

Riesgos psicosociales intra y extra laborales en una empresa de seguridad privada de Bogotá

Intra psychosocial risks and extra labor in a Bogota private security company

Salamanca Quiñones, M.S.*, y Porras Velásquez, N.R.**

*Fundación Universitaria los Libertadores ;

**Universidad Nacional de Colombia, Fundación Universitaria los Libertadores

Resumen

Marco teórico: El objetivo general de esta investigación descriptiva consistió en identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extra laborales 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. **Resultados:** Los resultados muestran que los factores de riesgos psicosociales intra laborales 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, mientras que los factores de riesgo extra laborales con más altos puntajes están asociados a la dimensión tiempo fuera del trabajo, situación económica familiar y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda. **Conclusiones:** 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. **Palabras clave:** Psicología de la salud, factores de riesgo psicosociales, trabajo y evaluación.

Abstract

Theoretical Framework: The general objective of this descriptive research was to identify the intra- and extra-occupational psychosocial risk factors perceived by employees in the operational area of a private security and surveillance company in the city of Bogotá. **Methods:** The methodology used was descriptive with a non-probability sample of 485 security guards, collaborators of the organization. **Results:** The results show that intra-employee psychosocial risk factors related to the domains of work demands and control and autonomy over work decisions present very high levels of risk to the health of employees, while the extra-work risk factors with the highest scores are associated with the dimension of time away from work, family economic situation and home-work-home displacement. **Conclusions:** We conclude that the emotional demands, the demands of the workday, the control and autonomy over the work are the factors of psychosocial risks at work that have the greatest impact on the mental health and well-being of this group of workers. **Key words:** Health psychology, psychosocial risk factors, work and evaluation.

INTRODUCCIÓN

Las estadísticas más recientes muestran que los accidentes, enfermedades y muertes por causas asociadas a las condiciones de trabajo pone en evidencia que las actuales condiciones de trabajo afectan significativamente tanto la salud física como el bienestar psicosocial de la mayoría de los empleados del mundo moderno. Las exigencias que enfrentan diariamente los empleados-trabajadores de los diferentes sectores productivos de la económica mundial, nacional y local, afectan significativamente la calidad de vida laboral, la salud mental de los empleados y por su puesto la productividad tanto personal como organizacional. Esta situación ha sido reconocida ampliamente por parte de los diferentes investigadores y actores sociales que han propuesto diferentes estrategias para enfrentarla, controlarla y reducirla, mitigando sus efectos negativos (Gil-Monte, 2012; Uribe y Martínez, 2013; Gutiérrez y Vilorio-Daza, 2014).

Por otro parte, no cabe duda, que la psicología del trabajo y de las organizaciones es un campo de estudio amplio, dinámico y complejo que abarca diversos aspectos de la vida laboral de las personas. Las temáticas relacionadas con el bienestar psicosocial, la salud laboral y la calidad de vida de los empleados ha tenido en las últimas décadas un interés primordial por sus efectos a nivel económico sino por sus repercusiones a nivel social. En este sentido, los países miembros de la organización internacional del trabajo (OIT), buscan implementar políticas que protejan la salud y el bienestar laboral.

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social, mediante la resolución 2646 del año 2008, estableció las disposiciones legales y definió las responsabilidades de los diferentes actores de la organización en cuanto a la identificación, evaluación, prevención intervención y monitoreo permanente de la exposición permanente a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por

el estrés ocupacional. En pocas palabras, los factores de riesgo psicosocial deben ser evaluados de forma periódica, usando instrumentos validados, y manteniendo actualizada las estadísticas sobre condiciones de salud en los trabajadores, ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, entre otros aspectos.

De igual manera, con el decreto 1443 de 2014 del Ministerio de trabajo de la república de Colombia, se dictan las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). El decreto tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. En última instancia, con este decreto se busca el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo en las empresas colombianas.

El proceso de mejora continua implica un ciclo de gestión que inicia con la planificación de lo que debería ser la seguridad y la salud en la empresa. Luego se implementan las acciones correspondientes para identificar los aspectos de la organización del trabajo que se están haciendo correcta o incorrectamente (etapa de verificación) para revisar si las acciones planeadas sobre seguridad y salud en el trabajo están dando buenos resultados. Por último, la empresa debe actuar para garantizar mayores beneficios en la seguridad y la salud de los trabajadores. En pocas palabras, la vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo, es indispensable para la planificación, ejecución y evaluación de los programas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

En resumen, de acuerdo con la legislación nacional e internacional todas las empresas tienen el compromiso de generar contextos que les permitan a los colaboradores desarrollar sus objetivos personales con motivación, teniendo en cuenta sus necesidades personales y colectivas. No solo para dar cumplimiento a la normativa vigente en el estado colombiano sino porque es indispensable construir estrategias de prevención para el trabajo que mejoren el estilo de vida de las personas, implementando herramientas de ayuda personal según los niveles de estrés que se identifiquen y bajo que parámetros se puede desarrollar.

