

FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO INTRALABORALES EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD

Marilyn Stefania Salamanca Quiñones

Fundación universitaria los Libertadores

Néstor Raúl Porras Velásquez

Universidad Nacional de Colombia

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales percibidos por los empleados del área operativa de una empresa de seguridad privada ubicada en la ciudad de Bogotá. La metodología empleada fue de tipo descriptiva con una muestra no probabilística de 485 guardas de seguridad. Los resultados muestran que los factores de riesgos psicosociales con niveles muy altos y que afectan negativamente la salud de los empleados son “las demandas del trabajo”, “el control y la autonomía en la toma de decisiones”. Las conclusiones evidencian que la población estudiada está expuesta a “demandas emocionales” en el puesto de trabajo y a “largas jornadas de trabajo” que impactan la salud mental y la calidad de vida laboral de este grupo de trabajadores y en el desempeño de sus tareas.

Palabras clave: Psicología del trabajo, riesgos psicosociales, salud ocupacional y evaluación psicológica.

Abstract

The main objective of this research was to identify the intra-labor psychosocial risk factors perceived by employees in the operational area of a private security company located in the city of Bogotá. The methodology used was of a descriptive type with a non-probabilistic sample of 485 security guards. The results show the factors of the psychosocial risks with very high levels and the negative results of the health of the employees are the responsibilities of the work, the control and the autonomy in the taking of decisions. The evidence that the studied population is exposed to that of people at work and in long working hours that impact mental health and the quality of working life in this group of workers.

Key words: Work psychology, psychosocial risks, occupational health and psychological evaluation.

Introducción

En la actualidad, tanto la identificación como la prevención de los riesgos laborales muestran un gran avance en la generación de instrumentos y estrategias más acordes con las necesidades contextuales de las organizaciones contemporáneas. En este sentido, múltiples investigaciones sobre los factores que afectan la salud ocupacional han señalado tres aspectos claves para comprender este fenómeno: los factores intralaborales, los factores extralaborales y las condiciones personales del trabajador (Gil-Monte, 2012). Para los propósitos de esta investigación nos centraremos en el primero de los aspectos mencionados. Sin desconocer que un abordaje integral de la salud laboral implica los tres aspectos. (Porras Velásquez, 2016; 2017)

Por muchas razones, es necesario estudiar en profundidad las condiciones de trabajo actuales que inciden significativamente tanto la salud física como el bienestar psicosocial de la mayoría de los empleados del mundo moderno (Porrás Velásquez, 2022). Al igual, las exigencias económicas, sociales y emocionales que enfrentan a diario los trabajadores de los diferentes sectores productivos de la economía mundial, nacional y local, afectan significativamente la calidad de vida laboral, la salud mental de los empleados y por supuesto, la productividad tanto personal como organizacional (Porrás Velásquez, 2020). Esta situación ha sido reconocida 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; Porrás Velásquez, 2017a; 2013).

Por otra 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. En este contexto, podemos señalar que 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 no solo por sus efectos a nivel económico sino por sus repercusiones a nivel social, particularmente en lo que se denomina política de responsabilidad social empresarial interna. 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 continuo 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. La misma resolución, en varios de sus apartados, señala de manera genérica que para evaluar los factores de riesgo psicosocial de las empresas colombianas se deben emplear “los instrumentos que para tal efecto hayan sido validados en el país” (p.2).

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 (Porrás Velásquez y Parra D’aleman, 2018a). 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.

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.

Ahora bien, 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 intralaborales del área operativa de la empresa, con la finalidad de plantear estrategias que mejoren y aseguren la calidad de vida laboral de todo el personal de la compañía para poder ofertar los servicios ofrecidos a las diferentes empresas que hacen parte de sus clientes reales y potenciales y también reducir los niveles de insatisfacción y rotación de personal. Lo que se propone esta investigación es describir los niveles de riesgo percibidos por los empleados de los factores psicosociales intralaborales, 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.

Psicología de la salud ocupacional

Para la psicología de la salud ocupacional los factores de riesgos psicosociales intralaborales 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 intralaborales 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 las posibles fuentes de riesgo en las organizaciones laborales (Porrás Velásquez y Parra D'aleman, 2018).

En términos amplios se puede decir que en Colombia los primeros estudios sistemáticos sobre la salud laboral son reportados por Villalobos (2004); Andrade Jaramillo & Gómez (2008); Briceño (2003); Charria, Sarsosa & Arenas (2011); Uribe Rodríguez & Martínez Roza (2013; 2014); Gutiérrez & Viloria-Daza (2014); (Porrás Velásquez, 2015; 2017a). Otros estudios sobre los factores de riesgo psicosociales han sido realizados en empresas españolas como fuentes comparativas por Pozo Muñoz & Morillejo (2001); Salanova (2009); Moreno Jiménez & Báez León (2010); Moreno Jiménez (2011); Gil-Monte (2012).

