

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



**Ensayo de Grado, como requisito del Diplomado en Sistemas Integrados de  
Gestión**

**Autor**

**Esteffany Hernandez Fonseca**

**Director**

**Dra. Ruth Mery Quitian Bustos**

**Universidad Militar Nueva Granada**

**Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad**

**Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional**

**Bogotá D.C**

**2019**

## **Introducción**

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

En Colombia los riesgos psicosociales y su importancia dentro de las organizaciones ha tomado fuerza en los últimos años, debido a que se han hecho presentes las enfermedades relacionadas con el estrés, tales como: la depresión, trastornos de ansiedad y adaptación, hipertensión arterial secundaria, infarto agudo de miocardio, entre otras. Por lo anterior el 25 de Julio de 2019 el Ministerio de Trabajo Socializó la Resolución 2404 de 2019, la cual adopta los instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las empresas, sustentado en que estos riesgos han sido identificados como prioritarios en las encuestas realizadas en el año 2007 y 2013 sobre las condiciones de salud y trabajo, y que las patologías mentales derivadas del estrés se han incrementado en un 43%.

Uno de los sectores con un notable incremento en patologías mentales derivadas del estrés por el tipo de servicio que ofrece, es el sector de vigilancia y seguridad privada, por ejemplo la labor de un vigilante es velar por la seguridad de personas, bienes o servicios; generalmente para el desarrollo de su actividad necesitan un arma de dotación(pistola, escopeta o revolver), además su jornada laboral puede ser diurna o nocturna con una intensidad horaria diaria que varía entre las 8 a 12 horas de trabajo, es decir que en una

semana laboral un total estimado de 48 a 72 horas, en las cuales no tiene contacto con su familia, están expuestos al sol o al frío y en muchos casos en el desarrollo de estos servicios debe pasar las 12 horas laborales de pie ( como en centros comerciales, hospitales, bancos, etc.). Todo esto sumado a las diversas situaciones de carácter personal, familiar, económico, social, entre otras, que debe afrontar cualquier colaborador de una empresa, generando así estrés, cansancio, desmotivación y/o depresión.

Es importante resaltar que las empresas prestadoras del servicio de vigilancia y seguridad privada contribuyen desde hace 20 años al desarrollo económico y al crecimiento del país, y debido a la sensación o necesidad de seguridad a causa de factores desestabilizadores de orden público como: el terrorismo, la subversión, el narcotráfico, el paramilitarismo, la delincuencia común y organizada; es un sector que viene en crecimiento. En el año 2017 y de acuerdo con el informe financiero de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, existían hasta el momento un total de 6056 empresas prestadoras de este servicio.

Por esta razón, son empresas que se han dedicado a ofrecer servicios de vigilancia con el objetivo de prevenir o detener todas aquellas perturbaciones contra la seguridad y/o tranquilidad en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros. Y a la instalación, fabricación, comercialización y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada humana con arma, sin arma, con caninos y escoltas entre otros; buscando generar sensación de seguridad a quienes los contratan: empresas, conjuntos residenciales, industrias y centros comerciales. (Decreto N 356, 1994). Estas empresas son organizaciones que están bajo supervisión de la Superintendencia Intendencia de Vigilancia y Seguridad

Privada, cuyo eje principal son los vigilantes, quienes en el ejercicio de sus actividades pueden estar expuestos a diversos riesgos y dentro de ellos los de carácter Psicosocial.

Por lo anterior es compromiso de la alta dirección de las organizaciones asumir la responsabilidad de: identificar, evaluar, prevenir e implementar acciones en relación con la norma ISO 45001 de 2018, para minimizar el impacto de los mismos, a través de factores protectores que contribuyan a mejorar significativamente las condiciones de trabajo, y por ende contribuir en la salud laboral de esta población. Evidenciando así la importancia de tener en cuenta dentro de su Sistema de Gestión la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Es por ello que el objetivo de este ensayo es analizar la exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral en un personal de vigilancia y seguridad privada, que labora en una empresa de la ciudad de Bogotá; mediante una revisión y análisis de la situación laboral y enfermedades presentes en este personal, cuya causa puede estar dada por el riesgo psicosocial. Para poder describir a nivel intralaboral que está afectando de forma directa o indirecta al trabajador; se tendrá en cuenta la información suministrada por la empresa, mencionando algunos ejemplos e identificando las causas y enfermedades laborales. Con ello se busca proponer unos factores protectores que permitan a las empresas prestadoras de este servicio realizar una gestión minuciosa de este riesgo con el objetivo de prevenir y crear entornos saludables en la organización.

## **Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en un Personal de Vigilancia y Seguridad Privada**

### **Conceptualización**

Para dar inicio a este ensayo es necesario definir algunos de los conceptos a tratar en el desarrollo del mismo, para ello se tomará como marco de referencia lo establecido en la Resolución 2646 de 2008.

