

CREACIÓN DE ESPACIOS VIRTUALES PARA LA FORMACIÓN
EN SST DEL PERSONAL DE GUARDAS EN LA COMPAÑÍA DE
VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA, GUARDIA LTDA



AUTOR: DAVID E. CHAPARRO TOVAR

TUTOR TEMÁTICO: RAFAEL ARRAZOLA (MS)

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
BOGOTÁ D.C.

2021

RESUMEN

La promoción del trabajo seguro y digno ha ocupado la atención de entidades supranacionales en las últimas décadas. Con relativas asimetrías en la práctica, la mayoría de los países adscritos a organismos como la ONU/OIT han registrado avances normativos y regulatorios del ámbito laboral, sin embargo, fenómenos como la siniestralidad laboral y las formas ilegítimas de contratación persisten en el mundo del trabajo. En Colombia se ha logrado producir una tendencia decreciente de los indicadores de accidentalidad, enfermedad y mortalidad laboral en la última década, pero aspectos estructurales del mercado laboral interno implican cierta fragilidad del empleo y de las condiciones en las que desarrollan las relaciones de trabajo. La capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es, en este contexto, un medio estratégico para preservar la integridad física y psicológica de los trabajadores, por lo que su implementación pertinente y oportuna representa un aspecto clave de la gestión organizacional. Actualmente las restricciones impuestas por la emergencia sanitaria al normal funcionamiento de la economía y de las empresas, plantean dificultades y retraso en los procesos de instrucción en SST. En consecuencia, en la empresa de vigilancia y seguridad privada Guardia Ltda., se ha propuesto una iniciativa para la creación de Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) para la capacitación en SST. Este ensayo expone la importancia y el contexto de la iniciativa, así como los principales componentes y etapas de su diseño.

INTRODUCCIÓN

La Seguridad y Salud en el trabajo (SST) ha llegado a constituir un foco de atención para instituciones y actores del mundo productivo, al punto que, actualmente, resulta inadmisibile la idea del desarrollo en ausencia de condiciones sanas y dignas de trabajo. De ello da cuenta —entre otros constructos— la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que aspira a través de su Objetivo número 8 “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el pleno empleo y productivo y el trabajo decente para todos”. La meta número 8 de este objetivo propone “proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios” (PNUD, 2015, párr. 8). Estas propuestas se originan en problemáticas visibles del mundo del trabajo, entre las cuales los riesgos laborales ocupan un lugar relevante.

Cifras oficiales revelan que cada 15 segundos fallece en el mundo un trabajador debido a accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo y, en ese mismo lapso, 153 trabajadores sufren un accidente laboral. Esto representa 2.3 millones de muertes anuales y 317 millones de accidentes derivados de actividades laborales. Además del costo humano, este fenómeno repercute en pérdidas económicas estimadas de un 4% del PBI global anual (Vanhuynegem, 2017).

En Colombia, solo en el año 2020 se registró un total de 439.136 accidentes laborales, 451 muertes y 49.788 casos de enfermedad laboral¹ (Fasecolda, 2021). La tendencia en los últimos 10 años ha sido decreciente en lo que a indicadores de accidentalidad se refiere, con relativas oscilaciones

¹ Debido, en parte, a la emergencia sanitaria, la reducción en la presencialidad de las labores habría contribuido durante 2020 a una disminución en los indicadores de accidentalidad y mortalidad laboral, sin embargo, se evidenció un notorio incremento de casos de enfermedad laboral.

en indicadores de mortalidad laboral. En conjunto, esto indica importantes progresos en la materia, al tiempo que plantea retos y oportunidades de mejora en la cultura de seguridad y salud en el trabajo para todas las empresas del país.

Las actividades de seguridad y vigilancia privada, en particular, han tenido un notable crecimiento en los países latinoamericanos, evidenciado en el aumento del número de empresas existentes, la generación de empleos² y la ampliación de su gama de servicios. Ciertas variables como el aumento de la delincuencia (y/o la percepción de inseguridad), el crecimiento de los procesos de urbanización, el déficit de personal policial y el crecimiento de las economías —entre otros— parecen estar correlacionados, según diversos estudios, con el crecimiento de este sector. Además, se sabe que el considerable volumen de empleos provistos plantea un atractivo para trabajadores escasamente calificados (Pérez, 2018).

El comportamiento económico del subsector de seguridad y vigilancia privada en Colombia³ también ha sido creciente, pues tan solo en el trienio 2017-2019 hubo un aumento de 8,3% del número total de empresas⁴. De estas, las que prestan servicios de vigilancia y seguridad (con y sin armas) agruparon al 75% de las empresas del subsector en 2019. Estos servicios en particular evidenciaron un crecimiento de 14,3% en el número total de empresas oferentes durante el trienio, a la vez que aportaron el 83,7% de los ingresos

² Algunas cifras revelan la existencia de 16.000 Empresas Militares y de Seguridad Privadas, que proveen empleo aproximadamente para 2.4 millones de personas (DFCA, 2017, citado por Pérez 2018).

³ En Colombia, las actividades seguridad y vigilancia privada forman parte del sector Inmobiliario, de acuerdo con la clasificación de actividades económicas del Ministerio del Trabajo.

Este subsector incluye, además, empresas arrendadoras de vehículos blindados; empresas de asesoría, consultoría e investigación; empresas de transporte de valores; cooperativas de vigilancia y seguridad; empresas brindadoras; arrendadoras de vehículos blindados; escuelas de capacitación y entrenamiento (Supervigilancia, 2020).

⁴ La cifra solo incluye empresas que reportan información financiera.

operacionales del subsector (Supervigilancia, 2020). Asimismo, agrupan al 95,4% de los trabajadores (Fasecolda, 2021).

