento público que sus trabajadores están desempeñando sus labores en lugares de trabajo con una probabilidad de riesgo alto no solo en la parte física, sino también psicológica. De acuerdo con las últimas estadísticas, el crecimiento económico de este sector ha repuntado, es cuestionable saber que sus utilidades han crecido, pero no se evidencia un compromiso social con sus colaboradores, en mejorar su calidad de vida y en el trabajo.

Gil-Monte (2012) como aquellas “condiciones presentes en situaciones laborales

relacionadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras” (p. 238).

De acuerdo con la investigación los resultados obtenidos en las empresas, los riesgos psicosociales, no tienen en cuenta los procesos de selección y reclutamiento, así como tampoco facilitan la labor de sus trabajadores diseñando mejor los puestos de trabajo facilitando su desempeño.

También se han definido por la OIT como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, las funciones y necesidades de los trabajadores, por el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva. (Rodríguez, A. F. U., & Rozo, A. M. M. (2016). Por otro lado indica Fernández (2010), que un riesgo psicosocial es una condición presente dentro de la dinámica laboral ya sea en el contenido del trabajo, la cultura organizacional o en relación a la ausencia de herramientas para desarrollar la labor, que afecta la salud física o psicológica del trabajador, al ocasionar enfermedades debido al conflicto que vivencia este, cuando se ve enfrentado a una serie de factores propios de la organización y no de las condiciones físicas o emocionales del vigilante.

Las condiciones actuales de selección de personal de las empresas de seguridad privada no están enfocadas a las habilidades, las funciones y necesidades de los trabajadores, no incluye un perfil definido para el cargo que se requiere para ocupar este cargo, pensando solo en cubrir el puesto de trabajo, dejando en segundo plano a los riesgos a los que se enfrenta el vigilante. Debido a que no han visto el efecto económico, reflejado en los gastos operativos de su organización, descuidando la salud la salud física y psicológica de

su trabajadora.

Según Cabaleiro (2010) “el riesgo psicosocial organizacional hace referencia a la cultura de la empresa, consta de los objetivos, políticas, esquemas de comunicación, y grado de participación del empleado en las decisiones corporativas, horizonte institucional dentro de los cuales el individuo debe desarrollar su labor y acoplarse a estos”. (p. 29).

Una de las debilidades que se encuentran en las empresas de seguridad privada es que no tienen una política clara y definida con respecto a la cultura empresarial y al compromiso social que demanda. Implementando estrategias de participación por parte de sus colaboradores involucrándolos en la toma de decisiones para mejorar el clima laboral.

Según la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social, el concepto de factor de riesgo psicosocial hace referencia a una amenaza para la salud del sujeto, siendo las “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Art. 3, Cap. 1).

Esta Resolución enmarca los parámetros normales, haciendo énfasis en identificación y evaluación de los efectos negativos para la salud de los trabajadores, como es el caso de los factores de riesgo psicosocial que las empresas no le han dado importancia a la aplicación de esta Resolución, exponiéndose a multas, sanciones, demandas en detrimento de su buen nombre, pero también exponiendo a sus trabajadores a enfermedades, accidentes laborales.

7.4. Investigación Teórica Reducción de Factores de Riesgo Psicosocial

<i>Variable</i>	<i>Análisis Teórico</i>	<i>Protectores</i>	<i>Estrategias</i>
<i>Variable Intralaboral:</i>	El comité de la OIT y la OMS (1984) define las condiciones	Por ello es importante realizar un análisis	Mejorar procesos en las áreas

<ol style="list-style-type: none"> 1. Demandas del Trabajo. 2. Control sobre el trabajo. 3. Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo. 4. Recompensa. 	<p>Intralaborales como el medio laboral; son condiciones internas del trabajo, del medio ambiente; las tareas realizadas por el individuo se tienen en cuenta la carga física y mental de trabajo. (Castillo, 1997). Resolución 2646, Art. 1, donde “Define la responsabilidad de los diferentes actores en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición de los trabajadores en los ambientes laborales”.</p>	<p>exhaustivo del proceso de cambio antes de implementarlo, con el fin de verificar las causas de aparición de la resistencia, o el nivel de aceptación presente o futuro del proceso</p> <p>Pero dejan de lado los efectos positivos que traen consigo los factores protectores, así como otras consecuencias que trascienden lo meramente individual.</p>	<p>administrativas y operativas, desarrollando programas de capacitaciones laborales, realizar actividades para promover competencias que permitan incrementar un excelente nivel operativo en estas empresas.</p>
<p>1. <i>Demandas del Trabajo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Demandas cuantitativas. -Demandas de carga mental. -Demandas emocionales. -Exigencias de responsabilidad del cargo. -Demandas ambientales y de esfuerzo físico. -Demandas de la jornada de trabajo. -Consistencia del rol. -Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. 	<p>Además de los daños que produce a la salud del trabajador, el burnout genera ausentismo, mala calidad del trabajo desempeñado, insatisfacción de los usuarios atendidos por el trabajador, bajo rendimiento, errores en el trabajo, menor creatividad, insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, intensión de dejar la organización y rotación laboral (Maslach, 2009).</p> <p>En este grupo de factores se encuentran por ejemplo el contenido del trabajo, la sobrecarga y ritmo de trabajo, el horario de trabajo, el control, el ambiente de trabajo, la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, el rol o puesto de trabajo, el desarrollo de la carrera laboral, la relación trabajo-familia, la seguridad contractual, entre otros (Cox y Griffith, 1995). La Dimensión de demandas psicológicas valora aspectos</p>	<p>Cortes (2007) los componentes <i>primero, su estructura</i>, desde la cual la organización debe enfilarse esfuerzos en el logro de la satisfacción del personal, mediante la optimización de factores como la comunicación, los estilos de mando, la participación en la toma de decisiones y la asignación de tareas; <i>segundo la organización del tiempo de trabajo</i>, referencia a factores tales como “máximo aprovechamiento de equipos, máquinas y herramientas, adaptación a demanda del mercado, disminución de los tiempos improductivos o simplemente razones de productividad y competitividad” (p. 593).</p> <p>Ministerio de la Protección Social expidió la resolución</p>	<p>Desarrollar programas encaminados en mejorar los diseños de puestos de trabajo relacionados con los cargos de los vigilantes en las actividades donde desarrollaran sus labores.</p>

	<p>como la cantidad de trabajo, las exigencias intelectuales y la presión del tiempo de trabajo. La dimensión de control sobre el trabajo evalúa la posibilidad de tomar decisiones, la creatividad y el desarrollo de las propias habilidades. La dimensión de apoyo en el trabajo evalúa la colaboración recibida por parte de los compañeros y de los superiores. (Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F., 2011). Ministerio de la Protección Social (2010), las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta” (p. 22).</p>	<p>2646, con el objetivo definir responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial. En el Artículo 6, especifica que los empleadores deben evaluar los factores psicosociales intralaborales, identificando tanto los factores de riesgo como los factores protectores.</p>	
<p>2. <i>Control sobre el Trabajo:</i></p>	<p>Control sobre el trabajo, entendido como la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo para tomar decisiones que le incumben y para influir en aspectos que intervienen en su realización como la capacitación y la claridad de rol, entre otras. (Álvarez, C. C. B., 2012, pp.118-133).</p>	<p>Conocer los factores protectores de estrés, presentes en el ambiente laboral, que conservan y benefician la salud desde la percepción del personal.</p>	<p>Proveer en los trabajadores suficientes oportunidades para que estas tengan control sobre sus propias vidas, lo que de forma muy especial afecta la estabilidad en el empleo y al control sobre los cambios de las condiciones de trabajo, jornadas de trabajo, horarios, tareas, salario, inseguridad en el puesto de trabajo, herramientas para desarrollar de forma eficiente sus labores.</p>
<p>-Control y autonomía sobre el trabajo.</p>		<p>Los protectores encontrados el compromiso, autoeficacia, apoyo social e inteligencia emocional.</p>	
<p>-Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas.</p>			
<p>-Participación y manejo del cambio.</p>			
<p>-Claridad de rol.</p>			
<p>-Capacitación.</p>	<p>Claridad de rol vinculado con los mecanismo empleados por la empresa para enterar al colaborador sobre la incidencia que tiene su cargo en el devenir institucional, Ministerio de Protección Social, (2010) “específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el</p>		

impacto del ejercicio del cargo en la empresa” (p. 24).

Los principales riesgos psicosociales son el estrés laboral, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el burnout, el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional (Moreno y Báez, 2010).

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas hace alusión a las oportunidades que la organización otorga al colaborador de desarrollar sus potencialidades, especialmente en lo concerniente a Ministerio de Protección Social, (2010) “aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos” (p. 23). Capacitación concerniente a los procesos de “inducción, entrenamiento y formación” (p. 24).

<p>3. <i>Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo:</i></p>	<p>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, definido por el tipo de relaciones que se establecen tanto entre superiores/subordinados como entre los diferentes grupos de trabajo, y por último, la recompensa concebida como la retribución tanto económica como no monetaria que recibe el trabajador a cambio de sus servicios. (Álvarez, C. C. B., 2012, pp.118-133).</p>	<p>Los protectores de estrés que se relacionan con la estructura organizacional, desarrollo del rol, liderazgo, trabajo en equipo.</p>	<p>Desarrollar programas de habilidades de liderazgo integral, comunicación proactiva, trabajo en grupo, motivación laboral, manejo de personal por jefes de áreas, manejo de conflictos, acoso laboral.</p>
<p>-Características del liderazgo. -Relaciones sociales en el trabajo. -Retroalimentación del desempeño. -Relación con los colaboradores.</p>	<p>4. <i>Recompensa:</i></p> <p>-Reconocimiento y compensación.</p>	<p>Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH, (1999), reconoce como</p>	<p>Desarrollar procesos adecuados en inducción, entrenamiento,</p>

