

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES ESTRATEGIA Y SEGURIDAD



ENSAYO FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN GUARDAS DE SEGURIDAD

SILVIA PATRICIA MARQUEZ MENDIETA

DIRECTOR

T Coronel (RA) JESUS M DIAZ JAIMES

ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD  
TRABAJO DE GRADO  
BOGOTA-COLOMBIA  
2015

**PAGINA DE ACEPTACION DEL TRABAJO**

Como Docente revisor, confirmo que el presente trabajo ha sido evaluado temática y metodológicamente, de acuerdo a los criterios académicos impuestos por la Universidad Militar Nueva Granada, concluyendo que encuentra culminado y por lo cual se declara aprobado.

TC (RA) JESUS MARIA DIAZ JAIMES

Docente Ocasional Tiempo Completo ASSO-FARIES.

*A mi madre*

Por su apoyo incondicional

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todos los que de una u otra manera se hicieron partícipes para cumplir este reto, que me ayuda a crecer tanto profesional como intelectualmente. Especialmente a:

### **A mis profesores:**

Que tomaron parte de su tiempo y sus conocimientos para darnos lo mejor de sí mismos.

### **A mi director de tesis:**

Por su apoyo y consejos

### **A mi esposo:**

Anderson gracias por su compañía diaria, complicidad y apoyo incondicional para llevar este proyecto a cabo.

### **A mis hijos:**

Por las noches que no los acompañe.

## ABSTRACT

This document is to highlight the influence of psychosocial factors operating personnel of a security company, based shows Security Vai, which have effects preferably in physical, mental, emotional, social and family changes as well as changes in the organizational climate , decreased productivity, absenteeism, accidents and occupational diseases

We should note that the phenomenon of stress affects all areas of a person's life, an increasing number of publications that reveal worrying figures about stress at work is greater, its implications and there are even some who are in seeks to identify and how to address it, because it is considered the disease as an epidemic of this century.

Therefore, the psychosocial context has taken so important, so that it is seeking to establish strategies so they become proactive tools in building better execution models -labor employee relationship.

## KEY WORDS

**Estrés:** Según Hans Seyle (2015), “Es una respuesta no específica de organismo ante cualquier demanda que se le imponga” puede ser de carácter psicológico o fisiológico.

**Riesgo laboral:** El artículo 4 de la ley 31 de 1995 de prevención de riesgos laborales define riesgo laboral como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”

**Riesgo Psicosocial:** Fernández (2010) Cualquier posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño en su salud física o psíquica derivado bien de la inadaptación de los puestos, métodos y proceso de trabajo a las competencias del trabajador, bien como consecuencia de la influencia negativa de la organización y condiciones de trabajo, así como de las relaciones sociales de la empresa y de cualquier otro factor ambiental de trabajo.

## Tabla de Contenido

Capítulo 1 Introducción e información general.....	6
Factores de Riesgo Psicosocial en guardas de seguridad.....	7
Efectos de los riesgos Psicosociales sobre los trabajadores.....	11
Capitulo 3 Normatividad.....	12
Capitulo 4 Conclusiones.....	13
Lista de referencias	

## **Capítulo 1**

### **Introducción e información general**

#### **INTRODUCCION**

En este documento se quiere resaltar la influencia de los factores psicosociales del personal operativo de una empresa de seguridad, tomando como muestra Seguridad Vai, los cuales tienen efectos preferentemente en alteraciones físicas, mentales, emocionales, sociales y familiares como también alteraciones en el clima organizacional, disminución de la productividad, ausentismo, accidentalidad y enfermedades profesionales

Debemos tener en cuenta que el fenómeno del estrés afecta a todas las áreas de la vida de una persona, cada vez es mayor el número de publicaciones que revelan cifras preocupantes con respecto al estrés en el trabajo, sus implicaciones e incluso hay algunos que están en busca de identificarlo y como abordarlo, ya que es considerada esta enfermedad como una epidemia de este siglo.