Al realizar un análisis preliminar de los registros disponibles correspondientes los últimos años, se pudo observar que, aunque en términos relativos las empresas que prestan servicios de vigilancia y seguridad (con y sin armas) no son dentro de su sector las que mayor porcentaje de siniestros laborales por trabajador presentan, si son las que en términos absolutos aportan mayor siniestralidad laboral, debido a su participación mayoritaria. De ahí la relevancia que implica una adecuada capacitación en SST para estos trabajadores.

Al respecto, la normativa vigente (Resolución 0312 de 2019⁵, entre otras) establece que todas las empresas/contratantes están obligadas a elaborar y ejecutar programas/actividades de capacitación en promoción y prevención que incluyan como mínimo lo referente a peligros/riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control. Esos programas/actividades pueden ser dirigidos y ejecutados por personal capacitado al interior de las empresas o delegados a terceros sin que ello implique, en forma alguna, la cesión de responsabilidad de parte de las empresas. Además, las características básicas para los programas de capacitación en SST están regulados por el Decreto 1072 de 2015, que estipula que el contratante o empleador:

- Debe concretar los requisitos necesarios de conocimiento y práctica en SST para los trabajadores.
- Debe implementar disposiciones de estricto y continuo cumplimiento de parte de los trabajadores durante la ejecución de sus deberes, con el fin de prevenir enfermedades laborales y/o accidentes de trabajo.

⁵ Que define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

- Debe desarrollar un programa de capacitación que provea conocimiento necesario para la identificación de peligros y control de riesgos laborales, y difundirlo en la totalidad de la organización. La capacitación, además, debe ser impartida por personal idóneo, de acuerdo con la normatividad vigente.

La obligación de las empresas conlleva, por tanto, adoptar medidas para proporcionar oportunamente conocimientos pertinentes a todos los trabajadores, que contribuyan a minimizar las probabilidades de accidentes y/o enfermedades laborales. Sin embargo, las circunstancias actuales derivadas de la emergencia sanitaria global han motivado —en casi todos los ámbitos— la necesaria incursión en modalidades alternas de interacción y capacitación que no impliquen 100% de presencialidad y que, para el caso, facilitarían y potenciarían la aplicación eficiente de estas normas orientadas a la protección de la salud e integridad de los trabajadores.

Con el auge de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se han generado múltiples posibilidades para desarrollar proyectos de capacitación con oportunidades de acceso sin precedentes y con calidad para las personas. El componente asincrónico de estas metodologías, la superación de la distancia como barrera y el potencial de interacción implícito son solo algunos de los principales atributos que han posicionado a la formación por medio virtuales como una opción idónea frente a los retos actuales. La denominada educación en línea está referida al desarrollo programas de formación que tienen el ciberespacio como escenario para los procesos de enseñanza/aprendizaje; de este modo es posible establecer una interacción formativa a distancia. No obstante, esta modalidad atañe una nueva visión de las demandas del contexto económico, político y social, así como de las relaciones a nivel pedagógico (MEN, sf).

Los procesos de capacitación han evolucionado paralelos a los cambios en la economía mundial y a los avances tecnológicos (Abarca, 2016). Hoy en día la capacitación del talento humano con apoyo en TIC en las empresas y organizaciones de diversa índole cuenta con importantes antecedentes de éxito, y su uso está ampliamente difundido. Las empresas prestadoras de servicios de vigilancia y seguridad privada han incorporado, a efectos de optimizar la eficacia de sus servicios y elevar su competitividad en el mercado, herramientas tecnológicas con creciente intensidad. No obstante, las actividades de capacitación en SST siguen frecuentemente vinculadas a prácticas tradicionales que requieren presencialidad.

Considerando todo lo anterior, mediante este ensayo expositivo se plantea una iniciativa para la creación de espacios virtuales para la formación en SST del personal de la empresa de vigilancia y seguridad privada Guardia Ltda., que desarrolla su actividad económica en las principales capitales de la región Caribe colombiana. Los directivos de esta empresa asumen la importancia de difundir este tipo de conocimiento entre sus colaboradores, y conciben en los espacios y herramientas virtuales una oportunidad para adaptar y optimizar sus procedimientos de inducción y capacitación. Debido a las restricciones impuestas durante la actual emergencia sanitaria y a las medidas preventivas de bioseguridad vigentes, la empresa ha experimentado traumatismos en sus procesos de inducción y en diversas actividades de capacitación. Se prevé, en este sentido, que el acceso fluido, flexible y verificable a la capacitación por medio virtuales contribuya al desarrollo oportuno de esas necesarias e importantes actividades.

La problemática podría repercutir en la continuidad y la acumulación de traumatismos en los mencionados procesos y afectando la oportuna disponibilidad de personal adecuadamente entrenado en SST, limitando así la capacidad de oferta de servicios de la empresa y repercutiendo negativamente en los indicadores de siniestralidad laboral.

RIESGOS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES EN VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA

Generalidades

Cualquier actividad productiva involucra para su(s) ejecutor(es) determinados tipos de riesgo que presuponen una responsabilidad a cargo del creador o beneficiario de esa actividad (Fasecolda, 2018). Una acepción común para el término riesgo laboral, lo identifica con la posibilidad de que la persona que desarrolla la actividad de trabajo sufra algún daño derivado de su ejecución. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996) lo define con más detalle como la interacción de dos grupos de factores; por una parte, los contenidos, la organización, la dirección del trabajo, el entorno organizacional y las condiciones laborales. Por otra, las competencias y necesidades de los trabajadores. La interacción de esos factores, dinamizada a través de las percepciones y experiencias de los trabajadores, pueden llegar a configurar situaciones que ponen en juego la salud.

