

**Relaciones entre factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia laboral en  
una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá**

Angélica Andrea Betancur Moncada

Maestría en Gerencia y Desarrollo de Personas

Facultad de Psicología, Universidad de la Sabana

**Nota de Autor**

Toda la correspondencia con relación a esta Tesis de Maestría debe ser dirigida a

Angélica Andrea Betancur Moncada [angelicabemo@unisabana.edu.co](mailto:angelicabemo@unisabana.edu.co)

## Tabla de Contenido

1	Resumen.....	4
2	Introducción .....	5
3	Justificación.....	6
3.1	Caracterización de la empresa.....	7
4	Objetivos .....	8
5	Marco Teórico.....	9
5.1	Antecedentes de investigación .....	9
5.2	Intención de Permanencia y Rotación de Personal.....	9
5.2.1	<b>Rotación en Trabajadores de Primera Línea .....</b>	<b>15</b>
5.2.2	<b>Rotación Laboral en Tiempos de Pandemia .....</b>	<b>15</b>
5.3	Factores de riesgo psicosociales en la rotación de cargos .....	17
5.4	Rotación en el Sector de Vigilancia y Seguridad .....	20
5.5	Prevención e intervención .....	20
6	Metodología .....	25
6.1	Tipo de estudio .....	25
6.2	Muestreo.....	26
6.3	Participantes .....	26
6.4	Instrumentos .....	27
6.4.1	<b>Batería de Riesgo Psicosocial .....</b>	<b>27</b>
6.4.2	<b>Escala de Intención de Permanencia .....</b>	<b>29</b>
6.5	Procedimiento .....	30
6.5.1	Pilotaje.....	30
6.5.2	Aplicación .....	31
6.6	Aspectos éticos del estudio .....	31
7	Resultados .....	32
8	Discusión.....	36
8.1	Limitaciones.....	40
8.2	Futuras Investigaciones .....	40
9	Conclusiones .....	41
10	Propuesta.....	42
10.1	Objetivo General .....	42
10.2	Alcance.....	42
10.2.1	<b>Incentivos de Flexibilidad Horaria.....</b>	<b>43</b>
10.2.2	<b>Incentivos Tangibles.....</b>	<b>43</b>

<b>10.2.3</b>	<b><i>Incentivos sociales</i></b> .....	43
<b>10.2.4</b>	<b><i>Plan de Carrera y Procesos Disciplinarios</i></b> .....	44
10.3	Recursos .....	44
10.4	Resultados esperados.....	44
11	Referencias.....	45
12	Anexos.....	52
12.1	Anexo A .....	52
12.2	Anexo B .....	53
12.3	Anexo C .....	54

## 1 Resumen

El presente trabajo de investigación estudió las percepciones de una muestra de personal operativo en una empresa de vigilancia privada de Bogotá, con el objetivo de analizar la correlación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y extralaborales con la intención de permanencia, en un sector económico donde se presenta alta rotación de personal. Las dos hipótesis de trabajo plantearon correlaciones significativas entre ambos tipos de factores laborales con la intención de permanencia. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario adaptado de la batería para la Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), y la escala de Intención de Permanencia (Littlewood, 2009). Noventa empleados operativos en vigilancia y seguridad privada activos participaron en el estudio. Los resultados permitieron confirmar ambas hipótesis de trabajo, al encontrarse correlaciones significativas de moderadas a altas entre los factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia. Los resultados se consideran un insumo para realizar recomendaciones sobre la prevención de riesgos psicosociales para los empleados que laboran en la empresa, con el fin de mejorar las condiciones laborales, la productividad, la calidad de vida, el ambiente de trabajo y la reducción de costos por la salida del personal.

*Palabras clave: Riesgo psicosocial, Intención de Permanencia, Rotación, Sector de Vigilancia.*

## 2 Introducción

La pandemia de Covid-19 produjo una crisis de grandes dimensiones a nivel de las organizaciones, no resulta nada sencillo tener que responder a un cambio abrupto de tal naturaleza. Uno de los principales problemas fue que incrementó los porcentajes de rotación de personal (Arias, 2021), producto de diferentes factores asociados entre otras razones, por ejemplo, al miedo de ser contagiado. La excesiva rotación de cargos atenta contra la estabilidad de cualquier tipo de organización, y hace más difícil alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas que se tenga en el corto y mediano plazo (Rodríguez, 2008). De acuerdo con esto, identificar la intención de permanecer en la organización puede considerarse un predictor en proyecciones de rotación laboral (Tamayo, 2008).

La pandemia ha aumentado los niveles de estrés, ansiedad, y ha disminuido el bienestar dentro de las organizaciones por lo cual es relevante tomar acciones para tratar de corregir esa situación (Rigotti et al, 2021). Cuando es por causas internas, la rotación de personal es debido entre otras razones al clima laboral negativo, falta de liderazgo y gerencia eficaz, remuneraciones percibidas como inadecuadas, entre otros factores que dificultan la permanencia del personal (Ovalle, 2018). Estos factores pueden considerarse de riesgo psicosocial al impactar aspectos intralaborales y extralaborales (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

Teniendo en cuenta los cambios que trajo consigo la pandemia y postpandemia, es necesario entender de una manera adecuada, el manejo y el impacto de las diferentes dinámicas organizacionales en tiempos de crisis, y que a futuro permitan de una u otra forma generar políticas o intervenciones adecuadas en el manejo de factores de riesgo psicosocial, que eviten que esas situaciones se vuelvan algo común dentro de la empresa, ya sea bajo situaciones normales, o bajo escenarios de crisis producto de la pandemia. En

ese sentido, este trabajo tiene como propósito analizar los factores de riesgo psicosocial asociados a la intención de permanencia del personal operativo de la compañía HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA. Por lo tanto, la pregunta de investigación de este estudio es ¿Cuáles son las relaciones presentes entre factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia laboral en una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá?

### **3 Justificación**

La pandemia ha afectado la rotación laboral en Colombia, incluyendo el sector de la vigilancia y la seguridad privada, se menciona que la incertidumbre económica y las restricciones a la movilidad llevaron a muchas empresas a reducir su personal o a tener dificultades para retener a sus empleados (La República, 2021).

Desde el campo organizacional, un tema preocupante y de vital importancia es el porcentaje de rotación del personal operativo perteneciente al sector de la Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia. En este sector, la rotación de personal operativo es casi del 80% anual, y hay que considerar que esta actividad económica aporta más de dos (2) puntos en el PIB y genera más de 300 mil empleos directos en Colombia, además, cuando una persona deja su cargo, la empresa incurre en un gasto estimado de hasta 6 veces el valor del salario (Informe Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2015).

Inicialmente, se infiere que el alto porcentaje de rotación de este personal puede estar asociado a un manejo jerárquico o en cadena de mando a los empleados por parte de sus jefes, ya que la mayoría de estos últimos han pertenecido a las diferentes fuerzas militares del país, y han continuado con manejos castrenses hacia los empleados (Perez, 2018). Igualmente, teniendo en cuenta la alta demanda de estos servicios en el mercado, se ha considerado que la posibilidad que tienen los trabajadores de encontrar rápidamente

empleo en otra compañía de este sector, refuerza la rotación (Perez, 2018). Estas condiciones laborales se asocian a factores de riesgo psicosocial, los cuales incluyen aspectos tales como el contenido del trabajo, desarrollo de actividades de forma monótona, y ambientes de alto riesgo con poca remuneración (Barrantes, 2017). También hay otros factores asociados a la carga y ritmo de trabajo que puede ser sumamente pesado para el trabajador, entre ellos los tiempos de la jornada laboral también suele ser un factor para considerar, sobre todo en los trabajos de vigilancia, se suele cumplir con horarios nocturnos e incluso de 24 horas continuas (Benites et al, 2018).

Específicamente en la empresa HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA, se ha identificado una rotación importante del personal, por lo cual resulta fundamental conocer la percepción de variables de riesgo intralaboral y extralaboral, asociadas a la intención de permanencia como punto de inicio para proponer medidas preventivas al respecto. En general, según Área de sistemas, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2015), al área de vigilancia tiene una alta rotación de cargos que en promedio es del 25% al año, adicionalmente se ha demostrado que la ciudad con mayor rotación es Bogotá para la época de diciembre, y los empleados que permanecen por menor tiempo en sus cargos son los jóvenes.

### **3.1 Caracterización de la empresa**

La compañía HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA, fue fundada en el año 1993, con el fin de aportar soluciones de minimización y control de riesgos en seguridad. A partir de entonces, este grupo se ha esforzado por ofrecer condiciones y recursos para empoderar a las personas en su desarrollo, bienestar y éxito, que a la vez contribuyen con el logro de la compañía en ser aliados de los clientes en la gestión de riesgos. Cuenta con más de 27 años de experiencia en operaciones rurales y urbanas. Son más de 3000 trabajadores operativos en vigilancia y seguridad privada, trabajando día a

día por mantener relaciones duraderas con los clientes gracias a la calidad de los servicios, de la gestión de riesgos, el apoyo tecnológico, y la gestión en el desarrollo y bienestar de los colaboradores.

El propósito definido actualmente por la compañía es: “El Honor de Servir”, pero más allá de ser considerado como un propósito empresarial, la compañía lo estableció y lo utiliza como un lema comercial de carácter informativo que acompaña a la marca, dentro de un proceso de comunicación que señala un beneficio en comparación con la competencia.

La misión de la compañía consiste en “Proteger con Honor a nuestros clientes, sus familias y la comunidad, generando condiciones más seguras”. (Nosotros Honorlaurel, 2020). Mientras que la visión, está orientada a “Ser líderes en la gestión de riesgos de seguridad para apoyar el desarrollo y continuidad de nuestros clientes” (Nosotros Honorlaurel, 2020).

#### **4 Objetivos**

El objetivo principal que guía esta investigación es el de analizar las relaciones presentes entre factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia laboral en una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá.

##### **Objetivos Específicos**

Como objetivos específicos se busca, en primer lugar evaluar las relaciones que existen entre los factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia laboral en una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá.