- a) **Riesgo:** Es toda aquella probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- b) **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- c) **Factores del riesgo psicosocial:** Son todas aquellas condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- d) **Protector psicosocial:** Son aquellas condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- e) **Condiciones de trabajo:** Son todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
- f) **Estrés:** Es la respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico, como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

- g) Carga física:** Es el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- h) Carga mental:** Es la demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de las tareas.
- i) Carga emocional:** Son las exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.
- j) Carga de trabajo:** Son tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.
- k) Acoso laboral:** Es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, generalmente desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la ley 1010 de 2006.

### **Contextualización empresas de seguridad en Colombia**

Para poder analizar el riesgo psicosocial en el contexto descrito en este documento, es necesario conocer más sobre las empresas de vigilancia y seguridad privada, las cuales se

entienden como todas aquellas actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.(Decreto 356, 1994)

Por consiguiente y de acuerdo decreto 356 de 1994, se entiende por empresa de vigilancia y seguridad privada, como aquella sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida cuyo objeto social consiste en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, en la modalidad de vigilancia fija, móvil y/o escoltas. Son empresas que conforme a lo establecido en la ley solo podrán prestar estos servicios de vigilancia con la licencia de funcionamiento que es expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Por lo anterior, las empresas prestadoras de este servicio se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, quien es el ente encargado de vigilar controlar, inspeccionar y/o sancionar a servicios de interés general. y que de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 356 de 1994 tiene dentro de sus funciones:

- a) Expedir la reglamentación relacionada con la utilización de equipos, medios y elementos utilizados por los vigilados para el desarrollo de sus labores.
- b) Expedir las licencias de funcionamiento, credenciales y permisos.

- c) Desarrollar y aplicar mecanismos para evitar que personas no autorizadas presten servicios de vigilancia y seguridad privada.
- d) Autorizar, llevar un registro y ejercer control sobre los equipos armados que se emplean.
- e) Imponer multas, medidas cautelares y sanciones, tanto a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización, como a los vigilados que incurran en irregularidades.

También es necesario definir los dos cargos más relevantes en la prestación de estos servicios de vigilancia y seguridad: el primero es el supervisor de seguridad , es aquella persona encargada de coordinar y garantizar el buen desarrollo de las actividades de los vigilantes, y de la protección del lugar donde se esté prestando el servicio; su función principal es velar por el cumplimiento de lo pactado en los contratos, evitando situaciones legales o de la violación a la cláusulas del mismo, de acuerdo con el manual de supervisión e interventoría diseñado por el Ministerio de defensa dentro de sus funciones también esta:

- a) Vigilar si el guarda de seguridad está realizando sus funciones a cabalidad con lo pactado en el contrato de servicios.
- b) Informar y exigir el cumplimiento del debido reglamento.
- c) Prevenir todo tipo de fallas, logrando que la empresa y su personal de seguridad puedan brindar un mejor servicio.
- d) Verificar que las labores del guarda o vigilante pactadas en el contrato se estén cumpliendo en su totalidad.

El segundo cargo más relevante y del cual se tratará este ensayo, es el de la prestación de servicios de vigilancia, pero ¿qué es un vigilante? el Artículo 2.6.1.1.3.1.2 del Decreto 1072 de 2015 lo define como:

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

La labor del vigilante se diferencia del común, debido a la rigidez de su actividad que implica tener una mayor exposición al riesgo. Su labor exige y demanda una atención especial en la ejecución de su tarea. Como lo menciona Vicente Llopis Mico (2012), estos riesgos se pueden clasificar en dos grandes grupos de la siguiente manera: los que se originan de la actividad propia y los que están presentes en el puesto de trabajo.

## **Riesgo psicosocial**

### **Historia de los Riesgos Laborales en Colombia**

Los primeros indicios de riesgos laborales en Colombia se dieron con la Ley 57 de 1915, donde se regularon los accidentes de trabajadores ocurridos en el desarrollo de su actividad laboral. Es así como se construye la primera forma de aseguramiento sobre este tema en el país; se define el accidente de trabajo y establecen las indemnizaciones por dicha causa. Con la aprobación de esta Ley aparecen los primeros esfuerzos legislativos por disminuir los accidentes de trabajo en la época.

Al lograr la disminución de accidentes con la aprobación de la ley 57 de 1915, Colombia ratifica convenios técnicos con la OIT relacionados con las horas de trabajo, recargos nocturnos, indemnizaciones por accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y otros, soportando así las bases de la futura Ley 6 de 1945 (ley general de trabajo), en la cual se establecen disposiciones para asociaciones profesionales, conflictos colectivos, convenios de trabajo; para beneficiar a los empleados oficiales y la creación del seguro social. (Álvarez Torres, 2018).