Por ello el contexto psicosocial ha tomado tanta importancia, de tal forma que se está buscando establecer estrategias de tal forma que se conviertan en herramientas proactivas en la construcción de mejores modelos de ejecución de la relación empleado –labor.

## FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS GUARDAS DE SEGURIDAD

Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la “condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral o laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador, en la organización o en los grupos, y, que por ultimo producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico

Por otra parte, la OIT (1986) señala que los riesgos psicosociales son las interacciones entre el contenido de la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias.

Si bien es cierto los factores de riesgo que se presentan en mayor o menor medida es cualquier organización, también están los factores protectores, que son las condiciones del individuo, del medio extra laboral o del medio laboral, capaces de reducir las circunstancias, los efectos desfavorables o las consecuencias naturales de los riesgos psicosociales sobre el trabajador.

Entre los factores protectores se encuentran los mismos factores de riesgo pero son percibidos como positivos a saber:

- ✓ Los atributos personales tales como la autoestima, la capacidad para resolver problemas, el locus de control, capacidad para el manejo del estrés y la personalidad entre otros
- ✓ El apoyo del sistema familiar
- ✓ Las relaciones interpersonales sostenida con los compañeros y superiores
- ✓ Los estilos de liderazgo adecuados, especialmente el liderazgo democrático
- ✓ Las políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien echo
- ✓ Las políticas de producción y de administración de recursos humanos que general las oportunidades de desarrollo de carrera
- ✓ La cultura organizacional que valora al trabajador como individuo
- ✓ Una administración cuyas acciones y decisiones son cubiertas con la declaración de valores organizacionales.

Se encuentran también factores intra laborales y extra laborales que inciden en la salud física y mental de los guardas y/o en sus niveles de estrés a saber.

1. **Agentes biológicos:** los cuales amenazan su integridad física, los cuales se asocian con conductas como el miedo, ausentismo o evasión al igual que con niveles de estrés elevados
2. **Agentes ergonómicos:** cuando el diseño del puesto de trabajo no se adapta a las necesidades del trabajador o son incómodas, se genera en la fatiga física y mental lo cual genera sentimientos de insatisfacción y desagrado
3. **Autonomía e iniciativa:** se refiere a la posibilidad real que tiene el trabajador para tomar decisiones que afectes aspectos relacionados con su trabajo, lo cual causa tensión psicológica
4. **Carga física de trabajo:** se refiere a la cantidad de esfuerzo físico que debe realizar el trabajador en cuanto involucre tensión y esfuerzo muscular o incluso una posición estática. Se debe tener en cuenta que el estado de estrés guarda relación con la carga física por cuanto puede aumentar los efectos de ésta sobre el trabajo. Adicionalmente la fatiga muscular aumenta el riesgo de accidentes, disminuye la productividad y calidad del trabajo, que a su vez conlleva al aumento de la insatisfacción personal y de confort.
5. **Carga mental de trabajo:** depende de una parte de las exigencias de la tarea y por otra de las capacidades de quien ejecuta la tarea, pues supone recibir, interpretar y analizar la información y responder por ella, se entienden que si las tareas son muy altas o si quien las ejecuta no está lo suficientemente entrenado para ellas el nivel de estrés se incrementa. Es importante resaltar que si la persona no encuentra interés o está demasiado familiarizado con la tarea, se presentara monotonía, situación que también genera estrés
6. **Cohesión de grupo:** se refiere a la fuerza que integra el grupo, expresándose en solidaridad y sentido de pertenencia, si esta cohesión es débil o no existe al interior del grupo de trabajo, los trabajadores están propensas a recibir más carga física o mental, a sentirse aislados, discriminados o con baja autoestima, lo cual aumenta el nivel de estrés
7. **Condiciones de saneamiento básico:** el trabajo en ambientes desordenados y/o con poco aseo o con inadecuados sistemas de disposición de desechos, generan incomodidad y sentimientos de desagrado ante el trabajo, lo que repercute negativamente en el nivel de identificación con la tarea y con la organización.
8. **Condiciones de seguridad del ambiente:** se relaciona con las condiciones locativas en las que se desarrolla el trabajo, de las cuales se deriva el peligro de accidentes

