

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
PRESENTES EN LA EMPRESA WOG S.A.S.

ÁNGELA PATRICIA CASTILLO SARMIENTO  
DIANA XIMENA CASTAÑEDA ROJAS  
MARITZA MORENO CÁRDENAS  
RICARDO ANDRÉS NARVÁEZ CAICEDO  
YISEL CAROLINA GIRÓN CARVAJAL

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE POSGRADOS  
BOGOTÁ D.C. I SEMESTRE AÑO 2017

IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES  
PRESENTES EN LA EMPRESA WOG S.A.S.

ÁNGELA PATRICIA CASTILLO SARMIENTO  
DIANA XIMENA CASTAÑEDA ROJAS  
MARITZA MORENO CÁRDENAS  
RICARDO ANDRÉS NARVÁEZ CAICEDO  
YISEL CAROLINA GIRÓN CARVAJAL

Trabajo de grado para obtener el título de Especialista en Gestión Humana de las Organizaciones

LUZ ESPERANZA BUITRAGO ARÉVALO  
MAGISTER EN INVESTIGACIÓN SOCIAL INTERDISCIPLINARIA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE POSTGRADOS  
BOGOTÁ D.C. I SEMESTRE AÑO 2017

## Índice

Descripción y Formulación del Problema.....	7
Planteamiento del Problema .....	7
Pregunta de Investigación .....	10
Justificación .....	11
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Antecedentes .....	13
Marco Teórico.....	17
Marco Legal .....	23
Marco Contextual.....	27
Principales Hitos de la Empresa .....	28
Estructura Organizacional.....	28
Factores Claves de Éxito.....	29
Marco Metodológico.....	32
Participantes .....	33
Población.....	33
Muestra. ....	33
Categorías de Estudio .....	35
Alcance investigación .....	38
Técnicas de Recolección de Información y Análisis .....	39
Alcance de la Entrevista.....	39
Procedimiento .....	40
Resultados .....	42
Conclusiones .....	48
Propuesta de Mitigación e Intervención de los Riesgos Psicosociales Identificados en el Desarrollo de las Funciones de los Colaboradores de la Empresa WOG S.A.S.....	51
Objetivo.....	51
Alcance .....	51
Justificación .....	51
Metodología .....	52
Fase 1 – Sensibilización.....	53

Fase 2 – Planeación y estrategia. ....	54
Fase 3 – Implementación. ....	54
Fase 4 – Seguimiento y control.....	57
Figura 4. Metodología, propuesta de mitigación e intervención de los riesgos psicosociales identificados en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S. .....	57
Apéndices.....	58
Formato de Consentimiento Informado .....	58
Formato de Entrevista .....	59
Entrevistas Realizadas .....	61
Análisis de Entrevistas .....	91
Referencias.....	110

## **Introducción**

El presente estudio se llevó a cabo en la empresa WOG S.A.S., empresa del sector tecnología, contando con la participación de los colaboradores de los cargos: líderes de proyecto, desarrolladores, funcionales y administrativos. En la actualidad, el uso y el dominio de las TIC por parte de las empresas del sector de tecnología, determina su impacto y permanencia en el mercado laboral, para esto se requiere de profesionales altamente calificados y con el desarrollo de competencias tales como: adaptación al cambio, alta tolerancia a la frustración, capacidades técnicas, habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, administración del tiempo y orientación a resultados entre otras. Para el desarrollo y mantenimiento de estas competencias, capacidades y habilidades, es necesario tener en cuenta que se deben generar también, condiciones de trabajo que promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores.

Esta investigación tiene como fin, identificar y describir los riesgos psicosociales presentes en el desarrollo de las funciones de la población en mención. Estos riesgos, se originan a partir de las condiciones del trabajo y de la presencia de factores de riesgo intralaborales, extralaborales e individuales. Entre estos, se encuentra la organización del trabajo de manera inadecuada, que puede generar respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (estados de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivo (afectación de la percepción, dificultad en la toma de decisiones, falta de concentración y de creatividad) y conductual (abuso en el consumo de sustancias psicoactivas, comportamientos violentos generados por sentimientos de ira y frustración y predisposición a accidentes) que tienen efectos importantes en la salud y en el trabajo.

Este documento parte de una serie de investigaciones referentes a los riesgos

psicosociales identificados en contextos laborales relacionados con la problemática abordada en esta investigación. Para desarrollar el presente estudio, se tienen en cuenta varios elementos: en la primera parte, se justifica la elección de la problemática y los objetivos a desarrollar; en la segunda, se desarrollan los marcos teórico, legal, contextual y metodológico pertinentes para dar fundamento científico a esta investigación; en la tercera parte, se organizan y analizan los resultados obtenidos y se generan las conclusiones; y por último, se propone un plan de prevención e intervención que busca mitigar los riesgos psicosociales identificados de mayor impacto.

## **Descripción y Formulación del Problema**

### **Planteamiento del Problema**

Condiciones de trabajo tales como las cargas de trabajo excesivas, las exigencias de trabajo bajo presión de tiempos, la falta de claridad de las funciones del puesto y de los conocimientos requeridos para realizar dichas funciones, la falta de participación en la toma de decisiones que afectan al colaborador, la falta de estabilidad laboral, las condiciones asociadas al entorno laboral, las largas jornadas de trabajo, los tiempos de desplazamientos en la ciudad, entre otras, son situaciones que se presentan actualmente, en los diferentes ámbitos organizacionales.

En este trabajo, se abordan los riesgos psicosociales, que se presentan en una empresa del sector de la tecnología y se orienta a identificar y describir dichos riesgos presentes en el desarrollo de las funciones y en el entorno laboral de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.

Los riesgos psicosociales se pueden presentar en toda organización, pueden afectar la salud de los colaboradores que a causa de estos riesgos, padecen enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos; al mismo tiempo, se afecta de manera negativa la productividad y la rentabilidad en la empresa, al generarse enfermedades laborales, aumento de ausentismos, accidentes laborales o alta rotación, entre otras situaciones asociadas a estos riesgos.

En la empresa WOG S.A.S. estos riesgos pueden estar afectando la salud, el bienestar y la productividad de los colaboradores, en especial los que residen en la ciudad de Bogotá; esto debido a la naturaleza del negocio, el agotamiento laboral, los horarios extendidos, la falta de pausas de descanso y el tiempo requerido para desplazamientos en la ciudad; por esta razón se llevará a cabo la presente investigación, liderada por un grupo de estudio de la Universidad

Piloto de Colombia.

Esta investigación se realizará en diferentes áreas de la organización WOG S.A.S.; empresa con experiencia en el desarrollo de soluciones (software) con base a nuevas tecnologías; en este entorno se realizará la identificación y descripción de los riesgos psicosociales, que afectan el desarrollo de las funciones de los colaboradores de esta organización y que inciden en el desarrollo de su trabajo, en su salud y en su bienestar en general.

Con respecto a la situación actual de esta problemática a nivel nacional, el decreto 2646 de 2008 del Ministerio de Protección Social establece disposiciones y define las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los riesgos psicosociales en el trabajo; así como el estudio y la determinación de origen de patologías, presuntamente causadas por estrés ocupacional. Se establece que los empleadores deben identificar, como mínimo, algunos aspectos como: gestión organizacional, características del grupo social del trabajo, condiciones de la tarea, carga física, entre otros.

En un informe sobre los riesgos psicosociales en el trabajo, elaborado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (Eu-Osha) y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) se encontró que en Europa, el 25 % de los trabajadores mencionan sentir estrés laboral la mayor parte del tiempo, y un porcentaje similar declara que el trabajo tiene un efecto negativo en su salud (Eu-Osha, 2012). De acuerdo a este estudio podríamos inferir para esta población europea, que la cuarta parte de los trabajadores, identifican como uno de los riesgos psicosociales potenciales el estrés, y una proporción similar que el trabajo incide de manera negativa en su salud.





**Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los riesgos psicosociales identificados, que tienen mayor impacto en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.?

## **Justificación**

Hoy en día, el trabajo es el fundamento y la base de la vida social e individual, y esta es una actividad por la cual el hombre se relaciona con la naturaleza y el entorno para satisfacer sus necesidades y el desarrollo de sí mismo.

En el entorno laboral, el trabajador se encuentra inmerso en diferentes condiciones de trabajo, estas le pueden afectar, tanto de manera positiva como de manera negativa, por lo tanto se infiere que el trabajo puede considerarse como un instrumento categorizado; como salud y como enfermedad para el individuo, la organización y el entorno externo. De acuerdo a todo lo anterior, se hace importante el análisis y el diagnóstico de los riesgos psicosociales en la empresa WOG S.A.S.

Consideramos para esta investigación que los riesgos psicosociales, son de importante incidencia, sobre todo negativa en el campo laboral, siendo la causa de ausentismo en el sitio de trabajo, dado por diferentes situaciones como son: las enfermedades comunes, los accidentes laborales y las enfermedades profesionales, con gran impacto en la productividad de la organización, altos costos y un deterioro en la calidad de vida de los individuos.

Lo anterior, justifica la necesidad de la identificación y descripción de los riesgos psicosociales, presentes en el entorno laboral de los colaboradores de WOG S.A.S., y presentar un informe a la gerencia de esta organización, el cual sugiere estrategias que permitan mitigar el efecto que tienen estos riesgos psicosociales, sobre los colaboradores, beneficiando así su salud y bienestar; también permite favorecer la productividad en esta organización, la calidad de vida de los individuos y dar cumplimiento a los requerimientos de ley.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Identificar y describir los riesgos psicosociales de mayor impacto en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar los riesgos psicosociales que se generan, en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.
2. Describir los riesgos psicosociales, que tienen mayor impacto y que se identificaron en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.
3. Diseñar una propuesta, orientada a mitigar y controlar los riesgos psicosociales, que se identificaron en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.

## **Antecedentes**

Para contextualizar el desarrollo de esta investigación, se abordan los estudios e investigaciones que se relacionan a continuación y que contribuyen al objeto de estudio.

Se da inicio con el estudio titulado: Dinámica organizacional actual: demandas excesivas y fenómenos de depredación en empresas, realizado por Melamed (2005, pág. 12 a 55), que hace énfasis en las organizaciones empresariales y en las dinámicas de estrés laboral en los trabajadores; aquí se busca, explorar la respuesta a algunas preguntas, tales como: ¿qué características tiene el fenómeno de generar demandas excesivas de tiempo y dedicar los recursos humanos en las empresas, impactando negativamente en estos?.

Esta investigación abordó la gestión empresarial, entendiendo que cierta clase de dinámica organizacional y específica de momentos socioeconómicos de cambios estructurales y rápidos, genera condiciones que fomentan una demanda excesiva hacia los empleados ejecutivos.

En este estudio se concluyó que el estrés en las organizaciones, promovido por la cantidad de exigencias diarias, recae por completo en las personas, desconociendo que los resultados en algunas ocasiones están por fuera de su control e influencia. Se determinó también que orientar al individuo a aceptar lineamientos empresariales como propios, conlleva a condiciones, que en algunos momentos se convierten en extremas y que son generadas por la misma organización.

En otra investigación titulada: Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor, en la ciudad de Pereira, bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional, realizado por Carvajal y Ramírez (2011, pág. 17 a 50), esta investigación se enfocó en analizar los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de gestión de riesgo.

Se aplicó un instrumento para la identificación de riesgos psicosociales, llamado ISTA

21, el cual buscaba evaluar los riesgos en diferentes niveles: intra-laborales, extra-laborales e individuales y las dimensiones psicosociales, doble presencia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones y las dimensiones de salud, estrés y satisfacción.

Se llega a concluir sobre la importante necesidad de implementar el estudio de los factores de riesgos psicosociales, en la dinámica organizacional de cualquier empresa, especialmente pensando en la construcción y puesta en práctica de la planeación estratégica.

También se reconoce, la importancia de la gestión del talento humano, que se orienta en el reconocimiento y el valor que se da a los colaboradores como personas, los cuales hacen parte esencial de los recursos de las compañías, siendo sujetos con valores, sueños, necesidades, habilidades, destrezas, competencias, quienes finalmente dinamizan y determinan a las organizaciones.

Las autoras del estudio destacan, que las personas, son la razón de ser de toda empresa; y depende de estas, que ellas puedan desarrollar todo su potencial, por ende los aportes de los trabajadores y su autonomía, generan un buen clima laboral que se verá reflejado en la organización.

En otro estudio titulado: Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral, realizada por Abello y Lozano (2013, pág. 8 a 48), este estudio se concentra en analizar la relación entre los factores de riesgos psicosocial y clima organizacional y también se exponen los principales instrumentos que se usaron para evaluarlos.

El estudio presenta los instrumentos para evaluar factores de riesgo psicosocial, dentro de los cuales se encuentra el método de evaluación de factores psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, desarrollado por Martín y Pérez (1997), cuestionario que consta de siete escalas y 75 preguntas, así como el cuestionario de factores psicosociales en el

trabajo (CFP) diseñado por Espinosa y Romero (2002), el cual evalúa 3 aspectos y 4 factores de riesgo.

Para la evaluación del clima organizacional se presenta la Escala de Clima Organizacional (ECO) desarrollada por Fernández (2008), la cual presenta 63 afirmaciones y agrupa cinco factores, por última aparece el instrumento (IPAO) desarrollado por Gómez (2011), el cual está compuesto por 40 ítems a través de los cuales evalúa 6 dimensiones.

En la investigación titulada: impacto psicosocial de la tecnología de información y comunicación (TIC): tecnoestrés, daños físicos y satisfacción laboral, realizada por Pocinho y García (2008, pág. 7 a 58) en Portugal, esta investigación trata de los impactos psicosociales y los factores desencadenantes de estrés tecnológico, sobre los trabajadores que utilizan el ordenador con alta frecuencia, como una herramienta de trabajo. Se aplicaron dos cuestionarios: RED-TIC y el S20/23.

Los participantes fueron los trabajadores de una empresa de software, la muestra fue de 50 individuos de los cuales 85,19% (42) eran hombres y el 14,81% (8) mujeres. Las edades oscilaron desde un mínimo de 23 y el máximo de 44 años, con un promedio de 30.68 años. En relación con el estado civil, el 62% son solteros o divorciados y el 38% están casados.

En este estudio se encontró que el uso frecuente de las TIC tiene efectos negativos, en particular en aspectos fisiológicos y en menor medida a nivel psicológico. En cuanto al género, la investigación confirma los estudios de Salanova, Llorens, y Nogareda Cifrar (2007), en estos las mujeres muestran niveles más altos que los hombres, especialmente en lo que respecta a la fatiga.

En otro estudio titulado: nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo, realizado por Salanova (2006, pág. 1 a 21) en España, este estudio se enfoca en describir los

principales riesgos y daños psicosociales relacionados con la tecnología. Se concluyó que la introducción de las TIC (tecnologías de la comunicación) en una organización tiene efectos en la salud de las personas, como son los trastornos músculo esquelético (TME), dolores de cabeza, fatiga mental y física, ansiedad, temor, aburrimiento.

La exposición como tal a las TIC, no es la causa de los efectos psicosociales negativos, ya que existen variables que pueden mediar y modular esa relación, estas variables son la interpretación que se le brinda a las experiencias pasadas con el uso de las TIC, las actitudes y los valores asociados a la tecnología (Chua, Chen y Wong, 1999; Salanova, Grau, Cifre y Llorens, 2000; Salanova, Grau, Llorens y Schaufeli, 2000; Salanova y Schaufeli, 2000).

Otra de las conclusiones resalta al tecnoestrés como una de las afectaciones más frecuentes, por el uso inadecuado o en exceso de la tecnología, evidenciándose quejas psicósomáticas como problemas de sueño, dolores de espalda o trastornos gastrointestinales, así mismo implicaciones a nivel organizacional como absentismo y la reducción del desempeño laboral, debido al mal uso de las TIC.



## **Marco Teórico**

El trabajo es un conjunto de actividades, realizadas por una persona que busca un bien común e individual para satisfacer sus necesidades a través de las ganancias recolectadas a cambio de una buena labor desempeñada, sin embargo Raija Kalimo, Mostafa A. El Batawi y Cary L Cooper, (1988) definen el trabajo desde el punto de vista de la salud, como un valor incalculable; dando a la persona la sensación de pertenecer a un sector de la sociedad que lo considera importante, necesario y valioso, proporcionando oportunidades para ampliar sus conocimientos; por otro lado, Zygmunt Bauman (2000), especifica trabajo “por el que hay que pagar salarios o jornales, que puedan venderse y está en condiciones de ser comprado”

Las condiciones hoy en día para el trabajador, no son las más adecuadas y pueden generar riesgos en la salud estando expuesto a enfermedades o en peligro de un accidente, partiendo por la definición de riesgo según la Organización Mundial de la Salud es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

Por lo anterior este estudio se enfoca en la identificación y descripción de los riesgos psicosociales de la empresa WOG S.A.S y se hace pertinente hacer la diferencia con respecto a factores de riesgo psicosocial y riesgos psicosociales por Gil-Monte (2012). Los factores psicosociales son definidos como las “condiciones presentes en situaciones de trabajo asociadas con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el medio exterior; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud de los empleados. Términos como “organización del trabajo” y “factores organizativos” son conceptos que en el mundo laboral, se intercambian con “factores psicosociales” para señalar las condiciones de trabajo que

conducen al estrés”.

Si estos factores son desfavorables, podemos hablar de riesgos psicosociales, los cuales son fuente de estrés laboral y tienden a producir daño psicológico, físico, o social a los individuos de una organización.

Por lo anterior se puede evidenciar que al determinarse un factor de riesgo psicosocial puede ocasionar un riesgo para el individuo de manera negativa afectando su salud y bienestar; para Gil-Monte (2012) los riesgos psicosociales, debido a la actividad laboral pueden deberse a un deterioro o disfunción en algunas características presentes en la labor diaria del individuo, las cuales se relacionan a continuación:

### **Las Características de la Tarea**

Cantidad de trabajo, complejidad en las tareas desarrolladas, labores muy monótonas o repetitivas, ritmo de trabajo acelerado, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio-importancia social de la tarea en la empresa, etc.

### **Las Características de la Empresa**

Variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización vs descentralización, nivel de formalización), definición de competencias, organigrama, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, planes de carrera, estilos de liderazgo, tamaño, etc.

### **Las Características del Empleo**

Diseño del puesto de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.

### **La Organización del Tiempo de Trabajo**

Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, horas extras y nocturno.

Los riesgos psicosociales, se convierten así en una realidad, que se requiere sea abordada, dadas las dificultades e incidencias que se generan en el ámbito de las empresas en la actualidad, estos son la causa que genera diversas enfermedades y afectan la salud y el bienestar de los trabajadores, que, sometidos a largos periodos de trabajo fuerte y estrés constante, presentan problemas graves de salud, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculares, entre otros.

Es por esto que a través de estas características identificadas por Gil-Monte (2012) se da hincapié en la relación salud y trabajo, y de acuerdo a la legislación en Colombia, en el sistema general de riesgos laborales, modificado a través de la ley 1562 de 2012; en el año 2011 en Colombia se inició un proceso de actualización en la legislación de las administradoras de riesgos laborales (ARL) del país, realizando avances en temas básicos y especialmente en la adopción del término ‘sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo’; estableciendo el monitoreo permanente de los factores psicosociales en el trabajo.

Para la organización, se generan implicaciones importantes, al hacer caso omiso a lo que establece la ley 1562 de 2012, entre estos, los altos costos que se generan cuando se presentan accidentes de trabajo o cuando las condiciones de salud se ven afectadas de manera significativa.

Continuando con la relación entre salud y trabajo y de acuerdo a Robert Karasek (1990) que refiere “el contexto laboral se originan múltiples factores de riesgo para la salud biopsicosocial del individuo y su entorno”, se deduce, que a partir de estos factores se pueden originar incapacidades, ausentismos, enfermedades crónicas, accidentes fatales y no fatales, que perjudican la salud del trabajador y su entorno laboral.

Así mismo, el concepto de factor psicosocial por (Steven L. Sauter, 2001), se extiende también al entorno externo, fuera de la organización, por ejemplo, las exigencias domésticas y

los aspectos del individuo como son su personalidad y sus actitudes, que pueden estar asociados a la aparición del estrés, afectando en el trabajo; de esta manera y teniendo en cuenta lo anterior, se resalta que existen otras variables extralaborales, que pueden convertirse en un riesgo psicosocial, y que puede verse reflejado desde lo emocional con respecto a la ansiedad, depresión, desequilibrio, entre otros, por otro lado desde, la restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones y por último el estrés el cual puede ser precursor a enfermedades graves.

En numerosos estudios, que han analizado los efectos de las demandas laborales en los trabajadores, y sobre todo, del control sobre el trabajo y su relación con la aparición de diversas enfermedades, dentro de estas investigaciones se encuentra la de Laurell (2000), quien postula la relación entre “trabajo- salud, en la cual la relevancia del trabajo para la salud, reside en que pone a la persona en contacto con algunos factores de riesgo, causantes de enfermedad” deteriorando así la salud de la persona, que se encuentra bajo determinadas condiciones laborales, como acoso laboral y exceso de funciones para un cargo, es por esto que para el cumplimiento de las labores; hoy en día se requiere más demanda de tiempo para el desarrollo de estas, afectando negativamente la salud, la motivación y hasta la vida personal del individuo.

El riesgo psicosocial, se puede generar por condiciones en el entorno laboral, la organización del trabajo, la presión, e incluso en el manejo de nuevas tecnologías, hoy en día, la tecnología en el siglo XXI, hace más competitivas a las organizaciones y les permite la participación de nuevos mercados, WOG S.A.S. es una organización altamente competente en el mercado, cuenta con amplia experiencia en desarrollo de soluciones de software, con base en nuevas tecnologías; es así como Thompson y Strickland (2004) definen tecnología como “dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos capaces de manipular

información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización”, de esta forma se generan novedosos proyectos con avances tecnológicos, que rompen todo tipo de barreras, en un entorno de constante cambio, de mejora continua, que implica contar con talento humano altamente calificado con competencias técnicas, de conocimientos y de alta adaptación al cambio.

Adicionalmente, dados los avances tecnológicos que se han desarrollado en los últimos años, y que han repercutido en el ámbito laboral, se observa un aumento creciente de los niveles de estrés laboral, que gracias al avance y al desarrollo de las nuevas tecnologías, juegan un papel destacado, donde la presión y la exigencia de competitividad que el nuevo entorno determina, requiere de profesionales, que se actualicen permanentemente y que dominen estas tecnologías, lo cual implica ritmos de trabajo y tensiones asociadas, que para muchas personas es difícil manejar, lo anterior, exige de las personas tener apertura al cambio, para adaptarse a una nueva era, con el fin de acoger los cambios presentes, que conllevan a un desarrollo cada vez más competitivo.