Con la ley general de trabajo en el año 1946, también con la Ley 90 se crea el Instituto Colombiano de Seguros Sociales (ISS), en ella se establece como obligatoria la seguridad social en trabajadores del sector privado, incluyendo: los derechos de los de los trabajadores, los tipos de incapacidad, las cotizaciones y las sanciones por el incumpliendo a las obligaciones, se establecen los beneficios en caso de la ocurrencia de un accidente o una enfermedad laboral. (Barreto Bejarano. H, 2015).

Con relación a las leyes expedidas en 1946 se realiza el Código Sustantivo del Trabajo en el año 1950, en el que se establecieron las medidas de higiene y seguridad en el trabajo, los tipos de contratación, las jornadas de trabajo y prestaciones asistenciales y económicas por accidentes y enfermedades laborales. Posteriormente en 1964 se crea mediante el decreto 183 la Comisión de Clasificación de Empresas, así mismo se establece la tabla de enfermedades por clase de riesgos, planteada en el Sistema de Riesgos Laborales en función del riesgos intrínseco y extrínseco de cada actividad, mediante el cual se define la cotización de cada empresa a cargo exclusivamente del empleador. (Barreto Bejarano. H, 2015).

En las siguientes dos décadas se empieza a desarrollar la seguridad social y el riesgo laboral, es aquí donde el país aprovecho para ratificar sus convenios con la OIT en relación a la seguridad y salud en el trabajo en temas como: los trabajos forzosos, igualdad de remuneración, la libertad sindical, la negociación colectiva, los descansos semanales, las vacaciones pagas y la discriminación por empleo y/o ocupación.

El marco normativo de la década de los años ochenta tuvo como referente la Ley 9 de 1979, por medio de la cual se dictan las medidas sanitarias y que cuenta con una reglamentación técnica que en su momento colocó a Colombia en la vanguardia a nivel mundial sobre este tema. Dentro de las normas más importante de este año se encuentra: la Resolución 2400 que establece las disposiciones sobre higiene y seguridad industrial en el trabajo.

Hasta la llegada de la constitución política de 1991, el estado por medio del ICSS (integra consulta en seguridad social) expedía el Seguro de Riesgos Profesionales para trabajadores del sector privado y la Caja Nacional de Previsión para trabajadores del sector público. Por medio de una aseguradora en empleador podía contratar los riesgos profesionales como mínimo con las mismas coberturas del Seguro Social, sin embargo, con el desarrollo del artículo 48 de la Constitución política de 1991, se expidió la Ley 100 de 1993 donde se establece que el Sistema General de Riesgos Profesionales (SGRP). Después con el Decreto ley 1295 de 1994 se constituye como marco normativo de aseguramiento referente a riesgos profesionales: accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Velandia, 2011).

En el año 2007 realizo la primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales, en dicha encuesta se evidencio un alto nivel de mortalidad en el sector: construcción, minas, canteras, transporte de almacenamiento y comunicaciones, de electricidad, gas y agua, agropecuario, administración pública y defensa, etc.; se resaltaron los altos índices de ocurrencia del riesgo psicosocial y ergonómico. (Díaz Balbula, 2017).

Para mitigar el riesgo psicosocial en Colombia se reglamentó la resolución 2404 de 2019 que adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales. Los empleados de una organización influyen de manera notoria en su ambiente. En este sentido, es imposible imaginar las organizaciones sin seres humanos, pues por más que la tecnología avance, el recurso humano es quien les da vida y humaniza la relación cliente-empresa. En este marco, es imposible obviar los factores psicosociales que intervienen en su ambiente laboral (Cox, 2004). Estos espacios se integran y promueven la creación de barreras protectoras que permiten enfrentarse a los cambios del ambiente y optimizar su calidad de vida.

Por todo lo anterior y de acuerdo con la Organización Mundial de la salud, el riesgo psicosocial y sus consecuencias derivadas constituyen un trascendental reto para los países, los ámbitos económicos, los trabajadores, los accionistas, los empleadores, los profesionales de la salud, entre otros.

### **Riesgos laborales en vigilancia y seguridad privada**

En Colombia en el 2018 según fasecolda se reportaron 645.119 accidentes laborales, lo equivalente a un promedio de 53.000 siniestros laborales al mes; por lo tanto, se tiene que prestar mayor atención a los factores generadores de estos indicadores. Entre los factores generadores de un mayor número de accidentes específicamente en el sector vigilancia y seguridad privada se destacan los relacionados con la jornada de trabajo y los derivados del tipo de contrato (es decir la ubicación o centro donde se va a prestar el servicio). De manera que la prolongación de la jornada de trabajo es un factor determinante, debido a que en muchas ocasiones el personal de vigilancia tiene que trabajar doble jornada para conseguir una remuneración acorde a sus necesidades.