9. **Comunicación formal e informal:** es la posibilidad de que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendentes a favorecer contactos a reducir el aislamiento del trabajador o permitir la ejecución de un trabajo o por el contrario a aislar a los trabajadores, aumentar la carga de esfuerzo físico y mental y a elevar los niveles de estrés, esta son:
- a. Relaciones jerárquicas: trabajador-superior, trabajador-subalterno
  - b. Relaciones cooperativas: es decir espontaneas, posibilitadas por el lugar y en función de la actividad la localización y el ambiente
  - c. Relaciones funcionales: entendidas como las diferentes relaciones que se establecen para el desarrollo de las tareas.
  - d. Participación: es el grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren
  - e. Relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral: que implica una comunicación hostil y amoral, dirigida de una manera sistemática por una o varias personas, lo cual genera sentimientos de acorralamiento y debilidad.
10. **Conflicto de asunto:** implica el desacuerdo entre los miembros de un grupo de trabajo, lo cual conlleva a discusiones dentro del equipo y frustración por no llegar al acuerdo
11. **Conocimiento de la tarea:** se refiere a la claridad sobre las responsabilidades individuales y grupales y sobre el impacto de estas en el proceso, tal claridad facilita o dificulta el cumplimiento de las tareas propuestas y en consecuencia genera menor tensión en el individuo
12. **Educación, habilidades y aptitudes:** son determinantes en el efecto que tiene el trabajo sobre el individuo. Así la imposibilidad de desarrollar sus habilidades, potencialidades impulsan al trabajador a tener confianza en sí mismo y en su capacidad de afrontar los problemas y por ende a mantener el nivel de satisfacción lo cual contribuye en su salud física y mental
13. **La edad:** la edad no pareciera tener influencia en el nivel de estrés de una persona, pero si las responsabilidades que vienen asociadas con ella, por ejemplo, la necesidad de trabajar y sacar adelante una carrera, pensamientos asociados con la edad y metas cumplidas o no; la presencia de hijos incapaces de cuidarse por sí mismos etc. la generan
14. **Estado de salud:** un empleado con problemas de salud crónicos, desnutrición u otras dolencias aunque sean leves, tienen mayor probabilidad de experimentar reacciones negativas o de estrés.
15. **Estatus: según** la tarea que cumpla el trabajador, se beneficiara o no de cierto prestigio ante sus compañeros, llevándose así a sentirse o no valorado. Cuando no hay reconocimiento se producirá

insatisfacción laboral creciente y altos niveles de rotación, ausentismo, disminución de la productividad.