Por otra parte, de acuerdo a los autores Raija Kalimo, Mostafa A. El Batawi y Cary L Cooper, (1988) en la publicación los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud; refieren que desde 1974, los miembros de la Organización Mundial de la Salud prestan mayor atención a los factores psicosociales en relación con la salud y el desarrollo humano, no quiere decir que anteriormente no se haya prestado atención a este tipo de factores, pero como los tiempos cambian y la salud es lo primordial del individuo se ha hecho más énfasis en el cuidado, seguridad y bienestar presentes en una labor hacia el trabajador.

Desde entonces se han realizado varios tipos de estudio; Raija Kalimo, Mostafa A. El Batawi y Cary L Cooper, (1988) interpretan que la “salud está relacionada con factores

psicosociales presentes en el trabajo” que de una u otra forma pueden generar daños irreversibles ocasionando un deterioro en la salud del individuo.

Dado el impacto de los cambios en el ámbito laboral a nivel mundial, es imprescindible identificar los riesgos psicosociales presentes en la vida laboral, con el fin de prevenir, intervenir y establecer las medidas requeridas, para contribuir al cuidado de la salud de los colaboradores y para facilitar su adaptación a los nuevos contextos laborales.

## **Marco Legal**

Para continuar con la justificación de esta investigación, y de acuerdo con la normatividad legal vigente, se enuncian a continuación las normas y leyes que son fundamento para este estudio.

Inicialmente, en la Constitución Política de Colombia, se establecen los derechos fundamentales de todo colombiano, entre estos el derecho al trabajo en unas condiciones dignas y justas. Título II de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo 1 de los derechos fundamentales, Art. 25

También en el Código Sustantivo del Trabajo, se establecen las obligaciones especiales del patrono, dentro de ellas se encuentra proveer al trabajador de sitios de trabajo apropiados y elementos adecuados, para prevenir accidentes y enfermedades profesionales, con el fin de garantizar su seguridad y su salud. Primera parte, Derecho individual del trabajo, Título I, Contrato individual de trabajo Capítulo V, Art. 57, Obligaciones especiales del patrono No. 2

La enfermedad profesional es definida por el Código Sustantivo del Trabajo como un estado patológico que se da como consecuencia obligada de la clase de trabajo que realiza el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, si es determinado por agentes físicos, químicos o biológicos. Primera parte, Derecho individual del trabajo, Título VIII, Prestaciones patronales comunes, Capítulo II, Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, Art. 200

En lo relacionado con la higiene y seguridad en el trabajo, en el Código Sustantivo del Trabajo se establece que el patrono o la empresa, está en la obligación de suministrar sitios y equipos de trabajo que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores, realizar exámenes

médicos al personal y adoptar medidas de higiene y seguridad indispensables para proteger la vida, la salud y la moralidad de los trabajadores a su servicio. Primera parte, Derecho individual del trabajo, Título XI, Higiene y seguridad en el trabajo, Capítulo Único, Art. 348, Modificado. D. 13/67, Art. 10. Medidas de Higiene y seguridad.

Con la ley 100 de 1993, se creó el Sistema de Seguridad Integral en Colombia como conjunto de entidades, normas y procedimientos, a los cuales pueden tener acceso las personas y la comunidad para gozar de una calidad de vida y de acuerdo a la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la puedan afectar. Congreso de la República de Colombia, preámbulo, Sistema de Seguridad Social Integral, Capítulo 1, Principios generales. Art. 1

Continuando, el Congreso de Colombia decreta, el Sistema General de Riesgos Laborales como un conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos para la protección de los trabajadores de los efectos de las enfermedades y de los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan. Ley 1562 de 2012, Art. 1

A continuación se presentan algunas definiciones tomadas de la Ley 1562 de 2012, Julio 11, Art. 1, 3 y 4.

***Tabla 1***

*Conceptos y definiciones: Salud Ocupacional, Accidente de Trabajo y Enfermedad Laboral*

<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
Salud ocupacional	Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.
Accidente de trabajo	Todo suceso repentino que se presente por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el empleado una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
Enfermedad laboral	La contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador desempeña su labor.

Nota: La información fue tomada del Artículo 1, 3, 4 de la Ley 1562 de 2012, Julio 11.



“El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no se encuentre en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes”. Ley 1562 de 2012, Art. 4

La Resolución 2646 de 2008 de Julio 17, “por la cual se establecen disposiciones y se definen las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo ya para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. Capítulo 1, Objeto, ámbito de aplicación y definiciones, Art. 1

A continuación se presentan algunas definiciones tomadas del Artículo 3 de la Resolución 2646 de 2008, Julio 17.

**Tabla 2**  
*Conceptos y definiciones Trabajo, Riesgo, Factor de Riesgo, Factores de Riesgo Psicosociales, Protector Psicosocial, Condiciones de Trabajo, Estrés, Efectos en la Salud y Efectos en el Trabajo*

<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
Trabajo	Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.
Riesgo	Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
Factor de riesgo	Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
Factores de riesgo psicosociales	Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
Protector psicosocial	Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
Condiciones de trabajo	Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Estrés	Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.
Efectos en la salud	Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
Efectos en el trabajo	Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

---

Nota: La información fue tomada del Artículo 3 de la Resolución 2646 de 2008, Julio 17.

## **Marco Contextual**

WOG S.A.S. fue fundada en 1998 en Bogotá, Colombia; esta organización se especializa en el desarrollo de software con base en nuevas tecnologías, principalmente para instituciones financieras, aseguradoras y cooperativas de ahorro y crédito. Tiene presencia con oficinas ubicadas en Colombia (Bogotá, Medellín), Costa Rica (San José) y en Estados Unidos (Miami).

WOG S.A.S. ofrece una gama de posibilidades de servicios y soluciones tecnológicas 100% web, disponibles en la nube o mediante licenciamiento, al alcance tanto de las empresas más pequeñas como de las más grandes, con opciones acordes a sus necesidades. Los clientes pueden escoger dependiendo del consumo, la frecuencia de uso y la capacidad de inversión.

A lo largo del tiempo y después de varios años, esta organización de desarrollo de soluciones a la medida, enfocó todos sus esfuerzos para dejar de ser una compañía de servicios, y ser una compañía de soluciones, desarrollando productos innovadores y para ello construyó una fábrica de software en la ciudad de Medellín.

Estas soluciones: iBroker Bancaseguros, iBroker Masivos, iBroker Corredor, WOG Core Bancario y WOG Sucursal Virtual, son usadas en la industria financiera, para mejorar los procesos y la eficiencia de las operaciones, para integrar diferentes unidades de negocio de la compañía, para administrar información masiva de los usuarios, realizar transacciones y suministrar nuevos canales y servicios a los clientes.

Después de haber realizado una gran inversión, con recursos propios, préstamos de la banca y recursos de terceros, y con los productos completamente desarrollados y casos de éxito en producción, WOG S.A.S., dando continuidad a su estrategia, se encuentra actualmente, en la fase de comercialización de sus soluciones y penetración de nuevos mercados. La estrategia comercial está soportada por alianzas estratégicas con compañías como IBM, GBM, Amazon y Google.

## Principales Hitos de la Empresa

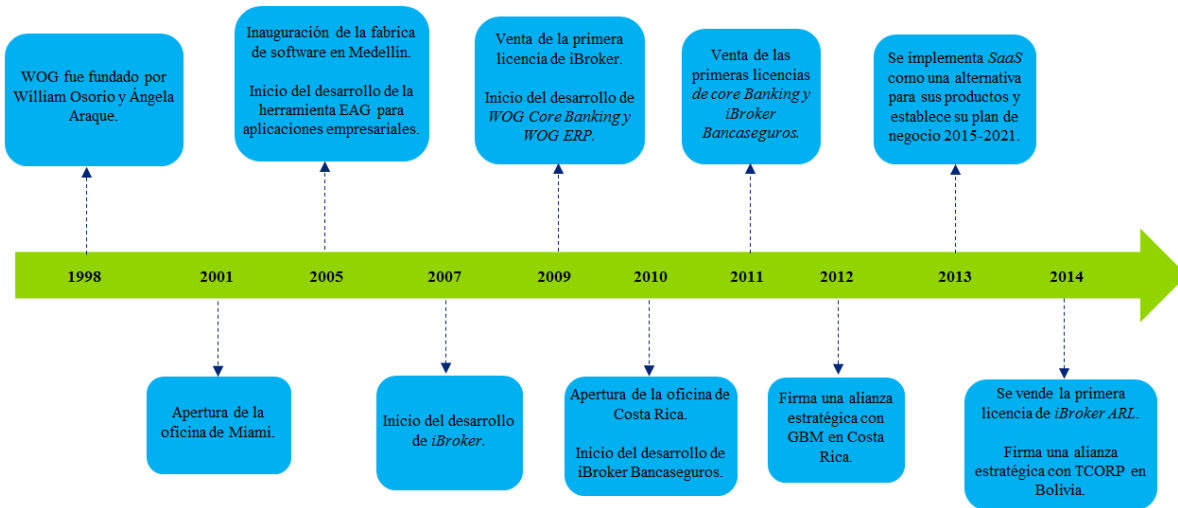


Figura 1. Principales hitos de la empresa WOG S.A.S.

Tomado de la empresa WOG S.A.S.

## Estructura Organizacional

La estructura actual de la compañía WOG S.A.S. está compuesta como se muestra a continuación:

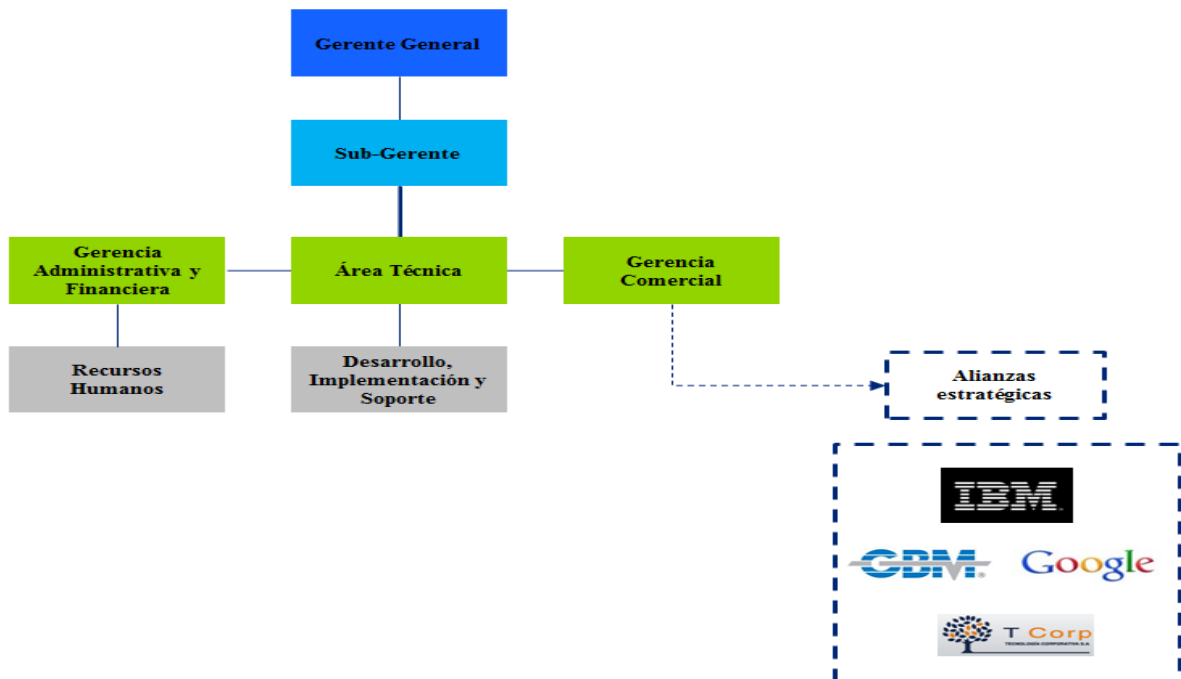


Figura 2. Estructura organizacional de la empresa WOG S.A.S.

Tomado de la empresa WOG S.A.S.

### Factores Claves de Éxito

Las siguientes son algunas de las ventajas competitivas que hacen de WOG S.A.S. una compañía de éxito en el desarrollo de software y soluciones de TI en Colombia y Latinoamérica.

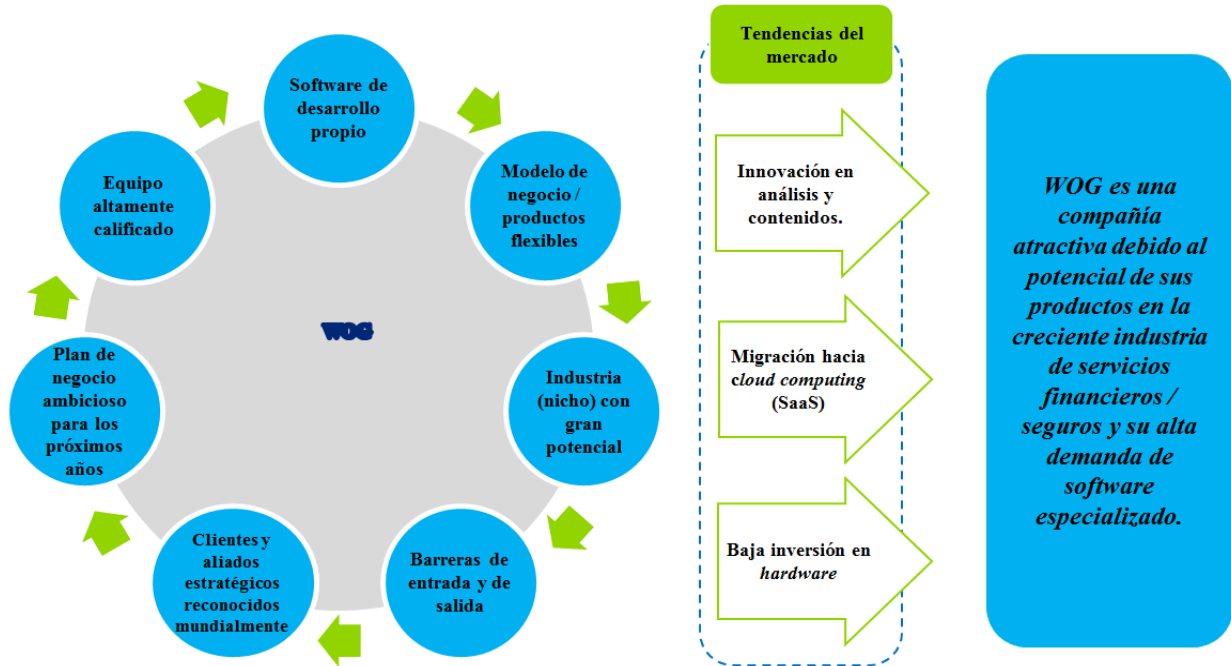


Figura 3. Factores claves de éxito de la empresa WOG S.A.S.

Tomado de la empresa WOG S.A.S.

### Software de Desarrollo Propio

WOG S.A.S. es una de las pocas compañías que en Colombia, desarrolla y comercializa sus propios productos de software. Atendiendo a las necesidades de sus clientes, WOG S.A.S. ha desarrollado soluciones integrales, que contribuyen a controlar actividades operativas, administrar la información y realizar transacciones de manera eficiente.

### Modelo de Negocio y Productos Flexibles

Los productos de WOG S.A.S. proporcionan soluciones Core del negocio a sus clientes y son altamente parametrizables, bajo dos modalidades de venta:

**Compra de licencia.**

**Cloud computing (SaaS).**

WOG S.A.S. proporciona diferentes opciones a sus clientes en términos de consumo, frecuencia de uso y capacidad de inversión.

### **Industria (Nicho de Mercado) con Gran Potencial**

La industria de software, se ha destacado como un negocio atractivo en Colombia y en la región, gracias al alto potencial de crecimiento y a la creciente importancia de estos productos en sectores claves de la economía.

Las instituciones financieras, están en busca de soluciones costo-beneficio eficiente para administrar sus clientes, productos y servicios. La creciente bancarización en la región, está demandando soluciones de software que permitan mejorar el manejo de la información.

### **Barrera de Entrada y Salida**

#### **Barreras de entrada (competidores).**

El desarrollo de soluciones de software Core del negocio, requiere de altas necesidades de capital y tiempo, lo que hace difícil la introducción de nuevos competidores en el mercado.

#### **Barreras de salida (clientes).**

Una vez la solución Core (software) ha sido implementada en una compañía, gracias a la relevancia que ésta tiene en las operaciones diarias, no es un proceso fácil, ni económico para reemplazarla por una nueva solución o producto. Esto le permite a WOG S.A.S. establecer relaciones de largo plazo con sus clientes.

### **Clientes y Aliados Estratégicos Reconocidos en Latinoamérica**

#### **Clientes.**

WOG S.A.S. está proporcionando soluciones de software, a instituciones reconocidas en el sector financiero y cooperativo en Colombia, Centroamérica, y Suramérica en Bolivia.

#### **Aliados.**

En la actualidad IBM y Google son sus principales aliados, proveedores de infraestructura para el desarrollo del servicio de cloud computing.

**Equipo Altamente Calificado**

WOG S.A.S. cuenta con un equipo de profesionales (50 colaboradores) altamente calificado y con amplia experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones de software. Su fundador y gerente general (William Osorio) cuenta con más de 25 años de experiencia en la industria de TI, con amplio conocimiento sobre el funcionamiento técnico y las necesidades de instituciones financieras y aseguradoras.

## **Marco Metodológico**

La investigación es un estudio basado en el método cualitativo, de carácter hermenéutico y el marco epistemológico está basado en la fenomenología.

El método cualitativo se basa en la recolección de datos sin medición numérica, no pretende generalizar los resultados, y se fundamenta más en un proceso inductivo (explorando, describiendo y luego generando perspectivas teóricas) (Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C. y Lucio Baptista, P. (3ra Ed.) (2004). Recolección de los datos. En Metodología de la investigación (p.p. 9). México D.F., México: McGraw-Hill).

El estudio, como todo estudio cualitativo y de acuerdo a Delgado y Gutiérrez, “todo se encuentra sobre determinado por el objetivo final” (Delgado y Gutiérrez, 1.995. (pág. 77)). También de acuerdo a Ortí (como se citó en Delgado y Gutiérrez, 1995) piensa que “se pretende la determinación dialéctica del sentido mediante la operación de “desentrañar significados” (Delgado y Gutiérrez, 1.995. (pág. 77)).

De acuerdo a lo anterior, este acercamiento a una realidad establecida en los objetivos propuestos, está determinado por la descripción y comprensión de los riesgos psicosociales identificados, en el entorno laboral de los colaboradores de la organización WOG S.A.S.

Retomando el carácter, la hermenéutica se plantea como una postura epistémicometodológica, donde se destaca su versatilidad, dada la posibilidad de interpretar y comprender la realidad en sus diversas manifestaciones (Ruedas Marrero, Ríos Cabrera, & Nieves. (2009)), enfocándose en la fenomenología; este enfoque permite explicar la naturaleza de las cosas (fenómenos), es un nuevo paradigma en las ciencias, para explicar una realidad, encontrando la verdad de los fenómenos, utilizando métodos de estudio, que permiten observar



al ser humano como un ente indivisible, singular y único en el mundo (López, Correa, Campos, Carvajal y Rivas, 2013).

Consideramos que este tipo de estudio es idóneo, teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, la cual se orienta a comprender el fenómeno de los riesgos psicosociales identificados, en las experiencias de los individuos.

### **Participantes**

Para la investigación, se tomó un grupo de colaboradores, que presta sus servicios en WOG S.A.S. en la ciudad de Bogotá, en los cargos de desarrolladores, líderes de proyectos, administrativos y funcionales, quienes tienen vínculo laboral directo con la empresa.

### **Población**

La población base de este análisis, es parte de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S., organización que actualmente cuenta con 50 profesionales en total, de los cuales el 84% (42 colaboradores) se encuentra ubicado en Bogotá y el 16% (8 colaboradores) se encuentra ubicado en Medellín.

Las profesiones de estos colaboradores se representan así: 70% ingenieros de sistemas, 20% ingenieros industriales y 10% restante, tienen formación en carreras como, administración de empresas, contaduría, mercadeo y economía.

Este grupo de profesionales, está distribuido en las siguientes áreas de trabajo: líderes de proyecto 10%, desarrollo 52%, funcionales 20%, administrativos 8% y otros 10%.

### **Muestra.**

Para la muestra representativa la selección fue intencional, de acuerdo a (Martínez, M., (1986)), eligiéndola de acuerdo a una serie de criterios convenientes que permitieron una unidad de análisis con mayores ventajas, incluyendo profesionales de cada una de las áreas más

representativas. Se tomó un grupo de 8 colaboradores, que se encuentran ubicados actualmente en Bogotá, este grupo está compuesto principalmente por mujeres (62,5%), que se encuentran entre los 30 y 50 años de edad, los hombres (37.5%) y se encuentran entre los 30 y 39 años de edad, los colaboradores cuentan con una antigüedad de 6 meses el que menos lleva vinculado y los demás entre 2 y 8 años.

La siguiente tabla presenta la distribución de la muestra:

**Tabla 3**

*Muestra de la población empresa WOG S.A.S.*

Sujeto	Cargo	Profesión
1	Auxiliar administrativa y financiera	Tecnóloga en diseño publicitario y marketing
2	Analista funcional	Administradora de sistemas
3	Líder de proyecto	Ingeniero de sistemas
4	Analista desarrolladora	Ingeniero de sistemas
5	Desarrollador	Tecnólogo de sistemas
6	Auxiliar contable	Contadora
7	Gerente funcional y de cuentas	Administrador de empresas con especialización en alta gerencia y en seguros
8	Líder funcional	Ingeniero industrial

Nota: La muestra de la población, tomada para esta investigación fue de 8 colaboradores de la empresa WOG S.A.S.

## Categorías de Estudio

Con relación al tema que determina esta investigación, se enuncian a continuación las categorías de estudio, que se derivan del requerimiento legal y de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaborada por el Ministerio de la Protección Social en conjunto con la Universidad Javeriana.