Por otro lado la jornada laboral se caracteriza por ser un trabajo a turnos (diurno o nocturno) que varía de acuerdo al tipo de servicio que se va a prestar, esto afecta directamente la calidad de vida del trabajo aumentando el grado de tensión y fatiga. Como consecuencia de este tipo de trabajo a turnos es común encontrar en los trabajadores alteración en los ritmos biológicos normales, alteraciones de sueño, insomnio, trastornos digestivos y nerviosos, fatiga, irritabilidad, entre otros. Todo esto sumado al poco tiempo

que el trabajador puede pasar con su familia y la disminución en su tiempo libre, genera en el trabajador estrés, depresión y agotamiento.

Respecto al tipo de contrato, Llopis (2012) asegura que “la prestación de los diferentes servicios se realiza a través de contratistas es decir trabajar en la empresa cliente y no en la propia empresa”. Por consiguiente, esta situación genera en el trabajador una sensación de estar en “el limbo” ya que las condiciones de trabajo en la empresa contratante afectan directamente al vigilante, pero él no tiene capacidad de mejorarlas.

Del mismo modo y acuerdo con Vicente Llopis (2012) es un trabajo monótono y rutinario, con tareas repetitivas y poco estimulantes; la mayoría de vigilantes suelen trabajar solos y en ocasiones en lugares muy mal acondicionados. El aislamiento la soledad y la incomunicación son características propias de este tipo de labor, todas estas situaciones provocan en el trabajador síntomas de irritabilidad, ansiedad, depresión y estrés en el trabajador.

Con base en lo anterior vale la pena recalcar que la labor que cumple un vigilante es una labor de admirar, pues según el testimonio de algunos vigilantes en la búsqueda del bienestar de su familia sacrifican su tiempo y calidad de vida, sacrificio que en muchas ocasiones las personas no saben valorar. Por qué el vigilante en diferentes situaciones se siente expuesto a las agresiones verbales y físicas por parte de los clientes del centro de trabajo donde se encuentre ubicado. Sabiendo que el vigilante solo está prestando un servicio que permite de una u otra forma dar a las personas la sensación de estar seguros.

De acuerdo con la guía de prevención de riesgos laborales para el sector de vigilancia y seguridad privada, existen otros riesgos característicos de la labor que cumple este personal y dentro de sus tareas se evidencian diferentes detonantes, que se pueden dividir en dos grandes bloques: aquellos que se derivan de la propia actividad y los derivados del puesto de trabajo.

Inicialmente están los que se derivan de la actividad propia y para este caso en específico están presentes en las siguientes tareas del vigilante:

1. Rondas de vigilancia: es donde el trabajador realiza un recorrido dentro del perímetro con el propósito de prevenir ilícitos o siniestros, exponiéndose a temperaturas ambientales extremas con la capacidad de causar disconfort y fatiga física.
2. En el control de acceso: el vigilante es el encargado de aprobar o denegar el acceso de personas lo cual puede provocar la fatiga física o el estatismo ocasionando en el trabajador enfermedades de columna, problemas circulatorios y fatiga muscular.
3. Vigilancia de pie: en la prestación del servicio el estar las 12 o 8 horas de pie produce en el vigilante problemas osteomusculares y circulatorios, en el caso de las mujeres varices a causa del estatismo.
4. Vigilancia sentado: el estar sentados durante la mayor parte de la jornada laboral provoca en el trabajador problemas cardiovasculares, obesidad y lesiones traumatológicas características de las malas posturas y el sedentarismo durante la jornada laboral.

5. Vigilancia con monitores: la vigilancia en las centrales de monitoreo requiere de un sobreesfuerzo postural, visual y mental como consecuencia de este sobreesfuerzo se evidencia la aparición de problemas traumatológicos, fatiga visual y mental.
6. La vigilancia con equipos caninos: donde el trabajador realiza su labor acompañado de un canino provoca una mayor exposición a mordeduras y por ende exposición a agentes biológicos que pueden provocar un contagio de enfermedades infecciosas o parasitarias, dermatitis, alergias, heridas de diversa consideración, arañazos y hematomas.
7. Uso y mantenimiento de armas de fuego: en algunos casos para el desarrollo de su actividad el vigilante requiere de un arma de dotación, exponiéndose a problemas auditivos, tóxicos y respiratorios (inhalación de plomo) que pueden provocar heridas y lesiones de diversa consideración.

Por otro lado están los riesgos derivados del puesto de trabajo, que varían de acuerdo al condiciones deficientes del centro de trabajo los cuales pueden ser: escaleras sin barandilla, suelo irregular o resbaladizo, iluminación insuficiente, falta de orden y aseo, falta de señalización, techos y paredes en mal estado, marquesinas de vigilancia deficientes, instalación eléctrica insegura; provocando la aparición de riesgos como: caídas a diferente nivel, caídas de objetos por desplome o derrumbamiento , choques con objetos, descargas eléctricas, golpes y cortes, con posibles daños leves de : heridas, contusiones, rozaduras, torceduras, luxaciones, esguinces y otras graves como las fracturas o la muerte .