16. **Estilo de liderazgo:** las consecuencias que produce un liderazgo inadecuado de la salud y el bienestar son los sentimientos de insatisfacción, ambigüedad, incertidumbre, fatiga mental, escaso desarrollo de las habilidades personales y baja en el auto estima del trabajador por falta de reconocimiento o por un trato indebido.
17. **Identificación con la tarea: respecto** al contenido del trabajo es de especial importancia el análisis de la correspondencia que existe entre los objetivos, expectativas y aptitudes del individuo y los objetivos del cargo. La subutilización de las propias capacidades provoca frustración e insatisfacción que pueden acumularse y desencadenar agresividad y malestar emocional. Las tareas de contenido muy elevado respecto a las capacidades del individuo provocan reacciones de estrés sentimientos de inseguridad y baja auto valoración.
18. **Jornada y horario de trabajo:** el tiempo de trabajo que requiere una empresa de seguridad para los turnos de vigilancia son largos demandando tiempo extra, reduce el tiempo que el trabajador necesita para su descanso o sus espacios familiares, reduciendo además el tiempo necesario para una buena alimentación, para la práctica de algún deporte lo cual deteriora su salud.
19. **Luz y ruido:** la luz inadecuada o el alto nivel de ruido puede incrementar la sensación de frustración , tensión , dolor de cabeza, sordera, puede interferir con la verbalización interna que usamos al pensar y dirigir nuestros actos, situación que es fuente de fatiga, enojo, tensión e inclusive trastornos de sueño.
20. **Manejo del cambio en la organización:** hace referencia a las modificaciones o alteraciones más o menos permanentes y sustanciales de las partes, procesos conectivos y otros procesos de la organización, identificables por ocasionar modificaciones significativas en la cultura de la organización. Los cambios no planeados a nivel psicológico o tecnológico o aquellos que se efectúan sin aportar la suficiente información a las personas que se verán afectadas, causan insatisfacción en el trabajador y consecuentemente se generan sentimientos negativos y aumentos de los riesgos.
21. **Planes de desarrollo, capacitación y ascensos:** la ausencia de mecanismos que permitan el crecimiento de los individuos, genera efectos nocivos en la motivación, el auto estima y la satisfacción consigo mismo, así como empobrecimiento de las capacidades intelectuales.

22. **Políticas de contratación y estabilidad:** la pérdida de la seguridad en el trabajo, bajas posibilidades de promoción, retiro temprano, contratación temporal, están relacionadas con efectos psicológicos adversos como la baja autoestima, baja satisfacción en el trabajo, inseguridad en el proyecto de vida, deterioro de la salud, etc.
23. **Ritmo de trabajo:** es el tiempo impuesto al trabajador para la ejecución de una tarea. Es frecuente encontrar trabajadores que reciben una sobrecarga de trabajo problemas físicos y psicológicos como: elevación de colesterol, aumento significativo de afecciones cardíacas y patologías acompañadas por sensaciones de malestar general, de amenaza, de vergüenza, disminución de la autoestima, comportamientos de escape o evasión, como ausentismo y alto consumo de drogas y alcohol.
24. **Género:** las diferencias individuales de género, aunque las mujeres están en la actualidad desempeñando roles iguales a los hombres aun no son remuneradas de la misma forma, aunque los roles en el hogar tienden a ser mayores que las de los hombres, situación que puede hacer más vulnerable al estrés.
25. **Situación política, económica y social del país y/o la localidad:** variables como la situación social y las condiciones de violencia del medio afectan al trabajador en forma directa. Así por ejemplo, no es lo mismo laborar en ciudades afectadas por fenómenos de subversión y de alta pobreza, que laborar en una ciudad en la que se dispone de recursos como transporte, salud, educación y recreación.
26. **Situación socioeconómica y educativa del grupo familiar:** encuentra como patrón observado en la investigación de salud pública, que las personas socio económicos más bajos tienen tasas más altas de morbilidad y mortalidad, debido a que el desgaste es mayor por la inserción temprana al medio laboral y al desempeño de actividades con sobrecarga cuantitativa. Presentan también mayores estados de depresión, esquizofrenia, preocupaciones, ansiedad y desesperanza.
27. **Temperatura:** El estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente puede perturbar el funcionamiento efectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad. El frío extremo también influye sobre los individuos afectando sus niveles de energía y disminuyendo la motivación.

## EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES SOBRE LOS TRABAJADORES

Área Emocional	Área Cognoscitiva o del pensamiento	Área de comportamiento	Área Física	Área Organizacional
<b>Ansiedad</b>	Incapacidad para tomar decisiones	Predisposición a accidentes de trabajo	Fatiga constante	Ausentismo
<b>Apatía hacia el trabajo o las actividades normales</b>	Incapacidad para concentrarse	Consumo de drogas o incremento en el consumo de alcohol	Sed	relaciones laborales pobres
<b>Aburrimiento</b>	Olvidos frecuentes	Comer en exceso o la falta de apetito	Dolor de cabeza	Baja productividad
<b>Depresión</b>	Hipersensibilidad a la crítica	Fumar en exceso	Espasmo musculares	Alto índice de accidentalidad
<b>Sentimientos de culpa o vergüenza</b>	Bloqueos mentales	Conductas impulsivas	Alteraciones visuales	Alto índice de rotación de personal
<b>Irritabilidad</b>	Pesadillas	Incapacidad de descansar	Gripa recurrente	Clima organizacional pobre
<b>Mal genio</b>	Dificultad para resolver problemas	Disminución del rendimiento en el trabajo	Problemas gastrointestinales	Antagonismo e insatisfacción en el trabajo
<b>Tristeza</b>	Aumento o disminución del estado de alerta	Alteraciones de la vida social y familiar del individuo	Problemas en el cabello y la piel	
<b>Baja autoestima</b>			Dolor de pecho o dificultad para respirar	
<b>Tensión</b>			Tensión alta	
<b>Nerviosismo</b>			Aumento de las catecolaminas y corticoides en sangre y orina	
<b>Soledad</b>				

**Tabla 1:** Efectos de los riesgos Psicosociales sobre los trabajadores

## **NORMATIVIDAD**

Debemos tener en cuenta que la legislación colombiana Resolución 1016 del 31 de marzo de 1989 del Ministerio de Trabajo reglamente la organización, funcionamiento y normas de los programas de salud ocupacionales, así como la resolución 2646 de 2008 establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés.

Recientemente, el decreto 2566 de julio de 2009 en el artículo 1 numeral 42, determina las patologías causadas por estrés en el trabajo, describe trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con ritmo o control de la máquina, trabajos por turno, nocturnos y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzca estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptico severa o colon irritable.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Analizando los factores de riesgo psicosocial que afectan los trabajadores notamos que las personas que prestan sus servicios en empresas de seguridad, tienen un alto grado de vulnerabilidad, ya que dentro de este entorno laboral podemos evidenciar cada uno de los factores de riesgo latente; desencadenando problemas de riesgo psicosocial entre los que más se destacan el estrés, depresión, altos índices de agresividad y conflictos intrafamiliares.

### SEGUNDA

Es importante que las empresas de seguridad presten especial atención a estos factores tratando de minimizar el riesgo realizando programas en que los trabajadores se sientan atendidos, protegidos, apoyados y respaldados, de manera que se requiere que sea participativo y constructivo, como talleres fuera del lugar de trabajo, desayunos de trabajo, tertulias, pausas activas, desarrollo de capacidades, intercambios de intereses y fortalecimiento de las relaciones para lograr una mayor integración y asertividad.

Esto llevaría a tener guardas proactivos, con una buena autoestima, dinámicos, con sentido de pertenencia lo cual se reflejaría en la mejora continua y de calidad del servicio prestado

## Lista de referencias bibliográficas

Andrews, S. Fastqc, (2010). *A quality control tool for high throughput sequence data.*

Augen, J. (2004). *Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine.* Addison-Wesley Professional.

Blankenberg, D., Kuster, G. V., Coraor, N., Ananda, G., Lazarus, R., Mangan, M., ... & Taylor, J. (2010). *a web-based genome analysis tool for experimentalists. Current protocols in molecular biology:Galaxi.*

Bolger, A., & Giorgi, F. Trimmomatic: A Flexible Read Trimming Tool for Illumina NGS Data. URL <http://www.usadellab.org/cms/index.php>.

de Camargo, Blasina S Dra(2010) Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. Panamá, Panamá. Camargo. Vol 7 Num 2 pp 78-81 Recuperado de [http://www.conductitlan.net/psicologiaclinica/estres/estres\\_2.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologiaclinica/estres/estres_2.pdf)

Gobierno de la Republica de Mexico (2015) Guía para el estrés. causas, consecuencias y prevención. Recuperado <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Colombia, Congreso de la república, 1995, artículo 4 de la ley 31.

Fernández Garcia Ricardo (2010) *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* España: Ed. Club Universitario