**Tabla 4**

*Dominios y dimensiones intralaborales*

Constructo	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas de la jornada de trabajo Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Relación con los colaboradores (subordinados)

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 5**

*Categoría de estudio, dimensión demandas cuantitativas*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Demandas cuantitativas	Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando:	El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 6**

*Categoría de estudio, dimensión demandas de carga mental*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
	Se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales	La tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o

Demandas de carga mental	superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Estas exigencias se convierten en fuente de riesgo cuando:	información detallada o que puede provenir de diversas fuentes. La información es excesiva, compleja o detallada para realizar el trabajo, o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
--------------------------	--	--

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

### **Tabla 7**

*Categoría de estudio, dimensión exigencias de responsabilidad del cargo*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Exigencias de responsabilidad del cargo	Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.	El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas; lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

### **Tabla 8**

*Categoría de estudio, dimensión demandas de la jornada de trabajo*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Demandas de la jornada de trabajo	Son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los períodos destinados a pausas y descansos periódicos.	Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 9***Categoría de estudio, dimensión influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.	Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 10***Categoría de estudio, dimensión relación con los colaboradores (subordinados)*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Relación con los colaboradores (subordinados)	Atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura. Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.	La gestión que realizan los colaboradores presenta dificultades en la ejecución del trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El grupo de colaboradores tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente con su jefe. El apoyo social que recibe el jefe de parte de los colaboradores es escaso o inexistente cuando se presentan dificultades laborales.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 11***Categoría de estudio (emergente), dimensión participación y manejo del cambio*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Participación y manejo del cambio (emergente)	Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.	El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio. En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador. Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 12***Dimensiones extralaborales*

Constructo	Dimensiones
Condiciones Extralaborales	Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo Desplazamiento vivienda trabajo vivienda

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 13***Categoría de estudio, dimensión influencia del entorno extralaboral en el trabajo*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. La influencia del entorno extralaboral en el trabajo.	Las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Tabla 14***Categoría de estudio, dimensión desplazamiento vivienda trabajo vivienda*

Dimensión	Definición	Índices de riesgo
Desplazamiento vivienda trabajo vivienda	Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.	El transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo. La duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada.

Nota: Ministerio de la Protección Social (2010)

**Alcance investigación**

El estudio inicia con un proceso exploratorio, teniendo en cuenta que la investigación se realiza en un sector poco tratado en el país, como es el sector TIC, específicamente en cuanto a los riesgos psicosociales, posteriormente pasa por una etapa descriptiva en donde se realiza la recolección de información recogida por medio de las entrevistas y está a su vez es analizada e interpretada con el fin de obtener respuestas a la pregunta de investigación, y finalmente pasa a ser explicativa, siendo esta última la naturaleza de la investigación, ya que busca proporcionar

un entendimiento sobre los riesgos psicosociales de mayor impacto que se presentan en los funcionarios de la empresa, permitiendo explicaciones más completas (Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C. y Lucio Baptista, P. (3ra Ed.) (2004))

### **Técnicas de Recolección de Información y Análisis**

La recolección de la información, se realizó por medio de la aplicación de una entrevista semiestructurada con preguntas abiertas, partiendo de las categorías pertinentes para esta investigación.

Se definió la entrevista semiestructurada teniendo como base el tipo de investigación, este tipo de entrevista permite profundizar en las respuestas dadas por los colaboradores de WOG S.A.S., obteniendo mayor información que mejora el análisis e interpretación en cuanto a las categorías de estudio.

### **Alcance de la Entrevista**

El alcance de la entrevista es identificar los riesgos psicosociales, entendidos como las condiciones psicosociales que tienen efectos sobre la salud de los trabajadores y su contexto laboral.

La entrevista permite recolectar los datos relevantes del contexto laboral, haciendo énfasis en el desarrollo de las ocupaciones de los trabajadores, para identificar factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral y los riesgos psicosociales de mayor impacto, asociados a estos factores.

## **Procedimiento**

La investigación se desarrolló siguiendo los pasos descritos a continuación:

### **Comunicación y reconocimiento de la dinámica.**

En este paso, se hizo el contacto con la gerencia de la empresa WOG S.A.S., para coordinar la implementación de las entrevistas, al tiempo que se socializó con los colaboradores que participaron, y se obtuvo el aval de los mismos.

### **Aplicación de la entrevista.**

Las entrevistas se aplicaron de forma presencial, individual y dirigida, por lo que se citó a los colaboradores que participaron, en las oficinas de WOG S.A.S., organizando las citas de manera intercalada, para no afectar el normal desarrollo de sus actividades.

### **Pasos de la entrevista.**

Sensibilización.

Reserva de la información y consentimiento informado, firmado.

Aplicación de la entrevista.

### **Análisis y resultados de la entrevista.**

Se hace un análisis e interpretación de la información recolectada, para definir los riesgos psicosociales más determinantes que afectan a los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.

### **Diseño propuesta de mitigación e intervención.**

Se realiza el diseño de una propuesta de mitigación e intervención de los riesgos psicosociales identificados en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S., la cual se presentará a las directivas con el fin de que estos consideren su aplicación.





## **Resultados**

### **Demandas Cuantitativas**

A nivel general, se identificó que la mayoría de los sujetos entrevistados, manifiestan tener alta carga laboral, esto debido a la cantidad de tareas asignadas, que deben ser realizadas en tiempos limitados.

La falta de personal, se manifestó como uno de los factores que genera la sobrecarga de tareas, lo que conlleva una disminución en las pausas de descansos requeridos (cortos periodos de descansos - pausas activas) y que implica largas jornadas laborales (9 - 12 horas) para atender el volumen de tareas asignadas.

Otro factor que incide, es tener que trabajar a un ritmo más rápido (presión de tiempo), para cumplir con los compromisos adquiridos, ya que los tiempos de respuesta establecidos, son muy cortos o inmediatos, en relación al volumen de tareas a realizar.

Todo esto se convierte en un factor de riesgo psicosocial significativo, que afecta la salud de los colaboradores, su motivación, su capacidad de análisis y síntesis de información, estabilidad emocional y su rendimiento laboral en general.

### **Demanda de Carga Mental**

Algunos de los sujetos entrevistados, manifestaron realizar actividades o procedimientos, que requieren de alta capacidad de concentración, atención al detalle, análisis y síntesis de información y desarrollo de tareas complejas, de manera simultánea.

Estas actividades complejas, se deben realizar bajo presión del tiempo, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios y/o de los clientes. Por todo lo anterior, estas exigencias representan un riesgo psicosocial potencial, ya que pueden afectar la salud física, mental y emocional de los colaboradores, aumentando el índice de ausentismos, por síntomas o

enfermedades asociadas al estrés de tipo laboral.

### **Exigencias de Responsabilidad del Cargo**

En general, los sujetos entrevistados refieren tener responsabilidades directas (intransferibles a otros colaboradores), que implican entre otras, responder por los resultados esperados, haciendo participe a otras áreas, responder a solicitudes o compromisos adquiridos con el cliente, con la empresa, con los usuarios y con otros colaboradores.

Otras de las responsabilidades referidas, es el manejo de la información confidencial, ya que se debe administrar de manera adecuada, para no afectar los intereses de la empresa, ni los intereses de los clientes. Para algunos cargos (líderes de proyectos, líderes funcionales, gerentes, jefes) el nivel de responsabilidad incluye además responder por la salud, el bienestar y la seguridad de los colaboradores a su cargo.

Adicionalmente, algunos de los requerimientos, no sólo dependen del colaborador de acuerdo a su cargo, sino que implican coordinar resultados de su equipo de trabajo y del compromiso y gestión de otras áreas, lo cual incide en los resultados finales, alcanzados por la empresa de cara a los clientes y usuarios finales.

Este también se considera un riesgo psicosocial potencial, ya que si no se asumen de manera adecuada, las responsabilidades asociadas al cargo, se puede afectar de manera negativa la motivación, la salud, la seguridad, el bienestar y el rendimiento de los colaboradores, así mismo los resultados del cargo, del área, y los compromisos adquiridos con los clientes.

### **Demanda de la Jornada de Trabajo**

Algunos de los sujetos entrevistados, y en cargos de mayor responsabilidad (gerentes, líderes técnicos, líderes de desarrollo, desarrolladores), resaltan que para poder cumplir con los resultados esperados y los compromisos adquiridos, asumen de manera voluntaria exceder sus

jornadas laborales legales, incurriendo en demandas de tiempo adicional, como lo es iniciar la jornada laboral muy temprano y quedándose hasta altas horas de la noche, realizando actividades laborales en sus entornos extralaborales, y teniendo disponibilidad completa en caso de alguna eventualidad o requerimiento.

Todo esto se refleja en la ausencia de tiempos de descanso necesarios o pausas activas requeridas en jornadas de trabajo tan extensas. Lo enunciado anteriormente, refleja otro riesgo psicosocial potencialmente negativo, que incide en la salud, el bienestar personal y familiar del colaborador, aumentando la probabilidad de presentar enfermedades o accidentes laborales y/o ausentismos.

### **Influencia del Entorno Extralaboral en el Trabajo**

Algunos sujetos manifiestan que ciertas situaciones de su vida personal o familiar han incidido negativamente en su capacidad de concentración en el trabajo y en su rendimiento. Situaciones como pedir permisos y problemas de índole familiar son las que más se presentan.

### **Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral**

En relación a la afectación que podrían estar provocando las condiciones del trabajo en el entorno extralaboral, se encontraron diversas situaciones asociadas. Algunos de los sujetos entrevistados, expresan que existe impacto negativo de las condiciones laborales actuales, en su área personal y familiar, como son el inadecuado manejo de niveles altos de estrés y cansancio mental en el hogar, no compartir tiempos adecuados con su grupo familiar, por situaciones de desplazamientos a otras ciudades o debido a las llegadas tarde a su sitio de residencia por causa de las demandas del trabajo; el impacto también se evidencia, en las experiencias referidas de algunos colaboradores, quienes manifiestan tener menos tiempos para el descanso y tener que trabajar hasta altas horas de la noche, lo cual no les permite tener espacios extralaborales, que

finalmente terminan impactando el entorno laboral, la realización de las tareas y los resultados esperados, las demandas sociales, personales y familiares que hacen parte esencial del ser humano.

Por otro lado, algunos de los colaboradores entrevistados, coinciden en afirmar, que saben apartar los temas laborales de su vida personal, por lo cual manifiestan que las demandas de su trabajo, no han incidido de manera negativa en sus ambientes extralaborales.

### **Desplazamiento**

Finalmente, algunos de los sujetos entrevistados, refieren que el principal medio de transporte que utilizan es el SITP (sistema integrado del transporte público) y Transmilenio, lo que les implica incurrir en largos periodos de tiempos de desplazamiento, tardando más en llegar a su sitio de trabajo, incurriendo en desgaste físico, emocional, mental, desmotivación, fatiga, preocupación por no llegar a tiempo o por no poder cumplir con los compromisos laborales adquiridos.

Esta situación de desplazamiento, también se presenta de manera reiterativa del trabajo al sitio de vivienda, lo que implica tiempo adicional al requerido en horas de la mañana y de igual forma al finalizar el día, generando afectaciones negativas en la salud de los colaboradores e insatisfacción, al no poder disponer de tiempos suficientes, para realizar actividades adicionales a las laborales.

Este riesgo psicosocial se considera potencial, ya que afecta la condición física de los colaboradores, que por los períodos extensos de tiempo que se requieren y por las condiciones que deben asumir en dichos desplazamientos, repercuten en su salud, presentando fatiga, dolores musculares, afectación de la estabilidad emocional, desgaste mental y hasta posibles accidentes de tipo público, de tránsito o de tipo natural.



## **Discusión**

Una de las responsabilidades de la gestión del talento humano, es velar por la salud y el bienestar de los colaboradores vinculados a las organizaciones, y en la actualidad se amplía su rol al ser un aliado estratégico; acompañando y asesorando los procesos clave, para que las organizaciones cumplan con sus objetivos estratégicos, contribuyendo a la reducción de costos y participando en las estrategias que permiten a las organizaciones ser más rentables y sostenibles en el tiempo, sin descuidar el cuidado y desarrollo del talento humano.

Por otra parte este estudio se desarrolla en el sector de las TIC, que presenta unas condiciones particulares de trabajo, que corresponden a las necesidades del core del negocio, esto implica tanto a los empleadores como a los colaboradores altos niveles de competitividad en el mercado, conocimiento actualizado de manera permanente y el desarrollo de competencias técnicas, tecnológicas y alta capacidad de adaptación.

Es así como se concluye, que las condiciones laborales de los colaboradores se ven afectadas en todas sus dimensiones; intralaboral, extralaboral e individual, por la presencia de los riesgos psicosociales que tienen un gran impacto y como consecuencia de síntomas de posibles enfermedades asociadas directamente a su labor.

## Conclusiones

1. De acuerdo a la información recopilada y al análisis de las entrevistas realizadas, podemos deducir que en el sector de las TIC y tomando como referente, la investigación realizada en la empresa WOG S.A.S, se identifican como riesgos psicosociales potenciales, en el desarrollo de las funciones de sus colaboradores, los siguientes: las demandas cuantitativas, las demandas de carga mental, las demandas de las jornadas de trabajo, las exigencias de responsabilidad del cargo, la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral y el desplazamiento.
2. Estos riesgos psicosociales identificados y de alto impacto para esta población, tienen incidencia en la salud y en el bienestar de los colaboradores, en su motivación y en su satisfacción, generan afecciones físicas, emocionales y mentales, dolencias musculares, manejo inadecuado del estrés, afectan de manera negativa los ámbitos personal, familiar y social.
3. Los principales factores de riesgo, asociados a la generación de estos riesgos psicosociales, identificados como potenciales en este entorno laboral, son entre otros: el tecnoestrés, sobrecarga de tareas, trabajo bajo presión del tiempo, largas jornadas de trabajo y la complejidad de las tareas a realizar.
4. Se identifican posibles incidencias de estos riesgos psicosociales, en el rendimiento laboral, como son la presencia de fatiga visual, tensión emocional permanente (cambios en el estado de ánimo), tensión muscular, manejo inadecuado del estrés, desorden muscular esquelético, entre otras.
5. Los riesgos psicosociales identificados, se asocian a las condiciones intralaborales y



extralaborales e individuales de los colaboradores. Y estos afectan la salud de los colaboradores y aumentan la posibilidad de adquirir o desarrollar enfermedades comunes como: migraña, dolores musculares. También aumentan la posibilidad de desarrollar enfermedades laborales (tendinitis, síndrome del manguito rotador, síndrome del túnel carpiano, tenosinovitis, dedo gatillo) y muchas otras desarrolladas a causa de la exposición a factores de riesgo biomecánico.

6. En el acercamiento a este entorno laboral, se identifica ausencia de hábitos y prácticas para realizar pausas activas, de acuerdo a lo manifestado por los colaboradores entrevistados, no es clara la diferencia entre los espacios de esparcimiento y las prácticas de pausas activas.
7. Los riesgos psicosociales también afectan la productividad, el rendimiento y el logro de resultados, ya que se asocian a sentimientos de insatisfacción, frustración e impotencia en los colaboradores en algunos momentos y que pueden verse reflejados en el incumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes, debido a la falta de organización de las tareas asignadas, a las demandas de las condiciones laborales y a las exigencias de los tiempos de respuesta, entre otras situaciones asociadas.
8. Los riesgos psicosociales también inciden en el entorno extralaboral, en la calidad de vida de los colaboradores, por no tener tiempos suficientes para desarrollar actividades diferentes a las laborales, y que al igual al trabajo también son espacios importantes (familiar, social, personal) para el desarrollo del ser humano.
9. Al mitigar y controlar los riesgos psicosociales, en un trabajo posterior, se puede mejorar el clima laboral, el bienestar de los colaboradores y las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo, lo cual contribuye a fomentar el sentido de pertenencia, la motivación,

la participación y el alcance de los objetivos corporativos.

10. Es importante generar el interés, el compromiso y la participación en los colaboradores como en los empleadores sobre la importancia de identificar, prevenir e intervenir los riesgos psicosociales continuamente, para mantener condiciones laborales saludables que se reflejen en la calidad de vida de los colaboradores y en el logro de los resultados por parte de la empresa.
11. Sería de gran impacto para esta empresa del sector de la tecnología, el uso y dominio de las TIC para favorecer unas condiciones laborales saludables y mitigar los riesgos psicosociales de mayor impacto.

## **Propuesta de Mitigación e Intervención de los Riesgos Psicosociales Identificados en el Desarrollo de las Funciones de los Colaboradores de la Empresa WOG S.A.S.**

### **Objetivo**

Mitigar los riesgos psicosociales identificados y de mayor impacto para los colaboradores de la empresa WOG S.A.S. e intervenir los factores psicosociales intralaborales y extralaborales que generan estos riesgos, con el fin de propiciar un espacio laboral adecuado y saludable, dando cumplimiento a la resolución 2646 de 2008.

### **Alcance**

La propuesta está dirigida a los colaboradores de todas las áreas de la empresa, a nivel Bogotá y será presentada a la gerencia de la misma. Se pretende dar un apoyo a la organización mejorando las condiciones laborales de los colaboradores, permitiendo un entorno laboral adecuado, que se reflejará en colaboradores con un alto nivel de bienestar, motivados, mejorando los resultados e imagen de la organización.

### **Justificación**

La siguiente propuesta tiene como fin brindar una herramienta de valor a la organización, con la participación de los colaboradores y el respaldo de la organización, para mitigar los factores de riesgos psicosociales, identificados en la investigación llevada a cabo, a través de la aplicación de entrevistas, interviniendo algunos aspectos de las condiciones laborales actuales que están afectando la salud, el bienestar de los colaboradores y su entorno laboral.

Se pretende generar un plan de trabajo, junto con las herramientas requeridas, para preservar la seguridad y la salud de los colaboradores, favorecer el goce de una vida laboral saludable y a su vez más productiva, que conlleve al mejoramiento continuo, logrando el cumplimiento de las metas propuestas por la organización y mitigando los riesgos psicosociales de mayor impacto identificados.

Los riesgos psicosociales de mayor impacto, identificados se relacionan a continuación:

Demandas cuantitativas

Demandas de carga mental

Exigencias de responsabilidad del cargo

Demanda de la jornada de trabajo

Influencia del entorno laboral en el extralaboral

Desplazamientos

### **Metodología**

Se dará a conocer a la gerencia de la organización WOG S.A.S los resultados que arrojó esta investigación, sobre los riesgos psicosociales de mayor impacto identificados a través de las entrevistas. El plan de trabajo se desarrollará, con el objetivo de contribuir a la preservación de la salud física, mental y emocional de los colaboradores y de contribuir al desarrollo de condiciones laborales adecuadas.

Para la construcción del plan de trabajo, se busca promover la participación de los colaboradores de las diversas áreas de la organización y de la planta directiva.

Después se reunirá un consolidado de las acciones sugeridas a realizar, para su análisis y viabilidad y se definirá el plan de trabajo a seguir.

Una vez definido el plan de trabajo, se determinarán las herramientas pertinentes junto con el grupo consultor.

La implementación del plan de trabajo, junto con la aplicación de las herramientas, se realizará en un periodo de seis meses. Por otra parte, se recomienda a la empresa implementar medidas correctivas frente a los resultados de este estudio y de esta manera fomentar buenas prácticas laborales, para prevenir los riesgos psicosociales potenciales identificados.

### **Fase 1 – Sensibilización.**

Se busca promover la participación de todo el personal de WOG S.A.S., para que de esta forma se logre sensibilizar a toda la población sobre la importancia de mitigar los riesgos psicosociales de mayor impacto y contribuir a la construcción de un ámbito laboral sano; para esto se realizarían campañas de expectativa con el fin de buscar la participación e interés de los colaboradores; se generarán informes estadísticos, videos y experiencias de vida, folletos, talleres y otros medios que permitan generar consciencia y necesidad en los colaboradores y empleadores para prevenir riesgos psicosociales y favorecer la seguridad en el ámbito laboral, generando espacios de capacitación continua y permanente, para el desarrollo de competencias técnicas, de conocimientos y de competencias requeridas para el desarrollo de las funciones y responsabilidades asociadas a los diferentes cargos.

También se sugiere enfocar el apoyo entre colaboradores y jefes o líderes de área, en la realización de tareas, generando espacios donde se tenga acceso a la información necesaria para todos y así evitar desgastes físicos, mentales y emocionales; se sugiere también la organización de las actividades de trabajo y de sus tiempos de respuesta y generar espacios para realizar pausas activas, en pro de mejorar los hábitos de higiene postural y mental, para contribuir al

rendimiento y a la productividad.

### **Fase 2 – Planeación y estrategia.**

Generar espacios de participación, bajo la estrategia del focus group, para generar el plan de trabajo, de acuerdo a las prioridades y necesidades identificadas y con las herramientas pertinentes, buscando soluciones prácticas y viables, para estas sesiones se convocará a colaboradores y a personal de todas las áreas:

Gerencia general

Encargado gestión humana

Ingeniero de sistemas

Jefes de área

Auxiliar de servicios generales

Personal operativo

La finalidad de esta actividad es presentar a la comunidad laboral en general, el plan de trabajo de acuerdo a los resultados identificados en las entrevistas y a las sesiones de los focus group, con el fin de generar participación, compromiso y apertura por parte de los colaboradores en general y desde la alta gerencia contar con el apoyo y respaldo en la implementación del plan de trabajo.

### **Fase 3 – Implementación.**

Se propone realizar las actividades relacionadas a continuación, las cuales aplican tanto para los colaboradores como para la organización:

***Orientados al colaborador.****Campaña comportamiento seguro*

Identificar los posibles comportamientos inconscientes de los colaboradores que pueden afectar clima laboral, y asociar comportamientos adecuados para mitigar el riesgo.

*Campaña hábitos 21 días*

Generar durante 21 días de conciencia de la importancia del autocuidado y de la influencia del entorno laboral en la vida personal.

*Manejo adecuado del tiempo*

Donde se logre generar la cultura del uso adecuado de los espacios laborales y de la organización de las actividades laborales.

*Prácticas de pausas activas*

Elaborar un cronograma diario de pausas activas, en el que se enfoque la intervención en los aspectos físico, emocional, mental e intelectual de los colaboradores.

*Tabla 14**Cronograma promoción de pausas activas propuesto*

Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
3:30 p.m.	Destreza	Físico	Baile	Lúdico	Físico

---

Nota: Fuente propia

***Orientados a la Empresa.***

Generar espacios y brindar herramientas (aprovechamiento del uso y dominio de las TIC) requeridas para procesos de inducción, capacitación y entrenamiento, que incluyan los siguientes aspectos:

*Seguridad y salud en el trabajo*

Permitirá al individuo identificar acciones de cuidado para la prevención de riesgos psicosociales dentro de su labor diaria.