Igualmente existen dentro de estos riesgos derivados del puesto de trabajo las condiciones de naturaleza peligrosa con los siguientes factores de riesgos generales: exposición a temperaturas ambientales extremas, exposición a sustancias nocivas o tóxicas, contacto con sustancias corrosivas, exposición a radiaciones, explosiones, incendios, exposición a contaminantes químicos y biológicos, exposición a ruido y vibraciones.

### **Factores del riesgo psicosocial en vigilancia y seguridad privada**

Inicialmente se debe tener clara la diferencia entre el concepto de riesgo psicosocial y factor psicosocial, los riesgos psicosociales son todos aquellos aspectos que forman parte del diseño, organización y dirección del trabajo, sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar un daño psicológico, físico o social al individuo; es decir todas aquellas condiciones de trabajo que pueden suponer una amenaza. Mientras que los factores psicosociales son todas aquellas condiciones de trabajo que una vez, percibidas y valoradas por el individuo pueden influir positiva o negativamente sobre su salud dependiendo de si el individuo percibe o no que estas condiciones de trabajo pueden ser una amenaza o riesgo para él.

Por ejemplo, en el personal de vigilancia y seguridad privada la evidencia de factores de riesgo conlleva a una interacción entre las condiciones físicas, mentales y emocionales propias del trabajador y el logro de sus objetivos. Entre los factores que inciden en el nivel de estrés de los vigilantes, se destacan el entorno en el que se desempeña, las condiciones laborales con relación al riesgo, la interacción con otras personas y la responsabilidad con ellos mismos y con terceros; siendo los anteriores los factores que predominan en el estrés laboral de los vigilantes.

Asimismo, que esta labor principalmente en Colombia no tiene un equilibrio entre la prestación del servicio y su remuneración y en diferentes situaciones el personal se debe ver enfrentado a todo tipo de falta de interés por parte del empleador esto sin contar con las condiciones mínimas en su puesto de trabajo como: el clima laboral, las largas jornadas de trabajo, las jornadas nocturnas, entre otras. Son causas del estrés que sin un debido control y seguimiento puede llevar al personal a manifestar diversas patologías y enfermedades de carácter físico o psicológico.

Por consiguiente, para el estudio del estrés es necesario comprender los cambios fisiológicos que ocurren en el organismo para entender por qué los riesgos psicosociales y el estrés laboral crónico generan problemas de salud en los trabajadores. La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores, debido a la activación que producen entre el sistema endocrino, nervioso e inmunológico, que presentan numerosas interconexiones entre ellos. Ante una situación de estrés el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofiso-suprarrenal y del sistema nervioso vegetativo.

Toda esta activación es perjudicial para la salud y reduce la duración de la vida si se mantiene, pues el estrés en dosis elevadas conduce a cambios estructurales y fisiológicos, a enfermedades del corazón e incluso a la muerte. Asumiendo que el estrés es la principal consecuencia del riesgo psicosocial, cuyos síntomas frecuentemente abarcan la irritabilidad, la depresión y el agotamiento físico y mental; por consiguiente, el estrés incide directamente en el desempeño del trabajador, generando una baja productividad y afectando el confort laboral.

Sin embargo, cuando los trabajadores se sienten agobiados tienden a somatizar de diversas maneras el estrés, lo que ocasiona que a menudo presenten síntomas fisiológicos como: tensión muscular, disminución del sistema inmunológico, problemas cardiovasculares, alergias, fibromialgias, dolor lumbar, problemas de la piel, migrañas, dificultades respiratorias, infertilidad transitoria y problemas gastrointestinales. Además, aparecen síntomas emocionales como: la ansiedad, la de depresión, irritabilidad, alteraciones del sueño, aburrimiento y frustración, aislamiento, dificultades de concentración, indecisión, pérdida de la memoria, y síntomas conductuales como la agresividad, abuso de alcohol y drogas, trastornos alimenticios, conflictos interpersonales, trastornos sexuales, ausentismo laboral, disminución de la producción y una mayor probabilidad de sufrir accidentes. (Muñoz rojas, 2018).

Una vez que el riesgo psicosocial se materialice en una empresa no solo va a afectar al trabajador, sino también va a causar daño a nivel organizacional generando un impacto negativo en la prestación del servicio de seguridad y en este caso en específico en el personal de vigilancia y seguridad privada (vigilantes) provocando así: un aumento en el índice de ausentismo laboral, disminución en la productividad y finalmente afectando los ingresos operacionales y compromisos organizacionales de la empresa.