Debido, precisamente, a su origen y características, los riesgos son relativamente controlables mediante la identificación y prevención, que son aspectos básicos de la SST y, como tal, deben estar articulados a los procesos administrativos y a las políticas organizacionales.

Quienes trabajan en vigilancia y seguridad privada, sin embargo, lo hacen en condiciones que difieren de las que caracterizan a otras ocupaciones, estando sus factores de riesgo asociados tanto con los centros de trabajo y como con los propios de su actividad laboral. La amplia diversidad de entornos y condiciones laborales propios de las empresas contratantes — fuera del control del prestador del servicio— multiplica los riesgos y complejiza las labores de prevención.

La organización del trabajo, por ejemplo, juega un papel relevante con respecto a los riesgos. Algunos estudios aportan información sobre el papel determinante de la jornada laboral en la accidentalidad. No es inusual que los trabajadores de vigilancia y seguridad privada laboren amplias jornadas y que, a la vez, esto involucre combinaciones de horarios que pueden afectar los ciclos fisiológicos generando alteraciones anímicas y/o físicas (Llopis, 2012). Así pues, una adecuada prevención debería involucrar la evaluación de riesgos específica para cada puesto de trabajo, así como la coordinación entre empresas prestadoras de servicios de vigilancia y seguridad y contratantes.

Panorama de siniestralidad laboral en vigilancia y seguridad privada en Colombia

La tabla 1 resume el panorama de siniestros (accidentes, enfermedad y muertes) de origen laboral en el sector Inmobiliario para el año 2020. Este sector económico agrupa actividades muy diversas —relacionadas en la segunda columna por orden de importancia según su participación en la cantidad total siniestros— incluida la actividad de vigilancia y seguridad privada. El porcentaje de trabajadores por cada actividad económica (cuarta columna), da cuenta del significativo aporte que hacen las empresas de vigilancia y seguridad privada a la generación de empleos en este sector (95,4%).

Esta misma actividad, sin embargo, no es la que en cifras porcentuales (novena columna) presenta mayor siniestralidad, ubicándose en el penúltimo lugar (séptima fila), pero por obvias razones —debido a su tamaño⁶— es la que en cifras absolutas reporta mayor cantidad de accidentes, enfermedades y muertes de origen laboral.

⁶ Se hace alusión aquí al número de empresas y de trabajadores de la actividad.

Tabla 1. Accidentes, enfermedad y mortalidad laboral por actividad económica (sector Inmobiliario) año 2020

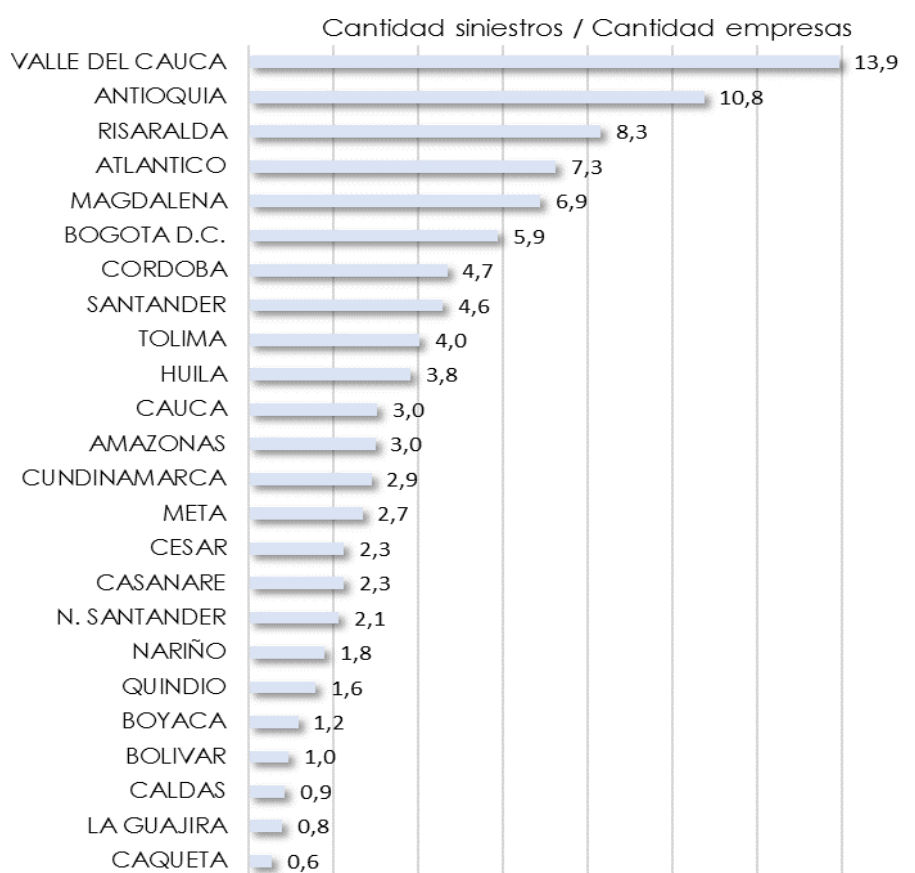
No.	ACTIVIDAD ECONÓMICA	TOTAL EMPRESAS	TOTAL TRABAJADORES	PARTIC. TRAB. (%)	ACCID. TRAB.	ENFER. LAB.	TOTAL MUERTES	TOTAL SINIEST./TRAB.	SINIEST./TRAB. (%)
1	Envase y empaque incluye solo envase/reenv. sust.	31	1.824	0,55%	161	11	0	0,094	22,21%
2	Alquiler equipo transporte acuático	22	311	0,09%	23	1	0	0,077	18,18%
3	Alquiler maquinaria y equipo agropecuario	243	1.499	0,45%	109	1	0	0,073	17,28%
4	Limpieza edificios, incluye solo serv. desinfección y	643	6.229	1,87%	413	12	0	0,068	16,07%
5	Fotografía, incluye solo aerofotografía	31	208	0,06%	8	0	0	0,038	9,06%
6	Alquiler equipo transporte terrestre	633	4.977	1,49%	162	1	0	0,033	7,71%
7	Investig. y seguridad incluye solo servicios de vigilancia privada	1757	317.807	95,45%	9.874	133	13	0,032	7,43%
8	Alquiler equipo transporte aereo	16	114	0,03%	1	0	0	0,009	2,07%
TOTAL		3.376	332.969	100%	10.751	159	13	0,425	100%