<p>-Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.</p>	<p>laboral y el burnout en profesores identificaron que la satisfacción laboral está asociada con los tres factores de burnout. Reconocimiento y compensación alusivo a las contraprestaciones económicas y en especie (servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo) que la empresa otorga a los colaboradores por la labor desempeñada. Se percibe como riesgo al momento que los reconocimientos otorgados no corresponden con los esfuerzos y logros, o se realizan de manera tardía. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, con respecto al Ministerio de Protección Social, (2010) “sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización” (p. 25).</p>	<p>factores protectores en el trabajo las políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho, políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera, cultura organizacional que valore al trabajador como individuo y una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales. Recursos protectores de salud para que los trabajadores manejen las situaciones estresantes.</p>	<p>capacitación. Realizar proceso de gestión de desempeño, evaluación de desempeño acorde a las necesidades de la empresa, manual de funciones claras. Desarrollar planes de incentivos económicos y emocionales.</p>
<p>Variable Extralaboral</p>	<p>Definición el comité de la OIT y la OMS (1984) las condiciones del entorno extralaboral, en las que se contemplan tres aspectos: 1) situación socioeconómica y educativa del grupo familiar, 2) efecto del trabajo en el medio familiar y social y 3) situación política, económica y social del país (Castillo, 1997). Los principales riesgos psicosociales son el estrés laboral, el acoso laboral, el acoso sexual, la inseguridad contractual, el burnout, el conflicto trabajo-familia y el</p>	<p>Los factores protectores para su salud, además pretende ser un primer paso para enfrentar el estrés en las organizaciones, mostrando aspectos positivos del trabajo para orientar de manera objetiva las futuras estrategias de promoción de la salud de los trabajadores, lo que impactará directamente a los empleados.</p>	<p>Desarrollar procesos de bienestar laboral, donde se incluya la familia, desarrollar programas de convivencia laboral, como programas de alcoholismo, capacitaciones de riesgos públicos, desarrollo de competencias familiares que beneficien la economía de las familias relacionas con apoyos de entidades como el Sena, Caja de Compensación, entre</p>

6. Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	trabajo emocional (Moreno y Báez, 2010).	otras para capacitar en elaboración de
7. Desplazamiento vivienda al trabajo y luego vivienda	En cuanto al Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, el porcentaje de factor de riesgo asociado en la población de estudio, evidencia niveles Altos, incrementando el nivel de estrés en los trabajadores, planteado por Gutiérrez y García, 2005).	dotaciones que pueden ofrecer a las empresas de vigilancia privada, becas para los hijos de los trabajadores, que permita mejorar ingresos para mejorar la calidad de vida de estas familias.

Elaboración Propia.

Según los autores Cox, Griffiths, y Rial-González, (citado por Jiménez, B. M., León, C. B, 2010), “los riesgos psicosociales son riesgos para las organizaciones y empresas, que repercuten en los niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia”. (p. 77). Esto quiere decir que las empresas se ven afectadas internamente y de forma directa, disminuyendo sus posibilidades y causando mayor gasto en los procesos internos, como sería el caso de las empresas de vigilancia, la búsqueda a última hora e inesperada de personal para cubrir el puesto de trabajo, que por diversas causas ha sido abandonado, generando tropiezos en los procesos normales de la empresa. En cuanto a la productividad, el empresario debe asumir un protagonismo, porque depende de las proyecciones que él tenga y haya planificado en la condición de trabajo a sus empleados, dando respuesta a la meta de producción propuestas por los directivos.

Por esto, autores como Neuman y Barón (citado por Camacho, A. y Mayorga D.R., 2017) indican que el “clima organizacional es una variable trascendental a la hora de analizar los efectos de la estructura organizacional en los comportamientos de los individuos de la empresa, ya que finalmente sí hay una influencia entre el ambiente en el que se trabaja y las conductas de las personas.” (p. 166).

Con base en lo anterior, la percepción de los trabajadores del clima organización es

evidente, porque ellos conviven durante su jornada laboral estando inmersos en el ambiente laboral, perciben lo positivo pero también lo negativo del desenvolvimiento de las actividades internas de la organización, que el clima organizacional, debe estar conformado por unos parámetros que ayudan a que se han sanos, aportando al buen desempeño, entre los parámetros más importantes tenemos: La *responsabilidad* de parte del empresario y del trabajador. La recompensa es una herramienta en la que empresario se debe apoyarse para estimular a sus trabajadores. Las *relaciones* corresponden al empleador dirigir las relaciones de mando con sus empleados y los empleados asumir esa dirección, manteniéndose enmarcado dentro del valor del respeto. La *cooperación* por parte del personal empleando métodos de colaboración y asociación facilitando el cumplimiento de los objetivos. La *estructura* depende de los directivos en la planeación de objetivos y metas. Los *desafíos* motivan a superarlos. Los *estándares* reflejados en la normativa que son indispensable para buen funcionamiento de las organizaciones. El *conflicto* confronta a todo el personal en el manejo de sus emociones. La *identidad* reconocer la singularidad de cada una de las personas que la componen el ambiente laboral.

8. Análisis Financiero

La función que desempeño cada uno de los profesionales (dos psicólogas y una Fonoaudióloga) cada una con su computador, elementos de oficina; para la realización de esta investigación hecha por medio de la lectura de los documentos internacionales y nacionales consultados a través del internet, de los repositorios de varias universidades, páginas web: investigaciones, tesis de grado, artículos de revista científicas, artículos de

revistas especializadas, trabajos de pre grado, especializaciones y maestrías centrando el estudio en riesgo psicosocial laboral y la intervención del mismo. Para disminuir los factores de riesgo psicosociales en las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá.

Los costos necesarios para llevar a cabo el proyecto están relacionados en la siguiente gráfica.

Tabla 4. Análisis financiero

Conceptos	Valor
Internet	\$ 115.000
Servicios Públicos	\$ 80.000
Varios	\$ 5.000
3 Profesionales	\$ 2.100.000
Total	\$ 2.300.000

Fuente: Elaboración propia

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

Dando respuesta a la pregunta de investigación, se puede concluir que los factores de riesgos psicosociales que afectan a las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá se presentan por tres factores: Factor del medio ambiente, factor organizacional y factor en los puestos de trabajo. Como, las falencias en los procesos de recursos humanos, responsabilidad administrativa, inducción y capacitación, cultura organizacional, diseño de puestos de trabajo; alterando el grado de tensión para el desarrollo de sus labores,

causando fatiga física y mental, alteraciones del sueño, insomnios, trastornos nerviosos, irritabilidad, enfermedades laborales, accidentes, generando así, relaciones conflictivas familiares e interpersonales, ausentismo laboral entre otros.

Por ello se hace necesario realizar un análisis riguroso de estas situaciones afectando no solo en la calidad de vida del vigilante en el desempeño de sus labores, sino en los sobre costos al realizar nuevos procesos para cubrir estos puestos de trabajo, demandas legales, por el no cumplimiento de normas delegadas por la Superintendencia de Vigilancia y el Decreto 1072 de 2015. Este Decreto pretende beneficiar a las empresas, mejorando la productividad y la calidad, bienestar de sus trabajadores, mitigando enfermedades laborales y accidentes.

Es importante el compromiso de la alta gerencia; efectuando un análisis costo-beneficio; logrando disminuir los factores de riesgos psicosociales, identificando datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores. Estableciendo la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral, determinando su nivel de riesgo, los aspectos que pueden presentar deficiencias, de acuerdo a los resultados, analizados; en el área de gestión humana, área operativa, área de tesorería, son las áreas álgidas; de esta manera se logrará disminuir los factores de riesgos psicosociales, con un gana a gana con sus clientes y demás relacionados, prestando un servicio de alta calidad, buscando la satisfacción de los empleados en general de ser valorados, que permitirá un compromiso con la empresa.

La prevención de los riesgos psicosociales va más allá del cumplimiento de los requisitos ante la ley, esto implica favorecer la motivación laboral a través de un programa de incentivos y reconocimiento, a través de un programa de responsabilidad social,

apoyando a los empleados en la adquisición de su vivienda propia, como también en el apoyo en desarrollo de estudios que mejoren su perfil profesional, donde aspectos tan elementales dentro de los procedimientos la Gestión del Talento Humano, resultan cruciales para mitigar la aparición de los riesgos psicosociales, como lo son las actividades de bienestar, deporte, los espacios de formación y el desarrollo personal y profesional, entre otros, como factores protectores que contribuyen en la salud mental y física de quienes cumplen la difícil labor de salvaguardar los valores tangibles e intangibles de terceras personas y empresas, todo ello en pro hacia el sentido de pertenencia y compromiso del vigilante.

La importancia al realizar esta investigación es brindar a las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá, una guía de intervención, que les permita la disminución de los factores de riesgo psicosociales; esta guía está diseñada de una forma clara, dinámica, orientando a los gerentes, en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores de riesgos psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en las empresas.

Esta guía permite identificar los factores de riesgo psicosocial que condicionan la salud del vigilante, el bienestar y, por lo tanto, la productividad de la empresa.

Le conduce a formular soluciones inmediatas pertinentes y a determinar los aspectos prioritarios que deben ser intervenidos.

Conduce directamente a la elaboración de los planes de acción mensual y anual.

Permite hacer evolucionar el clima de participación y en consecuencia el clima social en la empresa.

9.2. Recomendaciones

Las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá prestan un servicio de protección a sus diferentes clientes, con una gran responsabilidad social empresarial, no solo con los usuarios, sino con sus trabajadores; deben tomar medidas prontas para intervenir los factores de riesgos psicosocial, tanto intralaborales, como extralaborales; si no se previenen a tiempo van a acarrearles diferentes problemáticas de índole legal, administrativa, social y económica.

Es necesario establecer programas de responsabilidad social o inversión socialmente responsable; en los procesos de toma de decisiones, valorando el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente, e incorporando efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados. Por ejemplo, para la dotación de los uniformes de los vigilantes deberían ser contratados por las esposas de los vigilantes incentivándolas a crear una asociación; recibiendo el proceso formativo en el Sena; en confesión y manejo de sus herramientas. Generando así ingresos adicionales a las familias sin descuidar su hogar y también apoyo a los hijos de los trabajadores.

Trabajar juntamente con la caja de compensación familiar; estas fueron creadas para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores; dirigiéndolos en los procesos y tramites en la adquisición de vivienda propia. Capacitándolos en el buen manejo de las finanzas familiares y subsidio de vivienda aprovechando el beneficio de las cajas de compensación familiar.

Solicitar el apoyo que brinda las ARL, en asesoría básica, en el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Llevando a cabo programas, campañas y actividades de educación y prevención, orientadas a que las empresas conozcan y cumplan

las normas y reglamentos técnicos en salud ocupacional.

Establecer una cultura preventiva, promoviendo la capacitación en prevención de riesgos dentro de la empresa; teniendo claro que, para lograr la capacitación es una herramienta clave, permitiendo disminuir los accidentes laborales y enfermedades profesionales, otorgando nuevas competencias, aportando en la construcción de la cultura preventiva, fomentando el desarrollo individual, organizacional, mejorando la autovaloración y la motivación.

Se recomienda capacitación en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas el uso personal, como es el caso de las redes sociales y WhatsApp, para evitar distracciones dentro de la jornada de trabajo y prevención en la protección de información.