En segundo lugar, describir factores de riesgo psicosocial desde la percepción de trabajadores que laboran como vigilante en una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá.



Finalmente, describir dimensiones de la intención de permanencia laboral desde la percepción de trabajadores que laboran como vigilante en una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá.

Fundamentado en estos objetivos, se plantean las siguientes hipótesis de trabajo:

**H1=** La intención de permanencia laboral tiene una correlación significativa con las variables de riesgo psicosocial extralaboral asociado a la pandemia de Covid-19.

**H2=** La intención de permanencia laboral de los trabajadores tienen correlaciones significativas con las variables de riesgo psicosocial intralaboral.

## **5 Marco Teórico**

### **5.1 Antecedentes de investigación**

El presente estudio se enfocará en la relación entre la percepción de factores de riesgo psicosocial percibida por empleados y su intención de permanencia en una compañía de vigilancia colombiana, en tiempos de postpandemia, que se entiende desde el fin de la emergencia sanitaria del país con fecha de 30 de junio de 2022. Para entender las variables relacionadas a este tema, a continuación, se presentará una revisión de precedentes empíricos sobre intención de permanencia, rotación de personal, sus implicaciones para trabajadores de primera línea, para las organizaciones en tiempos de pandemia, su conexión con factores de riesgo psicosocial e intención de permanencia, para finalmente abordar las implicaciones de estos aspectos para los trabajadores del sector de vigilancia.

### **5.2 Intención de Permanencia y Rotación de Personal**

Parte de este estudio también se enfoca en entender la intención de permanencia en el trabajo, que consiste en la disposición de un empleado a seguir trabajando en una

organización por un periodo prolongado de tiempo (Del Campo Villares, 2011), y como está puede afectar la rotación de personal, que se define como la cantidad de empleados que abandonan sus empleos de manera voluntaria e involuntaria al considerar que el trabajo que desempeñan no satisface sus necesidades y requerimientos (Poveda et al., 2020).

Estas dos variables están relacionadas de forma inversa, es decir, cuanto mayor sea la intención de permanencia de los empleados, menor será la tasa de rotación en la organización. (Curbelo et al, 2016). Es importante tener en cuenta que la relación entre la intención de permanencia y la rotación de personal no tiene una relación directa, y que efectivamente hay otros factores que pueden influir en la rotación de personal, como la competencia en el mercado laboral, la remuneración, u otros factores (Flores et al, 2012). Sin embargo, es claro, que aumentar la intención de permanencia en el trabajo es una medida importante que puede ayudar a reducir la rotación de personal en una organización (Lopez, 2011).

En la intención de permanencia se involucran aspectos afectivos y cognitivos, y los sujetos prefieren un trabajo que les brinde, tanto la sensación interior de significado y satisfacción, como recompensas externas, dentro de la intención de permanencia los colaboradores involucran sentimientos, percepciones en la cual el colaborador anhela estabilidad emocional y laboral para continuar siendo parte de la institución. (Guaderrama et al, 2014). También es considerada como la voluntad consiente y deliberada de continuar la relación laboral con la empresa a la que se esta vinculado, es un sinónimo asociado a la decisión de mantenerse, generando así un vinculo fuerte entre la organización y sus miembros. (Cortina, 2016).

Por su parte Orchack et al (2016), define la permanencia como un acuerdo de negociación, a través del cual el trabajador se compromete a permanecer en la empresa

que le ha procurado cierto nivel de formación mas o menos calificada, durante un periodo de tiempo acotado. Mediante los acuerdos entre trabajadores y empleadores fijan su modo de trabajo dentro de una organización en la cual demuestran sus capacidades laborales y su desarrollo dentro de la misma ya que la empresa les brinda los suficientes conocimientos para que estos laboren con mayor precisión. (Orchak et al, 2016).

La intención de permanencia en virtud del rol significativo que el trabajo tiene en la vida de cada trabajador y de las inversiones de tiempo y esfuerzo que en él despliegan, es relativamente común que las personas reevalúen su empleo y la organización en la lo desarrollan (Guaderrama et al, 2014). Para los empleados siempre existirán factores que influyan para su permanencia dentro de una empresa, ya que en algunos casos dependerá mucho de que se ajuste a las necesidades de su vida cotidiana y sobre todo que la empresa donde labore pueda reconocer el trabajo que realizan (Guaderrama et al, 2014).

Las personas se integran en las organizaciones en parte, con la expectativa de que su participación allí satisfaga ciertas necesidades personales que no pueden cubrir sin dicha pertenencia. En la medida en que tales necesidades resulten colmadas, las personas se sentirán mas complacidas y permanecerán ligadas a la organización. (Larrazabal et al, 2015).

Las diferentes definiciones referentes a la intención de permanencia de cada trabajador, es medida por su compromiso creando un vinculo satisfactoria para ambas partes (Flores, 2012). El trabajador se llega a sentir motivado y valorado cuando sus jefes reconocen sus capacidades y sobre todo cuan competente e indispensable es dentro de su empresa. Esto también influye en su vida personal y laboral para su intención y deseo de estabilidad dentro de la organización. Sin embargo, no siempre se da de manera positiva este tipo de relación ya que su decisión por permanecer dentro de la empresa dependerá de distintos factores que limiten su estadía laboral (Flores, 2012).

Dentro de la permanencia debemos identificar los factores que el empleado detecta, como; equidad salarial, satisfacción con el trabajo, la influencia de la familia y el ambiente de trabajo, estos son algunos de los factores determinantes para tener intención de permanecer en el trabajo, así como caso contrario, los mismos autores expresan que la rotación, ausentismo, reducción motivacional y la poca productividad que afecta el comportamiento de permanencia y la función productiva de la organización, dado que el trabajador no encuentra en la empresa un lugar adecuado para desarrollarse. (Orchak et al, 2016).

Por ejemplo el modelo de evaluación de Mobley (1977), explica y describe como los empleados evalúan su trabajo y toman decisiones sobre su permanencia o renuncia en la organización, el modelo consta de varias etapas, por ejemplo la primera consiste en realizar una evaluación del trabajo actual, aquí el trabajador debe determinar si está satisfecho o no con su trabajo, luego si está satisfecho, es más probable que tenga una intención de permanecer en la organización, y si no, estará inclinado a renunciar.

En consecuencia, según (Mobley, 1977) si se piensa en renunciar, entonces el trabajador empieza a interrogarse en cuanto a las consecuencias de su decisión, como por ejemplo la pérdida de ingresos y beneficios, así, el empleado deberá pensar en buscar otro empleo, y todo lo que conlleva este cambio, como por ejemplo evaluar los pros y los contras de dicha decisión. Para finalmente determinar si decide renunciar o si decide permanecer. Cada una de las etapas esta influenciada por una serie de factores como la satisfacción con el trabajo actual, las oportunidades de empleo disponibles, los beneficios y la cultura organizacional, y este modelo direcciona a los trabajadores a tomar decisiones de renuncia o permanencia, después de realizar una evaluación cuidadosa de estos factores y de su satisfacción con su trabajo (Mobley, 1977).

Ahora bien, las dificultades de las empresas para retener a su personal ocasionan costos y pérdidas que podrían evitarse (Poveda et al., 2020). Hoy las economías son cada vez más competitivas, lo cual puede llevar a que las organizaciones no tengan capacidad para ofrecer salarios competitivos dentro de un mercado. También es posible que la rotación laboral se deba a ambientes laborales negativos (Roa, 2017).

Asensio et al. (2019) hace notar la diferencia entre rotación por renuncia y rotación de tareas y funciones, ya que esta última permite una mayor polivalencia y eficiencia en algunos casos. Por ejemplo, en la rotación de tareas y funciones, los factores más comunes que impactan la rotación de personal incluyen estructuras organizacionales poco claras en relación con funciones y competencias de cada empleado, hacen que comúnmente se produzca rotaciones internas de puestos de trabajo para tratar de cumplir diferentes necesidades con la compañía. En cuanto a la rotación por renuncia, se encuentran que la falta de una adecuada comunicación interna crea situaciones de profundo malestar dentro de los miembros de una organización, quienes pueden considerar cambiar de ambiente laboral (Asensio, 2019).

Dentro de los predictores recurrentes de rotación se encuentra el clima organizacional. El clima organizacional se define como el ambiente percibido de trabajo, por supuesto, esto implica todo un conjunto de variables que incluyen la forma como se estructura la organización, claridad de las relaciones sociales, nivel de bienestar y comunicación en función de lograr metas particulares (Ehrhart, 2004).

A este respecto, estudios como el de Alva et al. (2019) analizaron la relación entre el clima organizacional y la rotación de cargos, en cuanto a la relevancia del sistema de gestión de recursos humanos para la industria cementera. A través de un estudio descriptivo, se realizaron entrevistas semiestructuradas indagando sobre el clima organizacional, los resultados mostraron que debían perfeccionarse los métodos de

comunicación interna para así evitar la rotación de cargos, sugiriendo este mecanismo para la mejora de la gestión estratégica de los recursos humanos en la organización (Alva et al, 2019)

Además, dentro de los factores relevantes para el desarrollo de un clima organizacional positivo que reduzca la rotación de cargos, se destacan el buen trato entre todos los miembros de una organización, que se promueva el trabajo en equipo para alcanzar las metas, que la relación con los líderes sea la adecuada, y que todos los trabajadores tengan claro cuál es la función que les corresponde llevar a cabo dentro de la organización Pérez (2018). Anaya y Paredes (2015) también se enfocaron en el entendimiento del clima organizacional para generar una mejor gestión de los recursos humanos. Los investigadores realizaron entrevistas a los empleados para conocer su opinión acerca de cómo mejorar el ambiente de trabajo dentro de la organización. A partir de la información recopilada, se diseñó un plan para mejorar la situación de descontento de los empleados, y así neutralizar la intención de renuncia y las tasas de rotación. Los resultados evidenciaron que cuando los directivos prestan atención a las opiniones de sus empleados, logran desarrollar mejores estrategias para el manejo de los recursos humanos dentro de la organización (Anaya & Paredes, 2015).