Fuente: elaboración propia, con base en datos de Fasecolda

La figura 1 refleja los accidentes, enfermedades y muertes de origen laboral reportados por empresas de vigilancia y seguridad privada, divididos entre el número de empresas por departamento. No se trata en este punto de igualar a las empresas pues obviamente existirán diferencias en cuanto al tamaño, la eficacia en la gestión de la SST, etc., sino de mostrar una

aproximación del panorama general departamental de SST. Así, se observa que en el Valle del Cauca (13,1) y Antioquia (10,8) se presentaron más siniestros por empresa que en los demás departamentos. Por el contrario, Bogotá, a pesar de concentrar poco más del 50% de estas empresas a nivel nacional — de acuerdo con datos de Fasecolda (2021)— presentó menor cantidad de siniestros que los departamentos que le anteceden en la gráfica, incluidos Atlántico y Magdalena.

Figura 1. Siniestralidad laboral por departamentos (2020)

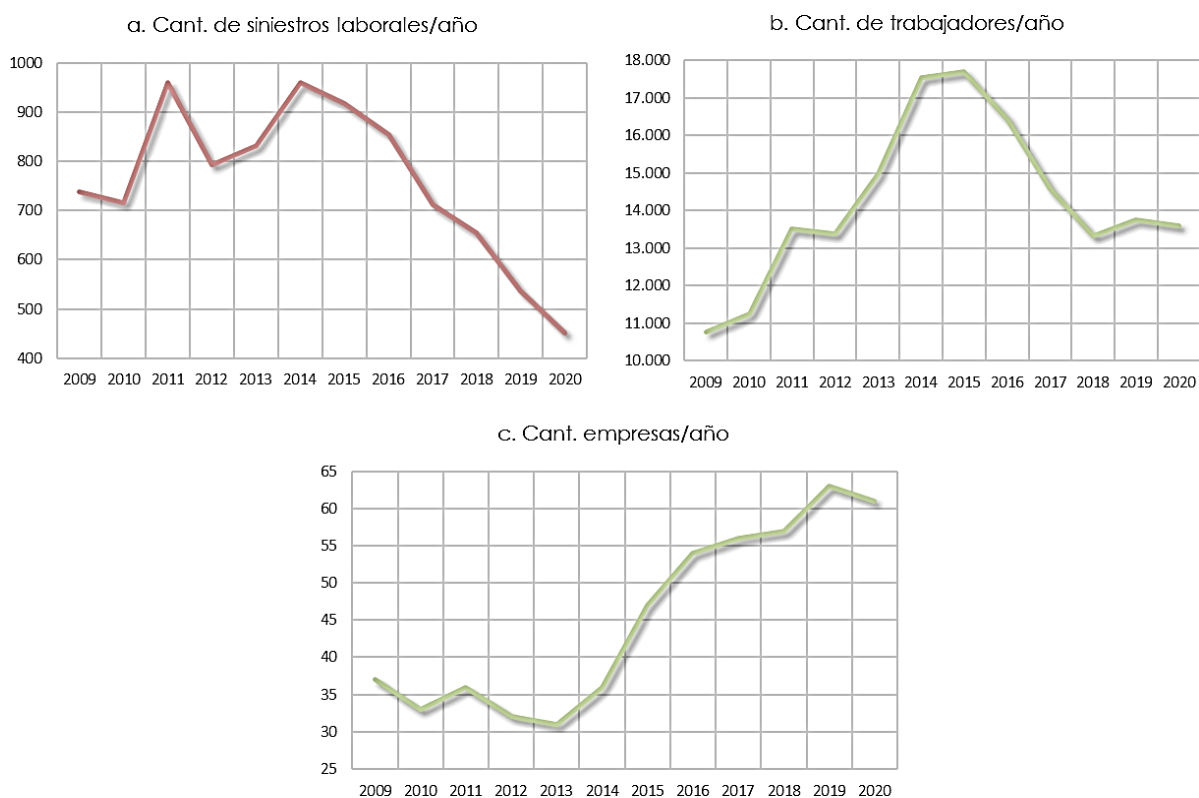


Fuente: elaboración propia, con base en datos de Fasecolda (2021)

- El departamento del Atlántico

Siguiendo el hilo de la recurrencia de siniestralidad laboral en los territorios, el departamento del Atlántico se asume como foco de atención por constituir un núcleo de operaciones para la empresa en la que se busca diseñar e implementar la iniciativa de creación de espacios virtuales para formación en SST. Asimismo, la frecuencia relativa de siniestralidad laboral del sector en este departamento —como se ha evidenciado en la figura 1— no es desdeñable.