Disponer los beneficios de los programas dirigidos por el Sena para la formación y crecimiento en educación técnica y tecnológica, fortaleciendo las habilidades, competencias y destrezas de los trabajadores.

El proceso de talento humano debe realizarse de una manera dinámica, verás especialmente en los proceso de reclutamiento, selección de personal hay que apoyarse en pruebas que permitan identificar los valores, habilidades, destrezas, competencias del candidato, se sugiere por la responsabilidad del cargo realizar la prueba del polígrafo, lo correspondiente a inducción y capacitación que sea un proceso de fácil aprendizaje por medio de juego de roles, videos de pausas activas en su puesto de trabajo, capacitación de su crecimiento profesional y crecimiento personal (auto estima, relaciones interpersonales, conflicto de roles, proyecto de vida).

Elaborar un Excel de inspección del puesto de trabajo, incluyendo todos los elementos físicos, locativos, instalaciones eléctricas, equipos de protección individual, equipos de

trabajo, condiciones de higiene del puesto de trabajo; fácil de diligenciar las novedades presentadas al recibir y entregar el turno.

Publicar los protocolos de bioseguridad, en el puesto de trabajo junto con la información de su interés. Divulgar en forma visible el protocolo de lavado de manos, este se debe realizar mínimo cada tres horas; para mitigar, controlar el riesgo biológico.

Diseñar capacitaciones, para obtener un certificado, para relacionarlas en la hoja de vida.

Tomar medidas preventivas para mejorar el aislamiento o soledad en los puestos de trabajo, los cuales producen irritabilidad, ansiedad, depresión, estrés; se pueden diseñar actividades que los vigilantes desarrollen durante su turno, aprovechando los medios de comunicación con videos y luego una actividad para evaluar la comprensión del video. Motivar a los trabajadores con una frase diaria enviada al celular de crecimiento personal (crucigramas, sopa de letras, entre otros).

Para dar cumplimiento a las pausas activas es necesario determinar una hora según el turno y pasar un video para que el vigilante lo realice al tiempo con el video. Esto se confronta con las grabaciones de las cámaras de seguridad.

Fomentar los valores institucionales (honestidad, solidaridad, trabajo en equipo, responsabilidad, respeto mutuo, sinceridad, lealtad, amor al trabajo) a través de eventos corporativos que ayuden a que los empleados se sientan valorados, cómodos y participativos; mejorando así las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Con el fin de optimizar las relaciones interpersonales.

El liderazgo en la gerencia de talento humano es fundamental para identificar los

liderazgos positivos, que contribuyan a lograr los objetivos propuestos; inspirar y generar cambios, tener la capacidad de observar la realidad y el entorno empresarial, capacidad para motivar y dirigir a personas de diferente formación y cultura organizacional, tenga la capacidad de identificar y desarrollar el mejor tipo de liderazgo que beneficie tanto a la empresa como a las personas que trabajan en ella. Los procesos de inducción, es necesario realizarlos a través de dinámicas, juego de roles los cuales permiten conocer las habilidades y destrezas de los candidatos ante diferentes situaciones presentadas.

Todas estas sugerencias, van encaminadas a mejorar la productividad, crecimiento integral de la organización para beneficio de todos. Se presenta a continuación una plantilla donde se identifican los factores de riesgo psicosocial evidenciados en las empresas de vigilancia privada, donde se encuentra la descripción del riesgo, la calificación (alto, medio y bajo), medidas de intervención, tiempos de intervención, así como el responsable de realizar el proceso de intervención.

9.3. Plantilla de control para análisis y disminución de factores de riesgo psicosocial.

Factores de Riesgos Psicosociales Empresas de vigilancia privada.	Descripción del Riesgo Psicosocial	Calificación Alto Medio Bajo	Medidas de Intervención	Tiempo de Intervención	Responsable de realizar el proceso de intervención
<i>Factores Organizacional</i>					
Políticas, Metas. Sanciones por incumplimiento de normatividad entidades vigiladas	Poca difusión de las políticas, misión, visión, planeación estratégica. Desmotivación de los trabajadores difusión de metas a corto y largo plazo. Poco interés en la implementación y cumplimiento de		Difusión a los empleados por los diferentes medios de comunicación. Realizar programas de incentivos y motivación trabajadores. Conocer objetivos este sistema		

	sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	incrementar la productividad en las empresas.
	Cuantificar económicamente sanciones legales	Cumplir con las diferentes normatividades legales para evitar sanciones.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles.	Fomentar mejor comunicación en todos los niveles de la empresa.
	Poco apoyo a los trabajadores.	Informar cambios procesos de forma general.
	Falta de definición de las tareas relacionados con los objetivos organizacionales.	Revisar cargos, manual de funciones trabajadores específicos.
	Cambio de estrategias organizacionales sin informar al personal.	Analizar condiciones existentes en la empresa que impactan el comportamiento grupal e individual.
Gestión Humana	Clima laboral desfavorable.	Divulgar los valores institucionales
	Deficiencia en Planificación de Recursos Humanos	normas de la organización.
	Reclutamiento	Las consecuencias al incumplimiento de reglamentación laboral.
	Selección de personal	Revisar analizar procesos de acuerdo con falencias detectadas
	Contratación.	desarrollar estrategias de cambio.
	Inducción	
	Capacitación	
	Criterios de promoción	
	Claridad en evaluación de desempeño	
	No hay programas de bienestar laboral	
	Ausentismo laboral	
Liderazgo y Relaciones	Liderazgo Autoritario	Desarrollar estilos de liderazgo democrático de dirección, crear alternativas dinámicas videos
	Poca cohesión en relaciones jerárquicas con los colaboradores.	

cortos relaciones
interpersonales
Capacitación de
líderes de equipos
trabajo, apoyarse
en ARL, SENA,
Caja de
compensación
familiar.

Factores Laborales

Condiciones de empleo:	Falta de claridad al trabajador en el proceso de contratación:	Especificaciones perfil de cargos, entregar información sobre las funciones del trabajo a desempeñar, forma de pagos.
Tipo de contrato.	Salario, Horas Extras, descansos, remuneraciones, descuentos.	Estrategias de promoción crecimiento profesional.
Salario y proyección laboral.	Pocos incentivos promoción de ascensos.	Estrategias de incentivos no monetarios y motivacionales para mejorar estabilidad laboral, realizar pagos oportunos. Revisar periódicamente para mejorar condiciones de trabajo.
Diseño del puesto:	Inestabilidad laboral, salarios mal remunerados, pagos de salarios atrasados, claridad en el rol,	Talleres, folletos de estrategias de comunicación asertiva, relaciones interpersonales empáticas, de una forma creativa y dinámica por medio de juegos.
Rotación de puestos.	dificultades de trabajo en grupo, dificultades en relaciones interpersonales con jefes inmediatos, supervisores, compañeros, residentes, usuarios,	Pautas de manejo de trabajo bajo presión.
Trabajo grupal.	capacitaciones en manejo de conflictos, capacitaciones generales.	Reorganizar puestos analizando insatisfacciones
Relaciones Interpersonales jerárquica, compañeros, residentes, usuarios.		
Calidad en el trabajo:	Poca seguridad en el trabajo, e insatisfacción.	
Habilidades	Desarrollo de	

laborales.	conocimientos, destrezas, agilidad,	expuestas por los trabajadores.
Demandas Laborales.	poca participación y manejo al cambio.	Incentivar la participación de los trabajadores a procesos de cambios en las empresas para mejora de todos.
Autonomía y capacidad de control.	Exceso de trabajo, alta presión en horas pico, carga mental por atención,	Apoyo en el crecimiento de conocimientos de los trabajadores en los puestos de trabajo y personal.
Seguridad Física en el trabajo.	información excesiva, tensión emocional, estrés,	
Apoyo social.	responsabilidad, baja participación en la toma de decisiones, falta de apoyo y desinterés de la empresa, poca valoración económica y psicológica de las contribuciones del trabajador a la empresa, no tener en cuenta sus opinión y sugerencias, malas condiciones de trabajo, equipos inadecuados, ausencia de mantenimiento de equipos, inspección puesto de trabajos ergonómica, falta de espacio personal, escasa o exceso iluminación, ruido.	Programa de mantenimiento de equipos y elementos de protección en el puesto de trabajo y en los trabajadores de acuerdo con las normas legales. Apoyarse en la ARL, EPS, SENA, Caja de Compensación Familiar, para trabajar conjuntamente en capacitaciones, apoyo en adquisición de vivienda, para revisión de puestos de trabajo y seguir las recomendaciones en mejoramiento ergonómico.
Horarios de Trabajo.	Largas jornadas de trabajo, cambio de turnos, rotación de turnos nocturnos.	Crear cuadros estadísticos de ausentismo y causas. Crear espacios de descanso en las largas horas de trabajo. Establecer dinámicas respecto a

		horarios de trabajo.
		Factor Individual
Sentido de pertenencia del trabajador a la empresa.	Poca valoración del empleado por la empresa. Falta de apoyo de la empresa. Fala de conocimiento en el cuidado, manejo y protección de elementos de trabajo.	Facilitar necesidades básicas al trabajador. Crear alternativas de comunicación directa empresa y trabajadores, para conocer sus necesidades, apoyo crecimiento integral trabajadores, Plan de incentivos relacionados puestos de trabajos cuidados elementos de trabajo, presentación personal y puesto de trabajo.
Físicas	Estrés, alteraciones metabólicas, ansiedad e irritabilidad, desórdenes musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares.	Promover la importancia de autocuidado en la vida diaria. Pausas activas Plan de ejercicios.
Psicológicas	Enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.	Talleres de estilos de vida saludable, motivacionales crecimiento personal.
Relación trabajo-familia	Relaciones conflictivas familiares poco tiempo de compartir. Poco apoyo familiar	Promover talleres resolución de conflictos familiares, dinámicas y juegos familiares compartir en familia.