Uno de los autores que habla sobre esta importante relación entre la rotación de personal y la retención de empleados es Lawler (2008), y argumenta que las empresas deben enfocarse en la retención de talentos, en lugar de simplemente contratar nuevos empleados para reemplazar a aquellos que se van. Lawler enfatiza la importancia de comprender la conexión entre la rotación de personal y la intención de permanencia de los empleados, y sugiere que las empresas deben tomar medidas para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados actuales.

### **5.2.1 Rotación en Trabajadores de Primera Línea**

El análisis de los predictores de rotación en trabajadores de primera línea es de gran relevancia para la presente investigación que se enfoca en el sector de vigilancia. Los trabajadores de primera línea o *front-line workers* se definen como aquellos que difícilmente pueden realizar su trabajo de forma remota ya que requiere una interacción cara a cara con el cliente (Blau et al., 2021). Benites y Benites (2018), identificaron el impacto que tienen los niveles de rotación en el sector de empleados de primera línea, como supermercados. Dentro de los resultados principales se encontró las tasas de alta rotación de cargos se debía principalmente a la baja remuneración económica, y a la percepción de ser un trabajo temporal que no les generaba expectativas de desarrollo y ascenso a futuro por lo cual lo abandonaban con prontitud (Benites et al, 2018).

Desde el sector de empleados de primera línea en el sector minero, Otero y Torres, (2016), buscaron identificar variables que permitieran reducir la rotación de cargos. A partir de entrevistas realizadas a los trabajadores, desarrollaron un plan para atender los problemas de inconformidad. Dentro de los resultados obtenidos muestran que las condiciones difíciles de trabajo, la ausencia de un plan integral de salud, y la baja remuneración en relación con el esfuerzo realizado, impacta en la rotación de cargos (Otero et al, 2016).

### **5.2.2 Rotación Laboral en Tiempos de Pandemia**

Los estudios anteriormente mencionados, permiten entender variables recurrentes asociadas a la rotación de personal. Sin embargo, la rotación de personal en tiempos de pandemia ha propiciado el interés sobre variables que deben ser consideradas en un contexto de crisis sanitaria, social y económica generalizada.

Teniendo en cuenta el contexto de crisis generado por la pandemia del Covid-19, Poveda et al. (2021), realizó un análisis de la rotación de personal en una empresa de

elaboración y distribución de materiales para construcción, en la ciudad de Santa Marta, evaluando y analizando las políticas de la empresa durante el segundo año de pandemia. Los resultados mostraron un aumento considerable en la rotación de personal dentro de la empresa, evidenciando un incremento del 10% al 40%. Los investigadores sugieren la incidencia de factores de riesgos psicosocial que no logró ser neutralizada por la compañía con políticas de prevención y acompañamiento adecuados (Poveda et al., 2021).

Robertson (2021) también analizó la rotación de cargos en tiempos de pandemia, particularmente sobre la relación entre rotación con problemas de liderazgo y cultura organizacional. Dentro de sus principales conclusiones y hallazgos, se muestra como inicialmente se detuvo un poco la rotación de personal debido al cierre de empresas por la pandemia, ya que era muy difícil conseguir alternativas de empleo bajo esas circunstancias (Robertson, 2021). Sin embargo, los estilos de liderazgo no se adecuaron a esos nuevos cambios, y muchos empleos fueron abandonados producto de una organización incapaz de adaptarse a la nueva situación (Robertson, 2021).

La investigación de Rigotti et al. (2021) también aportó al análisis de la rotación de personal en medio de la pandemia. Específicamente, se analizaron los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo y recursos de afrontamiento durante la crisis de COVID-19. Entre los factores psicosociales que se incrementaron en medio de la pandemia se encuentran una comunicación interna deficiente, estilo de liderazgo no adaptados para hacer frente a situaciones de crisis, y una cultura organizacional en la cual no hubo compromiso (Rigotti et al., 2021). En otros casos, en empresas con climas organizacionales más flexibles y liderazgos más democráticos, se pudo hacer frente con mayor eficiencia en medio de la pandemia (Rigotti et al., 2021).



### 5.3 Factores de riesgo psicosociales en la rotación de cargos

Estudios como el de Rigotti et al. (2021) han explorado la conexión de factores de riesgo psicosocial y rotación laboral en el contexto de la pandemia. Sin embargo, la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en rotación laboral e intención de permanencia precede al contexto de la crisis sanitaria del Covid-19. La Organización Internacional de Trabajo (O.I.T.) desde 1986 ha definido los riesgos psicosociales como:

(...) Las interacciones entre el contenido de la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajades/as a través de sus percepciones y experiencias” (p. 3).

Otros autores como Villalobos, (1999) han definido que los factores de riesgo psicosocial se constituyen en elementos importantes en cuanto a la interacción del entorno organizacional y el ambiente externo. Según Villalobos (1999) los factores de riesgo psicosocial encauzan tres variables: el concepto de hombre, trabajo y entorno. En cuanto al primero, se entiende la naturaleza del hombre y todo lo que lo compone, sean sentimientos, pensamientos, personalidad, en otras palabras, visto como un ser biopsicosocial. El segundo denominado trabajo, se define como una actividad que transforma al entorno y que genera progreso y desarrollo; y el tercero, entorno, es aquel que transversaliza el espacio vital del individuo (Villalobos, 1999).

Desde el contexto colombiano, el Ministerio de Protección Social et al. (2010), Define los riesgos psicosociales como los aspectos intralaborales, extralaborales, e individuales o de carácter intrínseco del trabajador, los cuales en una relación dinámica producen cargas de naturaleza psíquica y/o física. Las *condiciones intralaborales*, son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en

la salud y bienestar del individuo. Existen cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales, estos son, las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. (Ministerio de la Protección Social et al, 2010)

Las demandas del trabajo se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo, estas pueden ser cuantitativas, cuando las exigencias son relativas a la cantidad de trabajo que debe ejecutarse, en relación con el tiempo que se tiene para hacerlo (Ministerio de la Protección Social, 2010). Pueden ser demandas emocionales, referente a situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos del individuo, puede ser fuente de riesgo cuando hay exposición situaciones emocionalmente difíciles en el lugar de trabajo, como por ejemplo pobreza extrema, violencia, etc. Además, las demandas pueden ser ambientales y de esfuerzo físico, que hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades diarias, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación (Ministerio de la Protección Social, 2010).

El dominio intralaboral de control se encuentra relacionado con la posibilidad que el trabajo le ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre diversos aspectos que intervienen en su realización. (Ministerio de la Protección Social, 2010). Los factores de riesgos más comunes suelen estar relacionados con la falta de autonomía del empleado en la toma de decisiones y oportunidades limitadas para crecer en la compañía y obtener desarrollo profesional (Pérez, 2018).

Por otra parte, los factores *de riesgo extralaborales* se entienden como los aspectos del entorno familiar, social y económico del individuo, según el Ministerio de Protección Social de Colombia (2010). Estos factores incluyen aspectos de carácter

relacional, como por ejemplo, el tiempo que dedica un empleado fuera de su ambiente de trabajo a relaciones personales y familiares, comunicaciones y relaciones interpersonales con sus amigos, características del círculo familiar en el cual vive y tipo de vivienda, nivel de satisfacción económica familiar, distancia de la vivienda del trabajador a su lugar de trabajo y la calidad del medio de transporte (Ministerio de Protección Social de Colombia, 2010).

El análisis de los factores de riesgo extralaborales es fundamental porque el espacio en que el individuo se dedica a otro tipo de actividades es definido como tiempo de libertad, ya que permite un descanso de las ramas laborales que puede ser dedicado al consumismo y actividades de interés propio (Gomez, 2010). La comunicación y las relaciones interpersonales son igualmente factores importantes a considerar, ya que la interacción entre el individuo, allegados y amigos que le permiten el crecimiento y desarrollo dentro de la sociedad, pues son en estas relaciones en las que el trabajador demuestra su habilidad individual interactuando con otras personas, siendo estas interacciones el origen de oportunidades, la diversión y el entretenimiento del individuo sumado a ello se considera también fuente de aprendizaje (Bolaños, 2015).

En cuanto a la situación económica del grupo familiar, se refiere a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo atiendan sus necesidades y gastos, en este factor se genera un riesgo cuando el trabajador no obtiene el medio económico necesario, o cuando es inexistente (Sevilla et al, 2016). Asimismo, en las condiciones extralaborales, se señalan las características de la vivienda y el entorno en las que se encuentra el colaborador y su familia, la cual se empieza a catalogar como riesgo cuando empiezan a afectar la salud, economía, y las relaciones sociales del trabajador (Barranco, 2009). Como último factor extralaboral, se encuentra el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda como la facilidad con la que cuenta el

colaborador para movilizarse desde su hogar hasta su lugar de trabajo, considerándose como riesgo cuando el transporte es difícil, incomodo, o múltiple (Ministerio de Protección Social, 2010).

Los anteriores factores de riesgo psicosocial tienen el potencial de impactar la intención de permanencia laboral y de esta manera los indicadores de rotación laboral. La intención de permanencia se entiende como la voluntad libre, consiente y deliberada de continuar la relación laboral en la empresa a la que se está vinculado (Otero & Torres, 2016).

Desde la teoría de la acción razonada de Ajzen et al (1977), la intención de permanencia es una buena predicción de la conducta, mientras que Price et al. (1981) sostuvieron que la intención de dejar es una expresión de una respuesta emocional. En este sentido, la intención de permanencia es un antecesor de la decisión de las personas de permanecer o renunciar voluntariamente. (Kristensen et al, 2004). Rotación en el Sector de Vigilancia y Seguridad

Como mencionado anteriormente, la presente investigación busca entender la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en el sector de vigilancia y seguridad. La vigilancia ha evolucionado en los últimos años en Colombia. Como todo sector de la economía tiene sus fortalezas y debilidades, y con los años se ha reflejado un leve crecimiento (Vasquez, 2016). Ese crecimiento ha implicado un aumento en salarios y cantidad de empleo, siendo los trabajadores personas jóvenes en una edad comprendida entre los 25 y 38 años (Pérez, 2018). En aquellos casos de vigilancia donde se necesite manejo de armas, se da un curso de capacitación que puede durar unos meses. No es un oficio que requiera formación universitaria, razón por la cual, es relativamente fácil lograr la licencia y poder conseguir empleo. La mayoría del personal no cuenta con formación universitaria en Colombia (Pérez, 2018).