Figura 2. Evolución siniestralidad laboral anual, departamento del Atlántico



Fuente: elaboración propia, con base en datos de Fasecolda (2021)

La figura 2 resume, para el caso, algunas cifras de la evolución del fenómeno en el sector de vigilancia y seguridad privada en el departamento

del Atlántico. Se observa (figura 2a) una tendencia visiblemente decreciente de los siniestros laborales en el departamento durante el período 2014-2020, siendo ésta especialmente significativa a partir del año 2017, en el cual, por primera vez desde 2009 se empiezan a observar registros inferiores a 700 casos. Se debe mencionar, no obstante, que a partir del año 2016 (figura 2b) simultáneamente se produjo un relativo descenso en el número de trabajadores activos en este sector, situación que habría influido en el descenso de la frecuencia de siniestros.

Por otro lado, la figura 2c muestra la evolución anual del número de empresas. Se aprecia allí que entre 2009 y 2014 no hay cambios importantes, pero a partir de 2015 y hasta 2019 se produce un incremento pronunciado y sostenido a lo largo del cual se duplica la cantidad inicial de empresas de este sector en el departamento del Atlántico. Al contrastar este comportamiento con lo observado en el mismo período en la figura 2b —descenso de la cantidad de trabajadores— es inevitable inferir la posibilidad de una acentuada movilidad de trabajadores entre empresas del gremio. Esta movilidad de mano de obra calificada podría estar asociada, a su vez, con la reducción de los siniestros laborales (figura 2a), si se considera que la experiencia y el paso por otras empresas suponen procesos de aprendizaje para el trabajador, incluidos los aspectos básicos de SST.

PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN SST CON APOYO VIRTUAL

Generalidades de las normas en SST

La institucionalidad que regula el ámbito de SST emana —en el plano internacional— desde los parámetros y acciones desarrolladas por la OIT. Esta organización ha venido, a lo largo de décadas, impulsando el concepto de Trabajo Decente, mediante el cual establece las características que debe

reunir una relación laboral, según las cuales el trabajo debe realizarse en condiciones de libertad, seguridad, igualdad y dignidad humana (OIT, 2008). Estos cuatro valores están vinculados a los objetivos estratégicos de la OIT (2008), referidos a:

- La promoción de estándares, principios y derechos fundamentales en el trabajo para asegurar que estén protegidos por marcos legales apropiados.
- La promoción de la creación de empleo y oportunidades de ingresos, abarcando la calidad de los puestos de trabajo creados.
- El acceso y mejoramiento de la protección y la seguridad social, fundamentales para la reducción de la desigualdad, la pobreza y el problema de las responsabilidades de cuidado.
- La promoción del diálogo social.

En el plano nacional, la línea base de la normativa en torno a este importante tema se expresó por medio de la Ley 9 de 1979, que establece los conceptos básicos de seguridad laboral. Desde ese momento se han realizado adiciones y modificaciones tendientes a fortalecer la regulación en torno a la seguridad y salud en el trabajo. La tabla 2 recoge las normas que han configurado este ámbito que, actualmente contempla la obligatoriedad de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Tabla 2. Normatividad colombiana en torno a la SST

NORMAS	DESCRIPCIÓN
Ley 9 de enero 24 1979 (Titulo III)	Enuncia los conceptos básicos que orientan la preservación y optimización de la salud de los trabajadores en sus sitios de trabajo.
Resolución 2400 de mayo de 1979	Orientaciones relativas a temas como seguridad e higiene en los lugares de trabajo.

Decreto 586 de febrero 25 de 1983	Se establece el Comité Nacional de Salud Ocupacional
Decreto 614 de marzo de 1984	Sienta las bases de los programas de Salud Ocupacional a nivel nacional.
Resolución 2013 de junio de 1986	Reglamentación de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial
Resolución 1016 de marzo de 1986	Reglamentación de los programas de Salud Ocupacional
Ley 1562 de julio de 2012	Modifica el Sistema de Riesgos Laborales y realizan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional
Decreto 1072 de mayo 2015	Reglamenta los Planes de Gestión para Seguridad y Salud en el Trabajo
Resolución 0312 de 2019	Define los estándares mínimos para los Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Fuente: elaboración propia, con base en Hernández, Monterrosa y Muñoz (2017); Resolución 0312 de 2019.

Entre los temas dispuestos el Decreto 1072 de 2015 se describe y regula los programas de capacitación en SST señalando que:

El empleador o contratante debe definir los requisitos de conocimiento y práctica en seguridad y salud en el trabajo necesarios para sus trabajadores, también debe adoptar y mantener disposiciones para que estos los cumplan en todos los aspectos de la ejecución de sus deberes u obligaciones, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Para ello, debe desarrollar un programa de capacitación que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo, hacerlo extensivo a todos los niveles de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión, estar documentado, ser impartido por personal idóneo conforme a la normatividad vigente (Artículo 2.2.4.6.11.).

El decreto establece, además, algunos rasgos del programa de capacitación, entre los cuales cabe mencionar que:

- Debe ser revisado anualmente por el COPASST y la alta dirección (artículo 2.2.4.6.11).
- Debe contemplar procesos de inducción al SG-SST para todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa (artículo 2.2.4.6.11).
- Sin excepción, los trabajadores deben participar en las actividades de capacitación (artículo 2.2.4.10).
- Es necesario que el empleador cuente con indicadores de estructura y proceso para el programa de capacitación (artículos 2.2.4.6.20 y 2.2.4.6.21).

A su vez, la Resolución 0312 de 2019 define unos estándares mínimos del SG-SST donde se establece el cumplimiento del programa de capacitación en SST y de los mecanismos de verificación. La tabla 3 resume ambos aspectos para la empresa en cuestión.