Violencia Laboral	Conflicto laboral, acoso laboral	Videos institucionales resolución de conflictos laborales, comunicación asertiva. Difundir el significado del acoso laboral. Interacción social positiva, promover entornos libres de acoso
----------------------	-------------------------------------	---

10. Bibliografía

- Álvarez, C. C. B. (2012). Riesgo psicosocial intralaboral y “burnout” en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. *Cuadernos de administración*, 28(48), 118-133. Recuperado de: <file:///C:/ecc/ Seminario%20%20Inv%20II/Dialnet-RiesgoPsicosocialIntralaboralYBurnoutEnDocentesUni-5006545.pdf>
- Arango, O. I., Bolívar, L. M., Cudris, A. M. (2018). Propuesta de guía diferencial para el diagnóstico y la intervención del estrés severo, síndrome de burnout y fibromialgia en ambientes laborales. Recuperado de: <http://wap.smshungama.in/bitstream/10946/4228/1/Propuesta%20Gu%C3%ADa%20Diferencial%20Estr%C3%A9s.pdf>
- Astudillo, P. (2014). Factores psicosociales en el trabajo: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas? *Instituto de Salud Pública de Chile, Departamento de Salud Ocupacional. Nota técnica (004-2014)*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/pamela_astudillo_cornejo/publication/330220883_factores_psicosociales_en_el_trabajo_como_comprender_las_tensiones_psicosociales_para_regularlas/links/5c34a041458515a4c7155f75/factores-psicosociales-en
- Bang, C. (2014). Estrategias comunitarias en promoción de salud mental: construyendo

una trama conceptual para el abordaje de problemáticas psicosociales complejas. *Psicoperspectivas*, 13(2), 109-120.

Beltrán silva, p. k., Carmona, m. c., hidalgo martín, d. f., Mayorga Torralba, i. l., & Munévar piñeros, s. m. Propuesta estratégica de mejora en la implementación de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en la empresa américas BPS SA para el primer semestre del 2019.

Beltrán, P. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S. A sucursal Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2008). Recuperado de: <http://192.188.53.14/handle/23000/203>

Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta sanitaria*, 16, 222-229.

Blanch, J. M., Sahagún, M., & Cervantes, G., (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n3/v26n3a02.pdf>

Camacho, A. & Mayorga D.R. (2017). Riesgo Laborales Psicosociales Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>

Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.304>

Castillo, M. (1997). Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 16 (1), 44-82. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67930210>

Congreso de Colombia. Ley 9 de enero 24 de 1979. De la medicina preventiva y el saneamiento básico. Pub. L. No. Diario Oficial No. 35308 de 16 de julio (1979). Recuperado de: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf

Congreso de Colombia. Ley 100 de diciembre 23 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Pub. L. No. Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre (1993). Recuperado de https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf

- Congreso de Colombia. Ley 1010 de 23 de enero 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Pub. L. No. Diario Oficial No. 46.160 del 23 de enero (2006). Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
- Cortés, J., (2007). Técnicas de prevención de riesgos laborales: seguridad e higiene del trabajo. Madrid: Ed. Tébar, S.L. 9ª. Edición.
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Duarte, J. (2020). Factores que afectan la calidad de vida laboral en las empresas de vigilancia privada colombianas. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 4(1), 17-38. Recuperado de: <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/52/62>
- Escobar, M. P. O. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79. Recuperado de: <file:///C:/UNAD-POSGRADO/Dialnet-ElTrabajoYLosFactoresDeRiesgoPsicosocialesQueSonYC-3677224.pdf>
- Espinosa-Pérez, S., Deroncele-Acosta, A., & Medina-Zuta, P. (2020). Estrategia de intervención psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol en médicos y enfermeras: diagnóstico preliminar y bases epistemológicas. *Maestro y Sociedad*, 17(1), 12-24. Recuperado de: <file:///C:/UNAD-POSGRADO/5143-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16190-1-10-20200318.pdf>
- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales. (2015). Glosario de términos riesgos laborales. Recuperado de: <http://www.prlocioeducativo.com/wp-content/uploads/2016/12/glosario-de-terminos.pdf>
- García, R. F. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. *Editorial Club Universitario*. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50185457/productividad_y_ries

go_psicosocial.pdf?response-content-
disposition=inline%3B%20filename%3DLa_productividad

García, R. M., Rubio, P., & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas*, 3(2), 301-315.
Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v3n2/v3n2a11.pdf>

Gil-Monte, P. R. & Peiró, J. M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Madrid, España: Editorial Síntesis Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37014836/artigo3.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DO_Estado_da_Arte_do_Burnout_no_Brasil.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB6BAFDEX7MK6%2F20200510%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=2

Guevara-Manrique, A. C., Sánchez-Lozano, C. M., & Parra, L. (2015). Estrés laboral y salud mental en docentes de primaria y secundaria. *Revista colombiana de salud ocupacional*, 4(4), 30-32.

Grupo Biblos, Consultores, S., A., Glosario básicos de términos sobre riesgo y salud laboral. (2015), Recuperado de: https://www.seguroscaracas.com/portal/paginasv4/biblioteca_digital/8_Terminologias/Glosario/Glosario_B%3%A1sico_Grupo_Biblos.pdf

Grupo Biblos Consultores S.A. (2013). Glosario básico de términos sobre riesgo y salud laboral. Recuperado de: <https://studylib.es/doc/4846274/glosario-b%3%A1sico-de-t%3%A9rminos-sobre-riesgo-y-salud-laboral>

Güilgüiruca Retamal, M., Meza Godoy, K., Góngora Cabrera, R., & Moya Cañas, C. (2015). Factores de riesgo psicosocial y estrés percibido en trabajadores de una empresa eléctrica en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(238), 57-67.
Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000100006

Gutiérrez, J. y García, J. (2005). Cambios en la movilidad en el área metropolitana de Madrid: El creciente uso del transporte privado. *Anales de geografía de la universidad Complutense*, 25, 331-351.

- Henao, D. A., Martínez García, A. C., Merchán Toquica, P. A., Ramírez Suarez, O. J. (2019). *Causas del estrés laboral en los trabajadores caso "centinela", de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018* (Bachelor's thesis, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano). Recuperado de:
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/5580/TE SIS%20CAUSAS%20DEL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20CASO%20%E2%80%9CCENTINELA%E2%80%9D%2c%20DE%20LA%20COMPAC3%91%C3%8DA%20DE%20SEGURIDA>
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH). El estrés en el trabajo. N° 1999- 101. Hallado en: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/pubsnum-sp.html>
- Izquierdo, F. M. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. Documento en línea: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos>. Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36094486/ManualRiesgosPsicosociales.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DManual_de_Riesgos_Psic
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid, 19*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/236151656_factores_y_riesgos_psicosociales_formas_consecuencias_INSHT/links/0deec5166da54c17aa000000.pdf
- Kalimo, R., El Batawi, M. A., & Cooper, C. L. (1988). *Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/37881/9243561022_spa.pdf;jsessionid=69F6B823F24FA019C09D88C7305AB874?sequence=1
- López, R.,^a José, M., Quintana, M., Carlos, J., Cabrera Casimiro, E., & Máiquez Chaves, M. (2009). Las competencias parentales en contextos de riesgo psicosocial. *Psychosocial Intervention, 18*(2), 113-120. Recuperado de:
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=riesgo+psicosocial

Machado, A. M., Ramírez, M. L. (2018). Factores asociados al riesgo psicosocial que presentan los guardas de la empresa " Andina de Seguridad del Valle" que ofrecen sus servicios en el Centro comercial Victoria de la ciudad de Pereira. Recuperado de:

<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1936/Aura%20Machado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marshall, C., & Rossman, G. B. (2014). *Designing qualitative research*. Sage publications. Recuperado de:

[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=zncBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Marshall,+C.+%26+Rossman,+G.+\(1999\).+Designing+qualitative+research.+3rd+ed.+London:+Sage+Publications&ots=LfmarF_q8Z&sig=Fj8qhMDs4J8jFPYyPLy5aq5YXNA#v=onepage&q=Marshall%2C%20C.%](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=zncBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Marshall,+C.+%26+Rossman,+G.+(1999).+Designing+qualitative+research.+3rd+ed.+London:+Sage+Publications&ots=LfmarF_q8Z&sig=Fj8qhMDs4J8jFPYyPLy5aq5YXNA#v=onepage&q=Marshall%2C%20C.%)

Melià, J. L., & Sesé, A. (1999). La medida del clima de seguridad y salud laboral. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 15(2), 269-289. Recuperado de:

<https://revistas.um.es/analesps/article/view/30181/29371>

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. *Resolución 1016 de marzo 31 de 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.* Pub. L. No. Diario Oficial No. 41.405 del 24 de junio (1989). Recuperado de:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>

Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá. Recuperado de:

<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Noticias/Noticia.aspx?IdNoticia=154>

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2019). *Resolución 2404 del 2019*. Secretaria Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Recuperado de:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Decreto 1295 de 24 de junio de 1994. Por la cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales. (1994). Recuperado de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html

- Ministerio del Trabajo. Resolución 652 de abril 30 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones. (2012). Recuperado de https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20
- Ministerio de Defensa. Decreto 1070 de mayo 26 de 2015. Por el cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa. Pub. L. No. Diario Oficial No. 49523 del 26 de mayo (2015). Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30019562>
- Ministerio de Protección Social de Colombia. (2008). *Resolución 2646 de julio 17 de 2008*. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdfç>
- Ministerio del Trabajo. Decreto 1072 de mayo 26 de 2015. Recuperado <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actual>
- Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. *Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes*. Recuperado de: <http://www.webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- Moreno, A. (2007). Burnout asistencial: Identificación, prevención y mediación en factores precipitantes. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 10(1), 63-79.
- Moyano, R. J., Prieto, A. C., & Ramírez, J. P. (2020). Identificación de los factores de riesgo psicosocial percibidos en el área de selección de una organización de servicios temporales. Recuperado de: https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2320/Moyano_Ruth_Prieto_Ana_Ram%C3%ADrez_Jessica_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=yç
- Munarriz, B. (1992). Técnicas y métodos en investigación cualitativa. Recuperado de: <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Naranjo, D. L. D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80-84. Recuperado de: <file:///C:/UNAD-POSGRADO/Dialnet-EstresLaboralYSusFactoresDeRiesgoPsicosocial-3677229.pdf>
- OIT-OMS, C. M. (1984). FACTORES PSICOSOCIALES: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: ISBN. Recuperado el 29 de marzo de 2019, recuperado de: http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/1986/86B09_301_span.pdf
- OIT, (1984). Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control.
- Pardo, V., Manuel, J., & López-Guillén García, A. (2018). Los factores psicosociales como predictores pronósticos de difícil retorno laboral tras incapacidad. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 64(250), 50-74. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v64n250/0465-546X-mesetra-64-250-00050.pdf>
- Perdomo, M. P. (2019). Factores de riesgo psicosocial asociados al ausentismo por causa médica en enfermedades asociadas a estrés en empleados de Hotel cinco estrella de la ciudad de Cartagena 2016-2017 (Master's thesis, Universidad del Norte). Recupeado de: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8553/45512739.pdf?sequence=1>
- Pérez, J. P. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicosomáticos en trabajadores del sector público. *RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 8(21), 20-47. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6997131>
- Quispe Gamio, S. K. J. R. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Resolución Número 2404 de 2019 22 de julio emitida por el Ministerio del Trabajo
Recuperada de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