Pérez (2018), afirma: “Durante los últimos cinco años, el sector ha experimentado un crecimiento anual compuesto de 12,18% en sus ingresos y de 7,6% en sus utilidades” (p. 30). Ese aumento de beneficio, relacionado con el crecimiento general de la economía colombiana ha impulsado el sector de la vigilancia. Lo más problemático es mantener la estabilidad del personal por parte de las empresas (Pérez, 2018). Puede haber casos particulares de compañías que tengan éxito en el manejo de la rotación de personal, Salamanca (2016), muestra como a partir de un diagnóstico de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada en Bogotá, se pudo desarrollar un conjunto de estrategias de desarrollo humano para elevar la motivación de los empleados, y disminuir el nivel de rotación de personal.

Issa (2019) desarrolló un estudio con el objetivo de explicar las causas y costos de la alta rotación de personal en las empresas de vigilancia y seguridad privada dentro de la realidad colombiana. Esta investigación se enfocó principalmente en factores financieros a la base de la rotación de personal en empresas de vigilancia. Dentro de las principales conclusiones del estudio, se muestra como la rotación de personal implica un alto costo para las empresas de vigilancia, ya que deben entrenar a un nuevo personal, les dificulta el suplir algunas vacantes, y en general atenta contra el crecimiento de ese sector de la economía por lo cual es necesario aplicar diferentes políticas (Issa, 2019).

González (2015) también desarrolló una investigación en el sector de seguridad privada, donde se analizaron las causas de la alta rotación de personal en las compañías de seguridad privada en Bogotá. Los resultados indican que los factores más comunes de esa rotación de personal están asociados a contratos de trabajos temporales donde hay poca estabilidad, falta de oportunidades para ascensos y crecimiento profesional, horarios inflexibles, y una remuneración que no está acorde con las expectativas de los trabajadores de las organizaciones dedicadas a la vigilancia privada (Gonzalez, 2015).

Pérez (2018) también muestra como un problema del sector es el marco normativo que regula la actividad de vigilancia, el cual evidencia falencias haciendo necesario la necesidad de generar modificaciones en las regulaciones de este sector. Dentro de los principales aspectos a mejorar se destaca la legislación sobre salarios en el sector de vigilancia. Si bien en los últimos años ha habido un crecimiento en los salarios de los empleados vinculados al sector de vigilancia, estos suelen ser menores a los que se pagan por ejemplo en otras áreas de servicio como es el caso de la construcción (Pérez, 2018). Como en cualquier otra área de la economía, las empresas de más tamaño pagan mejores salarios que las pequeñas y medianas, y exigen también un mayor nivel de capacitación y experiencia por parte de sus empleados para acceder al cargo.

Sin embargo, no todas las compañías del sector logran los mismos resultados, algunos no cambian sus políticas de recursos humanos con el fin de retener el talento, y por consiguiente, se ven constantemente expuestos al abandono de personal. Aunque la realidad de cada organización puede ser distinta, ciertamente existen unas tendencias predominantes en el sector, en el cual la permanencia del personal no suele ser común.(Perez, 2018).

Eso hace que las empresas pequeñas de vigilancia no puedan retener a su personal por tiempo prolongado, pues son muy pocas las que cuentan con programas de responsabilidad social y que se preocupan por el bienestar de sus empleados, lo que se ve reflejado en la inversión en capacitación, y algunas ayudas extralegales, ya que por lo general solo buscan la experiencia para más adelante lograr acceder a un mejor puesto en otras compañías similares (Pérez, 2018). Aunque si bien es verdad que en estos empleos se tiende a ganar más del sueldo mínimo. Sin embargo, en el caso de empresas de vigilancia ubicadas en Bogotá, donde el costo de la vida suele ser más elevado, no representa realmente grandes salarios. Además, se debe tener presente que donde se

consigue empleo con mayor celeridad es precisamente en la capital. Es un sector complejo que enfrenta dificultades para evitar la rotación de personal que suele ser bastante común. (Pérez, 2018).

### **5.5 Prevención e Intervención**

Teniendo en cuenta las implicaciones de los factores de riesgo psicosocial en la intención de permanencia y la rotación laboral de trabajadores de primera línea como el sector de vigilancia, es importante continuar estudiando la relación entre estas variables para determinar por qué en algunos campos laborales se logra mayor estabilidad en la intención de permanencia de la fuerza laboral, y por ejemplo en el de la vigilancia u otros sectores se vuelve algo común. El estudio de estas variables tiene el potencial de generar planes y políticas de prevención e intervención.

A partir de la rotación de cada organización, las empresas deben diseñar planes de prevención basados en la mejora de aspectos relacionados con la gestión y selección de recursos humanos, clima organizacional, nivel de motivación y bienestar de los empleados, y todos aquellos factores que contribuyan al cumplimiento de metas en beneficio tanto de los trabajadores como de las organizaciones, para así lograr evitar que la rotación de personal sea algo común y puedan crecer personal y profesionalmente.

Por ejemplo, las organizaciones en función de mejorar su clima organizacional y lograr mejores rendimientos, deben optar por aplicar cambios que sean capaces de solventar los problemas. La alta rotación del cargo se ha identificado como un problema a resolver, por lo cual es necesario tomar medidas al respecto. Cada organización es única en sí misma, por lo cual los planes y políticas pueden ser ajustados a cada realidad. En función de los resultados obtenidos debería poderse hacer ajustes según las necesidades. La flexibilidad y adaptabilidad son clave importante siempre (Asensio et al, 2019).

Se piensa que las políticas más idóneas sobre la materia deberían estar orientadas en primer lugar a una mejor selección del personal. En ese aspecto debería tenerse presente recomendaciones como la de Benites y Benites (2018) respecto a la adaptación de una política de reclutamiento idónea, en la cual se elija un personal acorde con las necesidades de la organización, complementado con un adecuado proceso de formación al personal nuevo y de actualización de conocimientos al personal más antiguo, creando un manual de convivencia dentro de la organización. Adicionalmente, las recomendaciones incluyen ofrecer oportunidades de ascenso laboral y de recompensas para mantener la motivación tangibles e intangibles, aprovechar al máximo las capacidades de cada uno de los miembros de la organización, y facilitar la apropiación del clima laboral que propicie el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas.

Sin embargo, debe haber una política que permita el crecimiento paulatino de la organización junto con la mejora de los salarios, al igual que otros factores vinculados al clima laboral y reconocimiento de los empleados. Así como los directivos de una organización se dan cuenta cuando un empleado siente compromiso con la empresa, de la misma manera los trabajadores perciben cuando los directivos y dueños se preocupan o ignoran completamente su bienestar (Hernández et al, 2020).

Además, las estrategias de comunicación son fundamentales, aquellas políticas que ayuden a superar la rotación de cargos deberían enfocarse en comunicar a los empleados sus fortalezas y debilidades para mejorar su rendimiento, establecer claramente los objetivos de la organización, pedir a los trabajadores que opinen acerca del funcionamiento de la organización, y comunicar los cambios que se requieren aplicar para mejorar el estado de la organización (Anaya & Paredes, 2015).

Por otra parte, dentro de la cultura organizacional, es importante aplicar ciertos cambios que pueden servir como medidas para evitar la rotación de cargos. Entre ellos



se recomienda diseñar programas y planes para la resolución de conflictos dentro de la organización, mantener una cultura organizacional flexible que permita cambios según las necesidades de los empleados, y realizar esporádicamente eventos o reuniones para celebrar el cumplimiento de las metas de la organización (Benites & Benites, 2018)

Esas son algunas de las políticas que deben adaptarse para tratar de evitar la pérdida de trabajadores. Enunciarlas es muy sencillo, pero llevarlas a la práctica no tanto, además que pueden enfrentarse a diferentes tipos de dificultades. En el caso de las remuneraciones, difícilmente en una empresa pequeña podrá competir en una grande en cuanto a salarios. Sin embargo, debe haber una política que permita el crecimiento paulatino de la organización junto con la mejora de los salarios, al igual que otros factores vinculados al clima laboral y reconocimiento de los empleados. Así como los directivos de una organización se dan cuenta cuando un empleado siente compromiso con la empresa, de la misma manera los trabajadores perciben cuando los directivos y dueños se preocupan o ignoran completamente su bienestar (Hernández et al, 2020).

## **6 Metodología**

### **6.1 Tipo de estudio**

Es un estudio exploratorio correlacional, porque permite descubrir posibles relaciones entre variables sin establecer una relación causal clara, es especialmente útil cuando se investigan fenómenos complejos que involucran múltiples factores (Maxwell, 2013).

Además, es una técnica útil para descubrir patrones y tendencias en los datos que pueden ser relevantes para futuras investigaciones. Sin embargo, es importante recordar que la correlación no implica causalidad, y se necesitan estudios adicionales para determinar la relación causal entre las variables (Hinkle et al, 2003).

## **6.2 Muestreo**

No probabilístico e intencional, en el que ya se tiene definido un número de personas a las cuales se les va a aplicar la encuesta (Otzen et al, 2017).

Para seleccionar la muestra del estudio, se determinó que fuera personal activo en la compañía, que el cargo fuera el mismo, en este caso vigilantes con jornadas laborales diarias de doce (12) horas, luego se procedió a enviar el enlace virtual a 100 celulares corporativos de la operación, que son utilizados para el reporte de novedades del puesto de trabajo, de esta manera se buscó total transparencia y equidad en la elección del personal, sin embargo, esta muestra no es representativa, toda vez que el estudio es exploratorio.

La muestra fue desarrollada por 94 trabajadores activos que se desempeñan como vigilantes de una empresa de vigilancia y seguridad privada de la ciudad de Bogota, sobre una población total de 950 vigilantes.

