

MODELO ESTRATEGICO INTEGRAL PARA EL PROCESO DE SALUD
OCUPACIONAL (SG-SST) CON ENFASIS EN GESTION DEL CONOCIMIENTO DE LA
EMPRESA SEGURIDAD PRIVADA TORONTO DE COLOMBIA LTDA

DIANA MILENA GARZÓN LEÓN COD: 53.041.181

LADY JOHANNA NIÑO COMETA COD: 53.091.782

ANGELA XIMENA LONDOÑO COD: 53.015.148

GLORIA MARINA MORENO ACEVEDO COD: 53.115.678

GRUPO: 101007_54

Tutor

CLAUDIA ROCIO ROCHA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE
NEGOCIOS.

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION DE GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
ADMINISTRACION DE EMPESAS

BOGOTA, MAYO

2018

Contenido

| | |
|--|--------|
| Introducción | - 5 - |
| Capítulo 1: El Problema | - 7 - |
| 1.1. Antecedentes del Problema | - 7 - |
| 1.2 Planteamiento del problema | - 7 - |
| 1.3 Objetivos de la investigación: | - 8 - |
| Objetivo General | - 8 - |
| Objetivo Especifico | - 9 - |
| 1.4 Justificación de la investigación: | - 9 - |
| Capítulo 2. Revisión de Literatura. | - 12 - |
| 2.1 Marco teórico: | - 12 - |
| 3. Metodología General..... | - 16 - |
| 3.1 Método de investigación | - 16 - |
| 3.2 Población y muestra: | - 17 - |
| 3.3 Fuentes de información | - 18 - |
| 3.4 Técnicas de recolección de datos | - 18 - |
| 4. Resultados | - 20 - |
| 4.1 – 4.2 Resultados y Análisis de datos | - 20 - |
| 5. Conclusiones | - 32 - |
| 5.1. Resumen de hallazgos: | - 32 - |

| | |
|---|--------|
| 5.2 Formulación de recomendaciones:..... | - 35 - |
| 5.3. Propuesta..... | - 36 - |
| Recursos Humanos..... | - 39 - |
| Recursos Técnicos..... | - 40 - |
| Recursos Financieros | - 40 - |
| Cronograma de Actividades..... | 42 |
| Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi | 43 |
| Conclusiones | 44 |
| Bibliografía | 45 |

Tablas

| | |
|---|--------|
| Tabla 1 Causas de Incapacidad | - 24 - |
| Tabla 2. Recurso Financiero | - 41 - |
| Tabla 3 Cronograma de Actividades | 42 |

Ilustraciones

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Ilustración 1 Muestra | - 17 - |
| Ilustración 2. Pregunta 1. | - 20 - |
| Ilustración 3. Pregunta 2. | - 21 - |
| Ilustración 4. Pregunta 3. | - 22 - |
| Ilustración 5. Pregunta 4. | - 23 - |
| Ilustración 6. Pregunta 6 | - 26 - |
| Ilustración 7. Pregunta 7 | - 27 - |
| Ilustración 8. Pregunta 8 | - 28 - |
| Ilustración 9. Pregunta 9. | - 29 - |
| Ilustración 10. Pregunta 10. | - 30 - |

Anexos

| | |
|---------------|----|
| Anexo 1 | 48 |
|---------------|----|

Introducción

Mediante la adquisición de conocimientos obtenidos en el desarrollo del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, se aplican herramientas fundamentales con las cuales se cuenta para abordar en los diversos ámbitos laborales logrando ser cada día más exigentes con los futuros y actuales profesionales. Es importante reconocer las distintas temáticas vistas, las cuales son un gran apoyo para establecer la importancia del Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo de cualquier compañía que cuente con personal a su cargo.

Al realizar el análisis de la Compañía de Seguridad Toronto De Colombia, se logró reconocer la mediante la auditoria a los distintos procesos como el de bienestar laboral de los empleados y de la gestión del conocimiento en la misma, las necesidades principales y, planes de mejoramiento que apoyarían a la compañía a superar deficiencias que se pueden cometer en sus procesos y que no logran ser reconocidas hasta el momento.

Se destaca que el recurso humano de las compañías es de vital importancia tenerlo en cuenta ante cualquier proceso, ya que es prioridad de la organización contar con un capital humano consiente para el desarrollo de la empresa y que con su aporte se cumplen los objetivos organizacionales y a su vez la calidad de vida se mejora para cada uno de los empleados por lo que los beneficios son mutuos.

Se construye un trabajo investigativo logrando establecer el problema central encontrado en la compañía de seguridad Toronto de Colombia, ya que por su actividad económica de vigilancia y seguridad privada requiere tener bastante atención a los riesgos a los que están expuestos los guardas de seguridad los cuales se evidencian en factores físicos, ergonómicos, y Psicosociales;

y justo en estos factores de riesgo, los Psicosociales, es donde se centrara el planteamiento del problema para nuestra investigación.

Para ello se establece un número de objetivos importantes encaminados a lograr y aportar a la compañía herramientas importantes aplicando la gestión del conocimiento para así diseñar un plan de acción para las necesidades identificadas en la investigación que aporte al mejoramiento continuo del proceso de recursos humanos de la compañía de seguridad Toronto.

Capítulo 1: El Problema

Mediante este capítulo se conocerán los riesgos laborales a los cuales los colaboradores de seguridad de la empresa se encuentran expuestos, por los cuales puede afectar el desempeño laboral y no cuentan con ningún tipo de intervención, lo que genera una problemática a futuro tanto para los trabajadores como para la empresa.

1.1. Antecedentes del Problema

Durante los últimos tiempos las empresas están valorando la importancia de las buenas condiciones laborales que se les debe brindar al personal quienes son los que conllevan a la consecución de las metas y visión, en vista de las altas cifras de enfermedades y accidentes laborales, razón por la cual se ha venido logrando que se le dé mayor importancia al cuidado del recurso humano.

Los colaboradores de una empresa son la columna vertebral por ende se han venido implementando diversas normas y actividades para poder atender los riesgos que corre cada personal con las actividades y funciones que realizan, durante estos tiempos se ha dado prioridad a los antecedentes de los trabajadores y las posibles enfermedades laborales que conllevan su buen desempeño laboral, identificando mediante matrices de riesgo las medidas preventivas que se deben realizar para evitar la afectación de distintos factores con el ánimo de corregir de una manera significativa cada uno de los riesgos que se asocian a las funciones que desempeñan los trabajadores en las empresas.

1.2 Planteamiento del problema

Las compañías dedicadas a la seguridad privada tienen uno de los índices más altos de riesgos laborales y es que es de conocimiento de todos que los guardas de seguridad están expuestos a diversos tipos de riesgos y peligros teniendo en cuenta las funciones y puestos de trabajo

asignado. En este caso se mencionan que los factores que más afectan el índice de enfermedades o accidentes laborales son por sus propias labores como las dotaciones, por sus puestos de trabajo largas jornadas laborales, por factores externos como condiciones climáticas, atentados, agresiones físicas o por factores psicológicos.

Lo anterior y dada la cantidad de factores que son expuestos los guardas de seguridad, no son considerados de mayor relevancia los factores psicológicos, pero son los factores que más generan enfermedades laborales aumentando el índice de incapacidades, ausencias, retiros voluntarios y enfermedades laborales post traumáticas.

En los factores Psicológicos se puede encontrar diversos tipos de casusas que afectan psicológicamente al trabajador como lo son la violencia verbal (insultos, amenazas), discriminación (origen étnico, sexo, la religión); acoso sexual y moral, estrés laboral a causa de las jornadas laborales más cuando son doble turno, alteraciones de sueño y otras causas más que como consecuencia afectan la salud en el trabajo.

Por lo anterior mencionados surge la pregunta para realizar la investigación y análisis:

¿Como diseñar un modelo estratégico integral para el proceso de Salud Ocupacional (SG-SST) enfocado en disminuir los riesgos psicosociales, con énfasis en gestión del conocimiento en la empresa de Seguridad Toronto?

1.3 Objetivos de la investigación:

Objetivo General

Identificar las medidas de seguridad laboral necesarias para reducir el impacto psicosocial que afectan altamente a los trabajadores de la empresa, protegiendo al personal de futuras enfermedades laborales y traumas que afecten su cotidianidad integrando el Decreto 171 del 2016 del SG-SST.

Objetivo Especifico

- ✓ Analizar las cifras de enfermedades laborales mediante incapacidades presentadas a casusa del factor psicológico.
- ✓ Diagnosticar las causas más comunes que afectan a los empleados y no son tenidas en cuenta de acuerdo al Decreto 171 del 2016.
- ✓ Realizar una encuesta a los trabajadores para dar a conocer la importancia que les dan ellos a los causas del factor psicológico.
- ✓ Identificar los efectos que producen los factores psicológicos en los trabajadores.
- ✓ Diseñar un plan de acción que logre hacer caer en cuenta a la empresa lo importante en tomar medidas preventivas sobre las causas y efectos de las enfermedades laborales a causa de este factor logrando un mejoramiento y cambio en el desarrollo del SG-SST destacando el Decreto 171 del 2016.
- ✓ Implementar en el modelo estratégico para la implementación del SG-SST la gestión de conocimiento que la empresa debe aplicar para dar a conocer a sus empleados los procesos que abarcan este modelo.