- Ricoy, L. C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación Educação. *Revista do Centro de Educação, 31*, (1), pp. 11-22 Universidade Federal de Santa Maria Santa Maria, RS, Brasil Recuperado de: Redalyc. Contribución sobre los paradigmas de investigación.
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Santos, F., Oreste, J., Bonilla Cruz, N. J., Hernández Peña, Y., & Silva Monsalve, G. I. (2018).
- Rodríguez, A. F. U., & Rozo, A. M. M. (2016). Riesgos Psicosociales Intralaborales en instituciones de salud de nivel III de atención en Santander. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 32*(2), 56-68. Recuperado de: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/147/147>
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. L. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, trabajo y Salud, 20*(1), 4-9.
- Sauter, S., Murphy L., Hurrell J. & Levi L. (2001). Factores psicosociales y de organización. OIT Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. 34. Ed. 3. Madrid España. Organización Internacional del Trabajo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Sautu, R., Freidin, B., Najmias, C., Otamendi, M. A., Paredes, D., Ballesteros, M., ... & Trepiana, M. (2014). *Metodología de la Investigación I*. México DF: INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV. p. 97.
- Villalobos, G., Vargas, A. M., Escobar, J., Jiménez, M. L., & Rondón, M. A. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Bogotá: Ministerio de la Protección Social*. <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>
- Vassallo, L. M. (2012). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado de: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/60910943/NOM035_MV20191015-56151-u74nyl.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DNOM035_MV.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBj6

11. Listado de anexos

11.1. ANEXO 1.

Guía de intervención para disminuir el riesgo psicosocial desde la fuente en las empresas de vigilancia de seguridad privada en la ciudad de Bogotá

Introducción

Debido a la peculiaridad y complejidad de los servicios prestados por los vigilantes, existen unos factores de riesgo como son: alta demanda laboral, condiciones de trabajo diferentes, ritmos de trabajo excesivos, remuneración económica que resulta ser insuficiente a pesar de las horas extras, entre otras, donde estas y otras situaciones pueden generar la aparición del estrés y por ende de enfermedades físicas y mentales.

Realizar una planificación, actividades de control del riesgo psicosocial encaminadas a la prevención de estos, favorece la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores.

Fomentar estrategias que faciliten los canales de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos: coordinadores, supervisores, gerentes, vigilantes de seguridad, para que la información funcione de una manera ágil y efectiva, así como fortalecer los factores protectores intralaborales, extralaborales e individuales empoderen y lleven al éxito la compleja labor del servicio de vigilancia.

La prevención de los riesgos psicosociales van más allá del cumplimiento de los requisitos ante la ley, esto implica favorecer la motivación laboral a través de un programa de incentivos y reconocimiento, donde aspectos tan elementales dentro de los

procedimientos la Gestión del Talento Humano, resultan cruciales para mitigar la aparición de los riesgos psicosociales, como lo son las actividades de bienestar, deporte, los espacios de formación, el desarrollo personal y profesional, entre otros, como factores protectores que contribuyen en la salud mental y física de quienes cumplen la difícil labor de salvaguardar los valores tangibles e intangibles de terceras personas y empresas, todo ello en pro hacia el sentido de pertenencia y compromiso del vigilante, la empresa, en la consecución de objetivos conjuntos.

De excelentes directivos es el reconocer al vigilante como parte vital de la organización, ficha clave en el cumplimiento de los objetivos, es por ello que el compromiso empresarial conlleva a la identificación, evaluación, prevención, tratamiento y seguimiento de los riesgos psicosociales, en el entendido que “nunca es suficiente en prevención”, sobre todo cuando para el profesional dentro del SG-SST, es conocido que los riesgos siempre están latentes.

Por último, se debe sensibilizar sobre el hecho de que los colaboradores son el patrimonio de la empresa, parte del crecimiento y desarrollo de las mismas y en este sentido los vigilantes se pueden catalogar dentro de los profesionales que cumplen una dispendiosa labor donde se hace evidente la interrelación constante con los usuarios, por ello se debe recordar que son los vigilantes la imagen de la empresa y es allí donde toma fuerza el empoderar a este capital humano que permita el acercamiento positivo entre el cliente y la organización. Es crucial reiterar la importancia de generar estrategias que mejoren las condiciones laborales de los vigilantes y encaminen el sector de la seguridad hacia la credibilidad y éxito.

¿Qué es?

La guía es una herramienta didáctica, que orienta los procedimientos, acercando de forma directa, clara, explicativa y autónoma a los empresarios con los procesos, análisis de resultados, recomendaciones de los profesionales. La guía está compuesta de apartados, clasificados de acuerdo con la necesidad de informar, orientar e intervenir los factores de riesgo psicosociales en las empresas de vigilancia privada, su importancia

radica en ubicar al gerente en la realidad frente a las consecuencias, que en su momento pueden generar gastos adicionales en la solución de ellos.

Gracias a las nuevas tecnologías esta guía está disponible en forma electrónica e impresa, facilitando su consulta, asegurando que la información esté disponible en el momento necesario. La guía ayuda a identificar: los puntos importantes en los factores de riesgo psicosocial, los procesos de intervención realizados y los resultados arrojados, estableciendo las pautas a seguir.

¿Características de la guía?

Esta guía ha sido creada como una herramienta que permita al empresario de forma sencilla, clara, conocer, revisar, evaluar los factores de riesgo psicosocial, que afecta el ambiente laboral, disminuyendo la productividad y el desempeño de los empleados, afectando así el servicio a los clientes o interesados.

Esta guía debe atender a las siguientes necesidades:

Encontrar en la guía la posibilidad que la alta gerencia, puedan de forma más independiente, conocer la realidad de los efectos causados por los riesgos psicosociales, en sus empresas, se apoye en las recomendaciones emitidas por los profesionales y tome decisiones que aporte de forma positiva en el clima laboral, mejoramiento de las condiciones de los puestos de trabajo, condiciones laborales de los empleados, a fin de dar seguridad a sus trabajadores, cimentando así, la productividad, ampliando el rango de los clientes.

La independencia de los procesos psíquicos que intervienen en el aprendizaje, o sea, desde los primeros temas deben irse graduando los problemas y las tareas, de manera que cada vez más el trabajador pueda ser independiente de los otros protagonistas del proceso. El tratamiento a profundidad de los contenidos de cada tema, es decir, propiciando que los trabajadores penetren en la esencia de los diferentes hechos y fenómenos del aprendizaje, buscando generalizaciones, favorecer la tendencia a buscar lo relevante, haciendo abstracción de lo que no lo es, para desarrollar competencias y habilidades en su desempeño.

¿Qué función tiene o para qué sirve?

Identificar las fuentes donde se genera los factores de riesgo psicosocial en las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá, donde se desarrolla la labor y se pueden tomar medidas de control en la empresa y en el trabajador. Aportando de forma positiva en el clima laboral, mejoramiento de las condiciones de los puestos de trabajo, condiciones laborales de los empleados, a fin de dar seguridad a sus trabajadores, cimentando así, la productividad, ampliando el rango de clientes.

¿Cómo Funciona?

A través de la identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos se registra, para realizar la intervención según las necesidades y posterior realizar el seguimiento para evaluar la gestión.

¿A quién va dirigido?

A todas las organizaciones de vigilancia privada de la ciudad de Bogotá, que por su actividad y/o sector económico estén expuestos a los factores de riesgo psicosocial o exista probabilidad, para la exposición al mismo, adicionalmente a todas las empresas afiliadas a la ARL, alta gerencia, mandos medios encargados de seguridad y salud en el trabajo, comité de seguridad y salud en el trabajo y a todos los trabajadores de la organización.

Objetivo General

- El objetivo general de esta guía es orientar a los gerentes de las empresas de vigilancia privada en la ciudad de Bogotá, en los criterios básicos para establecer, coordinar, implementar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias para la intervención de los factores de riesgos psicosociales, así como para la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos en las empresas.

Objetivo Específicos

- Crear hábitos personales y de gestión organizacional que promuevan el trabajo saludable, a partir del desarrollo de competencias en los jefes como agentes de transformación organizacional y del desarrollo de competencias cognoscitivas en el personal que desempeña los cargos con mayor demanda de carga mental (exigencias de atención, concentración y memoria, así como el uso de información compleja, simultánea, detallada y bajo presión de tiempo).

- Brindar herramientas para la implementación de actividades correctivas de los riesgos psicosociales, con el propósito de intervenir tempranamente y disminuir los efectos adversos.
- Favorecer el desarrollo de acciones organizacionales de intervención mediante la incorporación de mejoras en la programación y control de la jornada laboral, que contribuyan a prevenir y controlar la fatiga de los trabajadores de vigilancia privada en Bogotá.

Alcance

- Esta guía de intervención se considera útil en la prevención de los factores de riesgos psicosociales. Las acciones propuestas pretenden orientar la buena práctica del que hacer de los usuarios de la guía de intervención.
- La guía brinda, básicamente, directrices para acciones de intervención en el ámbito intralaboral; sin embargo, algunas de ellas tienen alcance extralaboral, específicamente las referentes a las dimensiones de uso del tiempo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales fuera del trabajo.

Limitaciones

- Para lograr el alcance e impacto esperado se requiere del apoyo irrestricto de la alta dirección, lo cual significa, si así fuere, la aceptación de la existencia de los riesgos psicosociales y el compromiso para generar medidas de intervención, asegurando la equidad en la aplicación del procedimiento correctivo en todos los niveles jerárquicos. Implementación de la estrategia.
- La estrategia inicia con la identificación de actividades tendientes a disminuir los factores de riesgo psicosocial y continúa con el establecimiento de medidas correctivas, las cuales incluyen la identificación y control de los factores de riesgo psicosocial.

Compromiso Gerencial

Para la Gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa el punto de partida es el compromiso Gerencial, por tanto es importante que el responsable de seguridad y salud en el trabajo socialice el programa de intervención de riesgos

psicosociales a la Gerencia y Directores de procesos para garantizar el respaldo en el desarrollo e implementación de las actividades de una manera efectiva, que permita dar logro a los objetivos planteados, apoyando la mejora continua de la de seguridad y salud en el trabajo.