Por esta razón es necesario concientizar a la alta dirección frente a lo establecido en la resolución 2646 de 2008, norma generadora de las disposiciones relacionadas con el riesgo psicosocial. Por consiguiente, es importante mencionar que los factores psicosociales están conformados por 3 grandes esferas de la siguiente manera:

1. Factores psicosociales intralaborales, deben ser evaluados por los empleadores y están compuestos por:
  - a) Gestión organizacional: se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluye el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.
  - b) Características de la organización del trabajo: relacionados con las formas de comunicación, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
  - c) Del grupo social de trabajo: comprende el clima de relaciones, calidad de interacciones y el trabajo en equipo.
  - d) Condiciones de la tarea: incluyen las demandas de carga mental, el contenido de las tareas, definido a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes o la seguridad de otros), también las demandas emocionales (por atención a clientes).
  - e) Carga física: comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación.
  - f) Del medioambiente de trabajo: relacionado con aspectos físicos, químicos, biológicos, de diseño del puesto y de saneamiento, como coadyuvantes de factores psicosociales.

- g) Interface persona-tarea: relacionado con la evaluación de la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene el trabajador en relación con las demandas de la tarea y con la organización.
  - h) Jornada de trabajo: relacionado con el conocimiento sobre la duración de la jornada laboral, trabajo nocturno, tipo y frecuencia de rotación de los turnos, número y frecuencia de las horas extras mensuales, entre otros.
  - i) Número de trabajadores por tipo de contrato.
  - j) Tipo de beneficios recibidos a través de los programas de bienestar de la empresa programas de vivienda, educación, recreación, deporte, etc.
2. Riesgos psicosociales extralaborales: deben ser evaluados a pesar de su complejidad, para ello es clave la información sobre los aspectos fuera del contexto laborales sus trabajadores:
- a) Utilización del tiempo libre: relacionado con las actividades realizadas por los empleados fuera del trabajo, como oficios domésticos, recreación, deporte, educación y también otros trabajos.
  - b) Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizados para los trayectos casa-trabajo y viceversa.
  - c) Pertenencia a redes de apoyo social: familia, grupos sociales, comunitarios o de salud.
  - d) Características de la vivienda: relacionado con estrato, propiedad de la misma o si es alquilada, acceso vías y servicios públicos.
  - e) Acceso a servicios de salud.

3. Factores psicosociales individuales: los empleadores también deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores psicosociales individuales de sus trabajadores:
- a) Información sociodemográfica actualizada anualmente y discriminada de acuerdo al número de trabajadores, esta información debe incluir datos sobre: sexo, edad, escolaridad, convivencia en pareja, número de personas a cargo, ocupación, área de trabajo, cargo, tiempo de antigüedad en el cargo.
  - b) Características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos o test psicométricos que evalúan aspectos psicológicos como conocimientos, habilidades y personalidad de los trabajadores.
  - c) Condiciones de salud evaluados con los exámenes médicos ocupacionales de programa de salud ocupacional.

En la identificación y evaluación de factores psicosociales como se evidencio anteriormente intervienen diversos aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que participan conjuntamente, por medio de experiencias que sin duda alguna afectan al trabajador y la empresa. Para fines de este ensayo específicamente se realizará un análisis a los factores psicosociales intralaborales donde es probable encontrar:

- 1) Gestión organizacional y administrativa: la contratación del personal de vigilancia generalmente se hace por medio de convocatorias al estilo promocional, en cuanto a la modalidad de pago la empresa ofrece a este personal, el salario mínimo legal vigente, más recargos nocturnos y horas extras producto

de su jornada laboral; salario que no resulta suficiente para cubrir sus necesidades. Por otro parte, no cuentan con el acceso suficiente a actividades de inducción y capacitación, lo cual impide que el personal comprenda que debe hacer y cuando lo debe hacer, esto puede provocar desmotivación, desinterés, estrés y falta de sentido de pertenencia entre otros.

- 2) Características de la organización del trabajo: por la falta de organización en el diseño del puesto de trabajo, el personal de vigilancia tiene poco conocimiento sobre qué actividades puede o no puede ejecutar, por ejemplo: los vigilantes descuidan su puesto de trabajo por ayudar con labores de aseo, acompañamiento y/o mensajería. lo cual impide que exista un adecuado manejo del tiempo ya que no existe una clara programación de actividades y responsabilidades, como consecuencia el trabajador podría tener una sobre carga laboral, física, mental y emocional.
- 3) Del grupo social de trabajo: en esta parte el personal de vigilancia dentro de su jornada laboral solo tiene un contacto directo con el supervisor, persona que en ocasiones puede ser un apoyo, pero es más una figura de control. Muchas veces la comunicación entre el personal de vigilancia y el supervisor puede llegar a ser estresante; debido a que es el encargado de asegurar que el servicio se preste a cabalidad y sin anomalías, lo cual implica que genere más presión en el personal a su cargo.
- 4) Condiciones de la tarea: el vigilante debe tener un alto grado de responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, dentro de las cuales está el velar por el cuidado de bienes tangibles e intangibles, así como por la contribución en la

seguridad de clientes, lo cual implica una mayor demanda de carga mental y emocional.