*Estudio ergonómico de puestos de trabajo*

Realizar un estudio específico de cada puesto de trabajo para evidenciar posibles riesgos psicosociales y de esta manera actuar para una mejora y mitigación de posibles daños asociados a la salud

*Relaciones interpersonales*

Busca promover el buen relacionamiento entre compañeros de trabajo y líder de proceso, para mitigar los riesgos asociados a la dimensión relación con los colaboradores.

*Manejo del estrés*

Para mitigar los riesgos asociados a las dimensiones de las demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas de responsabilidad del cargo, demanda de la jornada de trabajo, desplazamientos e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

*Manejo adecuado del tiempo*

Para mitigar los riesgos asociados a las dimensiones de las demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas de responsabilidad del cargo, demanda de la jornada de trabajo e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

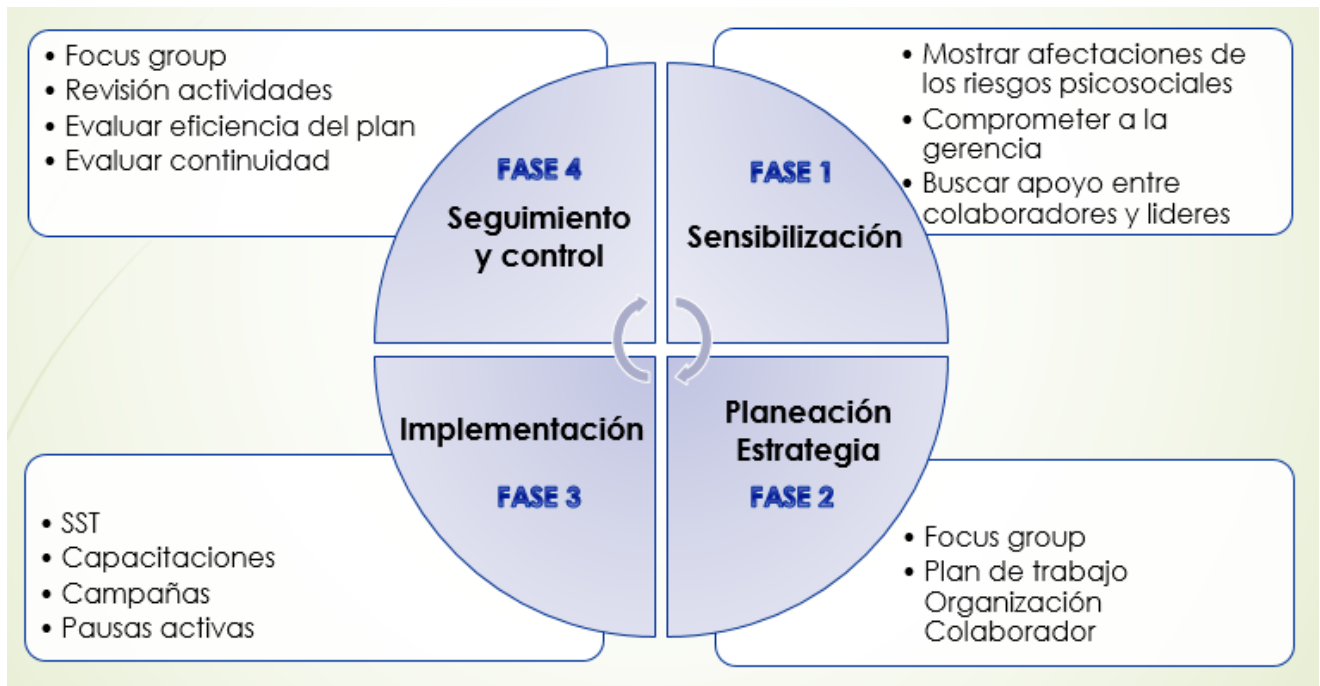
*Capacitaciones técnicas, de conocimientos de plataformas o programas necesarios para realizar las funciones del cargo*

Para mitigar los riesgos asociados a las dimensiones de las demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas de responsabilidad del cargo, demanda de la jornada de trabajo.



**Fase 4 – Seguimiento y control.**

Realizar un focus group de seguimiento, el cual tiene como finalidad dar continuidad al plan de trabajo y revisar la implementación de las actividades definidas y propuestas. Adicionalmente se debe revisar la eficiencia de este plan, para generar procesos de mejoramiento continuo.



**Figura 4. Metodología, propuesta de mitigación e intervención de los riesgos psicosociales identificados en el desarrollo de las funciones de los colaboradores de la empresa WOG S.A.S.**

## Apéndices

### Formato de Consentimiento Informado

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
RIESGOS PSICOSOCIALES  
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

### Consentimiento Informado para la Evaluación de Riesgos Psicosociales

En cumplimiento a la resolución 2646 de 2008 y la ley 1090 de 2006.

**Fecha:**

**Cargo:**

**Dependencia:**

Yo \_\_\_\_\_ En forma voluntaria consiento a que el grupo de Investigación de la Especialización en Gestión del Talento Humano en las Organizaciones, me realice la entrevista de Riesgos Psicosociales, y esta sea grabada. Declaro que fui informado del alcance, objetivos, metodología, entrevista a utilizar y resultados, que mis dudas fueron aclaradas y que mi participación en dicho proceso de evaluación es voluntaria.

Entiendo que:

La investigación de riesgos Psicosociales tiene como fin fundamental hacer la identificación de los riesgos a los que nos encontramos expuestos en la organización, desarrollada netamente con fines académicos.

La información individual que se derive de dicho estudio hará parte del secreto profesional de los involucrados y que solo se revelara con consentimiento informado del trabajador: \_\_\_\_\_ salvo que la vida e integridad del mismo estén en juego.

El estudio se desarrollará dando cumplimiento a la normatividad aplicable vigente.

**Nombre del trabajador:**

**C.C.**

**Firma:**

Nota: Pedraza (2011), tomado de sitio web <http://www.fiso-web.org/Content/files/proyectos-premio-fiso/1258.pdf> (Modificado)

## **Formato de Entrevista**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES  
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

**Fecha:**

**Ciudad:**

**Cargo:**

**Profesión:**

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?
2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?
3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?
4. ¿Cuénteme cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?
5. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?
6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?
7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?
8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?
9. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?

10. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?
11. Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral.
12. Cuénteme si se han presentado situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar.
13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?
14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?
15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?
16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?
17. Puede contarme ¿qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?
18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?
19. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo?
20. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto del sitio de trabajo hacia su casa?

Muchas gracias por su colaboración, le agradezco mucho su tiempo.

Nota: Fuente propia

## **Entrevistas Realizadas**

### **Sujeto 1.**

**Fecha:** 17/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Auxiliar administrativa y financiera

**Profesión:** Tecnóloga en diseño publicitario y marketing

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

#### **1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

3 años y 4 meses aproximadamente.

#### **2. Me podría contar ¿Cómo es su puesto de trabajo?**

En cuanto a condiciones físicas estoy ubicada en un espacio que me permite organizar los instrumentos de trabajo de una manera idónea para las funciones que desempeñó, realmente es gran parte del trabajo lo hago a través del equipo de cómputo que manejó entonces el flujo de la documentación física aunque si se presenta viene de una estructura planteada por el área, organizada que nos permite manejar con un mejor flujo y mejor manera sin generar ningún inconveniente.

En cuanto a la ergonomía del puesto el monitor está a la altura de mi vista la silla es adecuada y no me siento incomoda con respecto a las condiciones en las que me encuentro laborando.

#### **3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

Me encuentro en tres campos. Administrativa, humano, contable estamos reunidas en un mismo ambiente de trabajo, mi gestión es relacionada con personal de la compañía, afiliaciones, liquidación y parafiscales estar al tanto de las necesidades que presenten dentro del entorno al que nos desempeñamos diariamente, todo lo ligado al personal desde su ingreso a la compañía hasta el día en que se retiran está bajo mi cargo.

#### **4. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?**

El ser una persona dispuesta a escuchar, guiar y tener la disposición la actitud y las aptitudes necesarias para tratar con otras personas, no para todo el mundo es fácil interactuar con alguien más simplemente porque es una imposición, entonces creo que es algo inapto que viene de la persona el tratar de ser mentor de un buen ambiente laboral es como ser ese canal de comunicación esa persona en la que puedes confiar cuando llegues a necesitar algo sin tener miedo de acercarte al área y consultar información brindando confianza teniendo control y paciencia sin tener que pasar un límite de confianza más allá de lo laboral.

Conocimiento profesional en cuanto la parte psicológica el actuar, entender el pensamiento, entender expresión corporal, análisis del comportamiento humano ya que depende de cómo vaya a fluir en su entorno generar filtros al momento de ingreso que nos permitan generar una estadística del comportamiento de la persona y capacidad que tiene para cumplir las funciones que se pretende accionar a lo que necesita desarrollar dentro de la compañía.

**5. ¿Cómo se siente realizando las funciones de su cargo?**

Bien, me gusta lo que hago me gusta mi trabajo porque se da de una manera innata tengo la facilidad de interactuar con las personas dentro de mi carrera se ve la parte de la psicología del ser, donde te permite analizar muchas cosas en tu entorno en tu ambiente sin generar ningún choque confrontación con las actividades que realizo.

**6. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

Para llegar a implementar procesos en los que se presenta hacer una mejora en el ambiente y entorno laboral se requiere de la aprobación de la parte gerencial, presidencia que deben pasar por diferentes filtros para llegar a un fin que no consideras que necesite de tanto trabajo y te gustaría implementar simplemente por probar y mirar la reacción de la gente, pero el hecho de tener una funciones debes darle de conocer a la persona que está direccionando a veces los no ante las propuesta que uno genera llegan a generar un choque de buscar otros medios, no es el disgusto sino de buscar más alternativas diferentes para llegar a tal fin sin tener aprobación.

**7. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?**

9 horas diarias 5 días a la semana, espacio con el que contamos para llevar a cabo todas las funciones realmente la parte que supervisa mi trabajo no me permite excederme en tiempos no me permite disponer de mi espacio para llevar a cabo actividades de la empresa fuera del horario correspondiente en pro de un mejor rendimiento en pro de que uno debe aprender a controlar sus tareas en el espacio que es y no excederse porque de nada me sirve a mi llegar a las 8 de la mañana e irme a las 10 de la noche para llegar al día siguiente más cansada y menor rendimiento, en mi área lo manejamos así dentro del horario estipulado de la compañía.

**8. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar**

**todas las actividades requeridas en el tiempo estimado?**

En ocasiones diría que no pero depende de uno del espacio que uno encuentre para realizar sus funciones, obviamente no se puede comparar que después de 3 años y 4 meses estés realizando las mismas funciones que realizaste el primer día que llegaste a la oficina, realmente para todos el primer día de trabajo para todos es más para conocer, interactúa pero a medida que vas avanzando te vas haciendo más responsable de muchas más tareas y más funciones pero creo que a medida de las posibilidades mi jefe trata de solventar la balanza para que estemos cargados de manera equivalente dentro de las personas que formamos ese equipo administrativos. Entonces es como buscar ese apoyo en nosotros mismo para llegar a cumplir las funciones no solo más sino de todo el equipo, considero que el grupo de trabajo con el que interactúa diariamente es muy sólido y más de pensar en yo voy es pensar en nosotros vamos y eso es lo que nos ha permitido un mantener un nivel de organización de trabajo con fluidez en tiempos estipulados para tal fin.

**9. Puede contarme ¿qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

Realmente, últimamente hemos intentado manejarlo pero se ha visto un progreso, yo estoy fuera de la oficina de 10 a 15 minutos en la mitad de la mañana y en la mitad de la tarde compartiendo un espacio en la cafetería que es para descansar mi cuerpo, la vista y dentro de estamos tratando de implementar estiramientos y cosas que nos puedan ayudar a solventar esa parte y la hora de almuerzo yo almuerzo en 30 minutos salgo con mis compañeros a caminar media hora.

**10. Coménteme una situación en la cual la empresa haya tenido en cuenta alguna idea suya o algún aporte que le haya brindado a la organización.**

Inicialmente cuando yo llegué se implementó la parte de celebrar y festejar de una manera grupal la parte de los cumpleaños de los empleados, lo implementamos junto con mi jefe en este tipo de actividades se buscaba un espacio una vez al mes reuniendo a todas las personas que cumplían años durante ese mes, la empresa buscaba comprar un detalle personal para cada persona y adicional buscábamos el espacio el último viernes de mes un espacio de hora y hora y media donde se celebraba el cumpleaños se partía el ponqué y adicional a eso una actividad lúdica para hacer integración para interactuar en compañeros y no dejar pasar esas fechas.

Es uno de los departamentos más sólidos en la compañía donde nos apoyamos en la toma de decisiones.

**11. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?**

El medio de comunicación interno que utilizamos en la compañía es skype entonces a través se filtran los requerimiento o consultas básicas ya cuando se le tiene que dar algún procedimiento o alguna consulta o algún aplazamiento al trámite que están solicitando se pide soporte o comunicación formal a través de vía correo electrónico, mi línea de WhatsApp está disponible para ciertas personas obviamente para atender algunos requerimientos, también manejamos la comunicación entre extensiones y la oficina de nosotros del departamento administrativo queda

central por lo que constantemente ah flujo de personas y es un punto en el cual la persona se puede acercar.

**12. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

A mi modo de ver si, lo facilita vastamente nos economiza desplazamiento, pena, digamos las personas nuevas no tienen la confianza de acercarse a la oficina a consultar y nos buscan por estos medios permitiendo que la comunicación fluya y sea buena.

**13. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

Si, de manera absoluta; insisto que mi departamento es algo muy sólido y mi jefe es el pilar del que el departamento funcione como funciona y alrededor de ella giramos las funciones y tareas que hay que hacer diariamente porque es quien nos representa y tenemos una buena comunicación.

**14. ¿Cómo considera que participa de los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?**

Aportando ideas, planes, participando en proyectos estando en la disposición de colaborar con los requerimientos que se presenten, alistar documentos es decir estar siempre abierto a la posibilidad de brindar apoyo en lo que más se puede sin limitarse al “pero” y tratar de buscar llegar a los medios que se quieren alcanzar.

**15. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?**

Realmente, a veces es un poco complicado porque mi jefe no está, en especial en esas fechas que siento que toda la presión tanto de su cargo como del mío como de la empresa están en mis hombros y trabajar bajo esa presión es algo complejo pero digamos que puedo decir con certeza que cuento con el cariño, aprecio, respeto y atención de muchas de las personas que conformamos esta compañía. Y es un punto a favor teniendo en cuenta que cuando se presentan estas situaciones están a la disposición de todos a hacer que se puedan lograr los objetivos planteados de manera satisfactoria sin tener que hacer una llamada o de una manera independiente entonces entre todos me brindan las herramientas para llegar a tomar la decisión más adecuada.

**16. ¿Cuénteme cómo se siente?, en el día a día con la realización de sus tareas, en la relación con su jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo.**

Estupendo, puedo decir que esa sería la palabra para mi ambiente de trabajo es súper sano, es integral, cuento con todas las herramientas necesarias para hacer que mi trabajo funcione que mi trabajo me gusta y creo que parte de hacer las cosas bien es partir de ahí que lo que estás haciendo te llene te nazca y me guste hacerlo para alcanzar los objetivos.



**17. ¿Cómo se desplaza hacia su lugar de trabajo?**

Transmilenio.

**18. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo y del sitio de trabajo hacia su casa?**

Hora y 15 minutos sin tráfico, hora y media con tráfico y algunas complicaciones.

**19. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Yo lo defino el ambiente en el que uno tiene las herramientas físicas, ergonómicas, condiciones de tu puesto de trabajo son idóneas para ejercer las funciones que necesitas, puede que a veces falte algo pero con lo que tienes puedes lograr lo que necesitas incluso más. De que si hace falta algo estén dispuesto a brindarte lo que te hace falta para llegar a tal fin de trabajar con personas que te apoyen te dirijan, personas que sean cordiales que no sean impositivas personas con las que puedas llegar a tener conversaciones y diálogos de una manera sana para poder coordinar este tipo de tareas.

**20. ¿Qué debe estar presente para que exista un ambiente laboral agradable?**

Conjunto de cosas que permiten sentir a gusto en el lugar en el que estás (anteriormente ya mencionadas).

**21. Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral o situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar.**

Si, a nivel personal cuando se presentan inconvenientes a nivel familiar es difícil llegar al trabajo e intentar sonreír a todo el mundo y estar dispuesto a atender los requerimientos de las personas que están necesitando algo de ti, porque eres el medio para alcanzar algo que necesita, de manera inicial algunas veces porque buscamos no extender nuestros horarios hace mucho tiempo se extendían los horarios porque se cruzaban con mi universidad y descuido aspectos académicos descuido ambiente familiar con las llegadas tarde a casa descuido fines de semana compartiendo en mi círculo social por cumplir con mis obligaciones laborales pero creo que igual se hizo bajo planes y proyectos de contingencia en los que tocaba hacer proyectos que necesitaban ese tipo de esfuerzo que de una u otra forma tiempo después fue compensado por la empresa.

**Sujeto 2.**

**Fecha:** 21/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Analista funcional

**Profesión:** Administradora de sistemas

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

**1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

Desde mayo, ya voy a cumplir un año. Si, desde mayo del año pasado estoy aquí

**2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?**

Distribución física, pues en este momento somos 4 personas y una persona que solo viene una vez por semana, somos 5. Es una oficina pequeña, en este momento la iluminación es adecuada, los computadores bien. Como esta parte funcional, cada uno está metido en su cuento, entonces hay mucho ruido y en si casi no tenemos mucha relación, sino simplemente es netamente laboral.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

Una de mis tareas es revisar el team, es el radicador, en este caso tengo que realizar mis tareas asignadas y de acuerdo a eso, revisar una a una en el sistema y validar que estas funcionen. Si no funcionan entonces debemos radicarlas al área de sistemas, mediante un incidente. Esa es como una de mis tareas principales.

Otra de mis tareas es conocer perfectamente el aplicativo, para dar soporte a los clientes, en este momento nosotros tenemos varios clientes, nosotros manejamos soporte al área de seguros. Entonces tenemos varios, de acuerdo a eso, ellos nos mandan también peticiones directamente al team, nosotros debemos responderles oportunamente y si no de igual manera, pues apoyarlos vía telefónica. La mayoría, todo es a través del radicado que manejamos directamente aquí en la empresa.

**4. ¿Cuénteme cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?**

Realmente es dinámico, ósea es un aprendizaje, todos los días se manejan diferentes casos, entonces no es como repetitivo. Todos los días se aprende cosas nuevas, porque son menos diferentes. Muchas veces cuando llega el cliente llega a radicarnos algo y uno dice: no conozco, pero pregunto. Entonces voy y pregunto a mis compañeros, ellos me orientan, me comentan y pues sacamos el proceso adelante, porque igual como tenemos unos estándares de tiempo, pues igual tenemos que.

**5. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?**

Hasta el momento el conocimiento que actualmente tengo y de acuerdo a eso trato de responder ante el área técnica y pues, algunos al cliente, digamos directamente al cliente, como soy relativamente nueva, no tengo mucho contacto directo por teléfono, pues más que todo, lo que he realizado, pienso que lo he llevado de la mejor manera.

**¿Qué otra habilidad, trabajo en equipo?**

La verdad trabajo en equipo muy poco, ósea básicamente como te digo, interactúo con mi compañera, el equipo es como muy pequeño, entonces no. Realmente si, se trabaja con ella y trato de apoyar al área técnica y directamente al cliente.

**6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?**

La verdad como muchas veces hay cosas que no conozco, propias. Pues hay veces que a uno le toca, como que al error y ensayo. Pues muchas veces yo me decido por realizarlo así de pronto este mal ejecutado. Yo prefiero hacerlo, así lo manejo.

**7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?**

Participó activamente. Entiendo que uno de los objetivos del señor William aquí en la empresa, es incrementar ventas y por supuesto digamos que los clientes se sientan satisfechos. Pues ahí uno en ese momento aporta a que estos clientes se sientan conformes con lo que se realiza todos los días, digamos que tengan inquietudes. Hay un estándar de tiempo y de acuerdo a esto debemos respetar esos tiempos. Eso está encaminado a lo que quiere la compañía.

**8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

¿Impactan? Pues de manera externa, realmente no tendría en este momento algo que impactara. De pronto si en alguna circunstancia externa, alguna calamidad. Algo que esté pasando, tendría yo que suspender, pedir un permiso para mí. Pienso yo que esas serían las circunstancias puntuales.

**9. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?**

¿Es decir en cuanto a actividad? En este caso tengo un horario de 8am a 6 pm a veces se me extiende un poco más. Últimamente me ha tocado extenderme de pronto una hora más. Por ahí un mes he llevado una hora digamos de más.

**10. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?**

Si claro, es lo que se maneja. Puede que de pronto, por desconocimiento uno maneja cierto proceso, uno patina en cierto proceso, es lo que uno se desgasta, con el correr del tiempo

esperaría que disminuyera ese tema.

**11. Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral.**

No realmente no. Yo trato de dejar aparte temas laborales a temas laborales, pero sí tuve una calamidad el domingo, mi hijo se enfermó, me tocaba estar pendiente, a veces uno se aleja del tema laboral.

**12. Cuénteme si se han presentado situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar**

A veces por el tiempo, a veces uno llega tarde, a veces se le corren las cosas, eso me afectaría. Para el tema de compartir, de descansar, de compartir con la familia.

**13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?**

Pues la verdad, pues, únicamente con mi compañera, del resto. El correo. Algún comunicado que necesiten y el skype, se utiliza mucho acá.

**14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

Si, realmente la información es clara cuando llega.

**15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

Pues pensaría que sí. Según lo que veo sí. Mi jefe directo no está todos los días, sino solamente una vez por semana, interactuamos por Skype.

**16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Primero que haya un buen equipo de trabajo, que se pueda comunicar, que los procesos sean claros, que hayan espacios en los cuales uno pueda dialogar, que haya momentos agradables con la gente con la que uno está, básicamente diría yo. Es muy importante el clima laboral, el clima, la luz, todo eso perjudica, el ruido.

**17. Puede contarme ¿qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

No, yo no, ninguno. Soy sincera, no. Veo que no tienen, ¿cómo se dice eso? Como la cultura organizacional, no veo que la tenga. Uno está tan concentrado en sus cosas, que no la usan.

**18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?**

Lo peorcito, Transmilenio.

**19. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo?**

Tendría que durar menos, pero con tanta gente que hay del portal al trabajo, 45 minutos casi una hora.

**20. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto del sitio de trabajo hacia su casa?**

Por ahí una hora y cuarto, igualmente me toca coger alimentador. 1 hora y 15, me demoro más en salir.