## **6.3 Participantes**

De la población total de 950 empleados en Bogotá que se desempeñan como personal operativo en vigilancia y seguridad privada (guardias de seguridad o vigilante), en el estudio participaron 94 empleados de la compañía HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA. En detalle, la población participante se distribuyó de la siguiente forma: 4 en la prueba piloto y 90 en la fase de aplicación (ver procedimiento). El 100% de la muestra es de sexo masculino, con una media del 38.92 años, siendo el de menos edad de 23 y el de mayor edad 54 años. Igualmente, para los años de antigüedad se encontró una media de 6.26 años de antigüedad, siendo el de menor 1 año y el de mayor antigüedad de 16 años.

## 6.4 Instrumentos

Se utilizaron 2 escalas de medición, la primera fue una adaptación de la Batería para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Intralaboral/Extralaboral) (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), y la segunda fue la escala de intención de permanencia desarrollada por Littlewood (2009). Para los fines de este trabajo, se realizaron adaptaciones de ambos instrumentos para poder dar respuesta a los objetivos de investigación y a la población estudiada (ver Anexo A). Por lo tanto, el cuestionario de recolección de datos para el presente estudio tuvo un total de 33 ítems.

### 6.4.1 *Batería de Riesgo Psicosocial*

En cuanto a la Batería para La Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), que aborda aspectos intralaborales y extralaborales, se realizó una adaptación para el presente estudio. Específicamente, se tomaron ocho ítems del formato de factores psicosociales extralaborales, y 21 ítems del formato de factores psicosociales intralaborales. La escala en su versión original tiene un Cronbach Alfa de 0,954, se hace notar que la validez y confiabilidad de los ítems utilizados de pruebas validadas puede no retenerse dado que hacen parte de una versión modificada y adaptada con nuevos propósitos. Este instrumento fue respondido en una escala de respuesta Likert de 5 puntos con las siguientes opciones de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Para clasificar las 8 preguntas correspondientes a los factores extralaborales, se tomaron en el formato para trabajadores con cargos de auxiliares y operarios (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Para su elección, se

analizaron las situaciones extralaborales más repetitivas del personal de vigilancia, en cuanto a diferentes novedades como llegadas tarde, permisos, ausencias, etc.

Los ítems relacionados con los *factores extralaborales*, abarcaron 3 dominios que fueron denominados relaciones familiares (4 ítems), con ítems como por ejemplo: *Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar*. Demandas económicas del grupo familiar (3 ítems), con ítems como por ejemplo: *En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar*. Finalmente, desplazamiento – trabajo – vivienda (1 ítem): *Es fácil transportarme entre mi casa y el trabaj*.

Para clasificar las preguntas correspondientes a los factores intralaborales, se tomaron los de la forma B (Trabajadores con cargos auxiliares y operarios), que comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales, y en esta clasificación se encuentran los vigilantes (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

De los 97 ítems de la forma B y para poder recolectar información sobre factores más relevantes para el sector de vigilancia y seguridad en Colombia, se evidenció que algunos eran más fáciles de entender y al mismo tiempo eran de vital importancia. Por esta razón se escogieron 21 ítems, que fueron seleccionados de acuerdo con la pertinencia sobre el sector estudiado y buscando controlar sesgos de respuesta. Por lo tanto, la decisión de no aplicar el formato de 97 preguntas, siendo este más extenso y no teniendo disponibilidad para generar varias aplicaciones del instrumento de forma controlada, se adaptó un cuestionario reducido para evitar respuestas automáticas del personal al ser una prueba tan larga, y en algunos casos con ítems cuya redacción varió para que fueran más accesibles para la población objeto de estudio.

Estos 21 ítems abordaron 4 dominios, el primero de control sobre el trabajo (4 ítems) en el que se encuentran contenidos sobre claridad del rol, capacitación,

participación y manejo del cambio, control y autonomía sobre el trabajo, encontrando preguntas como por ejemplo: *En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica*. El segundo dominio es el de condiciones y demandas del trabajo (10 ítems) con dimensiones de demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, exigencias de responsabilidad del cargo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, encontrando preguntas como por ejemplo: *Mi trabajo me exige estar muy concentrado*, o *Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo*.

En el dominio de relaciones laborales (1 ítem), se empleó el ítem: *Me agrada el ambiente en mi grupo de trabajo*. Finalmente, en el dominio de recompensas, se aplicaron 6 ítems con dimensiones de reconocimiento y compensación, y las derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, aplicando preguntas como por ejemplo: *En la empresa me pagan a tiempo mi salario*, *El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo*.

#### **6.4.2 Escala de Intención de Permanencia**

La escala de Intención de Permanencia (Littlewood, 2009), tiene como objetivo conocer el nivel de voluntad consciente y deliberada de los trabajadores por continuar la relación laboral. Este instrumento es una medición generalizada del constructo, sin dimensiones específicas, consta de 4 preguntas, y no se encuentra estandarizado en nuestro país. Tiene un Cronbach Alfa de 0.73, que evidencia un nivel de confiabilidad interna adecuado, fue respondido en una escala de respuesta Likert de 5 puntos con las siguientes opciones de respuesta: siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.

Para el desarrollo de esta prueba se incluyeron la totalidad de los ítems orientados a la posible permanencia o renuncia del personal, como por ejemplo: *Me gustaría dejar esta empresa, Planeo dejar la organización tan pronto sea posible.*

### **Aleatorización de Ítems**

Se hace notar que las preguntas del cuestionario no fueron presentadas en bloques de contenido y fueron intercaladas, para evitar sesgos en las respuestas, específicamente sesgos de orden. Por lo tanto, estrategias de aleatorización de ítems y organización de ítems de contenidos genéricos a más específicos ayudan a controlar sesgos de aquiescencia (Schouten et al., 2016). El cuestionario no recogió datos demográficos de identificación específica de los participantes (i.e., nombres, ID nacional, ID del empleado) con el objetivo de evitar sesgos de deseabilidad social.

## **6.5 Procedimiento**

### **6.5.1 Pilotaje**

Para realizar la prueba piloto, se procedió a entregar en papel impreso a 4 trabajadores activos de la compañía, con el cargo de vigilantes, también se les explicó la finalidad de la investigación y de la prueba, se dio lectura del consentimiento informado y de las instrucciones para su desarrollo en voz alta, y también de manera escrita. A continuación se dejó al personal solo en un salón, y al cabo de 15 minutos de tiempo se procedió a recoger la prueba.

Al final del cuestionario, se realizaron cuatro preguntas orientadas a establecer si el trabajador tuvo dificultad para entender las preguntas, para manifestar si alguna pregunta no le parecía importante, y si realizaría algún cambio en la forma de pregunta de algún ítem (ver Anexo B). El resultado de la prueba piloto permitió confirmar que las

preguntas se consideran relevantes y fáciles de entender, lo que dio paso a la fase de aplicación de la encuesta.

### **6.5.2 Aplicación**

Se estableció el contacto con los empleados, que trabajan en el área de vigilancia de la compañía HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA., para dar aplicación a la encuesta de manera virtual. El primer requisito para diligenciar la encuesta es aceptar el consentimiento informado sobre el objeto de estudio y la confidencialidad de datos y respuestas que serán usadas de manera anónima únicamente con fines académicos, esto con la finalidad de obtener el permiso para aplicar la encuesta. Se les indica a los trabajadores que el tiempo que tomaran en responder es de 7 a 10 minutos.

Luego se le pidió a cada participante indicar su género, edad, antigüedad en la empresa, para luego proceder a responder el cuestionario de 33 ítems. Una vez obtenida la información, se realizaron los análisis correspondientes para definir las conclusiones del trabajo desarrollado.

### **6.6 Aspectos éticos del estudio**

La investigación se estableció según parámetros de participación voluntaria y confidencialidad. De esta manera, todos los participantes recibieron el consentimiento informado donde se describieron los objetivos del estudio, la naturaleza de los ítems del cuestionario, y el tratamiento confidencial de la información, esto con el propósito de que cada participante pueda tomar una decisión voluntaria sobre su aceptación o negación en la participación de la investigación. Se resalta que no se recogieron datos de reconocimiento de identidad del participante como nombres, apellidos o números de identificación (ver Anexo C).

## 7 Resultados

Los datos del presente estudio fueron analizados con el software SPSS IBM 29. A continuación se presentan los resultados de acuerdo con la siguiente organización: descriptivos de los colaboradores respecto a rango de edad y tiempo de antigüedad, descriptivos de las dimensiones de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, descriptivos de los ítems de la escala de intención de permanencia, y finalmente las correlaciones de los factores de riesgo psicosocial e intención de permanencia. Se hace notar que los puntajes de la escala de riesgo psicosocial no fueron transformados como se indica en las instrucciones de la batería ya que fue un instrumento adaptado, y por lo tanto se utilizaron los puntajes brutos.

### Datos Demográficos

Como datos demográficos de la muestra se recogió información sobre el género, edad y tiempo de antigüedad en la empresa. En cuanto al género -como se mencionó en el método- el 100% fue masculina. En la Tabla 1, se evidencia la distribución de edad de los participantes de acuerdo con 4 intervalos. Los resultados evidencian que el mayor porcentaje de participantes se encuentran en el rango de edad de 30 a 39 años.

**Tabla 1**

*Frecuencias de la Muestra Participante por Rango de Edad*

<b>Rango de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
18-29 años	10	11.1	11.1	11.1
30-39 años	37	41.1	41.1	52.2
40-49 años	34	37.8	37.8	90.0
50 años en adelante	9	10.0	10.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

En la Tabla 2 se reporta la distribución de los participantes de acuerdo con la antigüedad en la empresa. Se encuentra que de acuerdo con los intervalos de antigüedad



utilizados para categorización, el mayor porcentaje de participantes reportan un tiempo de antigüedad de 2 a 4 años dentro de la empresa.