Tabla 3. Estándares mínimos y medios de verificación en SST

EMPRESAS CON MÁS DE 50 TRABAJADORES O APORTAN CON NIVEL DE RIESGO IV O V	VERIFICACIÓN
Diseñar e implementar el programa de capacitación en promoción y prevención. Este abarca lo concerniente a los peligros/riesgos prioritarios y medidas de control y prevención. Debe difundirse en toda la organización.	Programa de capacitación anual y matriz de identificación de peligros. Deben estar orientados a los peligros previamente identificados y corresponder con la evaluación y el control de los riesgos en SST. Documentos que soporten la implementación del programa.

Fuente: elaboración propia, con base en la Resolución 0312 de 2019.

Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA)

- Contexto

En Colombia, la Ley 1341 de 2009 o Ley de TIC establece al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), se encarga del diseño, adopción y promoción de las políticas, los planes, programas y proyectos del sector de las TIC. Concretamente en lo que respecta al uso de las TIC en el ámbito empresarial, el segundo objetivo de este Ministerio⁷ propone “promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación”.

Asimismo, el actual Plan Nacional de Desarrollo establece el Pacto por la Transformación Digital de Colombia, cuya bandera es "Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento". Esta propuesta se basa en la siguiente argumentación:

Las TIC habilitan la agregación de valor transversal en la economía, generan nuevos negocios y son la puerta de entrada a la industria 4.0. Se avanzará en el cierre de la brecha digital en todos los territorios, se aumentará la velocidad de descarga de internet, se reorganizará el sector, sus fondos y su regulación, se promoverá la difusión pública con contenidos públicos y se generará talento para el mundo digital. El sector público cambiará procesos y cultura, y explotará datos masivos para aumentar eficiencia y generar valor nacional y regional. El sector privado adoptará tecnologías modernas de gestión, producción y transacción (Departamento Nacional de Planeación, 2018).

Así pues, la propuesta de Ambientes Virtuales de Formación (AVA) en SST para el personal de la empresa Guardia Ltda., se da en el marco de políticas

⁷ Los objetivos del MINTIC están definidos en el artículo 17 de 2009, modificado por el artículo 13 de la Ley 1978 de 2019, y el Decreto 1064 de 2020.

y tendencias que irrumpen transversalmente casi en la totalidad de los ámbitos productivos y académicos.

Por otra parte, y contrario a lo que se pudiera pensar, la propuesta metodológica para operar estos modelos de formación:

no es trasladar la docencia de un aula física a una virtual, ni cambiar el gis y el pizarrón por un medio electrónico, o concentrar el contenido de una asignatura en un texto que se lee en el monitor de la computadora. Se requiere que quienes participan en el diseño de estos ambientes deben conocer todos los recursos tecnológicos disponibles (infraestructura, medios, recursos de información, etc.), así como las ventajas y limitaciones de éstos para poder relacionarlos con los objetivos, los contenidos, las estrategias y actividades de aprendizaje y la evaluación (López, Ledesma & Escalera, 2009, p. 1)

López *et al.* (2009) definen un AVA como “el conjunto de entornos de interacción, sincrónica y asincrónica, donde, con base en un programa curricular, se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de un sistema de administración de aprendizaje” (p. 6). La creación de un AVA es un proceso sistemático, cuyos componentes y etapas de desarrollo se relacionarán a continuación.

- Componentes, entornos y etapas para la implementación del AVA en la empresa de vigilancia y seguridad privada

El AVA propuesto estaría conformado por cuatro elementos básicos (López *et al.*, 2009) (figura 3). En primer lugar, la categoría Usuarios responde a la pregunta ¿quién aprenderá?, y hace referencia a las personas que van a desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por un lado, aquellos que requieren formar competencias/generar habilidades, y en este caso correspondería al personal de vigilancia de la empresa. Por otro, quienes imparten la instrucción desde el AVA, y que correspondería a funcionarios

encargados del área de Talento Humano de la empresa (facilitadores), con el lleno de los requisitos de la norma⁸.

En segundo lugar, la categoría Contenido responde a la pregunta ¿qué se aprenderá? y abarca la información y orientaciones contempladas en el Programa de Capacitación en SST de la empresa. Como ya se mencionó, los programas deben apoyarse en la matriz de identificación de riesgos, de modo que sean acordes con la evaluación y el control de los riesgos y/o necesidades en SST (el anexo 1 describe contenidos generales del programa).

Figura 3. Componentes del AVA para formación en SST



Fuente: elaboración propia, con base en López *et al.* (2009); Abarca (2016).

Cabe enfatizar que los servicios privados de vigilancia y seguridad se caracterizan por la multiplicidad de ámbitos en los que desarrollan su labor — dependiendo en buena medida del tipo de actividad económica del

⁸ Decreto 1072 de mayo 2015.

contratante y sus particularidades— hecho que relativiza la pertinencia de un programa estándar de capacitación en SST. Por lo que, para la empresa en cuestión, se prevé el diseño de subprogramas complementarios enfocados en identificar e instruir, de forma genérica, acerca de los riesgos y particularidades visibles de los sectores productivos más relevantes en el área de influencia geográfica de la empresa, incluyendo clientes potenciales.

Así, todo el personal de vigilancia recibiría una instrucción básica en SST y, adicionalmente según la actividad económica de quien contrata los servicios, recibiría una instrucción complementaria —en SST— enfocada en las particularidades del ambiente al que ha sido asignado. Esto es viable gracias a la accesibilidad y flexibilidad del AVA.