Como empresa de seguridad privada, y con miras a posesionarse mejor en el mercado colombiano de servicios especializados, esta compañía necesita saber con precisión los factores, las dimensiones y los niveles de riesgo psicosocial intra y extra laborales del área operativa de la empresa (guardas de seguridad), con la finalidad de plantear estrategias que mejoren la calidad de vida de estas personas, y por supuesto los servicios ofrecidos a las diferentes compañías que actualmente hacen parte de sus clientes.

Factores de Riesgo

Al revisar a literatura científica sobre salud ocupacional y los factores de riesgos psicosociales encontramos que en Colombia los primeros estudios sistemáticos sobre la salud laboral son reportados por Villalobos (2004); Marulanda (2007); Andrade Jaramillo y Gómez (2008); Briceño (2003); Charria, Sarsosa y Arenas (2011); Uribe y Martínez (2013). Gutiérrez y Vilorio-Daza (2014); Hermosa y Perilla (2015).

De acuerdo con la revisión realizada de los documentos consultados para los propósitos de esta investigación se puede afirmar que:

El propósito de la psicología de la salud ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud mental de los empleados y sus familias, propósito que requiere una aproximación inter y transdisciplinaria, cuyo foco sea la prevención primaria con el fin de crear ambientes de trabajo seguros y saludables que garanticen la salud de los trabajadores (Hermosa y Perilla, 2015, p. 253).

Para Marulanda (2007), los factores psicosociales que influyen y afectan tanto el rendimiento laboral como la satisfacción con el trabajo y la salud mental de los trabajadores son el resultado de la percepción que el trabajador tiene de la interacción entre dos aspectos: el medio ambiente de trabajo y las capacidades personales. En este sentido, es importante conocer y controlar los factores psicosociales que pueden afectar de manera negativa tanto la salud como el bienestar de los trabajadores en las empresas que buscan incrementar su nivel de productividad. Además, promover estilos de vida saludables y controlar o eliminar los factores de riesgo de enfermedades o accidentes de trabajo debe ser siempre el objetivo de la intervención psicológica en las organizaciones.

Desde la perspectiva de la psicología de la salud ocupacional los factores de riesgos psicosociales intra laborales se refieren a las condiciones, características y organización del trabajo que afectan positiva o negativamente tanto la salud física como el bienestar social y emocional de los empleados de una empresa. En este sentido, explicar, identificar e intervenir las condiciones intra laborales es el objetivo principal de este campo de investigación. En pocas palabras la intervención psicológica en este campo

implica identificar, controlar y disminuir el impacto de de las posibles fuentes de riesgo en las organizaciones laborales.

En síntesis, un factor de riesgo psicosocial es una condición interna o externa al trabajador y/o al trabajo que aumenta la probabilidad de ocurrencia de un evento en particular, que puede ser un accidente o una enfermedad laboral

Psicología y trabajo

En principio, se puede afirmar, que la psicología del trabajo busca comprender el impacto psicosocial de la actividad laboral en la estructura psíquica de los trabajadores (Porrás Velásquez, 2009, 2012a; 2014; 2015; 2016). Sin desconocer que también existe una perspectiva mucho más tradicional, que ha planteado que la psicología organizacional tiene como objetivo principal, el estudio del comportamiento humano en los contextos de trabajo. Por esta razón, se puede decir que, los estudios psicosociales del trabajo se han convertido en un pilar del bienestar laboral de las personas. Sus aportes han brindado una mirada más amplia al área empresarial desde diferentes enfoques permitiendo el estudio de nuevos aspectos de la persona en sus ambientes de trabajo y sobretodo los efectos tanto positivos como negativos de las condiciones de trabajo en la salud mental de sus integrantes (Porrás Velásquez, 2017; 2017a).

La revolución industrial como acontecimiento social e histórico trajo consigo un cambio significativo tanto en las condiciones de de producción como en la organización del trabajo en la fabricas. Esta época le abrió a la psicología nuevos horizontes sobre su papel en la sociedad y el mejoramiento continuo de la misma. Por supuesto, es necesario contemplar en este desarrollo de la disciplina los aspectos ideológicos (Porrás Velásquez, 2009a; 2011), que tiene un gran influencia en las prácticas de gestión humana modernas.

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define el trabajo como: “*el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos*” (OIT, 2010). En este sentido, es importante resaltar que el trabajo como actividad exclusivamente humana satisface simultáneamente varias necesidades humanas tanto básicas como de orden superior. Los descubrimientos sobre las dinámicas relacionales de los grupos formales e informales de trabajo, los tipos de comunicación y los estilos de liderazgo, hacen parte de las investigaciones pioneras del psicólogo Elton mayo en el campo de la psicología industrial de la década de 1930. Elton mayo, entre otros científicos sociales, es quien propone la teoría de las relaciones humanas, donde resaltaba el papel de la socialización y humanización del trabajo. En este contexto social e histórico, se empieza a pensar seriamente en el diseño de ambientes de trabajo psicológicamente más sanos y estimulantes para la calidad de vida de los colaboradores.