- 5) Carga física: comprende el esfuerzo fisiológico, determinado por los turnos de trabajo y las horas laborales que generalmente suelen ser entre 8-12 horas diarias que labora el vigilante, así como el sobre esfuerzo físico en el desarrollo de tareas que impliquen el estar de pie, sentado o caminando por la mayor parte de la jornada laboral.
- 6) Del medioambiente de trabajo: en cuanto a las condiciones de exposición, el personal de vigilancia recibe capacitación básica sobre la resolución de conflictos, pero esto no es suficiente pues el vigilante está expuesto a agresiones físicas y verbales en el ejercicio de su labor. Otro factor relevante es el trabajo a la intemperie, las condiciones climáticas a las que los vigilantes se encuentran a diario pueden ser variables, y se pueden manejar por medio de la correcta dotación en los uniformes los cuales deben brindar al trabajador comodidad y adaptabilidad dependiendo de si la jornada laboral es diurna o nocturna, para poder lograr una adaptación del medio ambiente de trabajo.
- 7) Interface persona-tarea: en este punto están relacionadas la responsabilidad, idoneidad y pertinencia del vigilante o guarda, en este aspecto se puede decir que existen muy pocas capacitaciones que contribuyan a que los trabajadores se sientan seguros de las competencias que deben tener para asumir su rol. Lo ideal sería realizar inducciones integrales, con capacitaciones certificadas por academias, recapitación y oportunidades de actualización de la información.

- 8) Jornada de trabajo: aquí es importante resaltar que en el personal de vigilantes específicamente las jornadas de trabajo son unas de las mayores preocupaciones debido a que el personal en algunos casos debe doblar su jornada (hacer doble jornada) esto sumando al poco descanso que tienen provoca un aumento de carga física y emocional que puede afectar la salud de los trabajadores.
- 9) Programas de bienestar: se relacionan directamente con los beneficios que la empresa otorga donde los programas de vivienda, educación, recreación y deporte, influyen de manera positiva, sin embargo y por falta de promoción es decir por no dar le a conocer al personal estos beneficios no se ha hecho evidente una participación activa por parte de los vigilantes.

La labor de los vigilantes demanda de una atención especial, donde las exigencias son elevadas, la organización del trabajo permite al personal disponer de la capacidad suficiente para ofrecer un servicio oportuno y confiable, lo cual y de acuerdo con el manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales permite generar una serie de estrategias a nivel individual y organizacional que se convierten en el resultado y motivación de esta revisión.

El personal de vigilancia experimenta el cansancio y la poca motivación debido a las exigencias de la labor, es por ello que una de las estrategias a nivel individual es mostrarle al vigilante que puede tomar dos caminos: el primero consiste en recaer en malas actuaciones y actitudes, alimentando de forma negativa la actuación en su lugar de trabajo, desencadenando patologías propias del cansancio; mientras que en la segunda opción su conducta puede ir mas encaminada hacia la motivación intrínseca de fortalecer sus

competencias y de esta manera comprender las necesidades de los clientes y de la empresa, es decir lograr ser más empático y proactivo, lo cual se traduce en un factor protector que genera una mayor productividad y permanencia en el puesto. Sumado a esto se deben fortalecer las redes de apoyo (jefe, supervisor y compañeros) y de esta forma conseguir la adaptación exitosa del trabajador con la empresa en beneficio de el mismo y del éxito organizacional.

También y de acuerdo con Gil (2014) en su capítulo 7 sobre el trabajo emocional, existen una serie de estrategias a nivel organizacional que pueden contribuir de manera positiva en la prevención de las consecuencias más negativas del trabajo emocional consiste en:

**a) Estrategias previas a la incorporación al puesto.**

En la fase de selección de personal es importante que la organización realice una incorporación adecuada del personal para identificar y contratar a la persona idónea para el puesto, donde lo ideal es que se realice un ajuste al perfil, lo cual implica seleccionar personas más competentes, que cuenten con buenos valores y principios y como factor de éxito, personas que sean emocionalmente estables; que estén alineados a las políticas de la organización, para lograr así una disminución en la materialización de los riesgos psicosociales y generar una contribución en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**b) Estrategias en el puesto de trabajo:**

Se requiere del acompañamiento de directivas y supervisores, al ser los siguientes dentro de su mando jerárquico, pueden suministrar retroalimentación acerca de qué hacer y cómo hacerlo, también el tener modelos para imitar y aprender puede aportar positivamente, y sin duda alguna el acompañamiento de forma profesional y espontánea por parte de la empresa genera un bienestar emocional.

**Conclusiones**

El riesgo psicosocial debe ser una prioridad para todos los empleadores y colaboradores de una organización y en este caso especial, para las empresas del sector de la vigilancia y seguridad privada, en razón al latente riesgo que se evidenció está presente en la labor del vigilante, teniendo en cuenta que sus características y condiciones de trabajo conllevan a una exposición al estrés y otras afectaciones para la seguridad y salud del trabajador. Es por ello que se debe optar por tomar acciones de prevención y promoción tendientes a crear ambientes seguros y saludables, para lo cual es necesario establecer relaciones laborales de confianza donde se puedan dar a conocer por parte de los vigilantes los detonantes que, en su experiencia laboral diaria, causen estrés, fatiga muscular o cansancio mental. De tal manera que la organización pueda mediante una evaluación subjetiva (percepción del colaborador) y objetiva reconocida en el País, adoptar medidas que permitan mitigar estas condiciones.

Por consiguiente, los empleadores tienen que velar por proteger la salud y la seguridad de este personal, por ende, el riesgo psicosocial debe ser tenido en cuenta dentro del panorama

de riesgos de la organización. Y se deben implementar y evaluar constantemente controles administrativos que evidencien la reducción del riesgo. La intervención en el riesgo psicosocial debe estar dirigida hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La creación de programas de promoción y prevención puede tener efectos positivos, pero primero se deben evaluar las condiciones laborales que pueden ser la causa de las enfermedades o patologías presentadas por los trabajadores, que estén asociadas al estrés. En esta medida se debe considerar el desarrollo de programas de capacitación, promoción y prevención que permitan la participación activa de ellos, donde se tomen en cuenta las necesidades y aportes evidenciados por los mismos trabajadores.

### **Referencias**

- Resolución 2646. (2008). *Por la cual se establecen disposiciones y se definen 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*. Obtenido de <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marco-legal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Resolución 2404. (2019). *Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, La Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos*

*en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones.* Obtenido de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

Indicadores financieros del sector vigilancia y seguridad privada. (2017). *Informe de estados financieros del sector.* Obtenido de

<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6906/indicadores-financieros-del-sector-vigilanca-y-seguridad-privada-2017/>

Decreto 356. (1994). *Por el cual se expide el estatuto de vigilancia y seguridad privada.*

Obtenido de <https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/211/decreto-356-de-1994---estatuto-de-vigilancia-y-seguridad-privada/>

Ministerio de defensa. (2018). *Manual de supervisión e interventoría.* Versión 5 .Obtenido

de <https://www.supervigilancia.gov.co/>

Decreto 1072. (2015). *Por medio del cual se establece el decreto único reglamentario del sector trabajo.* Obtenido de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Álvarez Torres, Sonia Helena, & Riaño Casallas, Martha Isabel. (2018). *La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano.* *Revista Gerencia y*

*Políticas de Salud.* *Revista Gerencia y Políticas de Salud.* Obtenido de

<https://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.ppss>

- Concha, a. & Velandia, e. (2011). *Seguros de personas y seguridad social el sistema general de riesgos laborales Bogotá D.C: Fasecolda*. Obtenido de [http://www.fasecolda.com/files/9213/9101/6708/el\\_sistema\\_general\\_de\\_riesgos\\_profesionales.pdf](http://www.fasecolda.com/files/9213/9101/6708/el_sistema_general_de_riesgos_profesionales.pdf)
- Barreto Bejarano, Herberth. (2015). *Del sistema general de riesgos laborales en Colombia alcance, cobertura, y campo de aplicación*. Bogotá D.C: Universidad católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14315/1/DEL%20SISTEMA%20GENERAL%20DE%20RIESGOS%20LABORALES%20%20%20EN%20COLOMBIA.pdf>
- Díaz Bambula, Fátima, & Rentería Pérez, Érico. (2017). *De la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional*. Estudios Socio-Jurídicos. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v19n2/0124-0579-esju-19-02-00129.pdf>
- Cox, T. (2004). *Work-related stress, risk management and management standards*. *Work & Stress*, 18(3), 89-90. Disponible en <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/>
- Rodríguez, O. & Arévalo, D. (1992). *Estructura y crisis de la seguridad en Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- LLopis, Vicente. (2012). *Los riesgos laborales en la seguridad privada*. Obtenido de <http://prevencionar.com/2012/11/29/los-riesgos-laborales-en-seguridad-privada/>

Gil-Monte, P.R. (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Madrid, España: Pirámide.

Muños Rojas, D. Orellano, N & Hernández Palma, H. (2018). Riesgo psicosocial: tendencias y nuevas orientaciones laborales. *Psicogente* [online]. vol.21, n.40, pp.532-544.

Unión general de trabajadores. (2001). *Guía general para la prevención de riesgos laborales*. Edita: Comisión ejecutiva confederal de UGT.