En tercer lugar, la categoría Especialistas responde a la pregunta ¿cómo se aprenderá? y hace alusión a los encargados del diseño y desarrollo de los contenidos de SST que se incluirán en el AVA. Ello implica un grupo multidisciplinario que incluiría un instructor en SST, conforme los requisitos legales y con experiencia en formación en ambientes virtuales; un especialista en temas pedagógicos que participaría en diseño instruccional de los contenidos del programa y un diseñador gráfico, que no solo se encarga de los aspectos visuales del AVA, sino que en equipo con el programador/ingeniero asignado se ocuparían de disponer los aspectos de interactividad del programa. El AVA también requerirá un encargado del apoyo técnico —funcionario del área de sistemas— responsable de la actualización y accesibilidad de contenidos y recursos, de la gestión estadística de la plataforma y de su soporte técnico.

El cuarto componente, responde concretamente a la pregunta ¿con qué se aprenderá? Son sistemas informáticos que hacen posible el acceso a los contenidos, recursos y herramientas de aprendizaje, así como permiten la

gestión de los procesos (inscripción, seguimiento y evaluación). El sistema Blackboard es descrito por López *et al.* (2009, p. 5) como un ambiente:

Desarrollado originalmente en colaboración con personal de Cornell University, permite a los educadores enriquecer el aprendizaje en clase y la educación a distancia al incorporar a la Web materiales de cursos, discusiones en grupos, ejercicios y evaluaciones. El profesor puede administrar, controlar y personalizar el aprendizaje en línea a través de cualquier navegador común.

De acuerdo con las valoraciones realizadas, este sistema —desarrollado por Blackboard, Inc.— es el que más se adapta a las necesidades de la empresa Guardia Ltda. Los componentes anteriormente descritos interactúan para el adecuado funcionamiento del ambiente de formación generando entornos, como resume la tabla 4.

Tabla 4. Entornos del AVA

ENTORNO	DESCRIPCIÓN
Entorno de conocimiento	Se apoya en el elemento Contenido. A través de contenidos digitales se motiva al estudiante a rastrear y manipular la información de formas creativas y colaborativas. Diseñar esos contenidos resulta del trabajo de un equipo multidisciplinario.
Entorno de colaboración	En este entorno tienen lugar la retroalimentación e interacción entre los estudiante y el facilitador, entre los estudiantes e incluso entre facilitadores. Aquí se generan dinámicas de trabajo colaborativo sincrónicas (videoconferencias, chats) o asincrónicas (correo electrónico, foros de discusión). El facilitador modera las intervenciones de los participantes.
Entorno de asesoría	Estará orientado a una actividad más personalizada entre estudiante y facilitador. Se desarrolla principalmente de forma asincrónica. El propósito es retroalimentar avances y solucionar dudas.
Entorno de gestión	En este entorno tienen lugar los trámites como inscripción, historial académico y certificación. Además, los facilitadores deben registrar las

	calificaciones y extender las respectivas acreditaciones.
--	---

Fuente: elaboración propia, con base en López *et al.* (2009).

Habiendo descrito los componentes y entornos básicos del AVA, finalmente se hace necesario describir las etapas o fases para su implementación. Para ello se seguirá un modelo de cuatro etapas (Abarca, 2016) que comprende los procesos de diagnóstico, plan maestro, programa y evaluación que se describen en la tabla 5.

Tabla 5. Etapas para la implementación del AVA en SST

ETAPA	DESCRIPCIÓN
Diagnóstico de necesidades de capacitación	Para el caso, esta etapa estará enfocada en la identificación de riesgos en los diferentes ambientes (tipos de empresas contratantes, de acuerdo con la actividad económica y sus particularidades) en los que comúnmente desarrolla su labor el personal de vigilancia. El diagnóstico constituirá un insumo para los subprogramas complementarios.
Plan maestro de capacitación	En esta fase se establecerán los objetivos generales y específicos del programa de capacitación. Desde aquí, se desarrollará planeación operativa; esto es, se definirá quiénes serán capacitados, por quién y durante cuánto tiempo.
Programa de capacitación	Aquí se ejecutará la capacitación, habiendo establecido previamente los recursos financieros.
Evaluación del proceso de capacitación	Esta fase comprenderá: 1) Seguimiento del proceso, 2) Se determinará si los resultados obtenidos corresponden a lo esperado y 3) Se identificarán los aspectos a mejorar o modificar.

Fuente: elaboración propia, con base en Abarca (2016).

CONCLUSIONES

El uso de las TIC en procesos de capacitación en las empresas constituye actualmente una alternativa necesaria no solo en el marco de las limitaciones que la actual emergencia sanitaria ha impuesto a la presencialidad tradicional de estos procesos, sino porque también plantea importantes ventajas en términos de flexibilidad, alcance y cobertura que, difícilmente, podrían lograrse en la modalidad presencial.

Como se ha expuesto, la importancia de una adecuada instrucción en SST implica obligatoriedad normativa y tiene consecuencias directas en el bienestar de los trabajadores y de toda la organización. De modo que las empresas de vigilancia y seguridad privada, debido a la naturaleza de su labor, están directamente vinculadas con estos aspectos, y se espera de ellas el más alto desempeño en todo lo que atañe a la seguridad y salud laboral.

Así pues, el acceso oportuno a la instrucción en SST promueve la eficiencia y la calidad de los procesos operativos y administrativos, redundando en la productividad. En la empresa Guardia Ltda., como consecuencia de las restricciones derivadas de la crisis sanitaria —presencialidad limitada, aforo, incremento de riesgo de contagios, entre otros— se venían experimentando ciertos traumatismos en ejecución de esos procesos de instrucción, hecho que motivó a explorar alternativas en los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA). En este documento se han descrito *grosso modo* el contexto, los componentes y etapas para la implementación de ese entorno de instrucción en la empresa.