Para la reunión del compromiso Gerencial se sugiere realizar la presentación del programa a las partes interesadas (Gerentes, directores, Supervisores, etc.), donde se exponga entre otros puntos los siguientes:

- Nombre del programa
- El alcance
 - Área impactada
 - Procesos involucrados
 - Trabajadores (directos, contratistas)
- Objetivos
- Como se desarrollará el programa
 - Cronograma
 - Tiempo
 - Recursos evaluados, requeridos o proyectos
- Quien lo desarrollara
 - Área de seguridad y salud, asesor externo, trabajadores, directivos
- Resultados esperados del programa
- Requisitos legales aplicables

Estructura de la guía de intervención en los factores de riesgo psicosocial en las empresas de vigilancia privada

La estructura de la guía para la intervención de los factores de riesgo psicosocial hace referencia a la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades que se han identificado y son necesarias se realicen en las organizaciones para implementar de una manera integral y efectiva medidas encaminadas a detectar e identificar alguna afectación en los riesgos psicosociales en las empresas de vigilancia privada.

A continuación, se define la secuencia de pasos a tener en cuenta para la elaboración, documentación y puesta en marcha del programa.

1. Responsabilidades dentro del programa de intervención de los factores de riesgo psicosocial de las empresas de vigilancia privada.

Defina las responsabilidades para todas las partes interesadas, documéntelas y divúlguelas respectivamente, estas podrán ser incluidas en el manual de funciones y responsabilidades e incluirlas en la evaluación de desempeño que la organización realice a sus colaboradores.

Ejemplo de responsabilidades a definir:

- Gerencia:

Asignar los recursos humanos, técnicos y financieros para el cumplimiento de este programa.

Definir las políticas para mantener un ambiente de trabajo sano y saludable que lleven a la adopción de prácticas seguras y saludables para el trabajador.

Realizar reuniones periódicas para la revisión y seguimiento de la implementación de la guía de intervención.

Equipo de trabajo (responsable del SG-SST, jefes del área, etc.)

Aplicar las medidas de control necesarias que ayuden a mitigar o eliminar la exposición al factor de riesgo psicosociales.

Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de los indicadores de la guía de intervención de riesgos psicosociales y mitigación de los riesgos.

Retroalimentar a los trabajadores de los resultados de la guía de intervención, evaluación de los puestos de trabajo, medidas correctivas, a través de las actividades de capacitación, por medio de metodologías que faciliten la participación de estos.

Trabajador (personal expuesto a los factores de riesgo psicosocial)

Utilizar los elementos de protección personal suministrados por la empresa

Participar en todas las actividades de promoción y prevención en riesgos psicosociales, programadas por la empresa.

Proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre su estado de salud, específicamente en los factores de riesgo psicosocial.

En este paso recuerde que la organización además de documentar las responsabilidades

deberá comunicarlas a todos los niveles de la organización y cada trabajador con responsabilidades definidas rendir cuentas sobre el cumplimiento de estas al interior de la empresa.

2. Intervención

Para la definición de las acciones de control se deben preferir aquellas que sean aplicadas a la fuente del problema.

2.1. Medidas de control administrativa

El comité Mixto OIT/OMS (1984) (citado por Fernando Mansilla Izquierdo) propone las siguientes medidas de prevención:

Modificar la organización del trabajo (enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas, y puestos, etc., dando mayor autonomía, delegando responsabilidades etc.)

Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico, temperatura, iluminación, colores, olores...)

Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).

Relacionar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados)

Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).

Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores

Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo, etc. (p. 37).

En cuanto a los sistemas de trabajo

Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.

Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones

Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de las tareas con respecto a los sistemas de información y comunicación

Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos, de los métodos y medios de trabajo, de los plazos.

Establecer canales de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores los que van dirigidos. Además, el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario.

Establecer canales de comunicación formal: vertical, ascendente (de los subordinados hacia el jefe), vertical descendente (del jefe hacia los subordinados) y horizontal (entre compañeros). La comunicación debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento.

La información transmitida será completa y precisa, sin lagunas que hagan difícil su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además, dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, debe llegar y estar disponible para todos los interesados.

2.2. Medidas de control en la fuente y en el medio

Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa, de Gerencia a Coordinadores y de Coordinadores a Guardas de Seguridad y Viceversa. Implementar un sistema de resolución de conflictos entre compañeros y entre personal de vigilancia y familia.

Favorecer la motivación laboral a través de un programa de incentivos y reconocimiento.

Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro a través de actividades lúdicas y de ocio.

Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

Modificar la organización del trabajo (enriqueciendo las tareas, rotando tareas y puestos, dando mayor autonomía, delegando responsabilidades).

Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico-temperatura, iluminación, colores). En este punto se necesita una total integración por parte de la administración de las unidades residenciales y diferentes puntos de trabajo.

Racionalizar el tiempo de trabajo, incluyendo un programa de pausas activas (estableciendo pausas y descansos adecuados).

Formar en la dirección y gestión de recursos humanos al personal administrativo.

Conceder importancia al apoyo social (instrumental, afectivo, etc.), entre compañeros y con los superiores y subordinados y fomentarlo; es decir, posibilitar las relaciones interpersonales y la comunicación activa y asertiva entre los trabajadores.

Tener programas de formación, capacitación y prevención constantes.

Realizar mediciones del Riesgo Psicosocial y verificar su estado como mínimo anualmente.

2.3. Medidas de control en el trabajador

Uso de protección de bioseguridad

Determinar las condiciones ambientales en el puesto de trabajo y el entorno que puedan afectar la vida útil del elemento de protección de bioseguridad.

Tener en cuenta las especificaciones técnicas determinadas por el fabricante.

Realizar el mantenimiento (excepción los desechables), se debe efectuar de acuerdo con las instrucciones del fabricante, para garantizar la efectividad y seguridad de estos en la reducción del riesgo.

Realizar las inspecciones de seguimiento para verificar el uso, estado y necesidad del cambio de estos EPP.

Evaluar factores individuales respecto al efecto del uso de los elementos de protección de bioseguridad en el trabajador:

La comunicación entre supervisor y trabajador indagando sobre la comodidad y compatibilidad con los elementos de protección. Esto es con el fin de garantizar su uso y su efectividad en la reducción del nivel de exposición.

El mejor elemento de protección será aquel que sea el más cómodo para el trabajador.

Educación y entrenamiento

El personal expuesto debe estar capacitado y entrenado en temáticas como:

Identificación de los riesgos psicosociales

Medidas de control que ayuden a mitigar y/o eliminar la exposición

Selección y uso de la protección de bioseguridad

Frecuencia de cambios y efectos en la salud

Este entrenamiento se debe realizar como parte de los programas de inducción al cargo y de manera periódica de acuerdo con los requerimientos de la ley o internos de cada empresa de vigilancia privada.

Seguimiento de la guía de intervención

Posterior al análisis de los datos encontrados, se elaboran los indicadores de gestión para evaluar el programa teniendo en cuenta los casos nuevos y antiguos, se realiza el análisis respectivo.

4. Mejora continua

La mejora continua de los resultados del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo, debe ser el objeto permanente de la organización. Los siguientes son acciones destinadas a la mejora y deben ser documentadas:

Conformar el equipo de mejora

Elaborar el plan de mejora

Identificar y seleccionar áreas de mejora

Detectar las principales causas raíz de cada problema o área de mejora identificada

Formular el objetivo

Desarrollar el plan de mejora

Seguimiento al plan de mejora

Estas acciones pueden ser aplicadas a las siguientes fuentes del sistema de gestión del programa de intervención de los factores de riesgo psicosociales.

Cumplimiento de objetivos

Resultados de la intervención en los peligros y riesgos prioritarios

Resultado de auditoria y revisión del SG-SST, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes de trabajo

Las recomendaciones presentadas por los trabajadores y el COPASST

El resultado de la supervisión realizado por la alta dirección
Los cambios en la legislación que aplique a la organización.

11.2. Plantilla de control de intervención para disminuir los Factores de Riesgo Psicosocial en las empresas de seguridad privada en la ciudad de Bogotá

Factores de Riesgo en el área de Gestión Humana	Intervenciones por realizar Fase 1	Intervenciones por realizar Fase 2	Intervenciones por realizar Fase 3	Intervenciones por realizar Fase 4	Intervenciones por realizar Fase 5
Selección Personal Reclutamiento	Personal que interiorice los valores institucionales como Honestidad Respeto Responsabilidad Proactividad	El perfil de la vacante basada en competencias/ vigilante conocer actividad del cliente /condiciones físicas - Psicológicas	Ubicación puesto de trabajo de la vacante. Convocatoria Precandidatos habilidades destrezas y competencias	Revisión hojas de vida Perfil cargo área de ubicación puesto de trabajo área perimétrica	Entrevista Inicial basada en competencias 5 precandidatos para proceso de selección, Siguiendo proceso 3 precandidatos
Selección Personal Reclutamiento	Realizar pruebas Conocimientos Desempeño Valores Personalidad a, través de juego de roles, análisis de casos	Entrevista Final basada en competencias Encargado de Recurso Humano Jefe inmediato / Percepción de entrevistados	Toma de decisiones, candidato idóneo	Elección candidato verificación de datos laborales, de formación, personal, verificación seguridad social	Explicar contrato, funciones, deberes, tiempos. Realizar exámenes médicos ingreso
Selección Personal Inducción	Realizar una inducción de acuerdo con las características del puesto de trabajo, pero especificar teniendo en cuenta las especificaciones de la actividad del lugar de trabajo	Inducción de la empresa de vigilancia, relacionando la estructura, organigrama, áreas de la empresa, beneficios que ofrecen la empresa, las políticas y conocimientos básicos que debe conocer el personal.	Manual de funciones del cargo de vigilantes que sea claro, fácil de comprender para los vigilantes.	La inducción del vigilante, presentación en el puesto de trabajo con los compañeros y jefes puesto de trabajo.	Que el realmente comprenda sus funciones, especialmente en el que hacer, como hacer, para que hacer. Pertenencia a la empresa.