Por otro lado, el desarrollo personal en las empresas se ha convertido en la base fundamental para que lo objetivos se cumplan, el seguimiento de la vida de los trabajadores y el equilibrio en el aspecto psicológico, emocional y social es la función de la psicología del trabajo para mejorar el desempeño en las labores de sus colaboradores en la empresa (Porras Velásquez, 2012).

Finalmente, vale la pena señalar que los estudios sobre la calidad de vida laboral y el bienestar subjetivo o psicológico apuntan a mejorar los niveles de productividad individual, grupal y organizacional e igualmente impactar positiva y significativamente la satisfacción de los empleados con su labor.

MÉTODO

Participantes

La muestra fue de 485 guardas de seguridad, a los cuales se les aplicó el cuestionario de factores de riesgo psicosociales intralaborales, principalmente ubicados en hospitales públicos de la ciudad de Bogotá. Para esta investigación se utilizó un muestreo no probabilístico con participación voluntaria (con consentimiento informado) del personal de guardas de seguridad de los diferentes puestos que tiene la empresa (comprendiendo que la palabra “puestos” se refiere a los lugares de trabajo donde la empresa presta los servicios de seguridad privada). Se escogió la población más cercana y accesible para el análisis. El criterio de inclusión fue tener contrato vigente de trabajo, antigüedad en el puesto de trabajo de tres meses en adelante.

Procedimiento

Inicialmente, se programaron las entrevistas con los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo para su evaluación durante un mes en diferentes días y horarios para informales sobre el tema de factores de riesgo psicosocial y posteriormente se les invitó a participar voluntariamente en este proceso de investigación hasta completar la muestra (485 participantes).

A cada uno de los guardas de seguridad, que participaron voluntariamente se le hizo inicialmente la entrega del documento: consentimiento informado para que lo leyera y, si estaba de acuerdo, lo firmara. Después de las firmas, se leyeron las instrucciones en conjunto con el examinador, luego se entregó el cuestionario para que lo diligenciara de

manera individual. Se buscó que el ambiente en que se aplicara la prueba fuera con adecuada iluminación, ventilación y control de ruidos.

Para el proceso de calificación se realiza con la tabla que contiene los ítems con las opciones de respuesta, baremos de las dimensiones intralaborales de acuerdo con los ítems que componen cada dimensión. Después se suman las calificaciones de los ítems asignados a cada dimensión, luego se suman los puntajes brutos de todas las dimensiones para transformar los puntajes brutos a una escala de 0 a 100 se lleva a cabo con la fórmula: $\text{puntaje transformado} = \text{puntaje bruto} / \text{factor de transformación} \times 100$. Así mismo, los puntajes transformados deben tener solo un decimal por medio del método de aproximación por redondeo, los valores solo pueden estar entre 0 a 100 si hay un valor inferior o superior puede indicar un error.

Finalmente, se hizo la interpretación de los puntajes transformados de cada dimensión y del factor de riesgo intra y extra laboral teniendo en cuenta las características de cada una de las dimensiones y dominios para un mejor análisis de los resultados.

Medidas

El primer instrumento empleado para este estudio fue el Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) que hace parte de la batería de instrumentos para evaluar los riesgos psicosociales elaborada por el Ministerio de Protección social de la república de Colombia, y publicada en el año 2010. Este instrumento nos ayuda a identificar las dimensiones y los niveles de riesgo de los puestos de trabajo de la empresa. La batería brinda la opción de poder usarlos individualmente o colectivamente.

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. La forma B, del cuestionario se utiliza para cargos de auxiliares u operarios y se compone de 97 ítems. La duración en promedio es de 33 minutos.

La forma B del cuestionario está estructurado en dominios y dimensiones, en primer lugar, una dimensión se entiende como las condiciones psicosociales que constituye un factor y está compuesta de 16 dimensiones de factores intralaborales y en segundo lugar, el dominio se conoce como el conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales. Este instrumento se compone de cuatro dominios que son: demandas de trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, y recompensa.

El primer dominio, *demandas de trabajo* se relaciona con las exigencias que el trabajo tiene para la persona puede ser de diversas formas, ya sea cognitivo, físicas, de responsabilidad o jornadas de trabajo, este se subdivide en 6 dimensiones que son: demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, e influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral.