Se espera que con la eventual implementación de la propuesta la empresa avance en innovación, competitividad y gestión de sus procesos, garantizando el cumplimiento de la misión y el bienestar de sus colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, Yohana (2016). Procesos de capacitación ayudados por TIC en el ámbito laboral. *Revista de Lenguas Modernas*, No. 25. Pp. 343-354. ISSN: 1659-1933.
- Colombia, Ministerio de Educación Nacional (s.f). Educación virtual o educación en línea. Recuperado en: <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-196492.html?noredirect=1>
- Colombia, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2020). Indicadores financieros del sector de vigilancia y seguridad privada 2019. Recuperado en: <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/8698/indicadores-financieros-del-sector-vigilancia-y-seguridad-privada-2019/>
- Decreto 1072 de 2015. Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo – SST. Recuperado en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Fasecolda (2021). Reporte por clase de riesgo y actividad económica. Recuperado en: <https://sistemas.fasecolda.com/rldatos/Reportes/>
- Fasecolda (2018). El Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia. Recuperado en: <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/09/lo-que-usted-debe-saber-de-los-riesgos-laborales.pdf>
- Hernández, H., Monterrosa, F., & Muñoz, D. (2017). Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ámbito colombiano. *Advocatus*, (28), 35-42.
- López, A.; Ledesma, R. & Escalera, S. (2009). Ambientes virtuales de aprendizaje. Recuperado en: http://investigacion.ilce.edu.mx/panel_control/doc/Rayon_Parra.pdf
- Llopis, Vicente (2012). Los riesgos laborales en seguridad privada. Recuperado en: <https://prevencionar.com/2012/11/29/los-riesgos-laborales-en-seguridad-privada/>

Organización Internacional del Trabajo (2008). Declaración sobre la justicia social para una globalización equitativa, 10 de junio, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo. (1996). Introducción al estudio del trabajo. Cuarta edición. OIT, Ginebra.


Pérez, Camila (2018). El sector de seguridad y vigilancia privada: evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión. Cuadernos Fedesarrollo. No. 65. Bogotá.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado en: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html>

Vanhuynegem, Philippe (2017). La seguridad y salud en el trabajo esencial para un país moderno. OIT. Recuperado en:

[http://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_551846/lang-es/index.htm#:~:text=La%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20\(SST\)%20es%20una,el%20trabajo%20en%20el%20mundo.](http://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_551846/lang-es/index.htm#:~:text=La%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20(SST)%20es%20una,el%20trabajo%20en%20el%20mundo.)

Anexo 1. Propuesta metodológica para el programa de capacitación en SST en la empresa Guardia Ltda.

		SISTEMA DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO									
		PROPUESTA PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTO 2021 - CON APOYO EN AVA									
NOMBRE CAPACITACION		OBJETIVO	RESPONSABLE	POBLACION OBJETIVO	VIDEOS	DOCUMENTOS	FOROS	EMAIL	TALLERES	TEST	V. CONFERENCIAS
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Uso y mantenimiento de EPP	Aprender la importancia del uso adecuado de los EPP y su correspondiente conservación	Gestión humana	Guardias							
	Manejo de posturas adecuadas-higiene lumbar	Identificar los factores que influyen en la generación de enfermedades laborales por posturas inadecuadas y las medidas de prevención.	Gestión humana	Guardias							
CAPACITACION A BRIGADAS	Manejo de extintores y control de incendios	Reconocer las vulnerabilidades, amenazas y fortalezas de la organización ante emergencias y cómo actuar ante las mismas.	Gestión humana	Guardias							
	Atención y prevención de desastres - Evacuación y rescate		Gestión humana	Guardias							
	Primeros Auxilios		Gestión humana	Guardias							
MEDICINA PREVENTIVA DEL TRABAJO	Estilos de vida saludable	Brindar pautas para prevenir conductas o actos que afecten la salud	Gestión humana	Guardias							
	Autocuidado e identificación y Prevención de accidentes de trabajo y reporte de los mismos	Identificar los peligros y riesgos del entorno laboral para prevenir incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral. Conocer el procedimiento para realizar el reporte	Gestión humana	Guardias							
	Relaciones interpersonales (trabajo en equipo) y manejo de conflictos	Permite generar un cambio para trabajar con otros siendo más asertivos y tolerantes.	Gestión humana	Guardias							
	Manejo de estrés	Ayuda a las personas a dominar sus pensamientos negativos generando un cambio en su actitud que les permita dominar sus emociones.	Gestión humana	Guardias							
	Pausas activas	Ayuda a desestresarse física y mentalmente.	Gestión humana	Guardias							
	Motivación laboral y liderazgo	Contribuye a mejorar los ambientes laborales y a disfrutar más de su trabajo y compañeros.	Gestión humana	Guardias							
	Charla ETS	Prevención de las ETS	Gestión humana	Guardias							
	Medición de los puestos de trabajo (ergonomía e iluminación)		Gestión humana	Guardias							
	Inducción y reinducción		Gestión humana	Guardias							
	Socialización del SG-SST; COPASST; CCL		Gestión humana	Guardias							
	Actitud y Aptitud en el servicio. Atención al cliente y Ética profesional	Mejorar el trato al cliente y ampliar nociones de cómo comportarse en el trabajo	Gestión humana	Guardias							
	COPASST - Capacitación investigación y análisis de incidentes, accidentes y EL		Gestión humana	Guardias							
	Capacitación comités de convivencia laboral (medidas preventivas y correctivas de acoso laboral)		Gestión humana	Guardias							