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, 2015). Por esta razón, se puede decir que, los estudios psicosociales del trabajo se han convertido en un pilar del bienestar laboral de las personas (García Rivera y Porrás Velásquez, 2019). 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 sobre todo los efectos tanto positivos como negativos de las condiciones de trabajo en la salud mental de sus integrantes (Porrás Velásquez, 2014).

De otra parte, y desde una perspectiva mucho más amplia, se ha planteado que la psicología organizacional tiene como objetivo principal, "el estudio del comportamiento de las personas en una organización y cómo está afecta el rendimiento de la organización" (Forero & Perilla, 2004, p 3). En este

sentido, los estudios psicológicos en el campo de las organizaciones buscan establecer relaciones no solo causa-efecto, entre los factores individuales, psicosociales y organizaciones con la productividad y la calidad de vida, en términos de bienestar laboral. Es decir, una acción lleva a otra y le da connotaciones diferentes en un mismo contexto, por esto, es importante conocer los comportamientos que se manifiestan en las horas laborales y el bienestar de las personas que trabajan en la organización (Porrás Velásquez, 2012; 2016a).

El desarrollo personal en las empresas se ha convertido en la base fundamental para que los 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 (Porrás Velásquez y Parra D'aleman, 2018a).

De acuerdo con Correa (2013), desde los comienzos de la revolución industrial “la producción aumenta, mientras el bienestar disminuye” (p. 98). Sin embargo, no podemos olvidar que en los tiempos modernos fue la época le abrió a la psicología como disciplina científica nuevos horizontes sobre su papel en la sociedad y su impacto en el mejoramiento continuo de los procesos de producción industriales. Por supuesto, es necesario contemplar en este contexto de desarrollo de la disciplina los aspectos ideológicos (Porrás Velásquez, 2012a; 2014a), que tiene una gran influencia en las prácticas de gestión humana modernas y el interés por incrementar la productividad a partir de la medición científica de la eficacia y eficiencia organizacional.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) 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). De acuerdo con esta perspectiva, el trabajo es para los humanos una actividad que le da sentido a su existir. Igualmente, vale la pena mencionar 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 impactar positiva y significativamente la satisfacción de los empleados con labor realizada (Porrás Velásquez y Parra D'aleman, 2019).

Factores de riesgo psicosociales intralaborales

Las condiciones internas de trabajo son aquellas características del trabajo y de su forma de organización interna a cada empresa que influyen de manera decisiva en los estados de salud y bienestar subjetivo de los empleados.

El modelo de evaluación de estos factores de riesgo psicosociales, para el caso colombiano, se estructuró en cuatro dominios- Factores:

El primer factor, 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 factor se subdivide en seis 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 segundo factor, Control sobre el trabajo, tiene que ver con la capacidad que tiene el trabajador de decidir sobre su trabajo e influir en él, 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. Este factor se compone de cinco 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.

El tercer factor, Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se comprende en 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 factor se subdivide en tres dimensiones las cuales son: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño,

El cuarto y último factor, la Recompensa, tiene que ver con el reconocimiento que siente el colaborador de la empresa hacia él. Este factor se compone de dos dimensiones: reconocimiento y compensación, por un lado y recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, por el otro.

Método

Tipo de estudio

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).

Muestra

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, y antigüedad en el puesto de trabajo de tres meses en adelante.

Instrumento

El instrumento empleado para este estudio fue el cuestionario de factores de riesgo psicosociales 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, 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 individual 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 psicosociales intralaborales 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 estructurada 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.

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 comportamientos esperados, así mismo, se correlacionaron los dominios y dimensiones según los puntajes obtenidos con la muestra que retomo la investigación. (Esto no lo entiendo muy bien, sin embargo, lo conceptualicé de esta manera). 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).

Procedimiento

De inicio, 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 más adelante se les invito 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 les hizo primero la entrega del documento: consentimiento informado para que lo leyeran y, si estaban de acuerdo, lo firmaran. Después de las firmas, se leyeron las instrucciones en conjunto con el examinador, luego se les entregó el cuestionario para que lo diligenciaran de manera individual. Se buscó que el ambiente en que se aplicara la prueba fuera con adecuada iluminación, ventilación y control de ruidos.

Por último, el proceso de calificación se realizó siguiendo los baremos de las dimensiones intralaborales de acuerdo con los ítems que componen cada dimensión de la prueba. Después se sumaron los puntajes de los ítems asignados a cada dimensión, para obtener los puntajes brutos de todas las dimensiones y transformar los puntajes brutos a una escala de 0 a 100. La fórmula es: puntaje transformado en puntaje bruto sobre el factor de transformación X100. Los puntajes transformados deben tener solo un decimal por medio del método de aproximación. En suma, se hizo la interpretación de los puntajes transformados de cada dimensión y del factor de riesgo intralaboral teniendo en cuenta las características de cada una de las dimensiones y dominios para un mejor análisis de los resultados.

Resultados

Con el propósito de lograr una mejor comprensión de los hallazgos de esta investigación, se presentan los resultados de los factores de riesgo psicosociales intralaborales presentes en la población estudiada con el instrumento propuesto por el Ministerio de la protección social de la República de Colombia, en el año 2010.

Inicialmente se describen los datos sociodemográficos que se escogieron para este proyecto de investigación y que fueron 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(as). El (95%) tiene hijos o personas a cargo. El (82%) vive en arriendo y el (17%) en casa familiar.

En la tabla 1. Se presentan los rangos de los puntajes transformados establecidos por los baremos de la prueba y los niveles de riesgo psicosociales de orden intralaboral de acuerdo a la forma B del cuestionario propuesto por el Ministerio de la protección social, para personal operario, que pueden afectar la salud de los empleados en sus puestos de trabajo de acuerdo a las condiciones en que se realiza dicha actividad.

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

Tabla 1. Nivel de riesgo psicosocial intralaboral de acuerdo al puntaje transformado de la prueba original.

Fuente: Ministerio de protección social, 2010

Establecido los criterios de evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y los rangos de puntajes, en la tabla 2, se exponen los puntajes promedios que se hallaron en cada uno de los (21) puestos de trabajo y el nivel de riesgo percibido por el grupo de trabajadores analizados.

Puestos de trabajo	Puntaje transformado	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. Engativá	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 GLOBAL INTRALABORAL	31,8	Alto

Tabla 2. Niveles de riesgos psicosociales intralaborales por puesto de trabajo

Fuente: elaboración propia

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 a operarios y auxiliares de la organización), que presentan el mayor de los riesgos para la salud mental de los guardas de seguridad (en un rango de muy alto). En primer lugar, las demandas emocionales (entendidas como: la exposición permanente del trabajador a situaciones laborales que demandan gran capacidad de comprensión de los sentimientos y/o estados de ánimo de los usuarios o clientes, y un alto nivel de autocontrol emocional por parte del trabajador(a) para no interferir con el desempeño de su labor. En segundo lugar, las demandas de la jornada de trabajo (entendidas como las exigencias de tiempo prolongados más allá del turno establecido legalmente y de la ausencia de períodos de descanso o pautas activas). En tercer lugar, se encontró la dimensión de la falta de control y autonomía sobre el trabajo realizado o por realizar. Es importante y oportuno señalar que se encontró un nivel de riesgo psicosocial alto, en el factor de claridad del rol.

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 a diario 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.

En pocas palabras, como ya se mencionó 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.

Por último, es importante resaltar entre los resultados encontrados que el valor y el significado del trabajo para el personal de auxiliares y operarios está más focalizado en el factor económico que en la realización personal, esto unido al hecho que el 95% de la población analizada tiene hijos o personas a su cargo que dependen económicamente de ellos y que además, el 82% viven en arriendo los que les obliga a tener ingresos básicos, suficientes para pagar dichos servicios fuera de la alimentación, el transporte y el vestuario.

Dimensiones del factor de riesgo	Puntaje transformado	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 PROMEDIO DE RIESGOS INTRALABORALES	31,8	Alto

Tabla 3. Nivel de riesgo intralaboral percibido por los empleados en cada dimensión.

Fuente: elaboración propia

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 del mundo occidental (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.

En la investigación realizada en la ciudad de Bucaramanga-Colombia por Uribe Rodríguez y Martínez Rozo (2013), sobre factores de riesgo intralaborales con personal de la salud, se encontraron datos muy similares a los de nuestra investigación, particularmente en los factores de riesgo relacionados con las demandas emocionales del trabajo y la falta de control y autonomía en la toma de decisiones por parte del personal operativo o auxiliar. Datos similares encontraron Uribe Rodríguez y Martínez Rozo (2014).

El estudio realizado por Muñoz, Pitre, y Amaya (2017), muestra un diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en la empresa Miramar en el municipio de Maicao. La coincidencia de los resultados obtenidos en las investigaciones realizadas en el país, implica, entre otras cosas, para las empresas en acción, 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. En este sentido, en el año 2018, Quiroprevención, presenta un informe sobre riesgos psicosociales en la población colombiana, mostrando un panorama preocupante en materia de intervención psicosocial, a pesar de la legislación vigente.

En la tesis de grado realizada por Varela (2019), el autor encontró que los factores de riesgo psicosocial intralaborales en los trabajadores de sistemas en soluciones informática requerían una intervención psicosocial integral que se adecuara a las necesidades de la compañía, para su control oportuno. Más recientemente, en la investigación adelantado por Aguillón, Palomino, Zea de Jesús, Ruiz, Juárez, Villarreal, y Gallegos (2020), encontraron que los factores psicosociales de riesgo intralaborales están asociados a niveles de estrés elevados. 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.

También Arce, Julio (2020), estableció una relación positiva entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico en Colombia. En este sentido, la exposición a las exigencias emocionales demanda 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.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos se derivan las siguientes conclusiones.

En primer lugar, se dio respuesta al objetivo general de este estudio pues se logró identificar los factores de riesgo psicosociales intralaborales 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. Los factores psicosociales de riesgo intralaborales que presentaron un puntaje alto fueron en su orden: “demandas del trabajo”, particularmente relacionadas con “el manejo y control emocional propio”, ante las demandas y exigencias desbordadas de los usuarios o clientes; luego se ubicó, la “falta de control sobre el trabajo”, después se ubicó “la falta de claridad del rol”. Por último, encontramos la falta de “autonomía” sobre el trabajo a realizar y las “largas jornadas” en cada turno, en la mayoría de los puestos de trabajo analizados.

Estos factores de riesgo a la salud mental y emocional de los operarios requieren de la intervención “inmediata” y “urgente” por parte de la organización para mitigar su impacto negativo no solo en el bienestar psicológico sino en el desempeño y productividad de los empleados de la compañía. Este proceso de intervención psicosocial laboral debe estar acompañado por los profesionales de la salud laboral de la empresa. En este sentido, estamos convencidos que son significativos los aportes de la psicología de la salud ocupacional a las nuevas prácticas de gestión humana en la prevención y promoción de la salud laboral (Porras Velásquez, y Parra D’aleman, 2019).

Los demás factores de riesgos presentaron puntajes medios o moderados. Respecto 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 de seguridad privada una vigilancia epidemiológica mayor en esos puestos de trabajo a fin de contrarrestar la situación actual.

La evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa brinda la posibilidad de conocer más de cerca el estado de salud mental, física y social de cada colaborador y realizar un análisis detallado sobre los contextos en los que se maneja mayor nivel estrés comparado con otros lugares de trabajo, con esta evaluación se realizara un análisis sobre las dimensiones psicosociales más afectadas, las cuales requieren una intervención enfocada en estas áreas, a partir de los resultados se planteó un plan de intervención para llevar a cabo con los colaboradores.

Finalmente, es importante recordar que evaluar e identificar los factores de riesgo psicosociales es muy importante para diseñar planes de intervención psicosociales estratégicos acordes con las necesidades y el contexto socioculturales de cada empresa.

Referencias bibliográficas

- Aguillón, J., Palomino, L., Zea de Jesús, M., Ruiz, N., Juárez, S., Villarreal, E., & Gallegos, R. (2020). Riesgos psicosociales intralaborales y estrés en trabajadores del sector secundario. *Horizonte De Enfermería*, 31(2), 135–147. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.31.2.135-147
- Andrade Jaramillo, V., & Gómez, I. (2008). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento Psicológico*, 4(10), 9-25.
- Arce Julio, R. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab.* [online]. 29, (1),42-56.
- Briceño, L (2003). Prevención de riesgos ocupacionales en empresas colombianas. *Rev. Ciencias de la Salud / Bogotá (Colombia)* 1 (1): 13-30.
- Charria, V; Sarsosa, K; Arenas, F (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación, *Rev. Fac. Nac. Salud Pública*; 29(4): 380-391.
- Correa, E. (2013). Psicología organizacional y del trabajo: Aproximación histórica, conceptual y principales tendencias (tesis de pregrado). Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia.