El dominio de control sobre el trabajo, tiene que ver con la capacidad que tiene el trabajador de decidir sobre su trabajo e influir en el mismo, es decir, de tomar decisiones y participar en el cambio, para esto, es importante que se tenga claro el rol y las funciones de cada persona con la posibilidad de dar su opinión y evaluar que tanto puede ser tomada en cuenta. Esta se compone de 5 dimensiones que son: control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, claridad del rol, participación y manejo del cambio; y capacitación.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se considera como la relación entre los jefes y los trabajadores, es decir, de la relación jerárquica en el trabajo en la que se mantiene el respeto y la dignidad del otro, así mismo, las relaciones en el trabajo se retoman desde el punto de vista del ambiente sano que se percibe en la organización y el trabajo en equipo entre compañeros y superiores. Este dominio se subdivide en 3 dimensiones las cuales son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño,

Por último *la recompensa*, tiene que ver con el reconocimiento que siente el colaborador de la empresa hacia él y se compone de dos dimensiones: reconocimiento y compensación; y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza.

El segundo instrumento que se empleó en el presente estudio, fue el Cuestionario de factores de riesgo psicosociales extra laborales, el cual nos ayuda a identificar las dimensiones y los niveles de riesgo de los puestos de trabajo de la empresa. Este cuestionario hace parte de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección social, de la república de Colombia, publicado en Bogotá en el año 2010.

El Cuestionario de factores de riesgo psicosociales extra laborales tiene como objetivo identificar los niveles de riesgo extralaborales, recopila información subjetiva del trabajador, se compone de 31 ítems y tiene una duración promedio de 10 minutos. Contempla siete dimensiones que aplican a cualquier cargo ya sea de jefatura u operario, las cuales 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 extra laboral sobre el trabajo y desplazamiento

vivienda-trabajo-vivienda. A continuación se describen brevemente las dimensiones que componen este cuestionario.

En primer lugar, la dimensión tiempo fuera del trabajo se relaciona con las actividades que el trabajador realiza a parte de su trabajo, como estar con su familia u amigos, descansar, invertir tiempo en recreación y responsabilidades personales, se considera un riesgo cuando el tiempo que invierte a otras áreas de su vida a parte del trabajo es insuficiente,

Así mismo, la dimensión relaciones familiares tiene que ver con la calidad de las relaciones en el núcleo familiar y el apoyo que este recibe de los mismos, se considera un riesgo cuando se percibe conflictiva.

Otra dimensión, es comunicación y relaciones interpersonales esta tiene que ver con la manera en que la persona lleva las relaciones con sus amigos o allegados, si esta es conflictiva o con una comunicación deficiente se considera un riesgo.

Situación económica del grupo familiar, se refiere a la disposición económica que tiene el grupo familiar para suplir sus gastos y necesidades básicas, se considera un riesgo cuando los ingresos son insuficientes para mantener la económica y cuando hay deudas difíciles de solventar.

Características de la vivienda y de su entorno, se relaciona con el ambiente físico fuera del trabajo de la persona, incluye la infraestructura y condiciones del hogar, las zonas aledañas y su seguridad y por último las vías de acceso para transportarse al trabajo.

La influencia del entorno extra laboral en el trabajo, se relaciona con las exigencias del rol del trabajador en su ambiente familiar y las dificultades que tenga con

sus familiares o allegados que puedan afectar su estado de ánimo y las relaciones con otros en el trabajo.

Por último, la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda comprende la facilidad para transportarse, la comodidad y duración de los recorridos, se considera un riesgo cuando alguno de estos parámetros presenta un grado de dificultad.

La escala de respuestas tipo Likert, indaga la frecuencia del acontecimiento o de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger solo una de ellas, marcando con una X en el espacio correspondiente.

Las características psicométricas de este instrumento en cuanto a su validez y confiabilidad, en primer lugar, su validez parte de dos procesos estadísticos que son: el análisis factorial y los coeficientes de relación, en donde se comprobó que las dimensiones y dominios planteados a nivel teórico son coherentes con los comportamiento esperado, así mismo, se correlacionaron los dominios y dimensiones según los puntajes obtenidos con la muestra que retomo la investigación. La confiabilidad de los instrumentos se estableció a través del cálculo de coeficientes de Alfa de Cronbach, los resultados demostraron una buena consistencia interna con un coeficiente de 0,937 (Ministerio de la protección social, 2010).

Diseño de la investigación

Esta es una investigación de tipo descriptiva, con un diseño de corte transversal y no experimental. De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la investigación descriptiva es “aquella que busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, organizaciones o cualquier otro

fenómeno que se someta a análisis” (p. 80). En este caso, lo que se propone esta investigación es describir los niveles de riesgo percibidos por los empleados de los factores psicosociales intra y extra laborales, tales como: demandas del trabajo, control y autonomía en la toma de decisiones, el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo y la remuneración.

RESULTADOS

Para una mejor comprensión de los hallazgos, en primer lugar se presentan los resultados de los factores de riesgo psicosociales intra laborales y luego los extra laborales.