Selección Personal Capacitación	Capacitación proceso puesto de trabajo acompañado compañeros, supervisor.	Capacitación practica con detención de dificultades puesto de trabajo.	Capacitación con juegos de roles, por medio de videos.	Cuestionario practico acerca de lo aprendido en la capacitación.	Encuesta que le pareció esta forma de capacitación seguimiento en este proceso.
Selección Personal Evaluación desempeño	Mejor realizarla cada 6 meses Revisar compromisos y retroalimentarlos	Formato de evaluación preguntas puntuales	Evaluación por jefe inmediato Jefe inmediato puesto de trabajo	Socializar resultado con el trabajador de una forma motivadora.	Compromisos acordados estar pendientes de proseen el ambiente laboral sus de cambio Valorar al trabajador e incentivarlo en este proceso
Salarios Justos e incentivos	Pagos de acuerdo con los parámetros de la Superintendencia de Vigilancia	Realizar los pagos oportunos a los trabajadores en los 5 primeros días	Compromiso de los trabajadores con la empresa	El trabajador puede cumplir con sus responsabilidades	En la empresa disminuir ausentismo laboral, rotación de personal, desmotivación laboral.
Promoción de cargos	Motivar a los trabajadores en escalar en la empresa	Establecer criterios de promoción para que los trabajadores participen en estos procesos	Estos criterios pueden ser basados en trabajo en grupo, resolución de conflictos, relaciones interpersonales	Promover a los trabajadores en capacitarse para cuando haya una vacante participe en estos procesos	Realizar procesos entregándoles con carta de agradecimientos por participar en estos procesos.
Descansos programados	Programar descansos Donde puedan compartir con la familia	Usualmente descansan cada 15 días.	Vacaciones en donde puedan salir a otros espacios con la familia	Rotar vacaciones en festividades importantes	Incentivos no remunerados, viajes a lugares para compartir con la familia – caja de compensación

Programas de Bienestar Social	Talleres que busquen mejorar en los factores de riesgos identificados	Los talleres sean lúdicos a través de juegos relacionados con el cuidado de la salud	Revisar si se cumplen recomendaciones del cuidado de la salud por los exámenes de ingreso, periódicos	Brigadas integrales en bienestar de los trabajadores promover salud, crecimiento personal, familiar en conjunto con la ARL, EPS,	De acuerdo con el cumplimiento del decreto 1072 de 2008, una vez al año se debe realizar una actividad en familia.
Correos donde puedan expresar emociones	Crear un correo donde los trabajadores puedan comunicar sugerencias, dar ideas de mejoramientos	Tener en cuenta esta información para mejorar procesos, disminuir novedades.	Promover este medio de comunicación donde se vea que los aportes de los trabajadores son importantes para la empresa	Desarrollar procesos y darlos a conocer para que se vea que hay un compromiso de la empresa para el bienestar de todos en esta.	Cursos, capacitaciones promover comunicación asertiva.

Elaboración Propia

Bibliografía

- Camacho, A. & Mayorga D.R. (2017). Riesgo Laborales Psicosociales Perspectiva Organizacional, Jurídica y Social. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.304>
- Izquierdo, F. M. (2012). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. *Documento en línea: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos>*.
- Javeriana, M. D. (agosto 22 de 2019). *Guia tecnica general de intervencion psicosocial*. Bogota D.C.trabajo, m. d. (agosto 22 de 2019). *Guia tecnica general de intervencion psicosocial* . Bogota D.C.

11.3. ANEXO 2. Instrumentos

Referencia Bibliográficas	Título	Instrumentos	Resultados
Salamanca Quiñones, M. S. (2017). Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa de seguridad privada en la ciudad de Bogotá.	Medición e intervención sobre los factores de riesgo psicosocial presentes en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Bogotá	Los instrumentos que se emplearon en el presente estudio son dos: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) y Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, La batería brinda la opción de poder usarlos individualmente o en colectivamente, en este caso solo se tomaron estos instrumentos para aplicarlos de manera individual y proceder a realizar su respectivo análisis. La batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral del Ministerio de Protección social de julio de 2016, se compone de 8 instrumentos, Los instrumentos son: Ficha de datos generales (información sociodemográfica e información ocupacional del trabajador), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B), Cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo, Guía de entrevistas semiestructuradas para la evaluación de factores de	Los resultados muestran que los factores de riesgo intralaboral con más altos están asociados a la dimensión control sobre el trabajo y demandas del trabajo. La conclusión principal señala que los factores que más afectan el bienestar de los colaboradores son los intralaborales, los cuales tuvieron un puntaje alto en el factor de riesgo a comparación de los factores extralaborales, los cuales se encuentran en un nivel medio.

riesgo psicosocial intralaboral, Guía de grupos focales para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral, Esta batería mide los aspectos psicosociales intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador. Instrumento I: Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma B) Los factores intralaborales son entendidos como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo, este instrumento recopila información subjetiva del trabajador que lo responde, su objetivo es identificar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y su nivel de riesgo, así mismo, se compone de dos formas (A o B), la forma A es usada para cargos de jefatura, profesionales o técnicos, se compone de 123 ítems y tiene una duración de 28 minutos y la forma B para cargos auxiliares u operarios, se compone de 97 ítems y dura en promedio 33 minutos. En este caso se usó la forma B porque estamos hablando de guardas de seguridad los cuales se ubican en el cargo operativo de la empresa.

Quiñones, M. S., & Velásquez, N. R. P. (2019). Riesgos psicosociales intra y

Riesgos psicosociales intra y extralaborales en una empresa de

Métodos: La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilista de 485 guardas de seguridad,

Los resultados muestran que los factores de riesgos psicosociales intralaborales relacionados con los dominios concernientes con las demandas del trabajo y el control y

<p>extralaborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá. <i>Revista de psicología de la salud</i>, 7(1), 152-181.</p>	<p>seguridad privada de Bogotá</p>	<p>colaboradores de la organización.</p>	<p>autonomía sobre las decisiones en el trabajo presentan niveles de riesgo muy altos para la salud de los empleados, mientras que los factores de riesgo extralaborales con más altos puntajes están asociados a la dimensión tiempo fuera del trabajo, situación económica familiar y desplazamiento vivienda trabajo-vivienda. Se concluye que las demandas emocionales, las demandas de la jornada de trabajo, el control y autonomía sobre el trabajo son los factores de riesgos psicosociales laborales que más impactan en la salud mental y el bienestar de este grupo de trabajadores</p>
<p>Muñoz Medina, M. D. M. (2018). Análisis de los factores de riesgo psicosocial y síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicológico de salud mental como aspectos determinantes de la calidad de vida laboral de los trabajadores de una empresa de seguridad privada.</p>	<p>Análisis de los factores de riesgo psicosocial y síntomas de alerta desencadenantes de malestar psicosocial de salud mental como aspectos</p>	<p>Instrumentos. La información para el presente estudio fue recolectada a través de la aplicación de los siguientes instrumentos: 1. Batería de Evaluación de los Factores de Riesgos Psicosociales, creada y avalada por el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana. Está conformada por los siguientes cuestionarios: Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: o Forma A: Aplicable a trabajadores con personas a cargo y profesionales. o Forma B: Aplicable a trabajadores administrativos y auxiliares. Factores De Riesgo Psicosocial Extralaboral Evaluación De Estrés Versión 3 2. Instrumento de tamizaje “Síntomas asociados a la alteración de la salud mental de los trabajadores de una empresa de Seguridad Privada”. La aplicación de la Batería de Riesgo Psicosocial.</p>	<p>A partir de los datos recogidos, se concluye que en general la presencia de riesgos psicosociales en niveles alto y muy alto, en un número significativo de trabajadores coinciden con la presencia de síntomas de alteración mental en un número importante de esos mismos trabajadores de la compañía que participaron de la evaluación. Con base en los resultados anteriores se elaboró una propuesta de intervención que incluye diversas acciones cuyo propósito es la planeación y ejecución de acciones y estrategias dirigida a la promoción de la salud mental con el fin de contar con lugares de trabajos saludables y aptos. Análisis de los resultados El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, hallando los valores obtenidos por cada variable por medio del paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS v15).</p>

<p>Henao, D. A., Martínez García, A. C., Merchán Toquica, P. A., & Ramirez Suarez, O. J. (2019). Causas del estrés laboral en los trabajadores caso "centinela", de la compañía de seguridad y vigilancia privada de diciembre 2017 a junio 2018 (Bachelor's thesis, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano).</p>	<p>Causas del estrés laboral en los trabajadores caso centinela de la compañía de seguridad</p>	<p>La técnica para emplear en esta investigación es el cuestionario demanda-control (Karasek) utilizado para la caracterización del Estrés Laboral, el cual permite describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son permanentes y pone totalmente en acento las características psicosociales del entorno de trabajo. (Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales & Instituto Nacional Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001, pág. 1) El cuestionario está conformado por 29 preguntas que se valoran con una escala tipo Likert que sirve para medir actitudes propuesta por Rensis A. Likert en 1932. Consta de un cuestionario de preguntas con un intervalo ordinal para las respuestas. El sujeto elige su nivel totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. (Clase Q.S.L, 2016) 28 De manera explicativa, este modelo distingue lo siguiente: Demandas: Son en su mayoría de naturaleza psicosocial o mental, aunque también están aquellas de características más físicas, ejemplo: Monotonía, repetitividad. Cadencias, ritmo elevado. Atención requerida, concentración. Sobrecarga cuantitativa o cualitativa. Trabajo fundado en las relaciones humanas. Responsabilidades.</p>	<p>El acelerado desarrollo de la economía obliga a las empresas a funcionar 24 horas al día y en consecuencia a prolongar la jornada laboral, situación que provoca cierto grado de tensión, fatiga, genera insomnio, irritabilidad, depresión, entre otras situaciones que conllevan a que el trabajador limite el tiempo que comparte con su familia, dificulte la participación social y perturbe su calidad de vida. El análisis reveló que el nivel general de estrés que existe entre los trabajadores es bajo. Esta es la dimensión esencial del modelo Karasek, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas. Hace referencia al cómo se trabaja. Se puede concluir que los empleados tienen una mala percepción en cuanto a la oportunidad de desarrollar habilidades propias (obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer como trabajos creativos y variados). Además, la población encuestada considera no tener autonomía en el trabajo (Capacidad de decisión sobre las propias tareas) esto sumado a no tener libertad de decidir cómo hacer el trabajo. Al analizar los resultados se encuentra que la mayor parte de los empleados encuestados no</p>
---	---	---	--

Exigencias y conflictos.
 Inseguridad ligada al trabajo realizado. Falta de autonomía.
 Cualificación inadaptada (demasiada o insuficiente).
 Relaciones con el entorno profesional (hostilidad).
 Control: Se refiere al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a esas demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades, como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo. Trabajos de alta tensión
 Trabajos activos
 Trabajos de baja tensión
 Trabajos pasivos (Álvarez, 2008, pág. 471).