**Tabla 2**

*Frecuencias de la Muestra Participante por Tiempo de Antigüedad en la Organización*

<b>Antigüedad en la Empresa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
0-1 años	1	1.1	1.1	1.1
2-4 años	35	38.9	38.9	40.0
5-7 años	29	32.2	32.2	72.2
Mas de 7 años	25	27.8	27.8	100.0
Total	90	100.0	100.0	

### **Factores de Riesgo Psicosocial e Intención de Permanencia**

En la Tabla 3 se reportan los estadísticos descriptivos de las dimensiones de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, de acuerdo con los dominios que fueron adaptados de la batería de riesgo psicosocial (Ministerio de Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

**Tabla 3**

*Descriptivos Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales y Extralaborales*

<b>Dimensiones</b>	<b>Dominio</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. estándar</b>
<b>Extralaboral</b>	Demandas Económicas	90	2.00	5.00	2.9000	0.56190
	Desplazamiento Casa-Trabajo	90	1.00	4.00	2.0111	0.80020
	Relaciones Familiares	90	1.00	4.00	2.6889	0.59293
<b>Intralaboral</b>	Características y demandas del trabajo	90	1.50	5.00	3.1000	0.64998
	Recompensas	90	2.00	5.00	3.2778	0.74995
	Capacitación y control sobre el trabajo	90	2.00	4.50	3.1833	0.59232
	Relaciones Laborales	90	1.00	5.00	3.3556	0.75418

En la Tabla 4 se reportan los estadísticos descriptivos de la escala de intención de permanencia, de acuerdo con los 4 ítems que fueron parte del cuestionario. Como se mencionó previamente en el método, este es un instrumento de naturaleza unidimensional.

**Tabla 4**

*Descriptivos de las dimensiones de la escala de intención de permanencia laboral*

Items	N	Mínima	Máximo	Media	Desv. estándar
Me gustaría dejar esta empresa	90	1.00	5.00	3.0444	0.91075
Planeo dejar la organización tan pronto sea posible	90	1.00	4.00	3.0667	0.80448
Planeo permanecer en esta organización tanto tiempo como sea posible	90	1.00	5.00	3.1778	0.78723
No dejare esta organización de forma voluntaria por ninguna circunstancia (r)	90	2.00	5.00	2.4778	0.56544

*Nota.* (r) corresponde a un ítem que tiene redacción invertida y cuyos valores se transforman en el análisis de datos.

### **Correlaciones de Factores de Riesgo Psicosocial e Intención de Permanencia**

#### **Laboral**

En la Tabla 5 se evidencian las correlaciones de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales con la intención de permanencia, los resultados indican correlaciones significativas positivas entre ambas variables. Los factores extralaborales

evidencian correlaciones significativas moderadas con la intención de permanencia, mientras que los factores intralaborales indican correlaciones significativas altas con la intención de permanencia.

**Tabla 5**

*Correlaciones de Factores Intra y Extra Laborales con la Intención de Permanencia*

		Factores Extra Laborales	Factores Intra Laborales	Intención de Permanencia
Factores Laborales	Extra	1		
Factores Laborales	Intra	<b>.467**</b>	1	
Intención de Permanencia		<b>.491**</b>	<b>.652**</b>	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Se hace notar que al notar un error en la conversión de ítems revertidos en la escala de intención de permanencia, los valores de las correlaciones fueron actualizados.

En la Tabla 6, se evidencian las correlaciones de las variables intralaborales y extralaborales con variables demográficas de edad y antigüedad. No se encontraron correlaciones significativas entre tales variables.

**Tabla 6**

*Correlaciones de Factores Intralaborales y Extralaborales con Edad y Antigüedad*

	Factores Extra Laborales	Factores Intra Laborales	Edad	Antigüedad
Factores Extra Laborales	1			
Factores Intra Laborales	<b>.467**</b>	1		
Edad	0.125	-0.194	1	
Antigüedad	0.079	-0.175	<b>.743**</b>	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 7, se presentan regresiones lineares de los factores intralaborales y extralaborales con intención de permanencia como variable dependiente. Los resultados evidencian que ambos factores intralaborales y extralaborales tienen un valor Beta significativo, sugiriendo una predicción de la variable intención de permanencia de forma significativa.

**Tabla 7**

*Regresiones Lineares de Factores Intralaborales y Extralaborales con la Intención de Permanencia*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	0.612	0.291		2.099	0.039
Riesgo Extralaboral	0.276	0.102	0.238	2.698	0.008
Riesgo Intralaboral	0.515	0.084	0.541	6.119	0.000

*Nota.* Variable dependiente: Intención de Permanencia. Se hace notar que al identificar un error en la conversión de ítems reversos en la escala de intención de permanencia, los valores de las regresiones fueron actualizados.

## 8 Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo principal, analizar las relaciones presentes entre factores de riesgo psicosocial y la intención de permanencia laboral en una empresa del sector de vigilancia situada en Bogotá. Teniendo en cuenta la realidad del contexto y sector económico estudiado después de la postpandemia, se establecieron dos hipótesis de trabajo. La primera hipótesis, asumió que la intención de permanencia laboral tiene una correlación significativa con las variables de riesgo psicosocial extralaboral definidas dentro de la batería de riesgo psicosocial desarrollada en el contexto colombiano (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). En la

segunda hipótesis se indicó que la intención de permanencia de los trabajadores tiene correlaciones significativas con las variables de riesgo psicosocial intralaboral (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana).

Los resultados permitieron confirmar ambas hipótesis de trabajo, la primera hipótesis fue apoyada por correlaciones positivas significativas moderadas, mientras que la segunda hipótesis presentó correlaciones positivas significativas altas, lo que indica que las variables de riesgo o protección intralaborales están asociadas a la intención de permanencia en un puesto de trabajo. Dentro de las variables intralaborales los contenidos indagados incluyeron demandas/características del trabajo, control sobre el trabajo, y sistemas de recompensas.

Entendiendo que la intención de permanencia laboral se refiere a la disposición de los empleados a permanecer en su trabajo actual y en la organización a largo plazo, esta puede ser catalogada como una actitud o un estado mental que indica que los empleados no tienen planes inmediatos de dejar su trabajo o empresa (Lee et al, 1999). En general, la intención de permanencia es un factor importante en la retención de empleados y en la productividad organizacional, porque, los empleados que tienen una alta intención de permanencia laboral tienden a estar más satisfechos con su trabajo, más comprometidos con la organización, y menos propensos a desistir de su trabajo (Lee et al, 1999), lo cual puede reducir los indicadores de rotación de personal (Mobley, 1977).

Así las cosas, encontramos algunos precedentes empíricos en los que se evidencia la relevancia de explorar correlaciones entre la intención de permanencia con variables actitudinales y de percepción individual. Por ejemplo, Vanegas (2014) estudió la intención de permanencia en el campo educativo con compromiso organizacional, los resultados evidenciaron una correlación alta de la intención de permanencia con el compromiso afectivo. Además, en el campo de la salud, se investigó la permanencia de

otorrinolaringólogos en el servicio público, concluyendo que el promedio de tiempo laborado fue de tres a nueve meses, teniendo como principales ventajas de permanecer en la institución la obtención de experiencia quirúrgica, la complejidad de casos y el trabajo en equipo, además de las desventajas relacionadas con los factores intralaborales como la baja remuneración, la problemática en la infraestructura, y los elementos de atención médica (Vanegas, 2014).

En España, un estudio con personal voluntario identificó que la satisfacción con la organización, y con las tareas realizadas son predictores del tiempo de permanencia de los trabajadores, y que esta relación está medida a la vez por la intención de permanecer vinculados. (Jimenez et al, 2009). Estudios como el de Chang et al (2013), examinaron factores intralaborales relacionados con la intención de renuncia de los trabajadores, e identificaron dos características contextuales relevantes, que fueron las buenas prácticas de gestión del talento humano y las relaciones sociales internas. Así las cosas, estos autores proponen que la rotación del personal presenta en primer grado una correlación con las características del trabajo, derivadas de las responsabilidades, los deberes, la compensación recibida y en general las características motivacionales. En segundo grado incluye las características de orden social y del contexto del trabajo, como la buena comunicación, el entrenamiento y el desarrollo tienen influencia sobre conductas relacionadas a la rotación de personal.

Por otra parte, Vaamonde (2015) en su investigación en trabajadores argentinos, sugiere que la intención de no permanencia se encuentra vinculada al síndrome burnout y la satisfacción laboral. Los ambientes de trabajo que son estresantes, sumados a los bajos niveles de satisfacción laboral llevan a tomar la decisión de abandonar el trabajo. El análisis de correlación muestra que la intención de no permanencia se asocia

negativamente con factores intralaborales como por ejemplo la satisfacción laboral. (Vaamonde, 2015).

Otro estudio realizado por Fornés-Vives et al (2018), se centró en los factores psicosociales relacionados con la intención de abandonar el trabajo en el campo de la enfermería en España, se utilizó una muestra de 444 enfermeros que trabajaban en hospitales públicos y privados en España. Para medir la intención de permanencia, se utilizó una escala de 5 puntos que preguntaba a los participantes sobre su probabilidad de abandonar su trabajo actual en los próximos 12 meses. Además el autor utilizó un cuestionario estandarizado para medir los factores de riesgo psicosocial, incluyendo la sobre carga de trabajo, la falta de apoyo social, la insuficiente recompensa por el trabajo realizado, la falta de autonomía y el estrés laboral. Los resultados de este estudio indicaron que el 24% de los enfermeros reportaron una intención moderada o alta de abandonar su trabajo actual en los próximos 12 meses. Además, los factores de riesgo psicosocial que se relacionaron significativamente con una menor intención de permanecer en el trabajo fueron la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo social y la insuficiente recompensa por el trabajo realizado. (Fornés et al, 2018).

Finalmente se concluyó que estos factores de riesgo psicosocial deben ser abordados por los empleadores para mejorar la retención de empleados y fomentar un ambiente laboral saludable. Además, como plan de acción se sugirió un programa de incentivos para los enfermeros como la reducción de la carga laboral y el aumento del apoyo social, para mejorar la intención de permanencia y la retención del personal. (Fornés et al, 2018).