Los datos sociodemográficos son los siguientes: el (78%) de la muestra está conformada por hombres y el (22%) por mujeres. La antigüedad en la empresa se distribuye de la siguiente manera: el (42%) de la muestra tiene entre 3 y 6 meses, el (22%) entre 7 y 12 meses, el (14%) entre 13 y 24 meses, el (10%) entre 25 y 36 meses, y (12%) más de 37 meses. En cuanto al nivel educativo los datos son: el (94%) tiene bachillerato completo, el (5%) es técnico, el (1%) tecnólogo. El estado civil se distribuyó de la siguiente forma: Unión libre (38%), casados(as) (25%), Solteros(as) (32%), y el (5%) separados. El 97% tiene hijos o persona a cargo. El 82% vive en arriendo y el (17%) en casa familiar.

En la tabla 1, se presentan los niveles de riesgo psicosociales de orden intra laborales de acuerdo a la forma B del cuestionario, que pueden afectar la salud de los empleados en sus puestos de trabajo de acuerdo a las condiciones en que se realiza dicha actividad.

Tabla 1.

Nivel de riesgo psicosocial intralaboral de acuerdo al puntaje global (Baramos).

Nivel	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Puntaje transformado	0,0 – 20,6	20,7- 26,0	26, 1 - 31,2	31,3 – 38,7	38,8 – 100

Establecido los criterios de evaluación de los riesgos intra laborales en la tabla 2, se exponen los puntajes promedios que se hallaron en cada puesto de trabajo y el nivel de riesgos de cada uno de estos.

Los resultados globales muestran un nivel de riesgo de los factores psicosociales de orden intralaborales es alto, lo que nos indica que hay respuestas de estrés laboral alto dependiendo del factor, dimensión y puesto de trabajo que cada empleado lleva a cabo en su jornada de trabajo. El análisis para generar una estrategia de intervención lo antes posible con el fin de controlar la situación y no pase a un nivel muy alto, el cual ya indica respuestas de estrés extremas y necesitan de una intervención inmediata. Los puestos de trabajo ubicados en hospitales públicos de la ciudad de Bogotá, son los que tienen más alto riesgo para la salud mental laboral de los guardas de seguridad de esta empresa privada.

Tabla 2.

Riesgos psicosociales intralaborales por puesto de trabajo

Puestos de trabajo	Puntaje promedio	Nivel de riesgo
ARBOS	29,9	Medio

Cámara de comercio	26,0	Bajo
Capital salud	33,4	Alto
Clínica Fray	32,8	Alto
Coordinadores puestos	28,4	Medio
Externos UNAL	19,9	Sin riesgo o riesgo despreciable
Hospital. Centro Oriente	37,9	Alto
Hospital. Engativa	37,9	Alto
Hospital. Fontibón	32,5	Alto
Hospital. Kennedy	32,8	Alto
Hospital. Samaritana Bogotá	34,6	Alto
Hospital. Samaritana Girardot	29,7	Medio
Hospital. Tunal	36,2	Alto
Hospital. Pablo VI	29,0	Medio
Hospital. Rafael Uribe U	46,8	Muy alto
Hospital. San José Centro	32,0	Alto
Hospital. San José Infantil	26,0	Bajo
Hospital. Simón Bolívar	37,7	Alto
Mundo Aventura	32,4	Alto
Pacific Rubiales	21,0	Bajo
UNAL	30,5	Medio
PUNTAJE PROMEDIO INTRALABORAL	31,8	Alto

Los resultados globales muestran un nivel de riesgo de los factores psicosociales de orden intralaborales es alto, lo que nos indica que hay respuestas de estrés laboral alto dependiendo del factor, dimensión y puesto de trabajo que cada empleado lleva a cabo en su jornada de trabajo. El análisis para generar una estrategia de intervención lo antes posible con el fin de controlar la situación y no pase a un nivel muy alto, el cual ya indica

respuestas de estrés extremas y necesitan de una intervención inmediata. Los puestos de trabajo ubicados en hospitales públicos de la ciudad de Bogotá, son los que tienen más alto riesgo para la salud mental laboral de los guardas de seguridad de esta empresa privada.

En la tabla 3, se puede observar claramente que los factores de riesgo psicosociales intralaborales (de acuerdo con los resultados de la Forma B del cuestionario aplicado), en orden de mayor a menor riesgo son: 1. Demandas emocionales; 2. Demandas de la jornada de trabajo, y 3. Control y autonomía sobre el trabajo representan en ese orden los tres riesgos psicosociales de las condiciones intralaborales en un nivel muy altos para los guardas de seguridad de la empresa en estudio. Igualmente es alto el riesgo en el factor de claridad del rol.

Respecto a los niveles de riesgo psicosociales de orden extra laborales que pueden afectar la salud de los empleados de esta compañía, en sus puestos de trabajo de acuerdo a las condiciones en que se realiza dicha actividad.