trabajan con mucho esfuerzo mental y además consideran que el trabajo es muy dinámico. Este resultado es importante teniendo en cuenta que los trabajos monótonos suelen crear problemas de origen psicosocial. Es mucho más difícil para una persona mantener la atención cuando la tarea no es atractiva o estimulante. Lo que nos lleva a pensar que los empleados “centinelas” no están estresados por la demanda de trabajo. Además, el hecho de que los trabajadores consideren su trabajo cómo dinámico se convierte en una fortaleza para la compañía reflejado en el aumento del rendimiento, reducción de factores de riesgo laborales, disminución de los errores, ampliación de la motivación, adquisición de iniciativa, disminución de ausentismo, mejoramiento de las relaciones humanas tanto familiares como personales, entre otras.
 No existe relación positiva entre el apoyo social y el empleador, de acuerdo con el análisis se identifica que, aunque los trabajadores sienten apoyo por parte de sus compañeros de trabajo que facilita la realización de las tareas y las relaciones laborales entre el grupo de trabajo, de los encuestados consideran que el jefe no se preocupa por el bienestar de los trabajadores ni presta atención a las precisiones de los empleados. Lo anterior lleva a considerar que el estrés que se presenta en

los trabajadores está ocasionado por la falta de apoyo social desde la alta gerencia al no sentirse importantes ni tenidos en cuenta para las decisiones dentro de la organización. Sin embargo, teniendo en cuenta el modelo de estrés de Karasek, la población estudiada se clasifica como pasiva, esto soportado en el hecho de que existe baja demanda y bajo control, es decir, que no existe estrés, puesto que este solo se produce cuando la demanda es alta y el control sobre el trabajo es bajo, y así las restantes categorías (pasivas, baja tensión y alta tensión) son consideradas como de bajo estrés. En cuanto a la variable de apoyo social, aunque su factor de riesgo se constituye independiente, esta es inversamente proporcional al nivel de tensión, es decir mientras más bajo es el apoyo social, más alto será el nivel de tensión en los trabajadores. Esta combinación anteriormente mencionada es la situación más negativa para la salud, cuando se consideran las tres variables juntas (control, demanda y apoyo social), mientras que en el control en el trabajo es las dimensiones más importantes con relación a la salud cuando se considera cada variable por separado.

Rodríguez, I., & Lisbeth, S. (2018). Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de seguridad de una

Desgaste ocupacional y factores de riesgo psicosocial en agentes de

Se distribuirá primero la Escala de Desgaste Ocupacional (Desgaste ocupacional) – EDO, una vez terminada, se les entregará el Cuestionario de Factores de

Los resultados muestran, en cuanto al Desgaste Ocupacional, predomina en los agentes, un nivel medio de Desgaste Ocupacional y sus dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de

empresa privada de Trujillo.	seguridad de una empresa privada de Trujillo	Riesgo Psicosocial. Por lo tanto, una vez terminada la evaluación, se seleccionará los protocolos debidamente contestados procediendo a codificarlos en forma consecutiva.	logro, y un nivel bajo en las dimensiones Despersonalización y Factores Psicosomáticos. Asimismo, predomina un nivel medio de Factores de Riesgo Psicosocial y sus dimensiones. En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Desgaste Ocupacional y Factores de Riesgo Psicosocial en los sujetos de estudio. Por otro lado, existe correlación muy significativa, positiva y en grado medio, de las dimensiones Agotamiento e Insatisfacción de logro de Desgaste Ocupacional con las dimensiones de los Factores de Riesgo Psicosocial. Asimismo, existe correlación muy significativa, positiva y en grado medio, de las dimensiones Despersonalización y Factores Psicosomáticos con las dimensiones de Control sobre el trabajo y Demandas del trabajo. De igual manera, se encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre Despersonalización y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.
Martínez, A. L. P., & Solarte, M. G. (2017). Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas Herramientas utilizadas para su medición en Colombia. <i>Libre Empresa</i> , 14(1), 111-131.	Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su Medición en Colombia	Diagnóstico de acuerdo con los requerimientos de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, relacionados con el reconocimiento de tres tipos de condiciones de los factores de riesgo psicosocial laboral: intralaborales, extralaborales e individuales, en su evaluación. Lo anterior, permite identificar elementos que	Los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia tienen un impacto significativo en la salud y la calidad de vida de los trabajadores que desarrollan actividades en su contexto de trabajo, haciéndose necesario su diagnóstico y la creación de programas de vigilancia epidemiológica de este factor que permitan prevenir accidentes de trabajo y

<p>Pérez, J. P. (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. <i>RECAI: Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática</i>, 8(21), 20-47.</p>	<p>Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público</p>	<p>aporten a las organizaciones en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral.</p> <p>Instrumentos de medición Acoso laboral. Escala Mexicana de Acoso en el Trabajo de Uribe (2013). Es una escala construida, validada, confiabilidad y estandarizada para población mexicana. Esta escala cuenta con 97 reactivos y mide 16 factores de acoso laboral: hostigamiento sexual, violencia verbal, violencia física, amenazas, aislamiento, comunicación deteriorada, generación de culpa, maltrato y humillación, sabotaje y situaciones deshonestas, abuso de poder, castigo, discriminación, sobrecarga de trabajo, desacreditación profesional, exceso de supervisión y control, clima laboral hostil. Tiene una escala de respuesta que mide la frecuencia del acoso (1=nunca, 6=diario) y la</p>	<p>enfermedades de origen laboral. La O.I.T., que ayuda a evidenciar la importancia de la intervención de los factores de riesgo psicosocial laboral. Igualmente, se presentan algunas de las diferentes herramientas que se pueden emplear en Colombia para su medición y diagnóstico de acuerdo con los requerimientos de la Resolución 2646 del 2008 del Ministerio de la Protección Social, relacionados con el reconocimiento de tres tipos de condiciones de los factores de riesgo psicosocial laboral: intralaborales, extralaborales e individuales, en su evaluación. En los resultados obtenidos se identificaron los efectos significativos del acoso laboral en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos. En el caso del burnout, el factor de agotamiento tiene un efecto en los trastornos del sueño, psicosexuales, psiconeuróticos, de dolor, ansiedad y depresión. También, la insatisfacción de logro tiene un efecto significativo en los trastornos del sueño. Es recomendable el desarrollo de intervenciones primarias, secundarias y terciarias para los trabajadores expuestos a riesgos psicosociales como el burnout y el acoso laboral.</p>
---	--	--	--

duración (de uno a seis meses). La forma de calificación consiste en multiplicar la frecuencia por la RECAI Revista de Estudios. Se utilizó la Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) de Uribe (2010). Esta escala cuenta con 70 reactivos y mide cuatro factores: agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro y trastornos psicósomáticos. Tiene una escala de respuesta tipo Likert de 6 puntos: 1=totalmente en desacuerdo, 6=totalmente de acuerdo. Tomando en cuenta que la calificación de la EDO utiliza esta escala los puntajes mínimos deben ser de 1 y los máximos de 6. Es importante señalar que los niveles de burnout se calificaron conforme al Manual de la EDO (Uribe, 2010). Esta escala mide cuatro factores: satisfacción con la relación con el jefe, satisfacción con las promociones, satisfacción con la relación con compañeros y satisfacción con el trabajo en sí mismo. Es una escala que cuenta con validez factorial y está confiabilidad. Mide los siguientes trastornos psicósomáticos: Trastornos del sueño, trastornos psicosexuales, trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos, trastornos de dolor, indicador de ansiedad e indicador de depresión. Tiene

una escala de respuesta tipo
Likert de seis puntos:
1=nunca, 6=siempre, por
tanto, los valores mínimos a
obtener son 1 y máximos de 6.

Elaboración Propia.

11.4. ANEXO 3. Ejemplo de frases motivadoras diarias

Lunes: Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad, y la energía atómica: la voluntad. Einstein

Martes: Cuando te comprometes profundamente con lo que estás haciendo, cuando tus acciones son gratas para ti y, al mismo tiempo, útiles para otros, cuando no te cansas de buscar la dulce satisfacción de tu vida y de tu trabajo, estás haciendo aquello para lo que naciste. Gary Zukav

Miércoles: Es mejor cojear por el camino que avanzar a grandes pasos fuera de él. Pues quien cojea en el camino, aunque avance poco, se acerca a la meta, mientras que quien va fuera de él, cuanto más corre, más se aleja. San Agustín

Jueves: Es mejor ser rey de tu silencio que esclavo de tus palabras. William Shakespeare

Viernes: De mi madre aprendí que nunca es tarde, que siempre se puede empezar de nuevo; ahora mismo le puedes decir basta a los hábitos que te destruyen, a las cosas que te encadenan, a la tarjeta de crédito, a los noticieros que te envenenan desde la mañana, a los que quieren dirigir tu vida por el camino perdido. Facundo Cabral

Sábado: Aquel que tiene un porqué para vivir se puede enfrentar a todos los “cómo”. Friedrich Nietzsche.

Domingo: Si crees totalmente en ti mismo, no habrá nada que esté fuera de tus posibilidades. Wayne W. Dyer

Lunes: De las cosas que tienes, escoge las mejores y después medita cuán afanosamente las hubieras buscado si no las tuvieras. Marco Aurelio

Martes: El trabajo hecho con gusto y con amor siempre es una creación original y única. Roberto Sapriza

Miércoles: El secreto de la felicidad no es hacer siempre lo que se quiere sino querer siempre lo que se hace. León Tolstoi.

Jueves: Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito. Aristóteles

Viernes: El mundo entero se aparta cuando ve pasar a un hombre que sabe adónde va. Antoine de Saint-Exupery.

Sábado: Si en medio de las adversidades persevera el corazón con serenidad, con gozo y con paz, esto es amor. -Santa Teresa de Jesús.

Domingo: La tolerancia y la paciencia son mucho más profundas y efectivas que la mera indiferencia. Dalai Lama

Lunes: Lo que importa es cuanto amor ponemos en el trabajo que realizamos. Madre Teresa de Calcuta

Martes: Lo que cuenta en la vida no es el mero hecho de haber vivido. Son los cambios que hemos provocado en las vidas de los demás lo que determina el significado de la nuestra. Nelson Mandela

Miércoles: Quien tiene la voluntad tiene la fuerza. Meandro de Atenas

Jueves: A libertad, la moralidad y la dignidad humana del individuo consisten precisamente en que haga el bien no porque esté forzado a hacerlo, sino porque libremente lo conciba, lo quiera y lo ame. Mijaíl Bakunin

Viernes: Una mente lúcida y un buen corazón acompañados por sentimientos cálidos, son las cosas más importantes. Si la mente no se dirige a los pensamientos positivos y elevados, nunca podremos hallar la felicidad. Dalai Lama

Sábado: Siembra un acto y cosecharás un hábito. Siembra un hábito y cosecharás un carácter. Siembra un carácter y cosecharás un destino. Reade Charles

Domingo: Nacemos para vivir, por eso el capital más importante que tenemos es el tiempo, es tan corto nuestro paso por este planeta que es una pésima idea no gozar cada paso y cada instante, con el favor de una mente que no tiene límites y un corazón que puede amar mucho más de lo que suponemos. Facundo Cabral