- Forero, E & Perilla, L (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional, *Acta Colombiana de Psicología*, (11), 5-22.
- García Rivera M., y Porras Velásquez, N. R. (2019). Reflections on School Violence from A Psychosocial Perspective. DOI: 10.33552/OAJAP.2019.01.000515
- Gil-Monte, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud organizacional. *Revista Perú Medicina Experimental en Salud Pública*. 29 (2), 237-41.
- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (*Burnout*): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gutiérrez, A., & Vilorio-Daza, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30 (1), 5-7.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. Ed.). México: McGraw-Hill.
- Ministerio de Protección Social. República de Colombia (2010). Batería instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial. *Bogotá*.
- Ministerio de la Protección Social. Colombia. (2008). Resolución 2646 del 2008.
<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.
- Muñoz, D, Pitre, R, y Amaya, N. (2017). Diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales intralaborales en la empresa Miramar en el municipio de Maicao de La Guajira. *agla*, diciembre; viii (1).
<http://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1034/813>
- Pozo Muñoz, C; Morillejo, E A; (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.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318273002>
- Organización Internacional del trabajo, OIT (2010). Programa laboral:
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-americas/-ro_lima/documents/publication/wcms_179361.pdf
- Porras Velásquez, N. (2009). La psicología social: una aproximación desde la perspectiva ideológica. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (18), diciembre. Funlam.
<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/137/124>
- _____. (2012). La 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/330/303>
- _____. (2012a). Límites y retos del campo de la psicología de las organizaciones. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (24). DOI: <http://dx.doi.org/10.21501/16920945.519>
- _____. (2013). Inserción laboral y salud mental: una reflexión desde la psicología del trabajo. *Tesis Psicológica*, 8 (2), 98-117.
<https://revistas.libertadores.edu.co/index.php/TesisPsicologica/article/view/339/325>

_____. (2014). El estudio del comportamiento organizacional como fundamento para la gestión humana por competencias. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (27). <https://doi.org/10.21501/16920945.1223>

_____. (2014a). Aportes de la psicología de la motivación para la comprensión del comportamiento humano en el trabajo. *Revista Electrónica de psicología social "Poiésis"*. (28). <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/1399/1251>

_____. (2015). 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>

_____. (2016). Aproximación histórica a la psicología del trabajo y de las organizaciones en Colombia. *Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 50 (3), 317-330. <https://pdfs.semanticscholar.org/aceb/03d3932f209dc842cb7c98799c478d75988a.pdf>

_____. (2016a). Pensar los conflictos organizacionales desde la perspectiva del coaching ontológico. *Revista Latinoamericana de Psicoterapia Existencial. Un Enfoque Comprensivo del Ser*, (13), 30-38. https://www.fundacioncapac.org.ar/revista_alpe/index.php/RLPE/article/view/34/pdf

_____. (2017). Violencia psicológica en el trabajo: aproximaciones desde la perspectiva psicosocial. *Integración Académica en Psicología*. 5 (13), 20-27. <http://integracion-academica.org/22-volumen-5-numero-13-2017/150-violencia-psicologica-en-el-trabajo-aproximaciones-desde-la-perspectiva-psicosocial>.

_____. (2017a). Relaciones de poder y subjetividades laborales: Una reflexión desde la perspectiva de Foucault. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 10 (1), 93-102. <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1169>

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. <http://integracion-academica.org/attachments/article/197/01%20Adiccion%20al%20trabajo%20-%20NPorras%20LParra.pdf>

_____. (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>

_____. (2019). La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido. *Equidad y Desarrollo*, (34), 181-197. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss34.9>

Porras Velásquez, N. (2020). El trabajo sobre sí mismo como práctica ética desde la psicología del trabajo. En J. Báez y Cols. *El despertar de la inquietud de sí*. (pp. 99-125). Bogotá: Los Libertadores Fundación Universitaria.

_____; (2022). The Subjective Experience of Personal **Fulfillment** in a Job with a Sense of Purpose. *Forensic Sci AddRes*. 5(5). FSAR. 000630. 2022.DOI: 10.31031/FSAR.2022.05.000630

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

Quiroprevencion. (28 de junio 2018). Riesgos psicosociales en la población colombiana. <https://www.quiroprevencion.com/blogs/es/prevenidos/riesgos-psicosociales-poblacion-colombiana>

Uribe Rodríguez, A. F., & Martínez Roza, 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.

_____ (2014). Factores psicosociales intralaborales en profesionales con personal a cargo en la ciudad de Bucaramanga. *Informes Psicológicos*, 14(1), 91–108. Recuperado a partir de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/1222>

Varela, J. (2019). Factores de riesgo psicosocial intralaborales en los trabajadores de sistemas infotec soluciones informática. (Tesis inédita). Universidad Libre, seccional Barranquilla. Facultad de ciencias de la salud. Maestría en seguridad y salud en el trabajo.

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