**Sujeto 3.**

**Fecha:** 21/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Líder de proyecto

**Profesión:** Ingeniero de sistemas

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

**1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

4 años eee 5 años y 9 meses.

**2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?**

Trabajo con un portátil encima del escritorio, ee tengo un mouse, eee silla.. silla de las que tienen rueditas que giran, que más... mmmm tengo un apoya manos para mi apoyo. No.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

ee básicamente hago desarrollo, pruebas y mantenimiento de servidores, mantenimiento lógico de servidores.

**4. ¿Cuénteme cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?**

Mm a veces es pesado, a veces cansado pero pues bien supongo. Digamos queee tengo inconvenientes con la forma en la queee se desarrollan algunas cosas en la empresa, pero pues supongo que son temas difíciles de ajustar.

**5. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?**

Ee ser un buen técnico, ee mm yyy tener una capacidad muy amplia para entender realmente lo que quieren los jefes.

**6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?**

Realmente yo me siento cómodo tomando decisiones, el inconveniente suele suceder es con que los jefes no siempre están de acuerdo con esas decisiones.

**7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?**

Eeee considero que aportó bastante a mi grupo de trabajo trato de las personas con que interactuó brindarles el mayor soporte de información posible para que el grupo se mantenga productivo.

**8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

La falta de personal, realmente creó todo es derivado de la falta de personal ósea obviamente hay diferentes cosas, ee el estrés que manejan los jefes la cantidad de temas que se atrasan y demás pero yo considero que realmente todo viene del origen de la falta de personal.

**9. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?**

Mmm no con el suficiente. Entre 50 y 60 horas semanales.

**10. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?**

En la actualidad no sé cómo. No porque estoy colgado todo el tiempo.

**11. Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral?**

Siii, mmm jajajaja si se han presentado varias me parece queee las persona tienden a tomar las cosas personales del lugar de mantener el tema en el ambiente profesional laboral y esto es un inconvenientes bastante grave, ósea las personas piensan quee .. que uno es o hace cosas porque uno no se es perverso tal vez o quiere ser malo pero realmente el tema es son temas laborales si las cosas son como son por el tema laboral si uno no alcanza a desarrollar sus actividades es porque el tiempo no da para eso, no porque uno quiera no hacer las cosas.

**12. Cuénteme si se han presentado situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar?**

Claro, emmm el trabajo genera mucho estrés y realmente el tema familiar es más complicado cuando uno realmente llega estresado y llega agobiado por el trabajo.

**13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?**

Ee básicamente skype y teléfono.

**14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

No, realmente considero queee, el hecho de que los jefes no estén presentes ee evita el entendimiento y las situaciones laborales de la forma adecuada adicionalmente genera entre los compañeros una falta de sinergia en el grupo para que apoy, ósea digamos para que crezcan más rápido para que operen más rápido de hecho he estado en otros grupos y he apoyado a otros

grupos en lugar de a los míos y es curioso.

**15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

No, si el hecho de que no se común, de que no estén presentes ee y me da la impresión de que hace que las personas asuman, las personas asuman situaciones que no son ciertas o que no están con la información completa.

**16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Un ambiente agradable de trabajo no es un ambiente en el que uno esté relajado sin tener presión, eso no existe realmente un ambiente agradable de trabajo es un ambiente en que te dan el espacio para hacer los temas entienden cuando se presentan inconvenientes y te apoyan para resolverlos para llegar a cumplir las metas en el tiempo estipulado, eso es lo que me parece a mí que es un buen ambiente de trabajo en el que se comprenden las situaciones y se ayudan para llevar a las cosas y no en el que se buscan culpables para ejecutarlos.

**17. Puede contarme ¿qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

Mmm como tal no, aunque si suelo, no se mirar lejos y relajarme en algún momento del día porque estoy cansado, mm no a la hora del almuerzo.

**18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?**

Transmilenio yyy sitp.

**19. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo?**

Entre cuarenta y cinco minutos a una hora y cuarto dependiendo de lo complicado que este el Transmilenio.

**20. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto del sitio de trabajo hacia su casa?**

Ee lo mismo pero dependiendo de qué tan rápido pase el SITP porque para irme el Transmilenio es relativamente es más fácil de subir pero el SITP pasa más lento.

**Sujeto 4.**

**Fecha:** 22 de Enero de 2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Analista desarrolladora

**Profesión:** Ingeniera de sistemas

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la

realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

**1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

Jaja mmm voy a cumplir 4 años.

**2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?**

Eee bueno tiene el cómo, haber ee la silla, el escritorio es en forma de L, entonces el computador está en la parte central digamos en donde se forma la orejita de acá y ee pues no hay está el mouse el teclado y digamos que los cuadernitos los ubico al lado izquierdo y la cosita de lápices al lado derecho ya.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

Ee en un día común y corriente bueno básicamente digamos que nosotros ,manejamos ciclos de proyecto si, entonces dentro del ciclo del proyecto digamos que desarrollas diferentes actividades la primera es la el levantamiento de información acerca de lo que vamos a desarrollar nosotros somos ingenieros desarrolladores como quien dice codificadores e programadores de acuerdo, pero adicional a la programación tenemos otra cantidad de actividades por ejemplo reunirnos con nuestros líderes de proyecto y que ellos nos cuenten cuál es la necesidad, entonces de esa necesidad digamos que nosotros ee tenemos que levantar un documento para ver si entendimos lo que realmente el banco quiere que ejecutemos que desarrollemos, eso se pasa a una aprobación por parte de los arquitectos los líderes de proyecto y digamos que nos dan el visto bueno para ver si que lo que realmente entendimos es lo que vamos a hacer , entonces vienen el tema de las entrevistas el tema de levantamiento de la información, si tenemos dudas y digamos que él no lo puede ayudar, entonces intervenimos con el usuario, ee elaboramos cronogramas de trabajo mm ejecutamos guías de pruebas y finalmente desarrollamos.

**4. ¿Cuénteme cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?**

Bien divinamente pues es lo que me gusta de hecho por eso es que llevo tanto tiempo acá.

**5. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?**

Ee básicamente que me fascina me fascina lo que hago entonces cuando a ti te gusta lo que haces pues obviamente estas motivada y digamos que cada tropezoncito se convierte como en un reto que tienes que solucionar y digamos que eso es lo que hace que seas un ingeniero bastante efectivo y pues bueno, ee yo pensaría la experiencia no se mejor dicho no sé si eso será una habilidad. A trabajo en equipo si, si bastante mejor dicho claro de hecho no sé si te han comentado yo pertenezco al grupo RPG y digamos que algo que siempre nos ha caracterizado es el trabajo en equipo eso te facilita pero todo absolutamente todo.

**6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las**



**funciones de su cargo?**

Pues mira que la bastan, la verdad bastante seguros porque lo que yo te decía es cuestión como de experiencia entonces tu casi que vas a lo fijo pues obviamente no te las sabes todas eso es de ahí, pero para eso digamos que están los líderes y cuando tienes alguna duda, cuando no puedes tomar una decisión pues sencillamente acurres a tu jefe inmediato y ya.

**7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?**

A pues precisamente digamos que siendo, siendo un ingeniero que hace sus labores con todo el amor del caso, pues obviamente eso que desencadena, eso desencadena una facturación correcta, desencadena que todo tu ambiente de trabajo este estable, desencadena que estés feliz, que estés motivado pues todo lo más maravilloso del mundo.

**8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

eee que no pueda controlar... no todo se controla mejor dicho tiempos de cont, de entrega no es problema, sabes de pronto que no se podría controlar eee.....eeee recursos humanos que no comparten la misma motivación que tiene el grupo, mmm digamos que los logros son individuales cierto, pero hay cosas que se me sales de las manos y es que tu no estés en sintonía con el consolidado del grupo si y pues no nada no se no sé.

**9. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?**

Ee pues la verdad haber es que como se trabaja con cronogramas de trabajo cierto, entonces la idea es que todos los días tienes una actividad a realizar ee obviamente digamos que a veces se ejecutan labores en menor tiempo como hay veces que se ejecutan labores en mayor tiempo pero esto si tú lo tienes bien controladito digamos que se compensan lo uno con lo otro, entonces eso a que conlleva a proyectos que se entregan siempre a tiempo.

**10. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?**

Claro, claro que si por que mira que el esquema es bastante chévere en el sentido que tú eres la única responsable de tu tiempo, porque, porque tú elaboras tu cronograma de trabajo, claro uno sabe hasta dónde va a rendir.

**11. ¿Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral?**

Claro que sí, ee la época en que murió mi mama claro si obviamente, obviamente, es más pues desgraciadamente fue una enfermedad un poco larga, entonces digamos que ee las idas a clínica, las estadías allá, las trasnochadas allá en el hospital, pues uno no llega con los cinco sentidos acá y pues obviamente el tema productivo no está al ciento por ciento porque tú tienes la mente pues

en otra cosa completamente diferente.

**12. Cuénteme si se han presentado situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar.**

No, la verdad no, mejor dicho yo tengo claro que en el momento que salgo de la empresa, la amo, la adoro y todo pero ya se acabó el tema de empresa jaja.

**13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?**

Comunicación? A correo chat, teléfono, verbal mejor dicho yo pienso que todas.

**14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

Si claro.

**15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

Ee si, pues por que mira que por ejemplo el tema de proyectos nuestros jefes inmediatos están en costa rica si, de hecho nosotros nos comunicamos vía webvis o vía telefónica pero es decir, pienso yo, es tan buena la comunicación que los proyectos salen a satisfacción. No en un cien por ciento pues porque obviamente existen debilidades muchas de pronto podrían ser de comunicación que le entendí una cosa, no era así pero en términos generales yo le podría dar casi que un noventa y cinco por ciento que los proyectos son efectivos.

**16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Un ambiente agradable, digamos en donde no exista pre, ningún tipo de presión, en donde tú seas único responsable ee en donde puedas compartir no solamente el tema laboral si no casi que personal con tus compañeros de o con tu grupo de trabajo, ee en el que tengas un sitio adecuado para trabajar que más te digo, no yo creo que así.

**17. Puede contarme ¿Qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

Bajar a tomar tinto jajajaja, no eso son minutos, dos minutos, tres minutos no sé. Si, si de hecho tomoo mucho tinto, casi que dos en la mañana y dos en la tarde. Sí, no la verdad no y sé que nos hace falta pero hay veces que tú te enfrascas tanto como en tu trabajo que realmente lo olvidas.

**18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?**

En el auto, si jajaja, no hay veces a pie, vivo relativamente cerca si no que cuestiones por cuestiones de seguridad utilizó el carro.

**19. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo?**

En el carro cinco minutos jajaja, 20 minutos.

**20. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto del sitio de trabajo hacia su casa?**

En la ochenta con treinta.

**Sujeto 5.**

**Fecha:** 21/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Desarrollador

**Profesión:** Tecnólogo en sistemas

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

**1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

Ya cumplo 3 meses ahorita.

**2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?**

Un consultorio sencillo y un computador.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

Estamos editando las para la aplicación y consumer services para la transferencia de datos, ahorita estoy en esa parte móvil, es el resumen de esto.

**4. ¿Cuénteme cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?**

Bien, al principio no tanto pero ya bien.

**5. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?**

Creatividad, persistencia (porque hay muchos errores nuevos) y entusiasmo porque uno se desanima mucho con cosas nuevas, porque eso es nuevo lo que uno hace aquí.

**6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?**

Bien.

**7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su**

**equipo de trabajo?**

Pues de la empresa no sé cómo mirar los logros porque todavía aún no ha sido como el jefe venga y me diga: bien, no hemos tenido ese contacto. Con el equipo de trabajo bien, porque sentimos que salimos de requerimientos cada vez más rápido. Con el jefe pues aún no hemos tenido cómo se contactó, que venga y nos diga bien.

**8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

¿Qué circunstancias? El cansancio a veces. Mi horario es oficialmente de 8 am a 6 pm pero a veces entro a las 7 y salgo 7 - 8 pm.

**9. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?**

Depende del requerimiento, hay que mirar, 2 días.

**10. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?**

No, a veces no. Está la parte de investigación que no toman en cuenta. Como es investigación, pues es variable. Puede ser fijo 1 hora, pero puede ser que en esa investigación salga otra investigación.

**11. Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral.**

Ninguna.

**12. Cuénteme si se han presentado situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar.**

Tampoco. Salgo 6, 7 pm llego, pues llego tarde, duermo, yo siempre he dormido poco en la vida. Salgo con mi novia, comparto con mis amigos, normal, duermo menos, esa es la única desventaja.

**13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?**

A veces skype, con todo mi equipo nos hablamos. skype más que todo, el correo de vez en cuando, es raro que lo usemos.

**14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

Sí.

**15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

Sí. Como es tan poca, sí.

**16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Un ambiente agradable? Que el estrés sea bajo, que haya una comunicación fluida, que no toque limitarse, y pues nada, eso para mí es ya es agradable.

**17. Puede contarme ¿qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

Me paro de la silla, por ahí 1 minuto, 2 minutos. Voy, me sirvo un vaso de agua, hago tiempo, me devuelvo y me siento. A veces estiro el cuello. Hago los ejercicios muy de vez en cuando.

**18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?**

El articulado, solamente ese.

**19. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo?**

Entre hora y media a 2 horas.

**20. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto del sitio de trabajo hacia su casa?**

Entre hora y media a 2 horas, a veces uno pierde más tiempo.

**Sujeto 6.**

**Fecha:** 22/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Auxiliar contable

**Profesión:** Contadora

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

**1. Por favor cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa?**

En la empresa, llevo trabajando aproximadamente ocho meses.

**2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?**

La distribución física de mi trabajo, tengo asignado el escritorio, el computador, la silla, un cubículo donde guardo documentos, básicamente eso.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

Yo me encargo de manejar el área contable, digitar información, hacer las recaudaciones de facturas, comprobantes de egreso, la nómina, liquidar, preparar algunos impuestos, generar cheques, organizar toda la información contable al sistema de la empresa.

**4. Cuénteme, ¿Cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?**

Diariamente me va bien, el ambiente laboral es muy bueno, cuento con el tiempo para realizar cada labor, el apoyo, entonces diariamente puedo cumplir con lo que debo hacer.

**5. ¿Qué habilidades considera que se requieren para realizar sus funciones?**

Para realizar mis funciones, el conocimiento en contabilidad, organización, mucha comprensión y análisis, mucha responsabilidad también, comprensión numérica, conocer mucho también sobre normas.

**6. ¿Cómo se siente, cuando tiene que tomar decisiones propias, en el desarrollo de sus funciones?**

Pocas decisiones he tenido que tomar hasta el momento, pero las que me ha tocado tomar, trato de hacerlo con el mayor respaldo, pues mirar que la decisión que haya tomado vaya a tener las mejores consecuencias, mirar todos los factores, que esa decisión pueda acarrear.

**¿Esto quiere decir, que siempre que toma alguna decisión es acompañada con algún compañero o su jefe?**

Sí señora, siempre busco como una segunda opinión, un apoyo para tomar ciertas decisiones.

**7. ¿Cómo considera, que participa en los logros de la empresa, de su área o de su equipo de trabajo?**

Considero, que en los logros participó en una buena medida, de acuerdo a lo que creo que puedo apoyar, en lo que puedo servir, normalmente me tienen en cuenta, entonces siempre trato de dar en lo que más pueda de mí, para las decisiones.

**8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar considera que le han impactado en el desarrollo de sus funciones?**

Con circunstancias o factores puede ser, de pronto, demoras en tomas de decisiones, algunos factores no propios de su cargo y de su desempeño que le hayan retrasado alguna de sus actividades laborales.

Yo creo que hasta el momento, lo que más me ha afectado laboralmente puede ser la demora o los cambios en el sistema, para ingresar mi información contable, que me toca esperar a que

terceros arreglen los problemas que me presenta el sistema, eso es como en lo que más me he visto afectada hasta el momento.

**9. ¿Con cuánto tiempo cuenta, para cumplir con los requerimientos de su cargo?  
¿Cuánto tiempo semanalmente se destina al cumplimiento de sus labores?**

Pues depende, realmente hay funciones que me toman más tiempo que otras...

En general, ¿Cuántas horas destina a sus funciones cotidianas?

En general... Semanalmente. Semanalmente, pues se me dan más o menos 42 horas semanales.

**10. ¿Este tiempo que demanda su cargo está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?**

Sí señora... ¿Es el adecuado? ¿Siempre realiza sus funciones dentro de este tiempo?

Sí, sí señora.

**11. Cuénteme si ¿se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral?**

No, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente personal acá en la empresa.

**12. Cuénteme por favor si ¿se le han presentado situaciones laborales que le hayan afectado su vida personal o familiar?**

No, hasta el momento no, todo ha sido un ambiente muy sano, las relaciones laborales también.

**13. ¿Qué medios de comunicación utilizan en su espacio laboral?**

Más que todo se utiliza el correo electrónico, por vía telefónica o por Skype también, y también la comunicación directa más que todo es la que más suelo utilizar.

**14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

Sí, me permite comunicarme mejor con ellos y tener una comunicación más asertiva para solucionar ciertas labores.

**15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

Sí, bastante buena, uno siempre puede contar con ellos y siempre todos tratamos de colaborar en lo que más podamos con el otro.

**16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable de trabajo?**

Un ambiente agradable de trabajo, pues es el apoyo del otro compañero, la colaboración, el respeto, que haya siempre respeto y un buen diálogo, que uno pueda comunicarse bien con las personas.

**17. genial, ¿Puede contarme qué pausas o descansos hace durante su jornada de trabajo?**

Durante mi jornada de trabajo normalmente, generalmente, me levanto de mi puesto, voy y tomo agua, me estiro, eso es como lo que más hago, normalmente.

**18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?**

Yo me desplazo en Transmilenio todos los días.

**19. ¿Cuánto tiempo se demora normalmente en el trayecto de su casa a su sitio de trabajo?**

De mi casa al sitio de trabajo, me demoro más o menos 50 minutos.

**20. Y en las tardes o regresando a su casa ¿Cuánto se demora desde su sitio de trabajo?**

Me demoro más o menos, una hora y diez minutos.

Muchas gracias por su colaboración, le agradezco mucho su tiempo.

**Sujeto 7.**

**Fecha:** 22/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Gerente funcional y de cuentas

**Profesión:** Administrador de empresas con especialización en alta gerencia y en seguros

Hoy vamos a hacer una entrevista relacionada con un proyecto de investigación que es la identificación de riesgos psicosociales de la Universidad Piloto de Colombia. Esta entrevista va a ser grabada, se realiza con fines académicos y la información aquí consignada se maneja confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes en el desarrollo de las funciones de los cargos. Para entrar un poco en contexto, voy a relacionarle o a explicarle que son los riesgos psicosociales. Son las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de las tareas o incluso con el entorno que tienen la capacidad de afectar el desarrollo del trabajo y la salud de los trabajadores. Teniendo en cuenta esto, vamos a iniciar con la entrevista.

**¿Cómo te ha ido el día de hoy?**

Bien, cansada



**¿Mucho trabajo?**

Bien, hicimos una presentación.

**¿Cuál es tu horario de trabajo más o menos?**

Mi horario es de 8am a 6pm pero pues yo soy consciente que tenemos clientes desde la 7 de la mañana y van hasta la 7 de la noche, o sea que mi horario puede ser extendido, pero es a criterio personal no porque la empresa me lo esté exigiendo.

**Bueno, ¿Cuál es tu cargo?**

Gerente funcional y gerente de cuentas, funcionaria y de cuentas.

**¿Tú profesión?**

Yo soy administrador de empresas, con especialización en alta gerencia y en seguros.

**1. Listo, bueno cuéntame ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

Llevo 31 meses, cumplo 31 meses ahora el 24 de febrero.

**2. Bueno, ¿Cómo es la distribución física del puesto de trabajo?**

Jajajaja, si esta pregunta me la hace dos semanas antes, yo diría estaba en condiciones normales.

¿Por qué?

Estaba en condiciones normales, estaba en oficina bien, en una oficina grande, con un equipo grande, estaba todo el equipo funcional, habían integrantes del equipo técnico, con un espacio para trabajar, por lo menos mi puesto de trabajo, yo tengo mi portátil y tengo una pantalla auxiliar, que me sirve para el tema de revisión de documentos, tengo otro portátil alterno, que es con el que me conecto, para un outsourcing que administro acá de la empresa y que requiere unas conexiones a “lotus”, entonces tenía mi ele y estaba todo okey. Entendiendo todo el proceso de reestructuración, que se está viniendo en la empresa, entonces dialogando con el dueño del negocio, acordamos que nos íbamos para otra oficina, el tema es que el espacio de trabajo, estoy en un 25% de lo que estaba antes, entonces estoy en una mesa más pequeña que está, en donde la incomodidad es total.

¿Tienes una oficina para ti sola?

No, comparto oficina con el equipo funcional y algunos ingenieros del “broker”.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realizas?**

Pues, a ver, yo soy la cara al cliente, en este momento estoy manejando tres proyectos, tres plataformas. La una, el outsourcing de RPG que se maneja un equipo de cinco ingenieros que desarrollan en plataforma AS400 para pack odematic en Centroamérica, con sede en Costa Rica, entonces hay proyectos de México, hay proyectos de Panamá, hay proyectos de Costa Rica y de otros países de Centroamérica. Coordino ese equipo de ingenieros, hacemos reuniones periódicas, atiendo todas las reuniones que requiere RPG y pues me toca estar conectada a una plataforma de ellos y la comunicación toda es a través de “Centanix”, es un chat interno. Ahora estoy de lleno gerenciando todo el proyecto de equidad, ARL, todo y desde el bróker estoy como cara a todos los clientes que son tres bancos en Costa Rica, dos correos de seguros en Costa Rica,

acá en Colombia está Axa Colpatria y en Bolivia hay dos compañías aseguradoras. Entonces atenderlos, prestar servicio, apoyar los procesos, todo el tema de controles de cambio, que son ajustes, mejoras a la plataforma de cada uno de los clientes están bajo mi responsabilidad, yo debo entender los requerimientos de los clientes, debo documentarlos, debo explicárselos al área técnica, manejo todo el tema de facturación, reuniones de seguimiento, en resumen.

**4. Cuéntame ¿Cómo te sientes en el día a día en la realización de estas tareas?, veo que son muchas.**

La verdad, que yo venía solamente como funcional de la plataforma de “bróker”, y gerenciaba el proyecto de RPG y apoyaba algunas cosas de equidad, pero desde octubre – noviembre del año pasado me descargaron, me quitaron un poquito, la responsabilidad del área funcional del “bróker”, el “bróker” es para mí es la plataforma más completa que pueda tener esta empresa, porque ya está en producción, está aprobada y certificada en toda la operativa de seguros y es una plataforma gigante, una plataforma que uno todos los días tiene nuevas cosas para aprender y el éxito de mi trabajo. Depende del manejo que yo tenga de esa plataforma. Ves, entonces, pues ha sido complejo algunos temas ahora con el rol ya estar de frente al cliente y las buenas caras del cliente las recibo yo pero también las malas caras del cliente también las recibo yo, yo adquiero compromisos con los clientes, yo les recibo los temas de controles de cambio y todo eso lo negocio a nivel interno con el área técnica. Yo amo mi trabajo... hay momentos en los que uno dice “Dios mío yo no voy a ser capaz”, “Dios mío yo no puedo”, “yo no entiendo”, “¿yo qué hago?”, “¿yo para dónde cojo”, pero yo he sido una convencida, de que yo soy de construir y yo soy de aportar a soluciones y a seguir para adelante. Entonces, hay vamos.

**5. ¿Qué habilidades requieres para el desarrollo de esta función? Veo que una de ellas por lo que me cuentas es trabajo en equipo.**

Trabajo en equipo..., a ver, yo diría que una de las más importantes, es el respeto por el ser humano. Si yo no sé tratar, si no me sé tratar primero a mí, si yo no me respeto yo no voy a ser capaz de hacer las cosas, entonces como a mí me gusta que me traten bien. Yo diría que uno de mis mayores éxitos, con todos los clientes de el “broker” es el trato que yo les doy a ellos, gracias a Dios tengo buena fluidez verbal, entonces eso me da pie para defenderme con los clientes, entonces trabajo en equipo, todo el tema de planeación neurolingüística, o sea si tú no sabes hablar con un cliente, puede que tu no conozcas la plataforma, puede que no lo conozcas todo, pero si tú conoces el proceso te defiendes, la mera lógica te lleva al tema. Otra de las habilidades que se requiere, específicamente para el “bróker”, es conocer de seguros y, gracias a Dios, tuve la oportunidad de la especialización en seguros y trabajé 25 años en el sector aseguradora, entonces eso me da pie y me da criterio para eso... Yo diría que tengo también, por todo el estudio y por toda la trayectoria que tengo, tengo habilidades para redactar y para armar documentos y como le digo, la ventaja es que si yo me siento a hablar con un cliente, vuelvo y digo puede que yo no conozca el 100% de la plataforma pero estoy hablando de tú a tú porque estamos hablando el mismo idioma, y yo soy una convencida que la clave del éxito está en la

preparación, entonces uno nunca va a terminar de aprender y todos los días hay algo nuevo que aprender, y todos los días hay que aprender de las personas que están interactuando con uno, yo todos los días tengo algo que aprender de todos y me siento a hablar con los clientes igual.

**6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?**

Me siento bien, porque sencillo, yo tomo una determinación y si la estoy haciendo, si estoy tomando una determinación primero estoy muy segura del trabajo que estoy haciendo, vuelvo y te digo, con debilidades el que de pronto no conozca bien la plataforma, pero también soy consciente que uno en la vida tiene que tomar ese tipo de determinaciones y yo no me puedo sentar a esperar que me digan “si se puede hacer”, no, yo asumo, yo explico y posteriormente a quienes les tenga que transmitir les comento lo que hice, por qué lo hice y cómo lo hice.

**7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?**

Pues, yo pienso que lo primero que debe tener uno al ingresar a una empresa es ponerse la camiseta, después de que uno tenga la camiseta puesta, que uno tenga claro hacia a dónde va la empresa, a uno le va bien, entonces yo quiero mucho de “Vogue”, de una u otra forma el trabajo que estoy ejecutando va ligado con la trayectoria laboral que yo tengo. Estoy, gracias a Dios, en el mismo nivel de área, en el nivel profesional en el que estaba en la otra empresa, obvio la otra empresa en la que estaba era mucho más grande, pero sector asegurador propiamente dicho y “Vogue” tiene mucho de lo que yo hacía. Y lo más importante es que uno todos los días, vuelvo y te digo, son tantas las cosas que hay que aprender, es tanta la gente con la que uno debe estar interactuando y son culturas diferentes. Hoy hablo con gente de Bolivia, el mismo día hablo con gente de Costa Rica, entonces eso lo va a enriqueciendo a uno muchísimo en todos los aspectos.

**8. ¿qué circunstancias o factores que usted no puede controlar considera que le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

Las fechas que se comprometen para la entrega de los nuevos desarrollos, porque eso no depende de mí, yo adquiero compromisos con los clientes, pero cuando adquiero compromisos con los clientes de entregas de desarrollos no lo hago solo yo. Hay un proceso a nivel interno que a eso se le llama controles de cambio que lo manejamos a través de una plataforma que lo llamamos RQM, donde se cumple con todo un ciclo. Yo le recibo al cliente, lo que el cliente me dice lo plasmo en un documento, se lo sustento al área técnica, el área técnica ajusta y cuando acordamos el documento ellos miran los desarrollos que deben ejecutar, los tiempos que se llevan y, con base en esos tiempos, entonces se acuerdan fechas de entrega con los clientes. Entonces para mí es estresante que yo tengo hoy un compromiso con el Banco Nacional en Costa Rica, hoy tengo que entregarles un control de cambio y que el área técnica no me cumpla. Esa es una parte que está afectando mucho, yo diría, que afecta mucho la empresa.

**9. ¿Cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo? ...Son 8 horas diarias, 48 horas semanales, ¿requieres de más horas?**

Necesariamente hay que hacerlo porque... yo procuro rayar mi agenda para el día siguiente, entonces uno viene con un plan de trabajo, pero resulta que te está pidiendo, un ejemplo, te escribe la subgerente de proyectos de y te empieza con una cantidad de temas que no estaban, pero primero está el cliente y hay que ponerle la cara al cliente y hay que responderle al cliente. Entonces, muchas veces en meras reuniones se te va todo el día, se te va todo el trabajo de escritorio, hay temas que están pendientes o que son responsabilidad tuya en la certificación de algunos controles de cambio, en respuesta de algunos soportes, en verificar en la plataforma, en documentar que son indelegables porque son temas que yo estoy manejando. Entonces, por eso es lo que yo te digo, mi horario es de 8am a 6pm, pero yo por ética, por responsabilidad, yo sé que tenemos clientes desde las 7 de la mañana, por la diferencia de horarios, porque cuando aquí son las 8am, en Bolivia ya son las 9am. Cuando aquí son las 8am, en Costa Rica son las 7am. Entonces las 8am de Bolivia son las 7am de Colombia, y las 7am de Colombia son las 6am de Costa Rica. Yo no le puedo decir a un cliente no. Entonces, si en determinado momento entonces yo utilizo tiempo adicional lo hago es por mi ética profesional de no dejarme atrasar mucho en trabajo, yo he sido una convencida de que uno no debe, yo lo aplico por principio, yo trabajo con la brújula no con el reloj, yo sé que tengo un horario de entrada pero si requiero de tiempo adicional es mi responsabilidad, a mí la empresa me exige que en el horario de 8am a 6pm yo cumpla, pero si por toda la parafernalia, por toda las implicaciones que tiene mi cargo debo emplear más tiempo pues lo debo hacer. También he empleado mucho tiempo después de las 6pm, sentirme y cacharrear las plataformas y entrar a mirar y entrar a funcionar, porque es que en el día no le queda a uno fácil.

**¿Que no te queda el tiempo adecuado para hacer todas esas tareas que te toca hacer?, o sea, ¿estipulas un horario adicional?**

Pero más por responsabilidad porque a mí la empresa nunca me ha exigido ... además que lo puedo hacer porque pues mi hijo ya es un hombre hecho y derecho, casado y vive en Medellín, ya profesional y yo me vine para Bogotá por el puesto que me resultó en “Wok”, vivo muy cerca de la oficina entonces muchas cosas se me facilitan. Pero un fin de semana si es sagrado.

**10. Listo, cuéntame si han presentado situaciones personales en que han afectado su rendimiento laboral.**

Sí, he tenido un par de dificultades a nivel laboral con funcionarios en donde de una u otra forma pudieron haber menoscabado mi imagen, pero pues igual yo sigo tranquila, me molestan por el momento, no me gusta la falta de seriedad, no me gusta la falta de compromiso, soy directa en decir las cosas, soy muy respetuosa, pero si yo le tengo que decir a alguien “no estoy de acuerdo contigo por esto, por esto y por esto”, yo se lo digo, con total respeto, pero se lo digo. Porque pienso que lo más ético por parte mía es decirle a la persona porque estoy molesta con ella.

**¿Se ha dado una situación personal?**

Yo diría que una de las fortalezas de “Vogue”, le dan a uno la oportunidad del teletrabajo, entonces el año pasado si tuve una dificultad bastante grande con la salud de mi madre, no me afectó el trabajo, no pude estar aquí en la oficina, me dieron la facilidad de estar tres semanas con la familia en Manizales, pero obvio, el rendimiento no va a ser el mismo, por un estado de gravedad de mi señora madre. De resto no, hay situaciones que si lo afectan a uno, pero yo hablo por mí, no puedo hablar por los demás, yo aprendí a manejar mis situaciones familiares son de allá, y mis situaciones laborales son de acá y pare de contar.

**11. ¿Y te ha pasado lo contrario?, es decir, ¿se te ha presentado algo laboral que lo lleves a tu casa?**

Yo diría que no porque tengo por norma y por regla, yo no comento los problemas de mi trabajo con mi familia, yo acá en Bogotá vivo sola, con mi hijo, que él es de un área similar a esta, él es un ingeniero de sistemas y telecomunicaciones y tiene un cargo a nivel de plataformas tecnológicas, entonces de pronto le pido asesoría, orientame, pero que yo me siente con él y le cuente “tengo este problema”, no lo hago. Con mi familia en Manizales no, yo puedo estar enferma, “¿Cómo estás?”, yo estoy bien, yo esa parte la tengo muy clara, la tengo bien separada y si yo tengo dificultades acá en el trabajo porque se presentan, se presentan, pues yo no te puedo pintar aquí como uff, la panacea, la perfección no, aquí hay muchas cosas que a mí no me cuadran pero que se va uno acoplando a ellas y yo nada me gano con, por decir algo, con llamar a mi mamá y decirle “no mamá, tengo este problema”, mi madre bien lejos, bien enferma, preocupada porque yo estoy aquí y yo descargándole todas las dificultades que yo pueda tener, no me cabe en el cabeza, no tiene lógica.

**12. Qué medios de comunicación se utilizan en el espacio laboral?**

Yo hablo de mi puesto de trabajo, está el teléfono fijo, hay equipo corporativo, está el celular personal, está el Skype, está el “webes”, está el “time bewear”, está el escritorio de Google.

**13. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros?**

Y con los clientes.

**14. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

De 1 a 10, 5... porque para mí ha sido una fortaleza conocer tanto de seguros, eso fue lo que me trajo aquí a la empresa, pero ha sido una desventaja el no conocer mucho de la plataforma, entonces no hay implementado, no hay un plan de inducción ni de capacitaciones, de adiestramiento en el manejo de las plataformas, sino “tenga y defiéndase”. Eso para mí ha sido duro, he tenido unos pilares, unos apoyos que yo digo si no fuera por esas personas yo no hubiera salido adelante, no hubiera salido adelante tan rápido, todavía me falta muchísimo, pero decir en 3 años, en menos de 3 años, que ya estoy manejando un paquete de, unos paquetes tan grandes,

gracias a Dios, pero una de las grandes falencias que tiene la empresa es que no tiene un plan de inducción, un plan de entrenamiento, un plan de capacitación para que la persona pueda ejecutar adecuadamente su trabajo. Yo soy una que le he dicho al dueño de la empresa, es que a mí me ha tocado aprender aquí dándome contra las paredes, sola no, han habido compañeros y quien en su momento era mi jefe inmediato a veces si, a veces no, o de pronto no utiliza el método más adecuado y más indicado para transmitir los conocimientos que tiene, porque si tú eres ingeniera y yo soy funcional, yo dependo de que tu como ingeniero me expliques la estructura del aplicativo y cómo navegar en el aplicativo y yo como funcional debo poner la lógica. Pero si yo no tengo una orientación adecuada en ese sentido, difícilmente tú sales adelante.

### **15. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Que uno pueda levantarse con la ilusión de venir a trabajar, que el ambiente no va a ser perfecto pero que estás tranquilo, que estás satisfecho con los que estás haciendo, si tu estas tranquilo, si tú estás satisfecho tus clientes van a estar tranquilos y satisfechos porque les estás transmitiendo lo que tú estás sintiendo. Yo vengo de una empresa bastante complicada en muchos temas y a pesar de todas las debilidades que pueda tener “wok” aquí se trabaja muy rico, aquí se trabaja bien, aquí se trabaja tranquilo, así de sencillo, aquí hay gente que se resbala si cumplen o no cumplen, yo no comparto eso pero cada quien verá cómo responde, eso sí procuro que mi equipo de trabajo si responda por lo que debe responder.

### **16. Puede contarme ¿Qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

Pausas como lo recomienda la ARL, no, pero si estoy cansada con el computador entonces miro mi celular, que no soy amiga de las redes sociales y mucho menos en la oficina, o me salgo de la oficina, respiro, me tomo un café, hablo con el uno, hablo con el otro... a la hora del almuerzo (se toma un reposo) y eso que ahora si me estoy tomando la hora completa, antes de pronto salía, comía y seguía, ahora no, estoy procurando salir, me doy una vuelta afuera, respiro, me como un dulce o voy al apartamento que queda aquí en la otra cuadra como por respirar. Estoy pensando en conseguirme una mascota a ver si esa es la motivación para salir todos los días a la una, ir salir darle la vuelta y volverlo a entrar, estoy pensando en esa idea, porque yo tengo mi mascota, porque yo tengo un pug “carlila” que si algo me duele a mí en vida es no tener mi perro conmigo, pero pues el animalito vive en un entorno donde ese animalito a todo el mundo lo consiente, todo el mundo le habla y traérmelo para tenerlo encerrado todo un día me parece que no es justo, pero si estoy pensando como en adoptar una mascotica, un perrito callejero y como tenerlo, que sea un motivo por la mañana para salir a caminar y dar la vuelta con él, al medio día ir y darle otra vuelta, en la noche llegar y por lo menos llegar a la casa y que el perro lo salude a uno, en eso si he estado pensando como para disipar un poquito porque la responsabilidad que tengo en este momento es durita.

### **17. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento a su casa?**

En este momento mis pies porque es que estoy a menos de dos cuadras de la oficina, o sea, yo

me asomo a la ventana de la sala y yo veo la oficina, o yo me asomo aquí y veo al fondo el apartamento.

**18. ¿Cuánto tiempo te demoras?**

No suelo salir corriendo, tengo una disciplina que a veces yo misma me cuestiono porque como yo me despierto y yo si me levanto y hay mismo que me despierto mi cuerpo no me responde, entonces yo me tengo que despertar muy temprano , hago locha en la cama, converso con Dios, leo, entonces yo me despierto a las 4am para bajarme de la cama a las 5am y me entretengo y me gusta arreglarme despacio y salir con tiempo, pero que yo me despierte a las 6am y que yo tengo que estar aquí a las 7am y escasamente si me cuelgo la ropa, no. En ese aspecto si soy muy exigente conmigo misma, entonces yo puedo salir del apartamento di tu faltando 10 para las 7am y tranquila estoy llegando aquí a las 7am, o puedo salir a las 7:15am, alas 7:30am pero que yo me venga corriendo no, es lo mismo me voy y me voy con toda la calma del mundo.

**¿Cuánto tiempo te demoras desde tu sitio de trabajo hasta tu casa?**

10 minutos, si no me entretengo por ahí en la calle.

**Sujeto 8.**

**Fecha:** 22/02/2017

**Ciudad:** Bogotá

**Empresa:** WOG S.A.S.

**Cargo:** Líder funcional

**Profesión:** Ingeniero industrial

Esta entrevista se realiza para fines académicos y la información aquí consignada es de manejo confidencial. Esta información nos permitirá identificar los riesgos psicosociales presentes, en el desarrollo de las funciones de algunos cargos.

Entiéndase como riesgos psicosociales, las condiciones presentes en el ambiente laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de los trabajadores.

**1. Cuénteme ¿Cuánto tiempo lleva trabajando para esta empresa?**

3 años y medio. 2 años interrumpido y volví otra vez 1 año y medio.

**2. Me podría contar ¿Cómo es la distribución física de su puesto de trabajo?**

Estamos en una sala donde hay 8 personas, en una mesa, un mesanin estamos distribuidos 6 analistas funcionales y en los otros dos puestos los directores de área. Mi puestos consta de 1 escritorio, 1 silla con rodachines y 1 computador portátil.

**3. ¿Cuáles son las tareas que realiza?**

Mis tareas es atención al público, unos clientes que no están ubicados en la ciudad, sino fuera de la ciudad, yo les presto consultoría, asesoría, todo se hace de forma remota en la mayoría de ocasiones y otras se hace de forma presencial, pero la mayoría se hace de forma remota.

**4. ¿Cuénteme cómo se siente en el día a día con la realización de sus tareas?**

Bueno, en el día llevo una costumbre, llevo bastantes años en el cargo. Al principio si fue dura la forma de trabajar remoto, una herramienta que se llama Skype, no mirar al cliente a los ojos al principio crea dificultad, pero ya se acostumbra uno. Después de la costumbre me siento tranquilo y cumpliendo con mis funciones.

**5. ¿Qué habilidades considera que requiere para realizar sus funciones?**

En mi cargo como tal, un conocimiento en la parte financiera, un amplio conocimiento en la parte financiera, en todo lo que es normatividad que maneja la superintendencia y la supersolidaria, debe ser una persona profesional, también tener habilidad para las herramientas de internet y también habilidad de comunicación con el cliente. Básicamente eso, una persona con formación en la parte financiera, de ingeniera industrial, de ingeniería de sistemas o en la parte de contabilidad pueden ejercer ese cargo.

**6. ¿Cómo se siente cuando tiene que tomar decisiones propias en el desarrollo de las funciones de su cargo?**

Tranquilo porque ya la experiencia y el conocimiento me da para tomar unas decisiones acertadas, en ese momento no le veo ningún problema, pero mientras una persona coge experiencia al principio temeroso, inseguro. Pero hoy en el día ya con la experiencia, con el manejo de clientes y con tanto tiempo en la empresa, ya no le veo ningún inconveniente en la toma de decisiones, ya tranquilo, asertivas.

**7. ¿Cómo considera que participa en los logros de la empresa, de su área y de su equipo de trabajo?**

**8. ¿Qué circunstancias o factores que usted no puede controlar, considera le impactan en el desarrollo de sus funciones?**

Nosotros manejamos un core financiero, es un sistema que es muy robusto, que tiene demasiada información. Hay módulos o hay secciones en los que uno no tiene dominio total, entonces cuando uno maneja un cliente, el cliente puede hacer preguntas de opciones que tiene el sistema que uno no domina, ahí uno se ve frustrado porque el cliente necesita una respuesta rápida, oportuna y a veces no se puede dar, o eventualidades que salen problemas que uno no tiene dominio, sino que depende de un tercero, otra persona, ahí causa como estrés mientras se soluciona, mientras se da una respuesta que no está en las manos.



**9. ¿Con cuánto tiempo cuenta para cumplir con los requerimientos de su cargo?**

Eso es a diario, lo que pasa es que el cargo tiene unos requerimientos que son inmediatos no pueden pasar más de un par de horas. Hay unos requerimientos que pueden esperar días, otros que pueden esperar meses. Eso es relativo, con lo que yo manejo, digamos que el día a día, son como soluciones inmediatas, que requieren máximo de 4 – 5 horas, que es lo que se maneja como a diario, digamos como el alto porcentaje. Ese es el tiempo de respuesta a los clientes. Las jornadas de trabajo son de 8 am a 6 pm pero cuando hay bastante volumen se extiende uno usualmente hasta las 10 pm. Cuando hay una implementación se pueden utilizar fines de semana también. En promedio para ese trabajo yo diría que a la semana, se puede gastar uno por ahí, 55 – 60 horas, ejerciendo con las tareas que se maneja acá, lo que se maneja fuera de la oficina.

**10. Este tiempo que demanda su cargo ¿está adecuadamente distribuido para realizar todas las actividades requeridas?**

No. Hay actividades que se truncan y que no se pueden solucionar en el día a día, entonces se van acumulando, entonces cuando se truncan, no hay forma de, se convierte en un cuello de botella, entonces no siempre. Hay momentos que se necesita más tiempo o como hay veces que puede estar uno desocupado dependiendo de las labores.

Distribuir funciones equitativamente, lo que pasa es que, en este cargo cuando uno tiene más conocimiento hay más recarga laboral, que los que tienen menos conocimiento, cuando una persona es nueva no tiene tanta recarga laboral, cuando una persona ya tiene más experiencia, tiene más recarga laboral por ende requiere de más tiempo de acompañamiento con los clientes.

**11. Cuénteme si se han presentado situaciones personales que le han afectado su rendimiento laboral**

Si, como todo, eso es una convivencia, donde uno tiene otros compañeros, gente con más conocimiento, con menos conocimiento. Hay unas áreas que como la que yo estoy, que es un área funcional, que es más operativa, que es más de trabajar con el cliente, otra que es el área técnica que es de desarrollo. Choca uno bastante con el área técnica, porque hay que hacer unas definiciones, hay intercambio de información, digamos que uno utiliza una terminología, unos tecnicismos que ellos no dominan, entonces genera confusiones, genera un estrés entre ambas partes,

**12. Cuénteme si se han presentado situaciones laborales que le han afectado su vida personal y/o familiar**

Como todo, hay momentos que los problemas familiares, dependiendo de la gravedad, puede que baje el rendimiento o que esté uno distraído, pero que sea diario no, es esporádicamente. Por mi trabajo tengo que desplazarme por arto tiempo, cuando uno viaja se desplaza y puede ser varios meses que uno este por fuera de casa y eso puede afectar la estabilidad del hogar.

**13. ¿Qué medios de comunicación se utilizan en sus espacios laborales?**

El teléfono, el chat, bien sea correo, Messenger, chat del Skype y contacto presencial con los clientes.

**14. ¿Estos medios de comunicación facilitan el diálogo y el entendimiento de la información con sus compañeros de trabajo?**

Si, lo que le digo, eso es la experiencia que uno tiene, inicialmente es complejo mientras uno se adapta a las herramientas del trabajo, pero ya con el pasar de los años, fluye más fácil la información.

**15. ¿Considera buena la comunicación entre su jefe y compañeros de trabajo?**

La mayoría de veces sí, pues ahí una comunicación continua, lo que pasa es que hay diferencia de conceptos e ideologías, que tienden a chocar, pues igual los jefes de acá son abiertos a escuchar y a tratar de solucionar los problemas.

**16. ¿Qué significa para usted un ambiente agradable?**

Primero es trabajar en lo que a uno le gusta, tener todas las herramientas que necesita uno para desarrollar el trabajo, tener el conocimiento, la actitud y la aptitud para desarrollar la labor, un sitio que se cómodo y unos compañeros o jefes que entiendan el negocio.

**17. Puede contarme ¿qué pausas o descansos hace durante la jornada de trabajo?**

Durante la jornada no, muy pocas. Se intenta hacer pausas activas 2 veces al día, pero no es constante, por ahí una vez a la semana, o cada quince días, a veces hasta pasamos un par de meses sin hacerlas por estar concentrados en el trabajo.

**18. ¿Cuáles son los medios de transporte que utiliza para el desplazamiento hacia su lugar de trabajo?**

En la mayoría de ocasiones pues bus público, Transmilenio, a veces trato de venirme en bicicleta, pero pues la ciudad se ha vuelto como insegura y eso pues afecta también venirse en ese transporte. Pero usualmente es bus o bicicleta.

**19. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto de la casa a su sitio de trabajo?**

Hora y 10 minutos.

**20. ¿Cuánto tiempo se demora en el trayecto del sitio de trabajo hacia su casa?**

Hora y 20 minutos, hora y media, es más complejo, hora pico, más gente transportándose.

## Análisis de Entrevistas

Tabla 15

*Análisis de entrevista sujeto 1, del cargo auxiliar administrativa y financiera y de profesión tecnóloga en diseño publicitario y marketing de la empresa WOG S.A.S.*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
Demandas cuantitativas	“A medida que vas avanzando, te vas haciendo más responsable de muchas más tareas y más funciones pero creo, que a medida de las posibilidades mi jefe trata de solventar la balanza para que estemos cargados de manera equivalente dentro de las personas que formamos este equipo administrativo”	El sujeto manifiesta que el volumen de tareas asignadas cada vez es mayor, relacionándolo con la evolución del cargo.  El sujeto refiere que no cuenta con presión del tiempo, debido a la adecuada distribución de tareas que manejan en su área.
Exigencias de responsabilidad del cargo	“Mi gestión es relacionada con personal de la compañía, afiliaciones, liquidación y parafiscales estar al tanto de las necesidades que presenten dentro del entorno al que nos desempeñamos diariamente, todo lo ligado al personal desde su ingreso a la compañía hasta el día en que se retiran está bajo mi cargo”	El sujeto manifiesta que las funciones propias de su cargo le exigen un esfuerzo significativo para mantener el control sobre las condiciones de los diversos factores que la determinan El sujeto expresa que sus funciones son de gran responsabilidad, debido a que la omisión en alguna de sus tareas, perjudica no solo al personal sino a la empresa. El sujeto también refiere que su trabajo requiere atención al detalle y seguimiento continuo a las necesidades de cada colaborador.
Demanda de la jornada de trabajo	“9 horas diarias 5 días a la semana, espacio con el que contamos para llevar a cabo todas las funciones realmente la parte que supervisa mi trabajo no me permite excederme en tiempos”	El sujeto refiere que trabaja lo requerido por ley, completando todas sus funciones sin requerir de tiempos adicionales. El sujeto manifiesta llevar a cabo sus funciones dentro del horario estipulado.
Influencia del trabajo sobre el entorno	“Hace mucho tiempo se extendían los horarios porque se cruzaban con mi universidad y descuide aspectos académicos descuide ambiente	El sujeto expresa que tiempo atrás las tareas a su cargo requerían extender sus horarios laborales para cumplir con las

extralaboral	familiar con las llegadas tarde a casa descuide fines de semana compartiendo en mi círculo social por cumplir con mis obligaciones laborales”	mismas, lo cual le afectó negativamente su vida social y familiar impidiéndole cumplir con sus obligaciones académicas y personales.
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	“A nivel personal cuando se presentan inconvenientes a nivel familiar es difícil llegar al trabajo e intentar sonreír a todo el mundo y estar dispuesto a atender los requerimientos de las personas que están necesitando algo de ti”	El sujeto refiere que cuando se le presentan problemas familiares, se le dificulta mantener las relaciones interpersonales en su trabajo y presenta dificultades para cumplir con sus funciones.
Desplazamiento	“Transmilenio, hora y 15 minutos sin tráfico , hora y media con tráfico y algunas complicaciones”	El sujeto manifiesta que el desplazamiento de casa - trabajo, trabajo- casa en algunos momentos toma más tiempo de lo esperado, conllevando un desgaste emocional y mayores niveles de estrés que podrían impactar negativamente en su rendimiento laboral o en las relaciones con sus compañeros de trabajo o su familia.

Tabla 26

*Análisis de entrevista sujeto 2, del cargo analista funcional, y de profesión administradora de sistemas de la empresa WOG S.A.S.*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
Exigencias de responsabilidad del cargo	“Tengo un horario de 8 am a 6 pm, a veces se me extiende un poco más. Últimamente me ha tocado extenderme de pronto una hora más. Por ahí un mes he llevado una hora digamos de más. “	El sujeto manifiesta que debe asumir una tarea en específico que le representa una responsabilidad importante, exigiéndole un esfuerzo adicional para mantener el control de diferentes factores en su trabajo.
	“Tengo un horario de 8 am a 6 pm,	El sujeto manifiesta que su labor principal repercute a otras áreas de la organización, determinada por la gestión que realiza. El sujeto manifiesta hacer uso de horas de trabajo extra para el cumplimiento de su trabajo,

Demanda de la jornada de trabajo	a veces se me extiende un poco más. Últimamente me ha tocado extenderme de pronto una hora más. Por ahí un mes he llevado una hora digamos de más. “	para poder cumplir con las tareas asignadas.  El sujeto manifiesta que últimamente ha tenido que dedicar más tiempo a su trabajo, siendo resultado de más tareas asignadas.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	“A veces por el tiempo, a veces uno llega tarde, a veces se le corren las cosas, eso me afectaría. Para el tema de compartir, de descansar, de compartir con la familia”	El sujeto manifiesta que ha tenido que disponer de más tiempo de su jornada laboral para el cumplimiento de sus tareas y esto afecta su tiempo para el descanso y el espacio para su familia.  El sujeto manifiesta que los tiempos de desplazamiento toman más de lo debido, produciendo desgaste emocional y desmotivación reflejándose en fatiga al momento de llegar a realizar su labor.
Desplazamiento	“Lo peorcito, Transmilenio. Tendría que durar menos, pero con tanta gente que hay del portal al trabajo, 45 minutos casi una hora”	El sujeto manifiesta que ha tenido que tomar decisiones laborales sin tener el dominio necesario sobre el tema.  El sujeto demuestra determinación para asumir diversas funciones en su trabajo.
Participación y manejo del cambio (Categoría Emergente)	“Muchas veces hay cosas que no conozco, propias. Pues hay veces que a uno le toca, como que al error y ensayo. Pues muchas veces yo me decido por realizarlo así de pronto este mal ejecutado. Yo prefiero hacerlo, así lo manejo”	

Tabla 37

*Análisis de entrevista sujeto 3, del cargo de líder de proyecto y de profesión ingeniero de sistemas de la empresa WOG S.A.S.*

Categoría	Texto	Interpretación
Demandas cuantitativas	“el estrés que manejan los jefes, la cantidad de temas que se atrasan y demás, pero yo considero que realmente todo viene del origen de la falta de personal. “No porque estoy colgado todo el tiempo”.	El sujeto percibe que la falta de personal genera un incremento en la carga laboral, lo cual disminuye el tiempo necesario para atender los requerimientos. El sujeto percibe que esta situación genera estrés en los jefes y atrasos en la realización

Demandas de carga mental	<p>“Claro, emmm el trabajo genera mucho estrés y realmente el tema familiar es más complicado cuando uno realmente llega estresado y llega agobiado por el trabajo “</p>	de las actividades a entregar.
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>“Realmente yo me siento cómodo tomando decisiones, el inconveniente suele suceder es con que los jefes, no siempre están de acuerdo con esas decisiones” “ser un buen técnico, ee mm y tener una capacidad muy amplia, para entender realmente lo que quieren los jefes” “hago desarrollo, pruebas y mantenimiento de servidores, mantenimiento lógico de servidores.”</p>	<p>El sujeto manifiesta que las exigencias cognitivas de su trabajo le generan un nivel alto de estrés.</p> <p>El sujeto manifiesta tener autonomía en su trabajo, sin embargo debe manejar con atención las consideraciones que tienen sus jefes sobre las decisiones que él toma.</p> <p>El sujeto manifiesta que las demandas laborales que solicitan sus jefes pueden ser muy altas o poco claras, lo que puede generar malos entendidos y bajar la productividad.</p>
Demanda de la jornada de trabajo	<p>“no con el suficiente. Entre 50 y 60 horas semanales.”</p> <p>“No porque estoy colgado todo el tiempo.”</p>	<p>El sujeto afirma que no tiene el tiempo suficiente para realizar las tareas requeridas de su cargo, excede las 48 horas semanales legales y aun así no tiene el tiempo suficiente para cumplir con lo solicitado.</p> <p>El sujeto manifiesta que la cantidad de tareas complejas en su cargo, ha conllevado a mantener un atraso en el cumplimiento de estas, generando altos niveles de estrés y de tensión.</p>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>“el trabajo genera mucho estrés y realmente el tema familiar es más complicado cuando uno realmente llega estresado”</p>	<p>El sujeto manifiesta que las condiciones de trabajo han afectado su estado en general lo que le ha impedido compartir adecuadamente con su familia.</p>
Desplazamiento	<p>“Entre cuarenta y cinco minutos a una hora y cuarto dependiendo de lo complicado que este el Transmilenio” ”Ee lo mismo pero dependiendo de qué tan rápido pase el SITP, porque para irme el Transmilenio es relativamente es más fácil de subir pero el SITP pasa más lento”.</p>	<p>El sujeto manifiesta que las demoras o complicaciones que se presentan en su medio de transporte incrementan sus tiempos de traslado, ocasionando desgaste físico, mental, impidiéndole llegar a tiempo.</p>

Tabla 48

*Análisis de entrevista sujeto 4 del cargo de analista desarrollador y de profesión ingeniero de sistemas de la empresa WOG S.A.S.*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
Demandas cuantitativas	<p>“Ee pues la verdad haber es que como se trabaja con cronogramas de trabajo cierto, entonces la idea es que todos los días tienes una actividad a realizar ee obviamente digamos que a veces se ejecutan labores en menor tiempo como hay veces que se ejecutan labores en mayor tiempo pero esto si tú lo tienes bien controladito digamos que se compensan lo uno con lo otro, entonces eso a que conlleva a proyectos que se entregan siempre a tiempo.”</p>	<p>El sujeto manifiesta que sus tareas están adecuadamente manejadas en cuanto al tiempo, esto debido a un manejo de cronogramas.</p> <p>El sujeto manifiesta que son muy pocas las ocasiones en que tiene que trabajar bajo presión de tiempo.</p>
Demanda de la jornada de trabajo	<p>“Claro, claro que sí porque mira que el esquema es bastante chévere en el sentido que tú eres la única responsable de tu tiempo, porque, porque tu elaboras tu cronograma de trabajo, claro uno sabe hasta dónde va a rendir” “Bajar a tomar tinto jajajaja, no eso son minutos, dos minutos, tres minutos no sé. Sí no la verdad no y sé que nos hace falta pero hay veces que tú te enfrascas tanto como en tu trabajo que realmente lo olvidas”.</p>	<p>El sujeto menciona que no tiene que trabajar jornadas adicionales a la normal para cumplir con sus labores, porque ella maneja el tiempo de entrega de resultados. No realiza pausas activas en su jornada, en razón al olvido más no a consecuencia de su labor.</p>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>“No, la verdad no, mejor dicho yo tengo claro que en el momento que salgo de la empresa, la amo, la adoro y todo pero ya se acabó el tema de empresa jaja”</p>	<p>El sujeto menciona que sabe separar su trabajo de su vida personal, por lo tanto maneja los dos ámbitos con tranquilidad.</p>
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	<p>Claro que sí, ee la época en que murió mi mamá claro si obviamente obviamente, es más pues desgraciadamente fue una enfermedad un poco larga, entonces digamos que ee las idas a</p>	<p>El sujeto menciona que en algunas circunstancias no ha logrado dejar de lado sus problemas personales del trabajo, lo cual ha generado disminución en la</p>

clínica, las estadías allá, las trasnochadas allá en el hospital, pues uno no llega con los cinco sentidos acá y pues obviamente el tema productivo no está al ciento por ciento porque tú tienes la mente pues en otra cosa completamente diferente.

productividad y falta de atención en las labores realizadas.

El sujeto manifiesta que al tener algunos problemas extralaborales puede ser difícil llegar a trabajar con sus cinco sentidos para poder responder con su trabajo.

*Tabla 59*

*Análisis de entrevista sujeto 5 del cargo desarrollador y de profesión tecnólogo de sistemas de la empresa WOG S.A.S.*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
Demandas cuantitativas	“No, a veces no. Está la parte de investigación que no toman en cuenta. Como es investigación, pues es variable. Puede ser fijo 1 hora, pero puede ser que en esa investigación salga otra investigación”	El sujeto manifiesta que varias de sus tareas se plantean bajo presión de tiempo, al tener presente la parte de investigación que se puede llegar a necesitar para desarrollar dicha tarea.
Demandas de carga mental	“Creatividad, persistencia (porque hay muchos errores nuevos) y entusiasmo porque uno se desanima mucho con cosas nuevas, porque eso es nuevo lo que uno hace aquí”	El sujeto manifiesta que la demanda de sus capacidades cognitivas son primordiales para el desarrollo de sus funciones. El sujeto refiere que su cargo le exige permanentemente el aprendizaje de diferentes habilidades enfocadas en el desarrollo de software, así como el ser persistente en la consecución de su trabajo.
Exigencias de responsabilidad	“Estamos editando las tareas para la aplicación y consumer services	El sujeto considera que las funciones de su cargo exigen alta tolerancia a la frustración, debido a que las tareas que realiza son nuevas, por lo cual se requiere de esfuerzo y persistencia para aprender a realizarlas de manera adecuada El sujeto manifiesta que existe un nivel de complejidad en el



del cargo	para la transferencia de datos, ahorita estoy en esa parte móvil, es el resumen de esto”	desarrollo de sus tareas, lo cual genera una responsabilidad mayor en el desarrollo de las mismas para dar los mejores resultados. El sujeto manifiesta que designa horas adicionales para poder cumplir con sus tareas, horas por fuera de su horario normal de trabajo, debido al alto nivel de trabajo con que cuenta.
Demanda de la jornada de trabajo	“Qué circunstancias?. El cansancio a veces. Mi horario es oficialmente de 8 am a 6 pm pero a veces entro a las 7 y salgo 7 - 8 pm”	El sujeto considera que las exigencias de su trabajo no han impactado significativamente su vida personal, sin embargo expresa que regularmente llega tarde a su residencia, por lo cual al desarrollar diferentes actividades con sus amigos y demás, tiende a presentar pocas horas de sueño en la noche.
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	“Tampoco. 6, 7 pm llego, pues llego tarde, duermo, yo siempre he dormido poco en la vida. Salgo con mi novia, comparto con mis amigos, normal, duermo menos, esa es la única desventaja”	El sujeto considera que los acontecimientos de su vida personal no lo han afectado en el contexto laboral
Influencia del entorno extralaboral en el trabajo	Ninguna	El sujeto manifiesta que el desplazamiento de su residencia hacia su trabajo, o al contrario, le toma un tiempo significativo, conllevando un desgaste emocional y mayores niveles de estrés que podrían impactar negativamente en su rendimiento laboral o en las relaciones con sus compañeros o familia.
Desplazamiento	“Entre hora y media a 2 horas”	

*Tabla 20*

*Análisis de entrevista sujeto 6 del cargo auxiliar contable y de profesión auxiliar contable de la empresa WOG S.A.S.*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
Demandas cuantitativas	“cuento con el tiempo para realizar cada labor, el apoyo, entonces	El sujeto refiere que tiene el tiempo necesario, para realizar

Demandas de carga mental	<p>diariamente puedo cumplir con lo que debo hacer”</p> <p>“Para realizar mis funciones, el conocimiento en contabilidad, organización, mucha comprensión y análisis, mucha responsabilidad también, comprensión numérica, conocer mucho también sobre normas”</p>	<p>las tareas asignadas a su cargo, no requiere tiempos adicionales, no maneja presión del tiempo.</p> <p>El sujeto resalta que requiere de su capacidad de concentración, análisis y síntesis de información, procesos mentales superiores, que le permiten cumplir con los requerimientos de su cargo, manejando información compleja y detallada.</p>
Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>“Para realizar mis funciones, mucha responsabilidad” “Pocas decisiones he tenido que tomar hasta el momento, pero las que me ha tocado tomar, trato de hacerlo con el mayor respaldo” ”lo que más me ha afectado laboralmente puede ser la demora o los cambios en el sistema, para ingresar mi información contable, que me toca esperar a que terceros arreglen los problemas que me presenta el sistema, eso es como en lo que más me he visto afectada hasta el momento”.</p>	<p>El sujeto refiere que se siente responsable por los resultados de su equipo de trabajo, lo cual le implica mantener el control de sus emociones, de los recursos con los que dispone y el manejo de información sensible y especializada, coordinar su equipo de trabajo y actividades acordadas con otras áreas (área técnica) para cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente, estas actividades implican gran esfuerzo y en algunos momentos, situaciones de presencia de alto nivel de estrés y preocupaciones constantes ,por cumplir los compromisos adquiridos con los diferentes clientes.</p> <p>También resalta que hay desarrollos que no dependen de ella y que adquiere compromisos con clientes que no se cumplen en tiempos acordados, porque depende de otras áreas como es el caso del área técnica para cumplir.</p>

---

También se infiere que las responsabilidades que asume son directas y no puede encargarlas a otros, y que por falta de capacitación, se le dificulta cumplir con las tareas asociadas a su cargo.

El sujeto indica que tiene una jornada laboral adecuada, que no le implica demandas de tiempos adicionales para realizar sus tareas asignadas, sujeto indica que tiene una jornada laboral que no le implica demandas de tiempos adicionales para realizar sus tareas asignadas

Demanda de la jornada de trabajo

“Semanalmente, pues se me dan más o menos 42 horas semanales”

Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

“No, hasta el momento no, todo ha sido un ambiente muy sano”

El sujeto manifiesta que el desarrollo de su trabajo no afecta de manera negativa su vida familiar.

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo

“No, hasta el momento no he tenido ningún inconveniente personal acá en la empresa”

No se identifican situaciones del entorno extralaboral que hayan afectado de manera inadecuada su entorno laboral. El sujeto manifiesta, no tener factores extralaborales que puedan afectar negativamente, el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, ni sus relaciones laborales.

Desplazamiento

“Yo me desplazo en Transmilenio todos los días”

“De mi casa al sitio de trabajo, me demoro más o menos 50 minutos”

“Me demoro más o menos, una hora y diez minutos”

El sujeto manifiesta que su principal medio de transporte es el Transmilenio, que le implica disponer de aproximadamente dos horas, le toma un tiempo significativo, conlleva posiblemente a un desgaste emocional y mayores niveles de estrés, que pueden estar impactando negativamente en su rendimiento laboral o en las relaciones con sus compañeros o familia.

Tabla 21

*Análisis de entrevista sujeto 7 del cargo gerente funcional, profesión administradora de empresas con especialización en alta gerencia y en seguros de la empresa WOG*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
Demandas cuantitativas	<p>“Bien, cansada”</p> <p>“Mi horario es de 8am a 6pm pero pues yo soy consciente que tenemos clientes desde la 7 de la mañana y van hasta la 7 de la noche, o sea que mi horario puede ser extendido, pero es a criterio personal no porque la empresa me lo esté exigiendo”</p>	<p>En el sujeto se resalta un alto compromiso y gran sentido de la responsabilidad, ya que se orienta a cumplir los compromisos adquiridos con los clientes, aun teniendo que disponer de tiempo adicional al tiempo de la jornada laboral legal, manifiesta que es insuficiente el tiempo para atender el volumen de tareas asignadas, trabaja generalmente bajo presión del tiempo, coordinando su equipo de trabajo y realizando tareas complejas.</p>
Demandas de carga mental	<p>“yo soy la cara al cliente, en este momento estoy manejando tres proyectos”</p> <p>“Coordinó ese equipo de ingenieros, hacemos reuniones periódicas, atiendo todas las reuniones que requiere RPG y pues me toca estar conectada a una plataforma de ellos y la comunicación toda es a través de “Centanix”, es un chat interno”</p> <p>“Ahora estoy de lleno gerenciando todo el proyecto de equidad, ARL, todo y desde el bróker estoy como cara a todos los clientes que son tres bancos en Costa Rica, dos correos de seguros en Costa Rica, acá en Colombia está Axa Colpatria y en Bolivia hay dos compañías aseguradoras.”</p> <p>“prestar servicio, apoyar los</p>	<p>El sujeto manifiesta que tiene a su cargo responsabilidades y tareas complejas, como son coordinar un equipo de ingenieros, liderar tres proyectos a la vez, liderar controles de cambios, realizar mejoras en la plataforma, entender los requerimientos de los diferentes clientes, documentar, explicar al área técnica, la facturación, varias reuniones de seguimiento, que le implican disponer de mucho tiempo .</p> <p>Se identifica que las responsabilidades y tareas le implican al sujeto, importantes esfuerzos de atención, concentración y memoria, requiere información detallada</p>

procesos, todo el tema de controles de cambio, que son ajustes, mejoras a la plataforma de cada uno de los clientes están bajo mi responsabilidad, yo debo entender los requerimientos de los clientes, debo documentarlos, debo explicarles al área técnica, manejo todo el tema de facturación, reuniones de seguimiento”

“ahora con el rol ya estar de frente al cliente y las buenas caras del cliente las recibo yo pero también las malas caras del cliente también las recibo yo, yo adquiero compromisos con los clientes, yo les recibo los temas de controles de cambio y todo eso lo negocio a nivel interno con el área técnica. Yo amo mi trabajo... hay momentos en los que uno dice “Dios mío yo no voy a ser capaz”, “Dios mío yo no puedo”, “yo no entiendo”, “¿yo qué hago?”, “¿yo para dónde cojo?”