1.4 Justificación de la investigación:

La investigación se realiza con el objetivo de determinar las enfermedades laborales a casusa de los efectos psicológicos, en vista que no son temas que se le brinde atención en las empresas, como tal los empleadores le dan mayor importancia a los riesgos físicos y de impacto que pueden tener los guardas de seguridad por el alto nivel de riesgo que tienen sus funciones, pero la importancia de investigar las causas y efectos que estos factores ejercen en los trabajadores con llevan a dar un atención oportuna y poder evitar y prevenir que los empleados desmejoren su calidad de vida y su desempeño laboral, se entiende que los factores psicológicos afectan

silenciosamente al ser humano, sus emociones, su rendimiento, su carácter, su dignidad e integridad por ende debe ser tratado y manejado de la mejor manera para evitar traumas post-laborales, según se menciona muchos de los riesgos que afectan a los guardas de seguridad son psicológicos y estos crean traumas que pueden llevar tiempo en superarlos, más cuando se refiere a acosos sexuales, a maltratos psicológicos a los que están expuestos al realizar sus funciones, se conoce que en muchos casos los guardas de seguridad son la cara de las empresas, organizaciones, bancos, hospitales y los tratos que estos reciben muchas veces no son meritorios por parte de los usuarios, en este caso la empresa no contempla todo este tipo de estrés laboral con el que vive el día a día su empleado, también desconoce que en muchos casos los guardas prolongan las jornadas laborales a cambio de permisos personales, desfase de trabajo, cambio de turnos o incumplimiento de relevos, este es uno de los riesgos más comunes pues genera varias ramas de posibles enfermedades laborales a causa de desórdenes alimenticios, desórdenes de sueño, se reduce su tiempo de esparcimiento personal y familiar produciendo aislamiento, soledad y falta de integración, todas las anteriores conllevan a que el personal constantemente presente ansiedad, irritabilidad, depresión y estrés.

Una vez analizados los riesgos que pueden presentar los trabajadores se realiza un estudio y estadística de la cantidad de enfermedades laborales a causa del efecto, para que las empresa Seguridad Privada Toronto pueda tener en cuenta las falencias que se han venido presentando y se puedan tomar medidas preventivas teniendo en cuenta los resultados del análisis realizado a la problemática, es de vital importancia para la empresa poder conocer los orígenes de las incapacidades y enfermedades laborales de sus colaboradores.

Esta investigación puede contribuir a la integración de este factor en los planes de seguridad y salud en el trabajo de las empresas dedicadas a la seguridad privada, en vista que esta

investigación puede prevenir que sigan surgiendo enfermedades Psicológicas, realizando planes de contingencia para asegurar un buen bienestar de sus empleados y que ellos se sientan acompañados y respaldados por la empresa.

Se analiza los riesgos laborales a los que más están expuestos los trabajadores de la Empresa de Seguridad Privada Toronto, es indispensable que se encuentren en un buen estado físico y psicológicas para desarrollar sus labores, de no ser así pueden verse afectados en sus actividades diarias, se objetiva lograr minimizar y evitar lesiones o enfermedades durante su jornada laboral y a futuro, existen factores psicológicos que han afectado a los empleados sin ser tan notorios y genera diferentes clases de enfermedades psicológicas, a causa de sus jornadas laborales, maltrato de los usuarios o clientes, el sitio de trabajo y demás. Se identifican las medidas y se justifica lo que se quiere mejorar, como lograrlo mediante los diferentes objetivos y planteamiento del problema asegurando un buen bienestar a los empleados.

Capítulo 2. Revisión de Literatura.

2.1 Marco teórico:

Según (Cardona A & Mónica, 2005) El acoso psicológico en el trabajo se ha definido como un comportamiento irracional repetido con respecto a una persona o grupo de personas; crece y se desarrolla en el entorno laboral, afectando la salud psicológica, física y social de quien lo padece, de su familia y de quien lo ejecuta, así como el funcionamiento de las empresas. En Colombia, la prevalencia del acoso psicológico se ha reportado en un 19,8%; de agresión verbal en 12,8%; el jefe es el agresor más frecuente, con el 40%. El acoso psicológico en el trabajo es un riesgo laboral que debe prevenirse desde la salud pública para mitigar los daños causados a trabajadores, familia, empresa y sociedad.

También (Cardona A & Mónica, 2005) nos indica cuales son las consecuencias que afectan a los trabajadores que sufren violencia y hostigamiento en el lugar de trabajo Afectación muy diversa, miedo acentuado y continuo, ansiedad, estado constante, sentimientos de amenaza generalización de la ansiedad, sentimientos de fracaso, impotencia, frustración, infravaloración, apatía, trastornos emocionales , concentración , atención, memoria, adicciones, mal clima y ambiente de trabajo, afectación de la calidad y cantidad del trabajo, interferencias en los circuitos de información y comunicación, descenso de la creatividad e innovación, pérdida de motivación, despreocupación por la satisfacción de los clientes.

El acoso laboral actualmente es una de los factores más comunes que afectan a los trabajadores a este acoso se le denomina MOBBING según (Peralta, 2008) la palabra Proveniente de los países escandinavos, el término de acoso laboral o mobbing llegó a Europa en los años 90. En Colombia ha sido estudiado recientemente como una interpretación de la conducta insultante, maliciosa, ofensiva, intimidatoria, abusiva del poder y persistente, que hace

sentir a la persona burlada, humillada o vulnerable y que socava su auto estima y le causa ansiedad.

El mobbing forma parte de un fenómeno de mayor amplitud: la violencia en el lugar de trabajo. El concepto de violencia va más allá de la agresión física e incluye otras conductas que pueden intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el lugar de trabajo le incorpora a las agresiones físicas la existencia de conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o de acoso (Luna, 2003)

(Molano Velandia & Arévalo Pinilla, 2013) describe que el diseño y la implementación de la gestión de riesgos laborales depende de las necesidades particulares de cada organización, sus objetivos concretos, su contexto, estructura, operaciones, procesos operativos, proyectos y servicios. La Norma recomienda que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren continuamente su marco de acción con el propósito de integrar el proceso de gestión de riesgos con el gobierno corporativo de la organización, planificación, estrategia, gestión, procesos de información, políticas, valores y cultura”

(Baez Leon, 2010) en su estudio indica que cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

En ocasiones, los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo implementados en nuestras empresas no cumplen su objetivo fundamental, que es el de disminuir o evitar la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, lo cual responde básicamente a las inminentes insuficiencias que muestran la implementación de este sistema en las empresas y por consiguiente la inadecuada aplicación de la responsabilidad social empresarial (RSE). (Céspedes Socarrás, 2016)

El SG-SST es una parte fundamental en las compañías hoy en día Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante. Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves. (Baez Leon, 2010)

(Congreso de Colombia, 1979) Mediante el Código sanitario nacional es la ley marco de la salud ocupacional en Colombia: por la cual se establecen normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones

(Alcaldía de Bogotá, 2015) Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

(Alcaldía de Bogotá, 2002): Por la cual se dictan normas sobre la administración, organización y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales para las organizaciones.

(Ministerio del Trabajo, Recuperado (2018)) Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del Capítulo 6 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

En la revisión literaria se cita el marco teórico del tema de investigación, se revisan las teorías de los autores Cardona y Mónica donde afirman que en el desarrollo laboral se aplica un comportamiento irracional, cómo es la agresión verbal, es un acoso psicológico al empleado afectando la salud psicológica física y social de la persona, igualmente Peralta dice que es una conducta insultante ofensiva, humillante, burloso ante las personas, y Luna lo califica como violencia que no es sólo la física sino también lo es las conductas verbales amenazantes e intimidante y totalmente abusivas con el personal, todo esto ocasiona que los trabajadores sientan tensión, aislados en el lugar de trabajo, con estrés, afectando negativamente a su salud de acuerdo a lo que dice Báez León, y Céspedes afirma que las empresas no están cumpliendo con el objetivo del sistema de gestión de la seguridad y salud del trabajo que es disminuir o evitar la ocurrencia de incidentes accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, actuando en una inadecuada responsabilidad social empresarial dejando de cumplir con las normas vigentes como son la ley 9 de 1979 el decreto 1072 de 2015 ley 776 de 2002 entre otros que rigen en nuestro estado a favor de los empleados y empleadores.

3. Metodología General

3.1 Método de investigación

La técnica que se emplea para la recolección de información es la encuesta (Anexo 1), esta técnica nos permiten adquirir información de interés teniendo en cuenta las preguntas formuladas tipo cuestionario, a través del cual se puede dar a conocer la opinión o valoración de los colaboradores de la empresa Seguridad Privada Toronto, en este caso el sujeto seleccionado son los guardas de seguridad, para lo que se considera que el encuestado pueda leer el cuestionario y pueda responderlo por escrito, sin que los superiores o personal de la empresa conozcan sus respuestas para evitar el escarnio en público.

El tipo de Investigación es cuantitativa

Las preguntas de la encuesta (Anexo 1) fueron creadas teniendo en cuenta el problema planteado y así mismo conocer por los afectados directamente cuales son las causas del problema y cuáles serían las medidas preventivas a tomar, son preguntas de forma abierta y de selección múltiple ya que nuestro objetivo principal es identificar de forma minuciosa cuales han sido las incidencias que más se presentan en el día a día de los guardas de seguridad.