En la tabla 4. Se presentan los niveles de riesgo psicosociales de orden extra laborales que pueden afectar la salud de los empleados en sus puestos de trabajo de acuerdo a las condiciones en que se realiza dicha actividad.

Tabla 3.

Nivel de riesgo intralaboral percibido por los empleados en cada dimensión.

Dimensiones del factor de riesgo	Puntaje	Nivel de riesgo
1. Demandas cuantitativas	28,1	Bajo

2. Demandas de carga mental	67,4	Medio
3. Demandas emocionales	55,6	Muy alto
4. Demandas ambientales y de esfuerzo físico	32,5	Medio
5. Demandas de la jornada de trabajo	53,3	Muy alto
6. Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	30,2	Medio
7. Control y autonomía sobre el trabajo	43,4	Muy alto
8. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	32,5	Medio
9. Participación y manejo del cambio	38,4	Medio
10. Claridad del rol	15,7	Alto
11. Capacitación	9,4	Bajo
12. Características del liderazgo	18,6	Medio
13. Relaciones sociales en el trabajo	22,5	Medio
14. Retroalimentación del desempeño	24,8	Medio
15. Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	13,5	Medio
16. Reconocimiento y compensación	9,1	Medio
PUNTAJE GLOBAL PROMEDIO DE RIESGOS INTRALABORALES	31,8	Alto

Tabla 4.

Nivel de riesgo psicosocial extralaboral de acuerdo al puntaje.

Nivel	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Puntaje	0,0 - 12,9	13,0 - 17,7	17,8 - 24,2	24,3 - 32,3	32,4 – 100

Establecido los criterios de evaluación de los riesgos extra laborales en la tabla 4, se exponen los puntajes promedios que se hallaron en cada puesto de trabajo y el nivel de riesgos de cada uno de estos.

Los resultados globales muestran que la mayoría (72%) de los puestos de trabajo evaluados presentan un nivel de riesgo alto, lo que nos indica que indica que hay respuestas de estrés alto dependiendo del factor de lleva a cabo el análisis para generar una estrategia de intervención lo antes posible con el fin de controlar la situación y no pase a un nivel muy alto, el cual ya indica respuestas de estrés extremas y necesitan de una intervención inmediata.

Por último, en la tabla 6, se evidencia claramente como los factores de riesgo psicosociales extra laborales 1. Tiempo fuera del trabajo; 4. Situación económica del grupo familiar, y 7. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda, representan un riesgo alto para los guardas de seguridad de la empresa en estudio.

Tabla 5.

Puntaje promedio de los factores de los factores de riesgos psicosociales extra laborales por puesto de trabajo.

Puestos de trabajo	Puntaje promedio	Nivel de riesgo
ARBOS	23,3	Medio
CCB	22,0	Medio
CS	26,0	Alto
CFBC	26,8	Alto
COOR	24,3	Alto
Externos UNAL	17,4	Bajo
Hospital. Centro Oriente	28,4	Alto
Hospital. Engativa	24,6	Alto
Hospital. Fontibon	28,7	Alto
Hospital. Kennedy	25,9	Alto
Hospital. Samaritana Bogota	24,9	Alto
Hospital. Samaritana Girardot	14,4	Bajo
Hospital. Tunal	32,0	Alto
Hospital. Pablo VI	25,1	Alto
Hospital. Rafael Uribe Uribe	25,5	Alto
Hospital. San José Centro	28,5	Alto
Hospital. San José Infantil	17,5	Bajo
Hospital. Simón Bolívar	29,7	Alto
Mundo Aventura	26,8	Alto
Pacific Rubiales	6,4	Bajo
UNAL	25,8	Alto
PUNTAJE PROMEDIO DE FACTORES EXTRALABORALES	24,1	Medio

Tabla 6.

Nivel de riesgo extra laboral percibido por los empleados de acuerdo con cada factor/dimensión.

Factor/ Dimensión de riesgo	Puntaje promedio	Nivel de riesgo
1. Tiempo fuera del trabajo	39,1	Alto
2. Relaciones familiares	112	Bajo
3. Comunicación y relaciones interpersonales	23,6	Medio
4. Situación económica del grupo familiar	28,8	Alto
5. Características de la vivienda y de su entorno	21,2	Medio
6. Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo	17,4	Bajo
7. Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda	28,8	Alto

Este es el panorama general de riesgos psicosociales que los empleados de la compañía de seguridad privada ubicada en la ciudad de Bogotá perciben en la actualidad.

DISCUSIÓN

Los resultados encontrados en este estudio empírico coinciden en términos generales con las investigaciones previas realizadas no solo en Colombia sino en algunas regiones de España (Gil Monte, 2005). Nuestros hallazgos están de acuerdo con el

modelo de demanda-control-apoyo social de Karasek., en el sentido de encontrar soluciones acordes no solo con las necesidades de las organizaciones sino de las personas que contribuyen con su esfuerzo y dedicación al incremento de la productividad a nivel empresarial, local, regional y mundial.