“pero ha sido una desventaja el no conocer mucho de la plataforma, entonces no hay implementado, no hay un plan de inducción ni de capacitaciones, de adiestramiento en el manejo de las plataformas, sino “tenga y defiéndase”.

“uno de mis mayores éxitos, con todos los clientes del “broker” es el trato que yo les doy a ellos, gracias a Dios tengo buena fluidez verbal”

“conocer de seguros y, gracias a Dios, tuve la oportunidad de la especialización en seguros y trabajé 25 años en el sector aseguradora, entonces eso me da pie y me da

que puede provenir de diferentes fuentes (equipo de trabajo, clientes). La información de su manejo es compleja, debe utilizarse de manera simultánea y bajo presión del tiempo.

El sujeto manifiesta que es responsable por los resultados de su equipo de trabajo, lo cual le implica mantener el control, el manejo de información sensible y especializada, coordinar su equipo de trabajo y actividades acordadas con otras áreas (área técnica) para cumplir con los compromisos adquiridos con el cliente.

También resalta que hay desarrollos que no dependen de ella y que adquiere compromisos con clientes que no se cumplen en tiempos acordados, porque depende de

Exigencias de  
responsabilidad  
del cargo

criterio para eso... Yo diría que tengo también, por todo el estudio y por toda la trayectoria que tengo, tengo habilidades para redactar y para armar documentos”

“yo tomo una determinación y si la estoy haciendo, si estoy tomando una determinación primero estoy muy segura del trabajo”

“Las fechas que se comprometen para la entrega de los nuevos desarrollos, porque eso no depende de mí, yo adquiero compromisos con los clientes, pero cuando adquiero compromisos con los clientes de entregas de desarrollos no lo hago solo yo”

“Yo le recibo al cliente, lo que el cliente me dice lo plasmo en un documento, se lo sustento al área técnica, el área técnica ajusta y cuando acordamos el documento ellos miran los desarrollos que deben ejecutar, los tiempos que se llevan y, con base en esos tiempos, entonces se acuerdan fechas de entrega con los clientes. Entonces para mí es estresante que yo tengo hoy un compromiso con el Banco Nacional en Costa Rica, hoy tengo que entregarles un control de cambio y que el área técnica no me cumpla. Esa es una parte que está afectando mucho, yo diría, que afecta mucho la empresa”

“muchas veces en meras reuniones se te va todo el día, se te va todo el trabajo de escritorio, hay temas que están pendientes o que son responsabilidad tuya en la certificación de algunos controles

---

Demanda de la  
jornada de  
trabajo

de cambio, en respuesta de algunos soportes, en verificar en la plataforma, en documentar que son indelegables porque son temas que yo estoy manejando”

“yo utilizo tiempo adicional lo hago es por mi ética profesional de no dejarme atrasar mucho en trabajo, yo he sido una convencida de que uno no debe, yo lo aplico por principio, yo trabajo con la brújula no con el reloj, yo sé que tengo un horario de entrada pero si requiero de tiempo adicional es mi responsabilidad, a mí la empresa me exige que en el horario de 8am a 6pm yo cumpla, pero si por toda la parafernalia, por toda las implicaciones que tiene mi cargo debo emplear más tiempo pues lo debo hacer” “También he empleado mucho tiempo después de las 6pm, sentirme y cacharrear las plataformas y entrar a mirar y entrar a funcionar, porque es que en el día no le queda a uno fácil”

“Pero un fin de semana si es sagrado”

“Yo diría que no porque tengo por norma y por regla, yo no comento los problemas de mi trabajo con mi familia”

“en Bogotá vivo sola, con mi hijo, que él es de un área similar a esta, él es un ingeniero de sistemas y telecomunicaciones y tiene un cargo a nivel de plataformas tecnológicas, entonces de pronto le pido asesoría, oriéntame, pero que yo me siento con él y le cuento “tengo este problema”, no lo hago”

Influencia del

El sujeto indica que tiene que trabajar en jornadas prolongadas, sin pausas de descanso requeridas, claramente definidas y también ella manifiesta no trabajar durante días previstos para el descanso. Por su alto sentido de compromiso y responsabilidad, dedica más del tiempo de la jornada laboral, para cumplir con los resultados esperados y con los compromisos hacia los clientes.

Estas responsabilidades son directas, por lo cual se infiere gran tensión y preocupación para organizar el tiempo requerido y dar respuesta a los requerimientos solicitados.

El sujeto manifiesta que el desarrollo de su trabajo no ha incidido de manera negativa, en su vida familiar o en su entorno extralaboral, a pesar de las situaciones laborales que se le presenten (dificultades), en ocasiones le pide asesoría al hijo dado que tiene una formación y se desempeña en

trabajo sobre el entorno extralaboral

“la tengo bien separada y si yo tengo dificultades acá en el trabajo porque se presentan, se presentan, pues yo no te puedo pintar aquí como uff, la panacea, la perfección no, aquí hay muchas cosas que a mí no me cuadran pero que se va uno acoplando a ellas y yo nada me gano con, por decir algo, con llamar a mi mamá y decirle “no mamá, tengo este problema”, mi madre bien lejos, bien enferma, preocupada porque yo estoy aquí y yo descargándole todas las dificultades que yo pueda tener, no me cabe en el cabeza, no tiene lógica”

“he tenido un par de dificultades a nivel laboral con funcionarios en donde de una u otra forma pudieron haber menoscabado mi imagen, pero pues igual yo sigo tranquila, me molestan por el momento, no me gusta la falta de seriedad, no me gusta la falta de compromiso, soy directa en decir las cosas, soy muy respetuosa, pero si yo le tengo que decir a alguien “no estoy de acuerdo contigo por esto, por esto y por esto”, yo se lo digo, con total respeto, pero se lo digo. Porque pienso que lo más ético por parte mía es decirle a la persona porque estoy molesta con ella”

“está el teléfono fijo, hay equipo corporativo, está el celular personal, está el Skype, está el “webes”, está el “time bewear”, está el escritorio de Google”

“han habido compañeros y quien en su momento era mi jefe inmediato a veces si, a veces no, o de pronto no utiliza el método más adecuado y

un cargo en el nivel de tecnología. Se induce que el sujeto tiene un alto nivel de adaptación hacia las diferentes situaciones que se presentan en el entorno laboral, algunas de las cuales le molestan o le cargan de preocupaciones, sin embargo refiere sobrellevarlas y evitar que se afecte su entorno extralaboral.

El sujeto resalta que por su tendencia a decir a las personas de manera directa lo que no le gusta, ha tenido dificultades en temas relacionamiento, manifiesta que le molesta la falta de compromiso y de seriedad, estas situaciones le implican mayor preocupación por incumplir compromisos adquiridos.

Manifiesta también que no ha tenido la trasferencia de conocimientos requerido para el desarrollo de sus tareas por parte de su jefe inmediato, lo cual también puede incidir en demora de tiempo de respuesta a los diferentes requerimientos o sobre esfuerzos para adquirir el conocimiento requerido.

Refiere sentirse en un ambiente de trabajo tranquilo, se orienta a cumplir con resultados junto con su equipo de trabajo, sin

Relación con los colaboradores (subordinados)



más indicado para transmitir los conocimientos que tiene, porque si tú eres ingeniera y yo soy funcional, yo dependo de que tu como ingeniero me expliques la estructura del aplicativo y cómo navegar en el aplicativo y yo como funcional debo poner la lógica. Pero si yo no tengo una orientación adecuada en ese sentido, difícilmente tú sales adelante”

“y a pesar de todas las debilidades que pueda tener “wok” aquí se trabaja muy rico, aquí se trabaja bien, aquí se trabaja tranquilo, así de sencillo, aquí hay gente que se resbala si cumplen o no cumplen, yo no comparto eso pero cada quien verá cómo responde, eso sí procuro que mi equipo de trabajo si responda por lo que debe responder”

“no, hay situaciones que si lo afectan a uno, pero yo hablo por mí, no puedo hablar por los demás, yo aprendí a manejar mis situaciones familiares son de allá, y mis situaciones laborales son de acá y pare de contar”

”vivo muy cerca de la oficina entonces muchas cosas se me facilitan”

“estoy a menos de dos cuerdas de la oficina”

“Pausas como lo recomienda la ARL, no, pero si estoy cansada con el computador entonces miro mi celular, que no soy amiga de las redes sociales y mucho menos en la oficina, o me salgo de la oficina,

embargo manifiesta que hay otras personas que no se orientan a los mismos objetivos, en enfoque a resultados, situación que también le demanda preocupación por la presión del tiempo y la complejidad de las labores a realizar.

El sujeto manifiesta que no se han presentado situaciones del entorno extralaboral, que incidan de alguna manera en su entorno laboral en la empresa WOG.

El sujeto indica que su sitio de vivienda es muy cercano al sitio de trabajo, por lo cual no demanda mucho tiempo adicional, al de la jornada laboral para desplazamientos.

El sujeto manifiesta que no realiza las pausas activas recomendadas por la ARL, sin embargo refiere actividades de descanso como mirar el celular, salir de la oficina, respirar, tomar un café, hablar con otras

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo

Desplazamiento

Pausas activas (Categoría Emergente)

<p>Demandas ambientales y de esfuerzo físico (Categoría Emergente)</p>	<p>respiro, me tomo un café, hablo con el uno, hablo con el otro... a la hora del almuerzo (se toma un reposo) y eso que ahora si me estoy tomando la hora completa, antes de pronto salía, comía y seguía, ahora no, estoy procurando salir, me doy una vuelta afuera, respiro, me como un dulce o voy al apartamento que queda aquí en la otra cuadra como por respirar”</p> <p>“Estaba en condiciones normales, estaba en oficina bien, en una oficina grande, con un equipo grande”</p> <p>“yo tengo mi portátil y tengo una pantalla auxiliar, que me sirve para el tema de revisión de documentos, tengo otro portátil alterno, que es con el que me conecto, para un outsourcing que administro acá de la empresa y que requiere unas conexiones a “lotus”</p> <p>“el tema es que el espacio de trabajo, estoy en un 25% de lo que estaba antes, entonces estoy en una mesa más pequeña que está, en donde la incomodidad es total”</p>	<p>personas, incluso la hora del almuerzo. Se infiere que no se realizan pausas activas requeridas, aún a pesar de las largas jornadas laborales, lo cual puede generar fatiga, presencia de estrés, e incidir en la salud física, emocional y social del sujeto.</p> <p>El sujeto manifiesta que su sitio de trabajo actualmente es incómodo, la cambiaron a una oficina más pequeña, esta situación incide y aumenta la tensión por no contar con un sitio adecuado y tener que responder por un sinnúmero de tareas y compromisos.</p>
--	--	---

*Tabla 22*  
*Análisis de entrevista sujeto 8 del cargo líder funcional y de profesión ingeniero industrial de la empresa WOG*

<b>Categoría</b>	<b>Texto</b>	<b>Interpretación</b>
	<p>“Eso es a diario, lo que pasa es que el cargo tiene unos requerimientos que son inmediatos no pueden pasar más de un par de horas. Hay unos requerimientos que pueden esperar días, otros que pueden esperar meses. Eso es relativo, con lo que yo manejo, digamos que el</p>	<p>El sujeto considera que las exigencias de los requerimientos en cuanto a tiempos de entrega son</p>

Demandas  
cuantitativas

día a día, son como soluciones inmediatas, que requieren máximo de 4 – 5 horas, que es lo que se maneja como a diario, digamos como el alto porcentaje. Ese es el tiempo de respuesta a los clientes”  
“Las jornadas de trabajo son de 8 am a 6 pm pero cuando hay bastante volumen se extiende uno usualmente hasta las 10 pm. Cuando hay una implementación se pueden utilizar fines de semana también. En promedio para ese trabajo yo diría que a la semana, se puede gastar uno por ahí, 55 – 60 horas, ejerciendo con las tareas que se maneja acá, lo que se maneja fuera de la oficina”

variables, pueden ser inmediatas, hasta de varios días o meses como plazo de entrega. El sujeto expresa que un alto porcentaje de los requerimientos que maneja exigen solución inmediata, los cuales requieren respuesta con un máximo de 4 – 5 horas. El sujeto manifiesta manejar un alto nivel de compromiso, evidenciándose en el trabajo que realiza por fuera del tiempo establecido por la compañía y así mismo en fines de semana El sujeto manifiesta que las jornadas de trabajo puedo llevarlo hasta las 10 p.m. cuando existe un volumen alto.

Demandas de  
carga mental

“Nosotros manejamos un Core financiero, es un sistema que es muy robusto, que tiene demasiada información. Hay módulos o hay secciones en los que uno no tiene dominio total, entonces cuando uno maneja un cliente, el cliente puede hacer preguntas de opciones que tiene el sistema que uno no domina, ahí uno se ve frustrado porque el cliente necesita una respuesta rápida, oportuna y a veces no se puede dar, o eventualidades que salen problemas que uno no tiene dominio, sino que depende de un tercero, otra persona, ahí causa como estrés mientras se soluciona, mientras se da una respuesta que no está en las manos”

El sujeto manifiesta manejar un alto nivel de información y la presión constante de responder rápidamente a los clientes, trayendo consigo altos niveles de estrés El sujeto considera que las demandas de los clientes en funciones específicas del sistema, exigen de él respuestas rápidas y oportunas, las cuales en ocasiones no las puede dar, trayendo consigo momentos de frustración.

“Mis tareas es atención al público, unos clientes que no están ubicados en la ciudad, sino fuera de la

El sujeto expresa que tiene la responsabilidad de brindar la atención a clientes residentes fuera de Bogotá.

Exigencias de responsabilidad del cargo	<p>ciudad, yo les presto consultoría, asesoría, todo se hace de forma remota en la mayoría de ocasiones y otras se hace de forma presencial, pero la mayoría se hace de forma remota”</p> <p>“Bueno, en el día llevo una costumbre, llevo bastantes años en el cargo. Al principio si fue duro la forma de trabajar remoto, una herramienta que se llama Skype, no mirar al cliente a los ojos al principio crea dificultad, pero ya se acostumbra uno. Después de la costumbre me siento tranquilo y cumpliendo con mis funciones”</p>	<p>El sujeto menciona que cuando inició sus labores en el cargo que actualmente ocupa, presentaba dificultades en la comunicación vía Skype que sostenía con los clientes; con el paso del tiempo generó una habituación a sus funciones, llegando a sentirse tranquilo y tener la convicción de estar cumpliendo con sus funciones</p> <p>El sujeto manifiesta haber desarrollado un alto nivel de adaptación a las exigencias de su cargo, así como la satisfacción de estar cumpliendo adecuadamente con sus responsabilidades</p>
Demanda de la jornada de trabajo	<p>“Durante la jornada no, muy pocas. Se intenta hacer pausas activas 2 veces al día, pero no es constante, por ahí una vez a la semana, o cada quince días, a veces hasta pasamos un par de meses sin hacerlas por estar concentrados en el trabajo”</p>	<p>El sujeto considera que las pausas activas que realizan son inconstantes, realizadas con una frecuencia de 1 o 2 veces por semana o que pueden pasar varias semanas sin hacerlas.</p>
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	<p>“Por mi trabajo tengo que desplazarme por arto tiempo, cuando uno viaja se desplaza y puede ser varios meses que uno este por fuera de casa y eso puede afectar la estabilidad del hogar”</p>	<p>El sujeto menciona que debido a los desplazamientos que realiza y a los periodos de tiempo que permanece por fuera de su hogar, podría estar afectando la estabilidad de su hogar.</p>
Relación con los colaboradores (subordinados)	<p>“Nosotros manejamos un Core financiero, es un sistema que es muy robusto, que tiene demasiada información. Hay módulos o hay secciones en los que uno no tiene dominio total, entonces cuando uno maneja un cliente, el cliente puede hacer preguntas de opciones que tiene el sistema que uno no domina, ahí uno se ve frustrado porque el cliente necesita una respuesta rápida, oportuna y a veces no se</p>	<p>El sujeto manifiesta que algunos problemas que se presentan en la empresa, dependen de terceras personas, lo cual es fuente de estrés durante el tiempo que tome en resolverse.</p>

puede dar, o eventualidades que salen problemas que uno no tiene dominio, sino que depende de un tercero, otra persona, ahí causa como estrés mientras se soluciona, mientras se da una respuesta que no está en las manos”

Influencia del entorno extralaboral en el trabajo

“Como todo, hay momentos que los problemas familiares, dependiendo de la gravedad, puede que baje el rendimiento o que esté uno distraído, pero que sea diario no, es esporádicamente”

El sujeto manifiesta que en algunas ocasiones los problemas familiares lo han impactado negativamente en su trabajo, llegando a disminuir el rendimiento o provocando distracción

Desplazamiento

“Hora y 20 minutos, hora y media”

El sujeto manifiesta que el desplazamiento de su residencia hacia su trabajo, o al contrario, le toma un tiempo significativo, conllevando un desgaste emocional y mayores niveles de estrés que podrían impactar negativamente en su rendimiento laboral o en las relaciones con sus compañeros o familia.

---

## Referencias

- Abello, B., y Lozano, T. (2013). *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional*. Recuperado el 18 de Octubre de 2016 del sitio web: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>
- Carvajal, M., y Ramírez, V. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación Sirviendo con Amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. Recuperado el 31 de Octubre del sitio web: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2577/6136286132C331.pdf?sequence=1>
- Código Sustantivo del Trabajo. *Capítulo V, Art. 57, Obligaciones especiales del patrono*.
- Constitución Política de Colombia (1991). *Título II de los derechos, las garantías y los deberes, Capítulo 1 de los derechos fundamentales*.
- Congreso de Colombia (1993). *Ley del sistema de seguridad social (Ley 100 de 1993)*. Recuperado el 6 de Abril de 2017 del sitio web: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0100\\_1993.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html)
- Congreso de Colombia (2012). *Ley del sistema general de riesgos laborales (Ley 1562 de 2012)* Recuperado el 29 de Marzo de 2017 del sitio web: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>
- Delgado, J., y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Recuperado el 6 de Abril de 2017 del sitio web: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2343/b13768761.pdf>
- Días, M., y Costa, J. (2008). *Impacto psicosocial de la tecnología de información y comunicación (tic): tecnoestrés, daños físicos y satisfacción laboral*. Recuperado el 28 de septiembre de 2016 del sitio web de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-91552008000200012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552008000200012) en el ámbito laboral. Recuperado el 1 de Noviembre de 2016 del sitio web <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>
- EU-OSHA. (2016). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo Article*. Recuperado el 24 de Septiembre de 2016, de agencia de la Unión Europea del sitio web: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- IIPSI, Facultad de Psicología UNMSM, Vol. 9 – No. 1.
- Laurell, C. (2000). *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*. Recuperado el 21 de Marzo del sitio web: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/3293>

file:///C:/Users/ACER/Downloads/Para%20la%20investigacion%20sobre%20la%20salud%20de%20los%20trabajadores.pdf

- López, A. (2008). *Las nuevas tecnologías de la información y su implicación en la salud de los trabajadores*. Recuperado el 28 de septiembre de 2016 del sitio web de Ribuc – Universidad Católica de Pereira: <http://ribuc.ucp.edu.co>
- López, A., Correa, S., Campos, H., Carvajal, A., y Rivas, K. (2013). *Recolección de los datos. Investigación cualitativa tipo fenomenológica*. Recuperado el 2 de Febrero del sitio web: <http://hilanasuskys.blogspot.com.co/2013/06/investigacion-cualitativa-tipo.html>
- Martínez, M., (2006). *La investigación cualitativa (Síntesis Conceptual)*, revista (Steven L. Sauter, 2001) recuperado del sitio web: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>
- Martínez, M., (2006). *La investigación cualitativa (Síntesis Conceptual)*, revista IIPSI, Facultad de Psicología UNMSM, Vol. 9 – No. 1 recuperado de sitio web: [http://prof.usb.ve/miguelm/La%20Investigacion%20Cualitativa%20-%20Sintesis%20Conceptual.html#\\_ftn1](http://prof.usb.ve/miguelm/La%20Investigacion%20Cualitativa%20-%20Sintesis%20Conceptual.html#_ftn1)
- Melamed, A. (2005). *Dinámica organizacional actual: demandas excesivas y fenómenos de depredación en empresas*. Recuperado el 31 de Octubre de 2016 del sitio web: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/?c=tesis&a=d&d=1501-1174\\_MelamedA](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/?c=tesis&a=d&d=1501-1174_MelamedA)
- Ministerio de la Protección Social, Universidad Javeriana (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Recuperado el 10 de Febrero de 2017 del sitio web: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Monte-Gil, P. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Recuperado el 6 de diciembre de 2016 de <http://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/artrevista/pdf/rpmesp2012.v29.n2.a12.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. Recuperado el 23 de abril de 2017 del sitio web: [http://www.who.int/topics/risk\\_factors/es/](http://www.who.int/topics/risk_factors/es/)
- Rabadà, I., y Artazcoz, L (1999). *Identificación de los factores de riesgo laborales un estudio Delphi*. Recuperado el 8 de Marzo de 2017 del sitio web [http://www.archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=2&i=1291](http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1291)
- Raija, K., Mostafa, A., El Batawi y Cary, L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud*. Recuperado el 23 de Abril de 2017 del sitio web: [whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

Resolución 2646 de 2008, Julio 17.

Robert, K., (1990). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Recuperado el 28 de Abril de 2017 del sitio web:  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5544/6492>

Ruedas, M., Martha, R., Cabrera, M., y Nieves, F.. (2009). *Hermenéutica: La roca que rompe el espejo*. Investigación y Postgrado, 24(2), 181-201. Recuperado el 14 de Marzo del sitio web: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872009000200009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872009000200009&lng=es&tlng=es).

Salanova, M. (2006). *Nuevas tecnologías y nuevos riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado el 23 de Febrero de 2017 de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/3411>

Sampieri, H., Collado, F., y Lucio, B., (2004). *Recolección de los datos. En Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill.

Thompson, A., y Strickland, I. (2004). *Las tics en las finanzas*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales 37(4), 538-563

Zygmunt, B. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Recuperado el 9 de Febrero de 2017 del sitio web: <https://alaizquierdadelarazon.files.wordpress.com/2013/01/zygmunt-bauman-trabajo-consumismo-y-nuevos-pobres-libro-completo.pdf>  
<https://alaizquierdadelarazon.files.wordpress.com/2013/01/zygmunt-bauman-trabajo-consumismo-y-nuevos-pobres-libro-completo.pdf>