## **8.1 Limitaciones**

Una de las posibles limitaciones presentadas en esta investigación, es que la empresa Honor Servicios de Seguridad Ltda, no autorizo a entregar los porcentajes mensuales y/o semestrales de rotación del personal operativo, por el carácter de confidencialidad que estos datos presentan. Lo cual, limitó la posibilidad de realizar estudios comparativos de percepción con indicadores organizacionales de rotación.

Adicionalmente encontramos que esta compañía tiene aproximadamente 3000 empleados operativos de vigilancia y seguridad privada, y otra limitación es el tamaño reducido de la población a la que se les aplico la prueba, esto por la dificultad de que las personas tuvieran un sistema virtual y contaran con el tiempo en medio de sus actividades laborales que son extensas de 12 horas al día o la noche. Igualmente, dado que el muestreo fue no probabilístico, la generalización de las conclusiones es limitada.

Finalmente, hubiera sido interesante la aplicación de la prueba a personal estandarizado por clientes específicos, toda vez que algunos puestos generan mayores bonificaciones salariales o no salariales dependiendo del cliente en el que se asigne al trabajador.

## **8.2 Futuras Investigaciones**

A futuro es recomendable realizar investigaciones sobre otras problemáticas como por ejemplo el estrés percibido y la sobrecarga laboral en el puesto de trabajo, o sobre variables como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, y la motivación que impulsa la conducta humana, para lograr evidenciar si estos factores también se encuentran asociados tanto a la rotación del personal, como a la intención de permanencia en el sector de vigilancia privada en Colombia. Igualmente, sería interesante desarrollar



la recolección de datos con metodología cualitativa para obtener mayor contextualización de los resultados encontrados en la presente investigación.

## **9 Conclusiones**

Este estudio tuvo como objetivo principal analizar los factores de riesgo psicosocial experimentados en la postpandemia de Covid-19 y asociados a la intención de permanencia del personal operativo de vigilancia y seguridad privada, de la compañía HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA. Se lograron comprobar las dos hipótesis de trabajo, en las que se asumió que la intención de permanencia tiene una correlación significativa con las variables intralaborales y extralaborales, lo que significa los valores de ambas variables tienen a incrementarse juntos, en este caso se evidencia que el deseo de permanencia en esta compañía se encuentra ligado a estas condiciones de factores de riesgo psicosocial.

Además de poner en marcha esta encuesta de factores de riesgo psicosocial, se evidencio que la pretensión no solo es evaluar, sino también generar propuestas de transformación en el entorno donde se presenten estas problemáticas de riesgo, realizando el estudio de una población muy poco explorada anteriormente, pero que se encuentra expuesta a un nivel de riesgo alto, al respecto, con la presente investigación se determinó que los factores de riesgo psicosocial intralaborales se encontraban en correlaciones altas con la intención de permanencia, lo que significa la importancia y responsabilidad de la compañía para evitar la alta rotación del personal, aumentando actividades de bienestar, políticas de incentivos, mejoramiento en las jornadas de trabajo, entre otros.

## **10 Propuesta**

En el contexto actual de la globalización no es acertado considerar a los colaboradores como miembros pasivos de las organizaciones. Las personas y sus constantes interacciones son en sí las organizaciones. Por lo tanto, y como primer elemento se hace necesario que la empresa desarrolle estrategias y políticas asociadas a la gestión del talento humano, donde se tenga al ser humano como el capital más importante de una organización. No se debe incorporar únicamente al excelente talento humanos, también es necesario poder formarlo, proyectarlo, estabilizarlo y retenerlo.

Una vez identificado que la intención de permanencia laboral tiene una correlación significativa con las variables de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral establecidas en la batería de medición de factores de riesgo psicosocial en el contexto colombiano (Ministerio de la Protección Social, 2010), corresponde entonces, planificar actividades preventivas, atendiendo a principios de políticas empresariales y gestión del personal. Por lo tanto, la propuesta sugiere una serie de actividades que pueden servir de ayuda para disminuir la presión de exigencias, mejorar la estima de los colaboradores y reducir en cierta parte las inseguridades que puedan experimentar dentro de la relación laboral, como por ejemplo la estabilidad, las posibilidades de desarrollo y crecimiento, mejora de ingresos, etc.

### **10.1 Objetivo General**

Elaborar un plan para fortalecer y potencializar los efectos de los riesgos psicosociales intralaborales asociados a la intención de permanencia en la compañía.

### **10.2 Alcance**

La propuesta consiste en el desarrollo e implementación de un plan de incentivos, que genere seguridad, estabilidad, bienestar, y productividad en los trabajadores

operativos de la compañía Honor Servicios de Seguridad Ltda, para evitar alteraciones en los factores de riesgo psicosocial intralaborales asociados a la permanencia de los colaboradores. Este plan beneficiara no solo a los trabajadores, sino también a la empresa, en la búsqueda permanente de obtener un trabajo impecable, productivo y estable.

### ***10.2.1 Incentivos de Flexibilidad Horaria***

También se debe intervenir en el tipo de jornadas de los colaboradores, y lograr que el 100% de estos se desempeñen en jornadas de 12 horas con intervención de 2X2X2, así; dos días de trabajo diurno, dos días de trabajo nocturno y dos días de descanso, con el fin de que puedan obtener recuperación física y emocional, teniendo en cuenta que laboran jornadas diarias extensas, además este cambio puede fortalecer las relaciones personales e intrafamiliares de los colaboradores.

### ***10.2.2 Incentivos Tangibles***

Encontramos también, un plan de beneficios de antigüedad, buscando que cada cuatro años, la compañía otorgue un bono por única vez, sin incidencia salarial al colaborador que haya permanecido por este tiempo en la compañía, sin tener en su hoja de vida algún proceso disciplinario y/o solicitud de cambio de puesto, este incentivo persuade al colaborador a la permanencia y al trabajo impecable en su labor.

### ***10.2.3 Incentivos sociales***

Dentro del entorno social, se buscará crear oportunidades para la interacción social, creando mecanismos que fortalezcan las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, y la dinámica laboral. En cuanto a la carga de trabajo, el plan debe estar orientado a verificar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y los recursos del colaborador, permitiendo la recuperación posterior de tareas físicas o mentales que sean exigentes.

#### ***10.2.4 Plan de Carrera y Procesos Disciplinarios***

Otro de los puntos de la propuesta consiste en que la compañía cree un plan carrera de ascenso, para que los trabajadores se motiven a estudiar y crecer dentro de la compañía. Finalmente, se modificaría el proceso disciplinario de la compañía, para evaluar las faltas de los colaboradores, orientado al aprendizaje y crecimiento y no al castigo como tal.

#### **10.3 Recursos**

Como se puede evidenciar este plan de beneficios está orientado a medidas que se pueden crear y/o corregir por medio de políticas, pero se necesitaría destinar un valor económico para las primas de antigüedad del personal y las demás implementaciones, se podría tasar en un valor anual de cincuenta millones de pesos aproximadamente.

#### **10.4 Resultados esperados**

Se anticipa que este plan de beneficios lograría que los trabajadores se sientan más seguros en la compañía, gozando de estabilidad laboral, con mayor tranquilidad a la obtención de un despido, toda vez que se le reconocería de una u otra forma una permanencia bajo ciertas reglas de comportamiento y conducta. Además, en el proceso de ascensos se esperaría que los trabajadores puedan lograr sus objetivos personales con ayuda de la compañía, pues, se evidencia que varios trabajadores pertenecen a este sector económico en búsqueda de lograr sus estudios y metas, mientras que otros lo tienen como medio de subsistencia.

## 11 Referencias

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research. *Psychological bulletin*, 84(5), 888.
- Alva, A., Paredes, E., Pintado, O., Uceda, A., & Ventura, H. (2019). Propuesta de un sistema de gestión de recursos humanos para la industria cementera: el caso de Cementos Pacasmayo S.A.A. Tesis de Maestría, ESAN, Graduate School of Business, Lima.
- Anaya, L., & Paredes, J. (2015). Propuesta de mejora de Clima Organizacional a partir de la Gestión del Talento Humano. Universidad del Pacífico, Escuela de Postgrado, Lima.
- Área de sistemas, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2015). Estado del Sector de Vigilancia y Seguridad Privada en Colombia. Colombia: miniddefensa.
- Arias, D. (2021). Rotación de personal, ¿La nueva “pandemia” laboral? Queo Access. <https://queoaccess.com/blog/rotacion-de-personal-la-nueva-pandemia-laboral/>
- Asensio, S; Mas, J; González, M; & Marzal, J. (2019). Análisis de la rotación de puestos de trabajo desde diferentes perspectivas. Badajoz: XIII CONGRESO INTERNACIONAL DE INGENIERÍA DE PROYECTOS.
- Barranco, C. (2009). Trabajo social, Calidad de vida y estrategias resilientes, *Portularia, Universidad de Huelva*, 9 (2), 133-145
- Barrantes, F. (2017). Clima organizacional y su influencia en la rotación de personal en la Empresa Cineplex S.A., distrito de Comas, Lima.
- Benites, A., & Benites, S. (2018). Proyecto de mejora en Gerencia de Recursos Humanos: Caso Supermercados Peruanos S.A. 2018. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas.

- Blau, F. D., Koebe, J., & Meyerhofer, P. A. (2021). Who are the essential and frontline workers? *Business Economics*, 56(3), 168-178.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales, docentes y manejo de conflictos administrativos y educativos*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, campus de Quetzal Tenango.
- Cortina, E. (2016). El rol mediador del compromiso organizacional entre la satisfacción Laboral y la Intención de Permanencia en el sector de Contact Centers. *Rev Interamn. Psicol. Ocup.* 33(2) 94-107.
- Curbelo, M. A., Pérez, Y., E., & Montero, E., (2016). Modelo matemático para explicar la intención de permanencia del personal académico de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Universidad y Sociedad*. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Del Campo Villares, J., (2011). 5 motivos por los cuales el talento se va de las organizaciones, recuperado de, <http://delcampovillares.com/5-motivos-por-los-que-los-talento-se-va-de-las-organizaciones>.
- Ehrhart, M.G. (2004). Clima de liderazgo y justicia procesal como antecedente de ciudadanía organizacional a nivel unitario. *Psicología del personal*, 57, 61-94.
- Flores, R., Madero, S., (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, Vol 22, num 2, pp. 24-31. Universidad de Guanajuato – México.
- Fornés-Vives, Garcia, G., Frias, D., & Garcia, S., (2018). Psychosocial risk factors and intention to leave work among nurses in Europe: The case of Spain. *Journal of nursing management* 26-34.