Brindar herramientas y estrategias efectivas de afrontamiento de las demandas emocionales del trabajo durante largas e intensas jornadas de trabajo debe ser la prioridad de este tipo de empresa dedicadas a la prestación de servicios de seguridad privada. Por estas razones, es prioritario y urgente diseñar e implementar a corto plazo un programa de intervención que logre disminuir y luego controlar esos factores con el propósito de mejorar el servicio de seguridad privada ofrecido por los guardas de esta compañía.

Las demandas emocionales hacen referencia a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tiene el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. En este sentido, la exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Estas situaciones se convierten en factor de riesgo para la salud cuando el empleado se ve expuesto a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. En la mayoría de los casos de este estudio se encontró que los guardas de seguridad privada, en hospitales públicos de la ciudad reciben una alta dosis de emociones negativas, tóxicas o destructivas por partes de los usuarios.

Estas condiciones de trabajo producen un desgaste emocional altísimo en los empleados que, de no intervenir de manera urgente se pueden convertir en crónico y

puede generar un síndrome de Burnout que agota los recursos físicos, sociales y psicológicos de los trabajadores expuestos diariamente a esos riesgos laborales.

La pérdida del control sobre el trabajo que se realiza es muy frecuente en los operarios pues básicamente el dispositivo administrativo de orden jerárquico tradicional limita la participación de estos empleados en la toma de decisiones que promuevan el cambio de las condiciones de trabajo.

Como se mencionó anteriormente es prioritario que las directivas de la empresa se comprometan de manera urgente a implementar un programa de prevención y reducción de estos factores de riesgo extra laborales con el fin de disminuir su impacto en la salud de los empleados, en los índices de rotación y en los índices de ausentismo que afectan la productividad de la organización.

En términos precisos, se dio respuesta al objetivo general de este estudio pues se logró identificar los factores de riesgo psicosociales que causan mayor impacto en la salud y el bienestar psicológico de los empleados de esta empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Bogotá-Colombia.

En cuanto a las condiciones intralaborales muestran que los guardas de seguridad privada que trabajan en hospitales públicos de Bogotá están mayormente expuestos a riesgos psicosociales. Esto implica para la empresa una vigilancia epidemiológica mayor en esos puestos de trabajo a fin de contrarrestar la situación actual. Sobre todo en los factores de riesgos psicosociales intralaborales relacionados con los dominios relacionados con las demandas emocionales del trabajo, las demandas de la jornada de trabajo, el control y autonomía sobre el trabajo son los factores de riesgos psicosociales laborales que más impactantes en la salud mental y el bienestar de este grupo de trabajadores. Mientras que los factores de riesgo extra laborales con puntajes altos y que

están asociados a la dimensión tiempo fuera del trabajo, situación económica y desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.

Es prioritario que las directivas de la empresa se comprometan de manera urgente a implementar un programa de prevención y reducción de estos factores de riesgo extra laborales con el fin de disminuir su impacto en la salud de los empleados, en los índices de rotación y en los índices de ausentismo que afectan la productividad de la organización. Además, la intervención de los psicólogos del trabajo y de las organizaciones debe estar orientada fundamentalmente a la promoción y la prevención primaria de los trastornos de la salud mental en los espacios laborales.

Finalmente, para la el área de Gestión Humana de la compañía es necesario diseñar una estrategia permanente para identificar, reconocer y abordar e intervenir la situación encontrada en este estudio para garantizar la prestación de un buen servicio de seguridad y sobre todo un adecuado desarrollo humano de sus colaboradores.

REFERENCIAS

Andrade Jaramillo, V., y Gómez, I. (2008). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4 (10), 9-25.

Briceño, L (2003). Prevención de riesgos ocupacionales en empresas Colombianas. *Revista de Ciencias de la Salud*, 1 (1), 13-30

Charria, V; Sarsosa, K; y Arenas, F (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación, *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29 (4), 380-391.

Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.

Gil Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud organizacional. *Revista Perú Medicina Experimental Salud Pública*. 29 (2), 237-41.

Gutiérrez, A., y Viloría Daza, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30 (1), 5-7.

Hermosa, A., y Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional Salud Pública*, 33 (2): 252-261.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. Ed.). México: McGraw-Hill.

Marulanda Castro, I. (2007). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida. Bogotá: Universidad de los Andes.

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

Ministerio de la Protección Social. Colombia. (2008). Resolución 2646 del 2008.

Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Moreno Jiménez, B., y Báez León, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Ministerio de Trabajo e Inmigración de España*.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

Organización Internacional del trabajo, OIT (2010). Programa laboral: Recuperado de

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_179361.pdf

Pozo Muñoz, C., y Morillejo, E. (2001). Análisis de los factores psicosociales de riesgo en los profesionales dedicados al cuidado de la salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(1) 273-293. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318273002>

Porras Velásquez, N. (2009). Elementos básicos para el análisis de la cultura de las organizaciones desde la psicología. *Tesis psicológica* (4), 36-56. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1390/139013586004/>

Porras Velásquez, N. (2009a). La psicología social: una aproximación desde la perspectiva ideológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (18).

Recuperado de

<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/137>

Porras Velásquez, N. (2011). Lo Ideológico en la Psicología Social y en la Guerra en Colombia. *Revista de Psicología GEPU*, 2 (2), 138-157. Recuperado de <http://www.catedralibremartinbaro.org/pdfs/RevistadePsicologiaGEPU2MonograficoPsicologiaSocial.pdf#page=138>

Porras Velásquez, N. (2012). La realidad organizacional: desde la perspectiva psicosocial. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5 (1), 7-18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905130>

Porras Velásquez, N. (2012a). Gerencia del potencial humano en las organizaciones que aprenden desde la perspectiva psicológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (23). Recuperado de <http://funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330>

Porras Velásquez, N. (2012b). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (24). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>

Porras Velásquez, N. (2013) ¿Qué es lo que hace exactamente un psicólogo organizacional? Una reflexión crítica desde las teorías del rol. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (25). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.646>

Porras Velásquez, N. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Tesis Psicológica*, 8 (2), 98-117. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4630497>

- Porras Velásquez, N. (2014). El estudio del comportamiento organizacional como fundamento para la gestión humana por competencias. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (27). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1223>
- Porras Velásquez, N. (2014a). Aportes de la psicología de la motivación para la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (28). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1399>
- Porras Velásquez, N. (2015). La responsabilidad social empresarial e inserción laboral del enfermo mental. En Cogollo S. *Responsabilidad social Perspectivas para la acción en Colombia (pp. 88-105)*. Medellín: FUNLAM.
- Porras Velásquez, N. (2015a). Gestión del conocimiento, aprendizaje y socialización organizacional: procesos fundamentales para la psicología del trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (29). Recuperado de <https://doi.org/10.21501/16920945.1609>
- Porras Velásquez, N. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. *Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 50 (3), 317-330. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/284/28450492002/>
- Porras Velásquez, N. (2016a). La psicología del trabajo en relación con la subjetividad, la inserción laboral y la salud mental. En J. Báez y Cols. *Salud mental y el sistema de producción. (pp. 61-108)*. Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.
- Porras Velásquez, N. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*. 5 (13), 20-27.

Recuperado de <http://integracion-academica.org/22-volumen-5-numero-13-2017/150-violencia-psicologica-en-el-trabajo-aproximaciones-desde-la-perspectiva-psicosocial>

Porras-Velásquez, N. (2017a). Nuevas relaciones de poder/saber en la psicología de las organizaciones: una aproximación desde Foucault. *Revista Espiga*, 16 (34), 270-285. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22458/re.v17i34.1168>

Porras Velásquez, N. (2017b). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad y Desarrollo*, (29, suplemento), 161-178. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4173>

Porras Velásquez, N., y Parra D'aleman, L. (2017). Reflections on Work Addiction as a Symptom of Contemporary Social Unrest. *MOJ Addiction Medicine and Therapy*. 4 (1), 217-222. Recuperados de <https://pdfs.semanticscholar.org/e201/7bcaaa180acae675f996279d6b1883a4d438.pdf>

Porras Velásquez, N., y Parra D'aleman, L. (2018). La adicción al trabajo como síntoma del malestar laboral contemporáneo. *Integración Académica en Psicología*, 6 (17), 4-14. Recuperado de <http://integracion-academica.org/attachments/article/197/01%20Adiccion%20al%20trabajo%20-%20NPorras%20LParra.pdf>

Porras Velásquez, N., y Parra D'aleman, L. (2018a). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la salud ocupacional. Interacciones. *Revista de Avances en Psicología*, 4 (2), 105-113. <http://dx.doi.org/10.24016/2018.v4n2.118>

Porras Velásquez, N. (2018). Comunicación y poder en el discurso de la psicología del trabajo y de las organizaciones. En: C. Fernández y Cols. *El problema de lo humano y su lazo social: reflexión y práctica*. (pp.53-77). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.

Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.

Uribe, A. F., y Martínez, A.M. (2013). Factores de riesgo intralaboral en una institución de salud nivel III de la ciudad de Santander. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*, 32 (2), 56-68.

Villalobos, G (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, 6(14), 197

La correspondencia concerniente a este artículo debe dirigirse a:

Néstor Raúl Porras Velásquez

Universidad Nacional de Colombia.

Correo de contacto: n.porras.69@hotmail.com