La encuesta (Anexo 1) fue realizada en un formulario de Drive pero como los guardas de seguridad no cuentan constantemente con internet fue necesario solicitar la autorización a la empresa para que la población que seleccionada como muestra, diligenciaran la encuesta de forma manual y posterior a esto se procede a digitar en el método seleccionado para obtener resultados.

3.2 Población y muestra:

La población que se utiliza como muestra de la investigación son los guardas de seguridad, es de conocimiento que la empresa de seguridad Toronto maneja empleados administrativos, escoltas y guardas de seguridad, para la muestra se solicita a la empresa poder contar con el personal de seguridad que lleva más de 12 meses trabajando, con los cuales se puede obtener mayor certeza de la opinión de los factores que más se presentan en sus funciones por la antigüedad que lleva en el cargo , según el área de recursos humanos se identificó que solo 60 empleados llevan más de un año en la empresa y viven en la ciudad de Bogotá.

La muestra es finita ya que es inferior a 100 personas.

En este caso se toma el total de los 60 empleados indicados por la empresa, se realiza la fórmula para obtener la muestra total.

Ilustración 1 Muestra

| Datos |
|---|
| n= Tamaño de muestra |
| Z= Parámetro Estadístico |
| e= Error de estimación máximo aceptado |
| P= Probabilidad que ocurra el evento |
| Q= (1-p)= Probabilidad de que no ocurra |

| Nivel de Confianza | Z alfa |
|--------------------|--------|
| 99% | 2,32 |
| 97,5% | 1,96 |
| 95% | 1,65 |
| 90% | 1,28 |

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

| Parametro | Valor |
|-----------|-------|
| N | 60 |
| Z | 2,32 |
| P | 50% |
| Q | 50% |
| e | 6,87% |

Tamaño de muestra n=

50

80,736

1,6240617

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Fuentes de información

La fuente de datos para este estudio son las siguientes:

- ✓ Datos primarios Se seleccionó la encuesta como método de recolección de datos, la cual se diseñó en forma de cuestionario con preguntas que buscan indagar los factores de riesgo psicológico que más relevancia tienen en los guardas de seguridad de la empresa.
- ✓ Datos secundarios: Estudios previos al tema, revistas de investigación, informes realizados por las empresas asociadas a los riesgos laborales.

3.4 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se llevara a cabo para este estudio será la encuesta (Anexo 1); con la que se conocerá la opinión de los guardas de seguridad que se tomaran como muestra para realizar la recolección y análisis de datos.

El objetivo de esta encuesta está encaminado en poder conocer el punto de vista de los trabajadores que se encuentran realizando sus funciones y son expuestos a los riesgos psicosociales, en este caso la encuesta está elaborada para ser respondida de forma anónima ya que los temas que se abordan son temas que para ellos pueden ser discriminativos o en otros casos pueden sentirse sesgados a dar una respuesta donde no genere malestar laboral, como uno de los sub-temas es el acoso laboral y el mal trato por parte de los supervisores, se buscó poder realizar la encuesta en un lugar donde ellos pudieran responder de forma clara, sincera y anónima y así poder obtener los mejores resultados.

Cuando se realiza la encuesta en un formulario de drive, automáticamente por cada respuesta la herramienta comienza a ejecutar los gráficos para poder obtener los resultados y así mismo generar un análisis a cada ítem encuestado, la razón por la que se selecciona la técnica de la

encuesta; es porque de forma anónima los empleados nos muestran cuales vienen siendo los factores más importantes para atender en el plan de mejoramiento del SG-SST

Al lograr abordar la manera en cómo se va a desarrollar esta investigación, como se tomara toda la información y de qué forma, se determina que se realizara mediante una investigación de tipo cuantitativa ya que se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista un resultado numérico, también se aplica la técnica la encuesta para la adquisición de la información de interés sociológico con los trabajadores de la empresa, de forma física se realizarán las preguntas y se unificarán de manera digital en el cual arrojaran los resultados concretos y precisos de lo que piensan y sienten los empleados, se toma una muestra a 60 empleados de seguridad con más de un año de servicio, los cuales son exactamente fuentes de datos primarios y como secundarios los estudios previos al tema, en revistas e informes asociados a los riesgos laborales en las empresas todo esto con el fin de obtener la información real del vivir de cada empleado lo que verdaderamente le afecta en su labor, esto de manera anónima sin presión alguna, para obtener los mejores resultados de estas preguntas y así aportarlos al plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud del trabajo de la empresa de Seguridad Vigilancia Toronto LTDA.

Teniendo en cuenta el tipo de herramienta que se va a utilizar, las preguntas planteadas para el cuestionario se podrá obtener de forma concreta la información que se requiere para realizar la propuesta y el modelo de plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que las encuestas son anónimas se podrá tener un nivel de confianza del 97.5 tomando como muestra 50 personas a encuestar, según lo indica la fórmula para sacar el tamaño de la muestra.

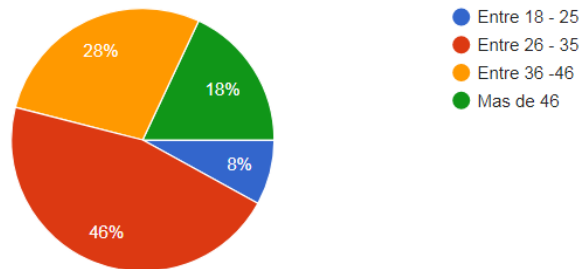
4. Resultados

4.1 – 4.2 Resultados y Análisis de datos

1. Edad

Ilustración 2. Pregunta 1.

50 respuestas



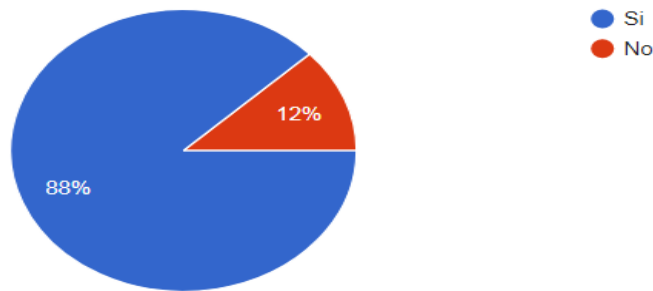
Fuente: Elaboración Propia

Según se evidencia en la recolección de datos el 46% del total de los encuestados pertenece al grupo de población que tienen entre 26 y 35 años, esta es la edad promedio en que son contratados con mayor frecuencia los guardas de seguridad, el 26% tiene entre 36 y 46 con esta cifra se puede evidenciar que se tiende a disminuir la tasa de empleabilidad teniendo en cuenta que las funciones de un guarda disminuye según la edad (información indicada por la empresa), aun que el 18% es una cifra alta se evidencia que pertenece a la población encuestada que tiene más de 46 años, con esto se puede comprender que son personas que llevan más de dos años en la empresa y por su madurez y cantidad de años es más fácil que permanezcan en la empresa buscando cumplir sus funciones a cabalidad y poderse pensionar en la edad correspondiente, finalmente el 8% pertenece a las personas que tienen entre 18 y 26 años, según esta cifra se concluye que es un personal muy joven que se encuentra en el ciclo de vida de estudiar una carrera profesional con el objetivo de poder desempeñarse en otras áreas del campo laboral, razón por la cual se podría aumentar el índice de deserción o abandono de puesto.

2. Conoce si la empresa en la que labora tiene un programa de seguridad y salud en el trabajo antes denominado Salud Ocupacional.

Ilustración 3.Pregunta 2.

50 respuestas



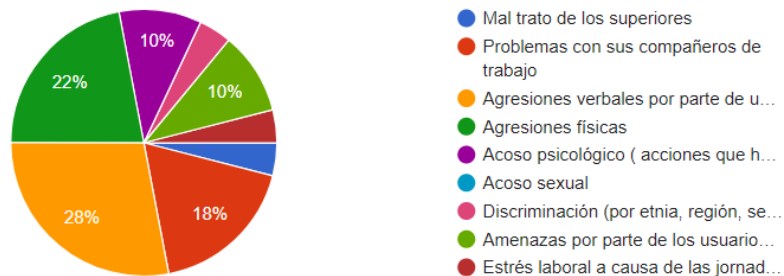
Fuente Elaboración Propia

Con esta pregunta se identifica cuanto reconocen los colaboradores encuestados el programa SG-SST, en este caso el 88% indica que conocen el programa, se entiende que el personal que se tomó como muestra lleva más de un año laborando y que el 12% de los encuestados no conozca este programa es una cifra alarmante a la cual se le debe realizar medidas correctivas, es importante que todos los colaboradores de la empresa Seguridad Privada Toronto una vez firman contrato conozcan el área de Seguridad y salud en el trabajo y la importancia que se le debe dar a cada riesgo laboral que pueda presentar en el transcurso en que desempeñe sus funciones para la empresa, con este ítem se puede reconocer que este programa no está llegando a los oídos o a la visión de todos los trabajadores y para esto se debe implementar el plan de mejora como primer paso, que los empleados se identifiquen con esta palabra, que sepan que hacer en caso de incidentes o accidentes.

3. Durante el desempeño de las funciones que realizan los guardas de seguridad, que es lo que más se presenta en el día a día y afectan su rendimiento laboral es:

Ilustración 4. Pregunta 3.

50 respuestas



Fuente Elaboración Propia

- Maltrato de los superiores
- Problemas con sus compañeros de trabajo
- Agresiones verbales por parte de usuarios u otros
- Agresiones físicas
- Acoso psicológico (acciones que humillen o palabras que afectan emocionalmente)
- Acoso sexual
- Discriminación (por etnia, región, sexo, religión)
- Amenazas por parte de los usuarios (usted no sabe quién soy yo)
- Estrés laboral a causa de las jornadas laborales (doble turno)

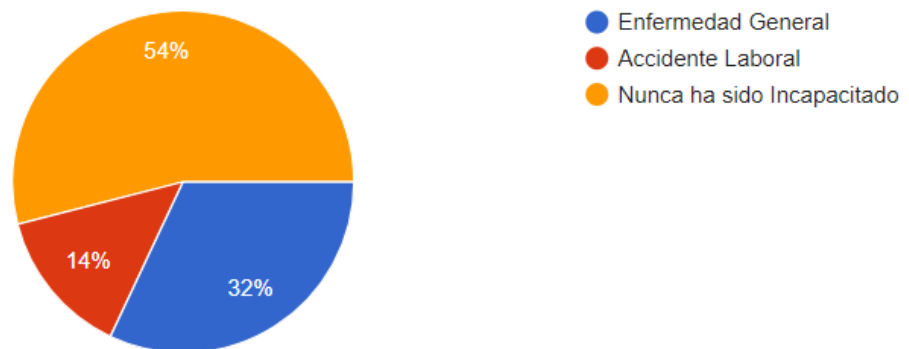
Según las cifras recolectadas en esta pregunta de las 50 personas encuestadas, se encuentra que al 28% lo que más le afecta en el rendimiento de laboral, es la agresión de los usuarios; a esto se le suma el 22% que lo que más afecta son las agresiones físicas y el 10% amenazas por los usuarios, entre estos tres indicadores suman el 60% de la participación en las causas que más

afecta al guarda de seguridad son los usuarios, como tal la función del guarda de seguridad no es fácil y más porque muchos de los usuarios discrimina las funciones que realizan y no valoran la importancia de ser quienes durante un lapso de ciertas horas son los que velan por la seguridad de los usuarios, este porcentaje conlleva a identificar que una de las mayores causas para el estrés laboral viene siendo el trato que recibe de externos a la empresa, el 18% de los encuestados indican que tiene problemas entre sus compañeros lo cual genera mal clima laboral e impide el desempeño adecuado, por otro lado el otro 10% de las personas encuestadas sufren del acoso psicológico con lo que se considera que los factores de riesgo psicosocial en las funciones que desempeñan los guardas son los más altos teniendo en cuenta las cifras recogidas, la mayoría de los encuestados manifiestan que la mayoría de impedimentos que pasan en sus días son por afectaciones físicas y psicológicas por parte de entes externos a la empresa, por ende la matriz de riesgo que se implemente debe considerar que el riesgo más alto lo reciben de los usuarios.

4. Durante la permanencia en la empresa, alguna vez ha sido incapacitado (a), por alguna de las siguientes causas:

Ilustración 5. Pregunta 4.

50 respuestas



Fuente Elaboración Propia

Teniendo en cuenta las respuestas brindadas por los encuestados indica que el 54% de los trabajadores nunca han sido incapacitados, cifra que se tendría que evaluar con detenimiento en vista que estos empleados llevan hasta dos años en la empresa y puede que la razón de no estar incapacitados es que por miedo a que se tomen medidas de rechazo o repercutidas, razón por la cual no acudan al médico para evitar que la empresa tenga que buscar relevos o en otros casos para evitar que los compañeros tengan que doblar los turnos. El 32% indica que ha sido incapacitado por enfermedades generales que se tendría que validar si realmente vendrían siendo enfermedades generales u ocasionadas por las causas evaluadas en el anterior ítem, el 14% ha sido incapacitado por accidentes laborales la cual es un número considerable teniendo en cuenta el número de población encuestada.

5. Ha sido incapacitado por alguna de las siguientes causas.

Tabla 1 Causas de Incapacidad

| Causas | Cuenta de 5. Ha sido incapacitado por alguna de las siguientes causas. | Porcentaje |
|--|---|-------------------|
| No aplican | 23 | 46% |
| Sobrecarga laboral prolongación de turnos (doble jornada) | 9 | 18% |
| Gripa | 4 | 8% |
| Agresiones físicas | 3 | 6% |
| Trastornos emocionales por trato de los residentes | 2 | 4% |
| Alteraciones de sueño | 2 | 4% |
| Acosos (Morales -Sexuales) | 2 | 4% |
| Virus | 1 | 2% |
| Enfermedad general | 1 | 2% |
| Mal clima de trabajo por parte de los superiores | 3 | 6% |
| Total general | 50 | 100% |

Fuente Elaboración Propia

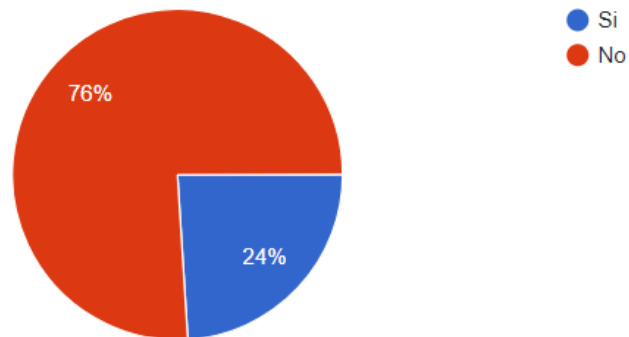
De la pregunta anterior se pretende conocer la cantidad de personas que han sido incapacitado por las causas contempladas como riesgo psicológico, según los resultados arrojados, el 46% de los trabajadores no han sido incapacitados por las causas mencionadas los cuales se puede

deducir que sus incapacidades han sido por otro tipo de causas, las cuales se pueden contemplar como accidentes laborales o sencillamente no han sido nunca incapacitados, este porcentaje representa casi la mitad de las personas encuestadas, sin embargo si realizamos un análisis sobre las demás personas que tipo de incapacidad han tenido se observa que el 42% de las incapacidades han sido por las causas determinadas como factores de riesgo, este porcentaje nos da el total de la suma de cada causa, validando la suma se considera que es un porcentaje bastante alto teniendo en cuenta que casi la otra mitad ha sido incapacitado por otras causas no mencionadas, es necesario dar atención inmediata a este número de personas identificadas que han sufrido incapacidades por estas causas teniendo en cuenta que es un factor de riesgo considerado como enfermedad laboral y que como se identifica no se le ha dado la atención necesaria para reducir y mitigar este impacto en los trabajadores, el 12% de las causas por incapacidades han sido por enfermedades generales, virus o gripa. Validando esta información se evidencia que a pesar que el índice de enfermedades Generales en Bogota es alto, es baja la cifra de cantidad de encuestados incapacitados por esta causa.

6. Usted conoce casos de personas que hayan sufrido algún tipo de problemas de salud por las causas anteriores y no las hayan reportado por miedo a las repercusiones o a ser despedido.

Ilustración 6. Pregunta 6

50 respuestas



Fuente Elaboración Propia

Según

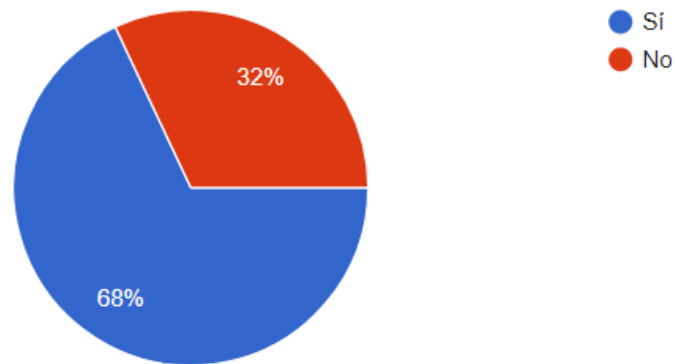
las personas

encuestadas, el 76% no conoce si las personas que han estado incapacitadas por las causas psicosociales han reportado sus malestares a la empresa para dar a conocer los efectos que están teniendo los factores psicosociales en los colaboradores de la empresa, el 24% si conoce personas que no han reportado por miedo a las repercusiones que conllevarían el dar a conocer que está afectando su salud por enfermedades laborales, con esta cifra se puede analizar que los guardas de seguridad sienten temor de faltar a sus jornadas laborales y adicional a esto algo mucho más importante de tener en cuenta para implementar un plan de mejoramiento que se enfoque en brindar confianza y credibilidad a los colaboradores de la empresa.

7. Ha participado en actividades que realizan en la empresa para reducir los riesgos Psicológicos que producen estrés laboral (actividades relajantes y recreativas)

Ilustración 7. Pregunta 7

50 respuestas

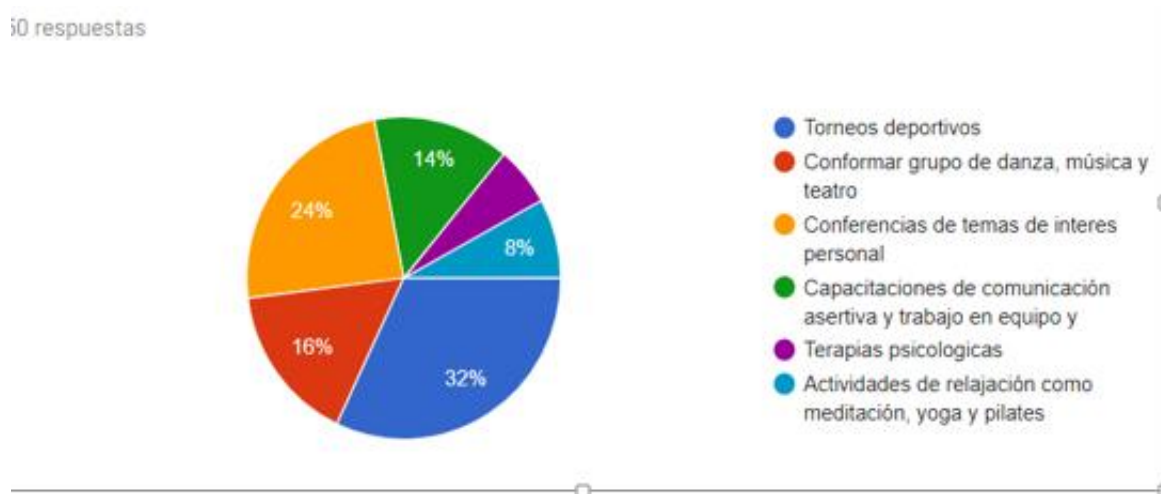


Fuente Elaboración Propia

Esta pregunta realizada a los encuestados nos permite conocer que tanto ha sido la asistencia de los empleados a las actividades que la empresa plantea para reducir el estrés laboral, según lo indica solo el 68% de los encuestados ha podido disfrutar de estas actividades para reducir las cargas laborales y mejorar el clima laboral, considerando que es solamente el 60% se establece que es una cifra muy baja, lo que puede hacer aumentar las enfermedades laborales por riesgos psicosociales al 32% de los encuestados que no han contado con el tiempo, no han sido participes o no han teniendo en cuenta para que participen en estos planes.

8. Cuál de las siguientes actividades es la que más le gustaría asistir para disminuir el riesgo laboral psicosocial

Ilustración 8. Pregunta 8



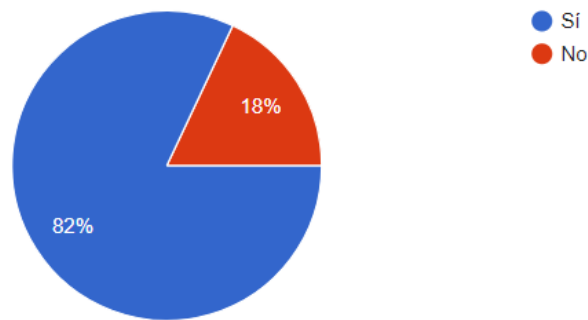
Fuente Elaboración Propia

Según las respuestas de los encuestados el 100% de los colaboradores están interesados en asistir a las distintas actividades que la empresa implemente para reducir el riesgo laboral (estrés), en este caso se observa que lo que más le interesa a los trabajadores son los torneos deportivos, los cuales sumando el porcentaje de conformar grupos podemos identificar que las actividades que más llaman la atención son las de realizar actividades físicas, las cuales la empresa debe aprovechar para poder implementar estrategias para mejorar el clima laboral, también los colaboradores encuestados dan a conocer que les interesaría participar en conferencias de interés personal, en este tema se pueden manejar varios tipos de temas que mejoren el clima laboral.

9. Considera que la empresa presta atención oportuna a los trabajadores que presentan riesgos laborales a causa de factores Psicosociales (estrés laboral)

Ilustración 9.Pregunta 9.

50 respuestas



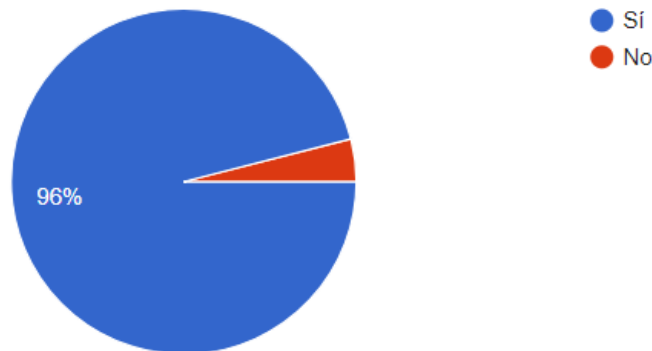
Fuente Elaboración Propia

Lo más importante de esta encuesta es comprender qué imagen u opinión tienen los trabajadores encuestados sobre la empresa y las acciones que toman para mitigar el mal clima laboral y reducir enfermedades laborales, por esta razón con esta pregunta se logra identificar que el 82% de los empleados en sus dos años que llevan laborando en la empresa consideran que la empresa tiene en cuenta dentro de sus planes Seguridad en el trabajo colaboradores que presentan inconvenientes y afectan su desempeño en la empresa, solamente el 18% de los encuestados consideran que no se les da atención oportuna por lo que se puede deducir que son personas que no han estado satisfechas con la atención que la empresa les presta en caso que hayan tenido enfermedades laborales a causa de los riesgos psicosociales.

10. Si usted presentara problemas emocionales o de estrés, acudiría al área de orientación o de psicología en la empresa para recibir el apoyo que requiere

Ilustración 10. Pregunta 10.

50 respuestas



Fuente Elaboración Propia

Finalmente se logra establecer que del 100% de los encuestados el 96% nos indica que en caso tal que presentaran problemas psicosociales según las causas que hemos venido mencionando estarían dispuestos a permitir asesoría, acompañamiento, orientación y atención por parte de psicología, es muy importante conocer estos datos y más conociendo que la mayoría de las causas afectan psicológicamente al trabajador al punto de no poder desempeñar sus funciones a cabalidad.

En el anterior capítulo se evidencian los resultados de la recolección de datos obtenida y se da conocer cada pregunta formulada a los empleados, junto con las respuestas generadas por el personal abordado, a su vez se organiza la información en las respectivas gráficas con el fin de ilustrar porcentualmente los resultados obtenidos.

De esta manera se realiza un informe completo y detallado el cual sirve de apoyo para el dar continuidad al desarrollo del presente trabajo investigativo.

Se puede tener más claro lo que necesita la empresa para que el riesgo psicosocial no se vuelva un gran problema en la Compañía una de ellas son los resultados en que la mayoría de personal que están contratando son una aproximación de edad de los 36 a 46 años resultado que se debe estudiar ya que no se tiene claro si es por experiencia, responsabilidad u otro tema que sea en común, se demuestra cuanto conocimiento obtiene el Personal de Toronto al SG.SST que conocimiento tiene por enfermedad laboral, Accidente Laboral o Riesgo Psicosocial, frente a estos se puede establecer que comunicados se encuentran a las actividades que realiza la empresa para lograr llevar un excelente entorno laboral y que participación tiene los empleados en ellos, se puede ver también que confianza tiene el personal con la parte de Recurso Humano y lograr dar a conocer el personal los inconvenientes que pueda tener interno como externo y que pueda dificultar su ambiente laboral, estos temas son de gran importancia ya que evita el Acoso Laboral, el stress o enfermedades que lleguen a ser Laborales.

5. Conclusiones

Mediante la encuesta realizada a los guardas de seguridad de la empresa Seguridad privada Toronto, se logra identificar varias falencias y temas en que se refleja la afectación de los trabajadores y no son tenidos en cuenta por desconocimiento de las causas de los factores de riesgos Psicosociales, en este caso se debe dar atención con mayor prioridad a los siguientes puntos.

5.1. Resumen de hallazgos:

- Se evidencia que a pesar que las personas encuestadas llevan dos años laborando en la empresa, aún hay un porcentaje que desconoce el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST), quiere decir que la empresa no ha implementado campañas de divulgación sobre la importancia del área de salud ocupacional y el plan de SGSST que maneja la empresa. En este caso se debe realizar estrategias de dar a conocer a los colaboradores desde el ingreso a la empresa lo importante que es esta área para evitar accidentes laborales o enfermedades laborales a futuro.
- En cuanto a lo que se ve afectado día a día los guardas de seguridad se logra identificar que sus funciones se ven altamente afectadas por el trato que reciben de las personas externas en este caso de los usuarios, esto conlleva a que se generen traumas psicológicos, mal desempeño en sus funciones y en otros casos afectaciones físicas, la cifra evidenciada en la encuesta es un porcentaje muy alto por lo que se debe tomar medidas preventivas tanto con los guardas como con los usuarios, si bien es cierto que en muchos casos discriminan los guardas de seguridad por el trato que le dan se debe evitar que los usuarios continúen con esta discriminación por ser vigilantes (el trabajo no es deshonra), se deben implementar medidas preventivas para darle valor a los

guardas, generarles carácter mediante un buen servicio al cliente para que conozcan que manejo darle a situaciones de estrés o presión laboral.

- Se da a conocer que uno de los problemas que más se está presentando lo cual incide en riesgo psicosociales, es el trato de los superiores y los problemas que manejan entre los mismos compañeros, según los riesgos psicosociales el mal clima general puede producir según este el ambiente estrés laboral y este desencadenar alguna serie de actos innecesarios para solucionar los inconvenientes que se presenten, este tipo de problemática puede dejarse pasar por alto por pensar que entre los compañeros no están obligados a entenderse o tener buen trato, pero al no brindar atención oportuna se puede producir accidentes laborales por agresión física entre ellos mismos o en otros casos traumas emocionales por el mal ambiente laboral.
- Se encuentra que un porcentaje alto de colaboradores no han presentado incapacidades médicas, ni por enfermedades generales ni por accidentes laborales, en este caso se genera un hallazgo y es el posible temor por el que pasan los colaboradores de no tener incapacidades médicas para evitar posibles sanciones, en efecto esto a largo tiempo afecta pues si el colaborador ha presentado enfermedades generales y laborales y no se le ha dado atención a esto puede a futuro presentar repercusiones por no atender los pequeños síntomas, los demás colaboradores que tuvieron incapacidades medicas se debe indagar si han sido reportadas las incapacidades laborales o por desconocimiento del proceso no lo han reportado.
- Se genera un hallazgo al evidenciar que el porcentaje de personas incapacitadas a causa de la sobre carga laboral o prolongación de turnos es alto teniendo en cuenta la muestra de población encuestada

- Se logra dar a conocer que la comunicación entre empresa y guardas de seguridad no es 100% asertiva y confiable, razón por la que se genera un hallazgo al conocer que los colaboradores no informan sobre sus enfermedades por miedo a las repercusiones, para esto se deben implementar medidas correctivas para poder generar la confianza de los colaboradores tengan la confianza de dar a conocer sus problemas.
- La cantidad de personas que participan en actividades para reducir los índices de riesgos laborales no es tan alta teniendo en cuenta que estas actividades deben ser una forma en que los colaboradores salgan del contexto o monotonía laboral y puedan encontrar una forma de desfogar el estrés que conlleva el desempeño de sus funciones.
- Dentro del personal encuestado se identifica que los guardas de seguridad les gustaría se implementaran actividades para reducir el estrés laboral, la que más genero impacto a los colaboradores son los campeonatos deportivos y conferencias de interés personal, para lo cual se debe proceder a implementar este tipo de actividades y aprovechar la disposición sobre conferencias para poder tratar temas de crecimiento personal y laboral.
- Se debe tener en cuenta que los encuestados indicaron que en la empresa no brindan atención oportuna cuando el personal tiene problemas psicosociales y así mismo que en caso de que ellos presentaran problemas estarían dispuestos a recibir ayuda por parte de la empresa, lo que nos permite tener en cuenta que el área de psicología u orientación en esta empresa es necesaria y más por los riesgos a los que se enfrentan los colaboradores.

5.2 Formulación de recomendaciones:

Se recomienda implementar de manera prioritaria dentro del cronograma de actividades de bienestar, estrategias para mejorar el trato de los supervisores y entre compañeros que están afectando el clima laboral y que impiden que los servicios que prestan los guardas sea óptimo y de calidad, las actividades que pueden implementarse, son capacitaciones sobre liderazgo, trabajo en equipo, manejo de cargas emocionales, manejo adecuado de trabajo bajo presión, comunicación asertiva, adicionales a capacitaciones implementar torneos deportivos en los que el personal de la empresa pueda tener un espacio de esparcimiento y actividad física.

Se debe restablecer el programa de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo en vista que no es un área tan conocida por los trabajadores, para esto se debe implementar campañas de divulgación haciendo alusión a las posibles causas de los accidentes laborales y mecanismos preventivos para que conozcan la importancia que tiene esta área, en caso de tener un accidente laboral o presentar repercusiones laborales por causas psicológicas. Este plan de mejoramiento que se implemente debe contemplar todo lo recopilado en las encuestas teniendo en cuenta que los guardas de seguridad no tienen buena comunicación con la empresa y no es posible dar a conocer sus puntos de vista o los problemas a los que se enfrentan día a día.

Realizar un programa de orientación psicológica en el cual los trabajadores puedan encontrar un punto neutro donde tratar los problemas laborales, familiares o personales, así como puedan sentir el apoyo e importancia que la empresa les brinda para que puedan sentirse más apropiados por la empresa.

5.3. Propuesta

Se da a conocer la propuesta de mejoramiento al programa de Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud de la empresa Seguridad Privada Toronto, teniendo en cuenta el problema identificado y los hallazgos evidenciados en las encuestas basándose en el Decreto 171 del 2016 y el Modelo de Nonaka y Takeuchi ya que con estos diagnósticos se logra implementar los diferentes cambios necesarios y que serán publicadas en la Cartelera en la empresa y por medio de una reunión para que todos conozcan las nuevas actividades y se les retroalimente las inquietudes o dudas que presenten al momento de impartir el conocimiento.

La propuesta que se quiere sugerir es realizar un modelo estratégico integral para la implementación del SG-SST con énfasis en la GC para la Empresa de Seguridad Toronto de Colombia enfocado en la reducción de riesgo psicosociales que se presentan día a día, con relación a los hallazgos encontrados en el estudio y la problemática planteada, se propone que luego de analizar dicho resultados se deben programar capacitaciones en donde participe la gerencia de la compañía, el área de recursos humanos y los trabajadores con el fin de transmitir la información encontrada y a la vez tener en cuenta la opinión de los empleados con los casos que viven día a día en su puesto de trabajo, para así establecer todo un cronograma de actividades dirigidas a los trabajadores enfocado a los riesgos psicosociales durante el año 2018.

De esta manera toda la información que se recolecta en cada espacio es documentada y transmitida de manera concreta aplicando así la gestión del conocimiento dentro de la Empresa de Seguridad Toronto de Colombia.

Para ello es conveniente.

- Realizar un nuevo diagnóstico al proceso de seguridad y salud en el trabajo para identificar se esté dando cumplimiento a cabalidad según lo establecido por las distintas

normatividades que acogen este tema, este diagnóstico lo debe realizar un profesional en el tema de salud ocupacional.

- Restablecer los indicadores que no se estén llevando a cabo según el diagnóstico realizado por expertos (dotación, instalaciones adecuadas, medidas correctivas y preventivas)
- Ingresar dentro de las capacitaciones de inducción a los guardas de seguridad que ingresan a la empresa, un espacio para que el área de salud y seguridad en el trabajo den a conocer el programa que maneja la empresa, la importancia que tienen este programa, el paso a paso en caso de presentar un accidente laboral y las actividades que deben realizar para disminuir los riesgos, adicional darles a conocer el apoyo (área de orientación o psicología) que brinda el área de salud ocupacional a los colaboradores de la empresa, lo anterior se debe realizar mediante proyección de diapositivas y dejar plasmado en folletos y papelería de la empresa para que los trabajadores puedan tener este tipo de documentación y acceder de manera fácil en caso de no recordar.
- Implementar un cronograma de actividades del área de salud ocupacional, se entiende que solamente el área de recursos humanos y bienestar manejan este tipo de cronogramas para esto se deben unificar las áreas y así poder aumentar actividades y mejorar el clima laboral reduciendo el índice de diferentes causas psicosociales que puedan presentar los guardas.
- Realizar encuestas semestrales sobre las causas que más afectan a los trabajadores, sobre las inconsistencias que presentan al momento de accidentes laborales y sobre la satisfacción de la atención de la empresa.

- Analizar mensualmente el índice de incapacidades reportadas con esto se debe tomar medidas correctivas en caso que se identifiquen que son factores de riesgos psicológico, modificando turnos laborales, rotando de zona o brindando atención psicológica en caso de ser necesario.
- Divulgar mediante campañas informativas y llamativas el programa de seguridad y salud de la empresa, con esto se logra que los empleados conozcan el área y así mismo prevengan posibles enfermedades laborales, esto se puede hacer mediante redes sociales, intranet, cartelera de la empresa o comunicaciones internas.
- Realizar visitas a los puestos de trabajo con el fin de conocer los riesgos psicosociales para poder establecer la matriz de riesgo teniendo en cuenta las funciones realizadas.
- Establecer el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (Copasst)
- Mantener un seguimiento adecuado por parte del comité paritario de seguridad y Salud en el trabajo (Copasst) con el fin de promover un ambiente de trabajo seguro y Saludable, lo anterior con el fin de dejar evidencias de los posibles riesgos que presentan los trabajadores, adicional a esto tomar medidas correctivas y darle atención oportuna a los posibles trabajadores afectados.
- Aumentar el tema de capacitaciones sobre liderazgo, trabajo en equipo, manejo de cargas emocionales, manejo adecuado de trabajo bajo presión, comunicación asertiva, con las cuales se pueda mitigar el estrés laboral y aparte se pueda compartir el conocimiento sobre cómo manejar distintos tipos de situaciones de conflicto y trabajo bajo presión, estas capacitaciones deben dejar evidencias físicas donde los mismos se pueda transmitir el conocimiento a otros colaboradores que lo necesiten.

- Diseñar la jornada de orientación psicológica que recibirá el personal que requiera el apoyo por parte de la empresa.

Recursos Humanos

Los recursos humanos que interceden en la propuesta al plan de mejoramiento del programa de seguridad y salud en el trabajo son:

- **Gerente General:** Encargado de dar la aprobación de las actividades y procesos a seguir
- **Gerente Financiero:** Encargado de avalar el presupuesto anual que se empleara para las distintas actividades
- **Coordinador de Recursos Humanos:** Sera la persona que liderara el equipo de bienestar, salud ocupacional, capacitación y orientación, en este caso estará presente en la elaboración del programa de seguridad y salud y adicional del programa de bienestar, es la persona encargada de avalar estos programas para que posterior a esto los Gerentes den el Visto Bueno
- **Jefe de Salud Ocupacional:** Es la persona encargada de crear, realizar y delegar funciones para el perfecto funcionamiento del programa de seguridad y salud en el trabajo, del jefe de salud ocupacional dependerán dos tecnólogos de gestión ocupacional que se encargara de dar cumplimiento a las actividades durante el transcurso del año
- **Jefe de Bienestar:** Encargado de realizar el plan de bienestar y de dar cumplimiento a las distintas actividades establecidas para mejorar el clima laboral, del jefe de personal dependerán 2 tecnólogos de recursos humanos y un Tecnólogo de actividad y cultura física

- **Psicólogo:** Se encargara de atender las citas solicitadas por los guardas o remitidas por el área de bienestar o salud ocupacional en caso de evidenciar riesgos psicosociales.
- **Alianzas:** Para las distintas actividades anuales de salud ocupacional y de bienestar se deberá apoyar en entidades aliadas que presten los servicios que se necesitan para las actividades, SENA, ARL, Cajas de compensación y Cámara de Comercio.

Recursos Técnicos

- Las actividades de inducción, capacitación y actividades de integración se llevarán a cabo en las instalaciones de la empresa en la sala de personal.
- Se utilizaran computadores, video beams, pantallas, materiales lúdicos y materiales deportivos.
- Capacitaciones mediante TIC's

Recursos Financieros

La Dirección General dispone de los recursos necesarios para cumplir con los costos fijos y demás que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo requiera. Para obtener éstos recursos se cuenta con un presupuesto destinado. La entidad destina un rubro especial para cubrir las necesidades del SG-SST de Seguridad Privada Toronto de Colombia Ltda. Como capacitación y entrenamiento a los servidores y contratistas.

Tabla 2.Recurso Financiero

| TIPO RECURSO | DEFINICIÓN | | | ASIGNACIÓN |
|--|--|--------------|--------------|--------------|
| RECURSO FINANCIERO | Para implementación y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo | | | Total |
| | Organización del SG-SST | Presupuesto: | 5.000.000 | 17.280.000 |
| | Planificación | Presupuesto: | 2.500.000 | |
| | Aplicación del SG-SST | Presupuesto: | 1.280.000 | |
| | Auditoría y revisión por la alta dirección | Presupuesto: | 1.000.000 | |
| | Mejoramiento | Presupuesto: | 3.500.000 | |
| | Participación de los trabajadores | Presupuesto: | 4.000.000 | |
| | Para diseño, revisión, evaluación y mejora de los programas y medidas de prevención y control | | | Total |
| | Medidas de prevención y control establecidas en la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos | Presupuesto: | 1.800.000 | 7.300.000 |
| | Implementación de programas de prevención | Presupuesto: | 3.000.000 | |
| | Prevención, preparación y Respuesta a emergencias | Presupuesto: | 2.500.000 | |
| | Para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de las funciones de los responsables de seguridad y salud en el trabajo | | | Total |
| | Dirección de seguridad y salud en el trabajo | Presupuesto: | 1.250.000 | 15.150.000 |
| | Asignación de responsabilidades en SST | Presupuesto: | 500.000 | |
| | Programa de capacitación | Presupuesto: | 8.000.000 | |
| | Capacitación a la dirección y responsables de SST | Presupuesto: | 900.000 | |
| | Asesoría técnica | Presupuesto: | 4.500.000 | |
| Para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del VISST | | | Total | |
| Capacitaciones Externas | Presupuesto: | 10.000.000 | 10.000.000 | |
| PRESUPUESTO TOTAL ASIGNADO | | | | |

Fuente 1 Elaboración Propia

Los hallazgos que encontrados al realizar el análisis de la recolección de datos, sirvieron de herramienta principal para detectar las necesidades de la empresa de seguridad Toronto y así mismo generar la propuesta, razón de ser del presente trabajo investigativo; de igual manera se establecen los diferentes recursos (humanos, técnicos y financieros), los cuales son necesidades principales que se deben considerar para ejecutar de manera adecuada el presente proyecto.

Al lograr establecer los Recursos Humanos, Técnicos y Financieros se puede ver la capacidad y disponibilidad que tiene La Empresa de Seguridad Toronto frente al personal que le colabora diariamente se nota el sentido de pertenencia y colaboración hacia el personal que ofrece la compañía el modo como quieren dar a conocer las modificaciones del SG-SST integrando a todos y logrando responder a las inquietudes o dudas de cada punto que pueda presentarse.

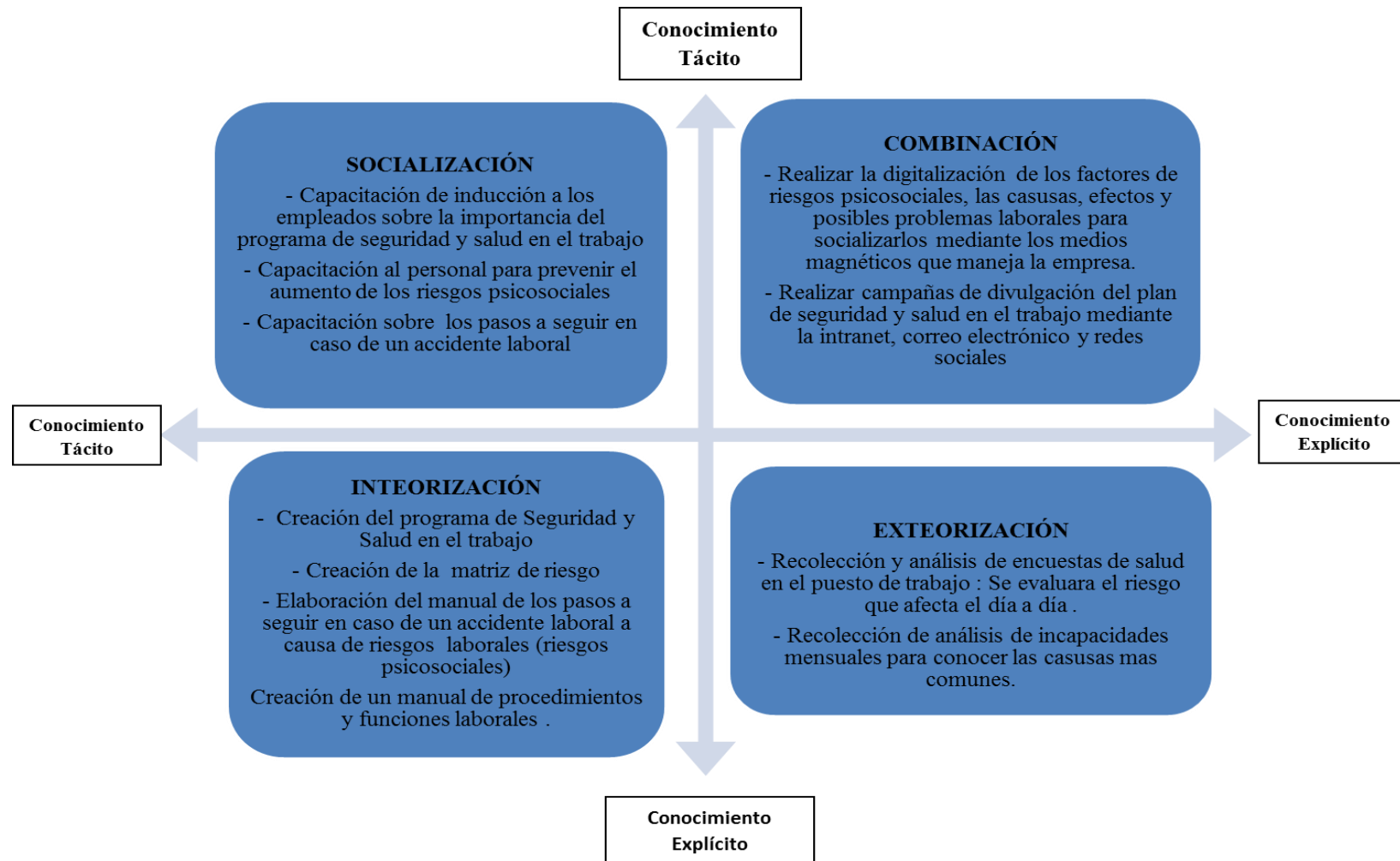
Cronograma de Actividades

Tabla 3 Cronograma de Actividades

| Planeación de actividades Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Empresa Seguridad Privada Toronto | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|---------|-----------|
| Actividad | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiemb | Octubre | Noviemb | Diciembre |
| Realizar un diagnóstico al proceso de seguridad y salud en el trabajo | 5 | | | | | | | | | | | |
| Restablecer los indicadores | 2 | | | | | | | | | | | |
| Capacitaciones de inducción (tema SGSST) | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Encuestas semestrales | 1 | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Análisis Mensual de Incapacidades | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Campaña de divulgación y sensibilización tema SGSST | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 | 1 |
| Realizar visitas a los puestos de trabajo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Establecer el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo | 1 | | | | | | | | | | | |
| Mantener un seguimiento por parte del Copaso | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Establecer con la caja de compensación, ARL y SENA actividades que realizarán al año | 2 | | | | | | | | | | | |
| Capacitaciones sobre cuidado, salud y bienestar laboral | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | |
| Capacitaciones sobre temas de interés personales | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 |
| Capacitaciones liderazgo, comunicación asertiva, trabajo en equipo, servicio al cliente, protocolo y manejo de situaciones de emergencia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Evaluación Riesgo Psicosocial | 1 | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| Actualizar de la matriz de identificación de Riesgos | 1 | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| Realizar seguimiento a las intervenciones de psicología | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Torneo deportivos | | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| Conformación de grupos culturales | 1 | | | | | | | | | | | |
| Actividades de integración y liberación de carga laboral | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Auditoría SGSST | 1 | | | | | | | | | | | 1 |

Fuente <https://drive.google.com/file/d/1FFpgo-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs/view?usp=sharing>

Integración del Modelo de Nonaka y Takeuchi



Fuente Elaboración Propia

Conclusiones

Al evidenciar los hallazgos que se logra obtener al realizar el análisis de la recolección de datos, los cuales sirvieron de herramienta principal para detectar las necesidades de la empresa de seguridad Toronto y así mismo generar la propuesta, de igual manera se establece los diferentes recursos (humanos, técnicos y financieros), los cuales son necesidades principales que se deben considerar para ejecutar de manera adecuada el presente proyecto.

Al lograr establecer los Recursos Humanos, Técnicos y Financieros se puede destacar la capacidad y disponibilidad que tiene La Empresa de Seguridad Toronto frente al personal que le colabora diariamente se nota el sentido de pertenencia y colaboración hacia el personal que ofrece la compañía el modo como quieren dar a conocer las modificaciones del SG-SST integrando a todos y logrando responder a las inquietudes o dudas de cada punto que pueda presentarse.

Por medio del Cronograma de Actividades y el modelo de Nonaka y Takenchi se obtiene el punto en que se encuentra el SG-SST de la compañía y así mismo se obtiene la nueva propuesta que es de bastante importancia

Bibliografía

- 101007_54, G. (14 de Abril de 2018). *Programa de Bienestar Empresa Toronto*. Obtenido de Gantter: <https://google.gantter.com/gantterforgoogleapps/index.html?fileID=1FFpgO-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs#amode=normal&fileID=1FFpgO-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs>
- Aguilera Duque, A. M. (17 de Julio de 2017). *Nonaka y Takeuchi; Un Modelo para la Gestión del Conocimiento Organizacional*. Obtenido de Investigacion y Consultoria Organizacional: <http://anamariaaguilera.com/nonaka-y-takeuchi/>
- Alcaldía de Bogota. (17 de Diciembre de 2002). *Ley 776 de 2002 Nivel Nacional*. Obtenido de Alcaldía de Bogota: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16752>
- Alcaldía de Bogota. (26 de Mayo de 2015). *Decreto 1072 del 2015* . Obtenido de Alcaldía de Bogota: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62506>
- Alvarez, R. F. (29 de Abril de Recuperado 2018). *El Síndrome de Burnout: Síntomas, Causas y Medidas de Atención en la Empresa*. Obtenido de CeGesti: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Baez Leon, C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el Abril de 2018, de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo : <http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Cardona A, D., & Mónica, B. P. (23 de Julio de 2005). El acoso psicológico: riesgo laboral más. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 99-105.

Céspedes Socarrás, G. M. (2016). *Revista Latinoamericana de, Cuba.*

Congreso de Colombia. (24 de Enero de 1979). *Ley 9 de 1979.* Obtenido de

http://www.disanejercito.mil.co//recursos_user///DISAN%20EJERCITO/SALUD%20OCUPACIONAL/SISTEMA%20DE%20GESTION%20SST/NORMATIVIDAD/ley%209%20de%201979%20Codigo%20Sanitario%20Nacional.pdf

Domain, G. p. (10 de Abril de Recuperado (2018)). *Alternativa de Gestión de Proyectos en web.*

(s. f.). Obtenido de

[https://google.gantter.com/gantterforgoogleapps/index.html?fileID=1FFpgO-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs#amode=normal&fileID=1FFpgO-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs.](https://google.gantter.com/gantterforgoogleapps/index.html?fileID=1FFpgO-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs#amode=normal&fileID=1FFpgO-IMBaIMZBmxF53fLZ6L-Qk8yVNs)

Luna, A. (2003). Acoso psicológico en el trabajo (mobbing). *Secretaria de Salud Laboral:*

Madrid.

Mendez, F. A. (02 de Mayo de 2018). *Qué es el Mobbing o Acoso Laboral.* Obtenido de Foro de

Profesionales Latinoamericanos de Seguridad:

<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7020.htm>

Ministerio de Trabajo. (05 de Agosto de 2014). *Decreto Numero 1477 de 2014.* Obtenido de

Fasecolda: [http://www.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16._d-1477-](http://www.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16._d-1477-14mintrabajo.pdf)

[14mintrabajo.pdf](http://www.fasecolda.com/files/2714/0846/2229/16._d-1477-14mintrabajo.pdf)

Ministerio del Trabajo. (13 de Enero de 2017). *Decreto 52 del 12 de enero de 2017.* Obtenido de

Mintrabajo: <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>

Ministerio del Trabajo. (Mayo de 03 de Recuperado (2018)). *Decreto 171 del 2016.* Obtenido de

<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20171%20DEL%2001%20DE%20FEBRERO%20DE%202016.pdf>

Molano Velandia, J. H., & Arévalo Pinilla, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una. *INNOVAR*, 21-31.

Mora Camacho , D. B. (30 de Abril de Recuperado 2018). *Pasos para Realizar un Programa de Salud Ocupacional*. Obtenido de Uptc:

http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf

Peralta, M. C. (2008). El Acoso Laboral - Mobbing- Perspectiva Psicologica. *Revista de Estudios Sociales*, 111-122.

Rebai, F. (2006). *Programas de Descvinculacion Asistida por la Empresa*. Argentina: Universidad del Centro Educativo.

Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2011). *Proyecto de Acuerdo 231 de 2011 Concejo de Bogotá D.C.* Obtenido de Alcaldia de Bogota:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752>

Vega Zambrano, R. (22 de Septiembre de 2011). *¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional?* Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>

Anexos

Anexo 1

Encuesta Empresa Toronto de Colombia

3/5/2018

Encuesta Riesgos laborales Psicosociales

EDWIN JEFFERSON RAMIREZ VELEZ.

Encuesta Riesgos laborales Psicosociales

La presente encuesta tiene como objetivo mejorar el clima laboral identificando los factores de riesgos psicosociales que se pueden estar presentando en la empresa en la cual labora, por ende es una encuesta totalmente anónima agradecemos su diligenciamiento con sinceridad y claridad

*Obligatorio

1. Edad *

- Entre 18 - 25
- Entre 26 - 35
- Entre 36 -46
- Mas de 46

2. Conoce si la empresa en la que labora tiene un programa de seguridad y salud en el trabajo antes denominado Salud Ocupacional *

- Si
- No

3/5/2018

Encuesta Riesgos laborales Psicosociales

3. Durante el desempeño de las funciones que realizan los guardas de seguridad, que es lo que más se presenta en el día a día y afectan su rendimiento laboral son: *

- Mal trato de los superiores
- Problemas con sus compañeros de trabajo
- Agresiones verbales por parte de usuarios u otros
- Agresiones físicas
- Acoso psicológico (acciones que humillen o palabras que afectan emocionalmente)
- Acoso sexual
- Discriminación (por etnia, región, sexo, religión)
- Amenazas por parte de los usuarios (usted no sabe quien soy yo)
- Estrés laboral a causa de las jornadas laborales (doble turno)

4. Durante la permanencia en la empresa, alguna vez ha sido incapacitado (a), por alguna de las siguientes causas: *

- Enfermedad General
- Accidente Laboral
- Nunca ha sido Incapacitado

3/5/2018

Encuesta Riesgos laborales Psicosociales

5. Ha sido incapacitado por alguna de las siguientes causas. *

- Acosos (Morales -Sexuales)
- Amenazas
- Alteraciones de sueño
- Depresión a causa de la soledad en el lugar de trabajo
- Trastornos emocionales por trato de los residentes
- Mal clima de trabajo por parte de los superiores
- Sobrecarga laboral prolongación de turnos (doble jornada)
- Agresiones físicas
- Otro:

6. Usted conoce casos de personas que hayan sufrido algún tipo de problemas de salud por las causas anteriores y no las hayan reportado por miedo a las repercusiones o ha ser despedido *

- Si
- No

7. Ha participado en actividades que realizan en la empresa para reducir los riesgos Psicológicos que producen estrés laboral (actividades relajantes y recreativas) *

- Sí
- No

3/5/2018

Encuesta Riesgos laborales Psicosociales

8. Cual de las siguientes actividades es la que más le gustaría asistir para disminuir el riesgo laboral psicosocial *

- Torneos deportivos
- Conformar grupo de danza, música y teatro
- Conferencias de temas de interes personal
- Capacitaciones de comunicación asertiva y trabajo en equipo y
- Terapias psicologicas
- Actividades de relajación como meditación, yoga y pilates
- Opción 7

9. Considera que la empresa presta atención oportuna a los trabajadores que presentan riesgos laborales a causa de factores Psicosociales (estrés laboral) *

- Sí
- No

10. Si usted presentara problemas emocionales o de estrés, acudiría al área de orientación o de psicología en la empresa para recibir el apoyo que requiere *

- Sí
- No

ENVIAR

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.