- Gomez, C. (2010). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa la calidad de vida laboral percibida en organizaciones colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 4(1), 113-124.
- González, J. (2015). Causas de la alta rotación de personal en las compañías de seguridad privada en Bogotá. Bogotá: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Guaderrama, M., Cavazos, J. (2014). Permanecer o abandonar? Análisis de variables discriminatorias en una organización no lucrativa en México. Revista electrónica Nova Scientia, 7(1) 470-494. Recuperado de [v7n13a23.pdf \(scielo.org.mx\)](https://doi.org/10.15446/nova.v7n1.470-494).
- Hernández, A., Vera, C., & Mendieta, L. (2020). Análisis de los Factores de Riesgo Psicosocial y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Fabricación de Carrocerías. Colombia: Universidad ECCI.
- Hinkle, D. E, Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2003). Applied Statistics for the behavioral sciences. Houghton Mifflin Company.
- Issa, S. (2019). Causas y costos de la alta rotación de personal en las empresas de vigilancia y seguridad privada. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Kristensen, N., & Westergard-Nielsen, N. C. (2004). *Does low job satisfaction lead to job mobility?* (No 1026). IZA Discussion paper series.
- La República. (2021). La pandemia ha aumentado la rotación laboral en Colombia. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/la-pandemia-ha-aumentado-la-rotacion-laboral-en-colombia-3167734>.
- Larrazabal, J. Aranda, M., Topa, G (2015). Influencia de la cultura organizacional de las unidades de enfermería en la intención de permanencia y las conductas de ciudadanía: Un estudio multimuestra. *Acci acción psicol* 12 (2) 59-72.
- Lawler, E. (2008). Talent management: A four-step approach to people management. Jossey-Bass.

- Lee, T. Mitchell, T, & Sablynski, C, (1999). Qualitive research in organizacional and vocational psychology: Intentional and unintentional influences on career paths. *Journal of Vocational Behavior*. 384.397.
- Littlewood, H. (2009). Antecedentes de la intención de permanencia en una institución financiera de microcréditos. Universidad Nacional Autónoma de México (Doctoral dissertation, Tesis doctoral inédita).
- Lopez, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. Revista vinculado. Recuperado;[http://vinculando.org/empresas/propuesta\\_para\\_reducir\\_el\\_indice\\_de\\_rotacion\\_de\\_personal.htm](http://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.htm), México.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. SAGE Publications.
- Ministerio de Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Colombia: Universidad javeriana. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62, 237-240.
- Nosotros Honorlaurel, 2020, [Sobre Nosotros – Honor y Laurel \(honorlaurel.com\)](http://www.honorlaurel.com). recuperado de <https://honorlaurel.com/sobre-nosotros/>
- Orchak, G., Marin, E. M. (2016). Diseño de un Instrumento Para Medir la Relación Sistema de Compensación, Permanencia y Compromiso. *Revista Global de Negocios*, 4(7), 75-84.
- l, J. A. (2013). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. SAGE Publications.



- Otero, M. & Torres K. (2016). *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. (Tesis de maestría, Universidad del Pacífico, escuela de Post Grado, Lima, Perú)
- Otzen, T, & Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Inte J Morphol.*, 35 (1); 227-232.
- Ovalle, C. (2018). Rotación de personal y clima organizacional". (Tesis de pregrado). Recuperado el 18 de julio de 2019 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Macario-Fredy.pdf>.
- Pérez, C. (2018). El sector de seguridad y vigilancia privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión. Colombia: Cuadernos de Fedesarrollo.
- Poveda, A., Pérez, K., & González, K. (2020). Análisis de la rotación de personal en la empresa adecuamos y comercializamos s.a.s. en época de pandemia, en la ciudad de Santa Marta. Colombia: Universidad ECCI.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of management journal*, 24(3), 543-565.
- Roa, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Rodriguez, A. (2008). Identificación de las causas que originan la rotación de personal en el hotel Camino Real y modelo de propuesta. INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY.
- Rigotti, T., Yang, L., Jiang, Z., Newman, A., Cuyper, N., & Sekiguchi, T. (2021). Work-Related Psychosocial Risk Factors and Coping Resources during the COVID-19 Crisis. *Applied Psychology: An International Review*, 70(1), 3–15.

- Robertson, M. (2021). Hindsight is 2020: identifying missed leadership opportunities to reduce employee turnover intention amid the COVID-19 shutdown. *Strategic HR Review*, 20(6), 215-220.
- Salamanca, N. (2016). Diagnóstico de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada a partir de estrategias de desarrollo humano. Bogotá: UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS.
- Sevilla, V., & Salazar, L. (2016). Conflicto en los entornos familiar y escolar en el nivel medio superior, revista *Ra Ximhai*, 12(3), 182-194.
- Schouten, B., Cobben, F., Lundquist, P., & Wagner, J. (2016). Does more balanced survey response imply less non-response bias? *Journal of the Royal Statistical Society. Series A (Statistics in Society)*, 727-748.
- Tamayo, C. (2008). Modelos Teóricos e Investigación sobre Rotación de Personal, México: PAC.
- Vaamonde, J. D. (2015). Intenciones de renunciar al trabajo: diseño y validación de una escala para su medición. In VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología- Universidad de Buenos Aires.
- Vanegas Avendaño, F. J., & Montoya Cartagena, L. M. (2014). Factores psicosociales asociados a la permanencia laboral en los empleados contratados por Sintraempaques y Sintrainduplascal en la compañía de empaques en el municipio de Itagui entre el año 2013-2014 (Doctoral dissertation, Psicología).
- Vasquez, H. (2016). Empresas de vigilancia en Colombia: cuarteles sin trabajo decente. Escuela Nacional Sindical. <https://ail.ens.org.co/informe-especial/empresas-de-vigilancia-en-colombia-cuarteles-sin-trabajo-decente/>

Villalobos, E.. (1999). Factores psicosociales de riesgo en el trabajo; una revisión teórica.

Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 15 (2), 163-180.

## 12 Anexos

### 12.1 Anexo A

#### *Cuestionario de Riesgo Psicosocial e Intención de Permanencia Adaptado*

NO	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Es facil tranportarte entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo tiempo para compartir con mi familia y amigos					
3	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
4	En mi hogar tenemos deudas dificiles de pagar					
5	Mis problemas personales o familiares me quitan la energia que necesito para trabajar					
6	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos basicos					
7	Me gustaria dejar esta empresa					
8	Me queda tiempo para actividades de receracion					
9	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme comodo(a).					
10	En el lugar que trabajo hace mucho frio					
11	Planeo dejar la organización tan pronto sea posible.					
12	El espacio donde trabajo es comodo.					
13	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
14	Planeo permanecer en esta organización tanto tiempo como sea posible.					
15	Mi trabajo me exige atender muchos asuntos al mismo tiempo					
16	Como partes de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
17	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrian hacer de una forma mas practica.					
18	No dejare esta organización de forma voluntaria por ninguna circunstancia.					
19	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar.					
20	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo.					
21	Los equipos o herramientas que trabajo son comodos.					
22	Cuando estpy en casa sigo pensando en el trabajo.					
23	Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas.					
24	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tiene en cuenta mis ideas y sugerencias.					
25	Me informan con claridad cuales son mis funciones.					
26	Recibo capacitacion util para realizar mi trabajo.					
27	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo.					
28	En la empresa me pagan a tiempo mi salario.					
29	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo.					
30	En mi trabajo tengo posibilidad de progresar.					
31	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores.					
32	Mi trabajo en la empresa es estable.					
33	Siento orgullo de trabajar en esta empresa.					

## 12.2 Anexo B

### *Preguntas de Retroalimentación Fase de Pilotaje*

A continuación, le solicitamos que nos ayude con comentarios respecto al contenido de las preguntas que respondió.

1. ¿Le pareció que alguna de las afirmaciones no era importante? ¿Cuál(es)?
2. ¿Tuvo dificultad para entender alguna de las afirmaciones? ¿Cuál(es)?
3. ¿Cambiaría la forma en la que está escrita alguna de las afirmaciones? ¿Cuál(es)?
4. Aparte de las afirmaciones que se encuentran en la encuesta, ¿Hay otros aspectos que usted cree importante incluir para identificar riesgos psicosociales en su trabajo?
5. ¿Considera que hay afirmaciones repetitivas? ¿Cuáles)?

### 12.3 Anexo C

#### *Consentimiento Informado para Participantes de Investigación*

Se le ha contactado a usted en calidad de trabajador en el sector de la vigilancia y seguridad privada, para invitarle a responder una encuesta, orientada a identificar factores de riesgo psicosocial laboral. La encuesta es una adaptación del cuestionario de factores de riesgos psicosociales desarrollado por el Ministerio de Protección Social. La encuesta contiene 33 de declaraciones que describen situaciones que están relacionadas con su trabajo, donde se le solicita indicar la frecuencia con la que se presenta cada situación, con las siguientes opciones de respuesta; siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Responder la encuesta le tomará de 7 a 10 minutos.

La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Dentro de la información demográfica no se recogerán nombre o apellidos, sin embargo, se recogerán datos relacionados con el tiempo de antigüedad en la organización, edad y género del participante. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

En caso de cualquier duda o comentario sobre la investigación no dude en contactar al equipo de investigación por email a [angelicabemo@unisabana.edu.co](mailto:angelicabemo@unisabana.edu.co)

Si ha entendido el objetivo del estudio, los datos que serán recogidos, su rol como participante, y acepta participar voluntariamente en la investigación, por favor seleccione esta casilla.

Género:

Edad:

Antigüedad en la empresa:

A continuación encontrará 33 preguntas sobre riesgo psicosocial relacionado con su ambiente laboral. Recuerde que debe indicar la frecuencia con la que se presenta cada situación, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca.