

**Propuesta del plan de intervención del riesgo psicosocial en los trabajadores de  
Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.**

**William Andrés Cortés Mora,  
Leidy Viviana Ramírez Gómez  
Hasleidy Nathaly Vargas Barahona**

**Universidad ECCI  
Seminario de Investigación II  
Bogotá D.C.**

**Propuesta del plan de intervención del riesgo psicosocial en los trabajadores de  
Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.**

**William Andrés Cortés Mora,  
Leidy Viviana Ramírez Gómez  
Hasleidy Nathaly Vargas Barahona**

**Tutor:**

**Luz Marleny Moncada Rodríguez**

**Universidad ECCI**

**Seminario de Investigación II**

**Especialización en Gerencia de la seguridad y salud en el trabajo**

**Bogotá D.C.**

## **Introducción**

La actual investigación tiene por objeto presentar una propuesta del plan de intervención del riesgo psicosocial para los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software, vale la pena resaltar, que se ha escogido esta área de la empresa puesto que de acuerdo con los reportes de entrada y salida de sus trabajadores, los ausentismos por enfermedades comunes relacionadas con cefaleas, lumbalgias y dolores en el cuello y su bajo rendimiento en el desarrollo de las tareas; nos lleva a concluir la real importancia de realizar una identificación y valoración del riesgo psicosocial e inmediatamente generar un plan de intervención para contribuir con la salud de estos trabajadores.

Para analizar esta problemática es necesario considerar el riesgo psicosocial como un aspecto que genera un impacto negativo para el trabajador y la empresa, el cual merece de toda la atención como otro tipo de riesgos; en este sentido se emplearan varios instrumentos los cuales nos permitirán identificar los factores más relevantes de este riesgo, sus causas y consecuencias. Se desarrollara una encuesta sociodemográfica y la aplicación del cuestionario correspondiente a la metodología F-Psico Método de Evaluación de Factores Psicosociales, para dar cumplimiento a estos requerimientos y tener una vista más objetiva de cómo presentar una propuesta del plan de intervención del riesgo psicosocial para los colaboradores de esta área.

Por medio de este trabajo de investigación pretendemos también, generar o incentivar en las directivas de la empresa SQL Software el interés y necesidad de indagar y trabajar en el riesgo psicosocial al que están expuestos sus trabajadores, puesto que aunque no esté siendo el más relevante y representativo de la empresa en este momento, si no se interviene le traerá altísimas consecuencias en cuanto a los costos de su productividad y rentabilidad, pero sobre todo en cuanto a la salud de sus colaboradores.

## Resumen

La presente investigación se elaboró en la organización SQL Software, una empresa colombiana cuyos objetivos y metas están orientados en el desarrollo de un software para la gestión del talento humano, lo cual es un indicador de que la mayoría, por no decir, que todas las actividades o tareas son netamente administrativas; sin embargo esta en una constante búsqueda del bienestar y de la generación de un ambiente laboral agradable para sus empleados.

Específicamente se trabajara con el departamento de Outsourcing de nómina, el cual cuenta con una población de 57 personas distribuidas en cargos como dirección, coordinaciones, jefaturas de control de nómina, analistas de nómina e ingenieros de sistemas, 35 personas ejercen el rol de analistas de nómina, por lo que deben realizar todos los procesos de la nómina de los clientes que les sean asignados; lo que conduce a una carga laboral alta ya que deben cumplir con los resultados de estos procesos en los tiempos estipulados y no puede haber errores, puesto que implicaría la repetición de procesos, generando tiempos perdidos y obteniendo pérdidas económicas para el cliente y para SQL Software dado que en el momento de realizar un error de pago en sus nóminas o seguridad social, tendría una afectación en la imagen de la organización como proveedor y a su vez daría lugar a clausulas sancionatorias.

En la actualidad y gracias a los avances técnicos, tecnológicos y científicos que se han dado, tenemos una abundancia de herramientas y métodos a nivel internacional para optimizar los riesgos laborales y que al ser implementados, no solo buscan beneficios para los trabajadores sino que también le traen un impacto positivo al crecimiento y desarrollo de los empresarios de nuestro país.

Particularmente para la identificación, evaluación y control del riesgo psicosocial, hemos identificado que en España mediante el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) se ha desarrollado la metodología FPSICO la cual tiene como objetivo la evaluación de las condiciones psicosociales en las organizaciones y la identificación de los riesgos; este será la herramienta para empezar a trabajar y desarrollar en el área de trabajo: Outsourcing de Nómina en la organización SQL Software.

La metodología FPSICO está diseñada para desarrollarse mediante un cuestionario, de tal forma que se puedan elaborar las variables que conforman la obtención de los distintos perfiles, así mismo se aplicara una encuesta sociodemográfica para la recogida de información previa a la evaluación y para la planificación de las actividades a incluir en la propuesta del plan de intervención para el riesgo psicosocial de estos colaboradores.

Para finalizar, es importante resaltar, que a través del desarrollo de esta investigación, buscamos generar alternativas de cambio para los trabajadores cuyo beneficio sea la mejora en su calidad de vida, optimizando los riesgos psicosociales presentes en sus actividades labores diarias, lo que mejorara el desarrollo o desempeño del equipo para beneficio de la organización.

**Palabras Claves:** riesgo psicosocial, legislación española en los riesgos psicosociales, método FPSICO, compromiso y liderazgo laboral.

## **Abstrac**

The present investigation was elaborated in the organization SQL Software, a Colombian company whose objectives and goals are oriented in the development of a software for the management of human talent, which is an indicator that most, if not all, activities or tasks are purely administrative; However, he is constantly seeking welfare and generating a pleasant work environment for his employees.

Specifically, we will work with the Payroll Outsourcing department, which has a population of 57 people distributed in positions such as management, coordination, payroll control headquarters, payroll analysts and systems engineers, 35 people are analysts. payroll, so they must perform all the payroll processes of the clients assigned to them; which leads to a high workload since they must comply with the results of these processes in the stipulated times and there can be no errors, since it would imply the repetition of processes, generating lost times and obtaining economic losses for the client and for SQL Software given that at the time of making a payment error in their payroll or social security, it would have an effect on the image of the organization as a provider and in turn would lead to penalty clauses.

Currently, thanks to the technical, technological and scientific advances that have been made, we have an abundance of tools and methods at the international level to optimize labor risks and that when implemented, not only seek benefits for workers but also They bring a positive impact to the growth and development of the entrepreneurs of our country.

Particularly for the identification, evaluation and control of psychosocial risk, we have identified that in Spain through the National Institute for Safety and Hygiene at Work (INSHT) the FPSICO methodology has been developed which aims to assess psychosocial conditions in

the organizations and the identification of risks; This will be the tool to start working and developing in the work area: Payroll Outsourcing in the SQL Software organization.

The FPSICO methodology is designed to be developed by means of a questionnaire, in such a way that the variables that make up the different profiles can be elaborated, likewise a sociodemographic survey will be applied for the collection of information prior to the evaluation and for the planning of the activities to be included in the proposal of the intervention plan for the psychosocial risk of these collaborators.

Finally, it is important to highlight that through the development of this research, we seek to generate change alternatives for workers whose benefit is the improvement in their quality of life, optimizing the psychosocial risks present in their daily work activities, which will improve the development or performance of the team for the benefit of the organization.

**Key Words:** psychosocial risk, spanish legislation on psychosocial risks, FPSICO method, commitment and labor leadership.

## Tabla de Contenido

Introducción	
Resumen	
Abstrac	
1. Problema de investigación.....	13
1.1 Enunciado y descripción del problema.....	13
1.2 Formulación del problema de investigación.....	14
1.3 Alcance y delimitación del problema de investigación.....	14
2. Objetivos.....	16
2.1 Objetivo general.....	16
2.2 Objetivos específicos.....	16
3. Justificación y delimitación.....	17
3.1 Justificación.....	17
3.2 Delimitación.....	19
3.3 Limitaciones.....	20
4. Marcos de referencia.....	22
4.1 Estado del arte.....	22
4.1.1. Tesis nacionales.....	22
4.1.2 Tesis internacionales.....	26
4.2 Marco teórico.....	30
4.2.1 Riesgo psicosocial.....	30
4.2.2 Clasificación del riesgo psicosocial.....	33
4.2.3 Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial.....	37
4.2.4 Evaluación del riesgo psicosocial.....	40
5. Marco legal.....	47
5.1 Normatividad colombiana relacionada con el riesgo psicosocial.....	47
5.2 Normatividad internacional relacionada con el riesgo psicosocial.....	53
6. Marco metodológico.....	56
6.1 Diagrama de Gantt.....	57
6.2 Fuentes de Información.....	58
7. Resultados y/o propuesta de solución.....	59
7.1 Diagnostico.....	59
7.1.1 Análisis de los resultados del diagnóstico inicial del SG-SST de SQL software.....	59
7.1.2 Análisis de las estadísticas de ATEL en materia de riesgo psicosocial.....	61
7.1.3 Organigrama y manual de funciones del departamento de SQL Software.....	63
7.1.4 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta socio demográfica.....	64
7.1.4.1 Edad.....	64
7.1.4.2 Estado civil.....	65
7.1.4.3 Genero.....	65
7.1.4.4 Número de personas a cargo.....	66
7.1.4.5 Nivel de escolaridad.....	66
7.1.4.6 Tenencia de vivienda.....	67
7.1.4.7 Uso del tiempo libre.....	67

7.1.4.8 Promedio de ingresos.....	67
7.1.4.9 Antigüedad en la empresa.....	68
7.1.4.10 Antigüedad en el cargo actual.....	68
7.1.4.11 Tipo de contratación.....	69
7.1.4.12 Ha participado en actividades de salud realizadas por la empresa.....	69
7.1.4.13 Le han diagnosticado alguna enfermedad.....	70
7.1.4.14 Fuma.....	70
7.1.4.15 Consume bebidas alcohólicas.....	70
7.1.4.16 Practica algún deporte.....	71
7.1.4.17 Síntomas.....	72
7.1.4.18 Condiciones laborales.....	74
7.1.5 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario FPSICO.....	76
7.1.6 Propuesta de solución .....	80
8. Análisis financiero.....	81
8.1 Análisis de costos.....	81
8.2 Recursos humanos.....	82
8.3 Recurso financiero.....	82
9. Conclusiones.....	83
10. Recomendaciones.....	85
11. Referencias bibliográficas u web grafía.....	87
12. Anexos.....	88

## Lista de tablas

Tabla 1. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en una persona.....	38
Tabla 2. Índice de ATEL en SQL Software.....	62
Tabla 3. Reporte de accidente de trabajo y enfermedad laboral a la ARL 2012-2017.....	62
Tabla 4. Deporte de la población encuestada.....	71
Tabla 5. Molestias en población encuestada.....	72
Tabla 6. Resumen del nivel del riesgo de los factores de riesgo psicosocial.....	80
Tabla 7. Presupuesto de recursos humanos.....	82
Tabla 8. Presupuesto de los recursos financieros .....	82

## Lista de gráficos

Grafico 1. Jornada laboral en Outsourcing de Nomina .....	18
Grafico 2. Diagrama de Gantt de la ejecución del proyecto de investigación.....	57
Grafico 3. Porcentaje de cumplimiento del SG-SST de SQL Software.....	59
Grafico 4. Edad de la población encuestada.....	65
Grafico 5.Estado civil de la población encuestada.....	65
Grafico 6 Genero de la población encuestada.....	65
Grafico 7. Personas a cargo de las personas a cargo.....	66
Grafico 8. Nivel de escolaridad.....	66
Grafico 9. Tenencia de vivienda de la población encuestada .....	67
Grafico 10. Uso del tiempo libre de la población encuestada.....	67
Grafico 11. Promedio de ingresos de la población encuestada.....	68
Grafico 12. Antigüedad de la población encuestada.....	68
Grafico 13. Antigüedad en el cargo actual de la población encuestada.....	69
Grafico 14. Tipo de contrato de la población encuestada.....	69
Grafico 15. Participación en actividades de la empresa de la población encuestada.....	69
Grafico 16. Diagnóstico de enfermedad de la población encuestada.....	70
Grafico 17. Población fumadora de la muestra encuestada.....	70
Grafico 18. Consumo de bebidas alcohólicas.....	71
Grafico 19. Deporte de la población encuestada.....	71
Grafico. 20. Síntomas frecuentes de la población encuestada .....	73
Grafico 21 Condiciones laborales de la población encuestada.....	74

## **Lista de figuras**

Figura 1. Organigrama de Outsourcing de nómina.....	63
Figura 2. Organigrama por cargos del área de Outsourcing de Nómina.....	64

## **Lista de anexos**

Anexo 1. Encuesta de Perfil sociodemográfico y morbilidad para trabajadores de Outsourcing de nómina de la empresa SQL Software S.A.S. ....	88
Anexo 2. Cuestionario de Evaluación de riesgo psicosociales.....	92
Anexo 3. Consentimiento Informando para participantes de investigación.....	100

## **1. Problema de investigación**

### **1.1. Enunciado y descripción del problema**

En las empresas es frecuente encontrar profesionales de áreas de seguridad y salud en el trabajo que se enfocan en los riesgos de seguridad, dejando un poco de lado los riesgos de higiene, sin embargo, estos son riesgos que no se pueden olvidar ni dejar de intervenir ya que en un futuro pueden generar muchas dificultades, principalmente en las condiciones de salud de los empleados y consecuentemente afectaría el desempeño general de los mismos lo que conlleva a que la empresa no pueda cumplir con sus objetivos o metas planteadas.

Sin lugar a dudas lo más importante para una organización debe ser el bienestar de su personal, lo que quiere decir que como especialistas debemos tomar cuantas medidas sean necesarias para controlar todo tipo de riesgos y favorecer la salud de los trabajadores. En SQL Software predominan los riesgos higiénicos, esta es una empresa en donde las actividades que desarrollan sus empleados son netamente administrativas, sus empleados pasan el 95% de la jornada laboral sentados al frente de un computador desarrollando diferentes tareas que implican una exigencia alta en cuanto a procesos cognitivos y a trabajar bajo cronogramas que limitan el tiempo de ejecución de tareas, así mismo trabajan con clientes que exigen un margen de error mínimo ya que lo que está en juego es dinero.

Todo lo anterior nos lleva a formularnos la siguiente pregunta de investigación, a la cual se le dará respuesta a través del desarrollo de este trabajo de grado en cual indagaremos todos los aspectos relacionados con la empresa, el área y la temática principal entorno al riesgo psicosocial, sus consecuencias y particularmente las estrategias que como especialistas podemos proponer para darle solución a este tipo de riesgos y sobre todo para lograr el objetivo final del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de una empresa que es contribuir a la

reducción de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales que pueden llegar a deteriorar la salud de nuestros trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

Teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades desarrolladas por los empleados del área de Outsourcing de Nómina en la empresa SQL Software y la importancia en el sector laboral de identificar, evaluar y controlar los riesgos higiénicos, la pregunta que orienta esta investigación es: ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados del área de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software y que tipo de actividades se pueden ejecutar para intervenir estos factores de riesgo y disminuir sus consecuencias?

## **1.3. Alcance y delimitación del problema de investigación**

Es importante tener en cuenta que para el desarrollo de esta investigación debemos considerar el sistema de gestión de seguridad de la información que tiene el área de Outsourcing de Nómina, lo cual limita un poco la investigación en cuanto a la accesibilidad a la información organizacional de la empresa, sin embargo, también se identifica un interés de la empresa en poder ayudar a los especialistas en formación para poder acceder a la información y desarrollar esta actividad con feliz término.

Otra de las limitaciones que tiene esta investigación es el hecho de que esta actividad se debe llevar a cabo con la participación voluntaria de los empleados del área, no es posible y no es adecuado imponerle a las personas la obligación de responder a los instrumentos de medición definidos, ya que de inmediato estaríamos predisponiendo a los participantes, lo que evidentemente conllevaría a que sus respuestas no sean objetivas, lo cual afectara los resultados

de esta investigación y consecuentemente las estrategias a describir en nuestra propuesta de intervención.

El alcance de esta investigación comprende la identificación de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los empleados de Outsourcing de Nómina, determinar las consecuencias de estos factores en los mismos y finalmente plantear unas estrategias de intervención de estos factores para la empresa SQL Software, sin embargo será la empresa quien determine si implementara o no las actividades propuestas por los especialistas en formación, definidas a través de este trabajo de investigación.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Proponer un plan de intervención para reducir las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, por medio de la identificación y valoración de estos factores, con el fin de mejorar las condiciones de salud de los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Investigar y analizar información y normatividad nacional e internacional relacionada con los riesgos psicosociales para conocer las metodologías y estrategias de uso en otros países y empresas
- Realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área de Outsourcing de nómina, por medio de diferentes estrategias y métodos; con el fin de identificar las condiciones y riesgos psicosociales de esta población.
- Diseñar un Plan de Intervención del riesgo psicosocial, proyectando actividades que sean económicas, creativas y sencillas de desarrollar dentro de la empresa SQL Software para reducir las enfermedades generadas por estos factores.

### **3. Justificación y delimitación**

En este capítulo se exponen la justificación, delimitación y limitaciones de este trabajo de grado, así como los alcances; presentando una propuesta del plan de intervención del riesgo psicosocial en los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.

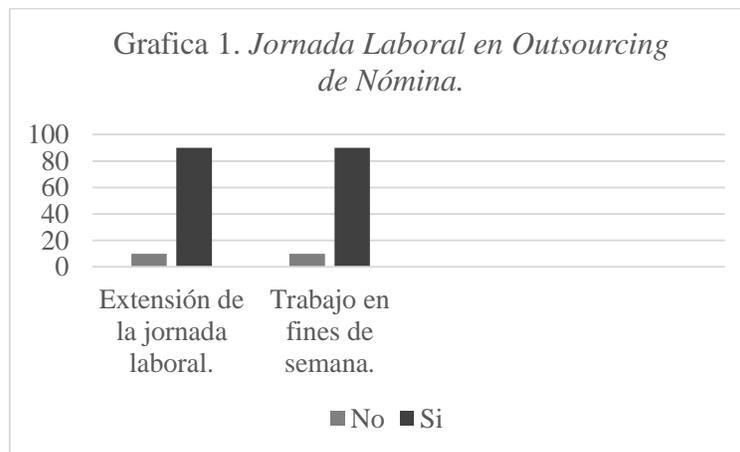
#### **3.1. Justificación**

SQL Software es una empresa cuyos objetivos y metas están fundamentados en el desarrollo de tareas netamente administrativas, podríamos incluso concluir que el 90% de la población debe redactar informes, hacer análisis de datos, atender llamadas y hacer explicaciones o resolver inquietudes con clientes; específicamente el área de Outsourcing de Nómina, es una de las más involucradas con las tareas administrativas, ya que en este departamento contamos con personal que debe procesar nóminas de aproximadamente 50 clientes de diferentes países, tamaños y complejidades, así mismo son procesos cíclicos que requieren de un cumplimiento oportuno y una alta exigencia debido a su fuerte relación con el tema legal y principalmente con el pago a los empleados de una empresa.

Outsourcing de nómina cuenta con una población de 57 personas distribuidas en cargos como dirección, coordinaciones, jefaturas de control de nómina, analistas de nómina e ingenieros de sistemas, 35 personas del total de este personal ejercen el rol de Analistas de nómina, por lo que deben realizar todos los procesos de la nómina de los clientes que les sean asignados; lo que conlleva a una carga laboral alta ya que deben cumplir con los resultados de estos procesos en los tiempos estipulados y no puede haber lugar a errores ya que no solo implicaría reprocesos sino una pérdida económica para el cliente al momento de hacer un mal pago en sus nóminas o

seguridad social, así mismo se tendría una afectación en la imagen de SQL Software como su proveedor.

Para dar cumplimiento a estas metas, se ha evidenciado, que el personal de Outsourcing de nómina ha tenido que extender sus jornadas laborales, aproximadamente el 90% de su población total debe iniciar o finalizar sus actividades antes y después de la hora normal, incluso el 50% de la población indica haber trabajado algunos sábados, día en que según reglamento de la empresa no se debería laborar. Así mismo, es una constante identificar quejas de parte de este personal en donde refieren sentirse cansados, angustiados o estresados a causa de la exigencia en las actividades laborales que tienen a su cargo, también, se han registrado altos índices de ausentismo que llegan a que una sola persona se incapacite hasta dos de las cuatro semanas de un mes a causa de migrañas, problemas digestivos o respiratorios que normalmente ellos mismos asocian al stress que deben manejar en su cotidiano laboral, lo que finalmente ha dado como resultado un alto índice de rotación del personal de esta área, ya que solo el 25% de la población total de esta área tiene un tiempo de permanencia en la empresa mayor a un año.



Describe la extensión de la jornada laboral normal y los fines de semana de los empleados de esta área en la empresa SQL Software.

*Fuente: Elaboración propia.*

Teniendo en cuenta que la situación anteriormente descrita afecta significativamente el estado de salud de los colaboradores, generando enfermedades que perturban su bienestar físico, mental, social y familiar, ya que para la mayoría de ellos también se ven afectadas sus relaciones familiares y personales, y por otro lado también genera un impacto negativo en el desempeño del área (resultados errados, reprocesos, incumplimientos a clientes, etc.) lo que se puede resumir en una pérdida económica para SQL software; consideramos pertinente realizar un diagnóstico de los riesgos psicosociales a los que están expuestos los empleados del área de Outsourcing de Nómina y diseñar un plan de intervención al riesgo psicosocial con el fin de disminuir sus consecuencias, favorecer las condiciones de salud de los trabajadores y simultáneamente reducir las pérdidas económicas que en este momento y que a futuro podría tener SQL Software a causa de este riesgo.

### **3.2. Delimitación**

El área de interés de esta investigación es el área de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software, la cual cuenta con una población de 57 personas distribuidas en cargos como dirección, coordinaciones, jefaturas de control de nómina, analistas de nómina e ingenieros de sistemas, 35 personas del total de este personal ejercen el rol de analistas de nómina, por lo que deben realizar todos los procesos de la nómina y seguridad de los clientes que les sean asignados; lo que conlleva a una carga laboral alta ya que deben cumplir con los resultados de estos procesos en los tiempos estipulados y no puede haber lugar a errores ya que no solo implicaría un reproceso sino una pérdida económica para el cliente al momento de hacer un mal pago en sus nóminas o seguridad social, así mismo se tendría una afectación en la imagen de SQL Software como proveedor.

Con el desarrollo de este proyecto se pretende identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores del área de Outsourcing de nómina de la empresa SQL Software con el fin de generar un plan de intervención de estos factores y contribuir con un mejor ambiente laboral, una mejor gestión de carga laboral para disminuir el riesgo de enfermedades como el estrés, la fatiga laboral entre otras patologías o riesgos que se puedan evidenciar en el diagnóstico del área de estudio y que estén relacionadas directamente con el riesgo psicosocial.

Este proyecto tiene un alcance hasta la presentación del Plan de intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software, es decisión de la empresa definir si ejecutan las actividades propuestas en el Plan de Intervención o no lo hace, el tiempo estimado en que se desarrollara esta investigación se encuentra descrito en el cronograma o diagrama de Gantt que se incluyó en el marco metodológico de este trabajo de grado, cuya duración específicamente está entre el periodo de octubre del año 2018 y junio del año 2019.

### **3.3. Limitaciones**

Este proyecto se limita a la entrega de una propuesta que concluye con la investigación, a través de un Plan de intervención de los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software, los especialistas en formación, no se comprometen con la ejecución y posterior evaluación de la efectividad de este plan de intervención, ya que solamente tienen la competencia y poder decisión el personal de Seguridad y Salud en el trabajo de SQL Software, de definir si se podrían o no tomar esas medidas propuestas.

En razón al sistema de gestión de seguridad de la información de la empresa SQL Software, se debe garantizar la integridad y confidencialidad de la información de la empresa, la cual si no es usada de forma adecuada, podría verse afectada al desarrollar el proyecto; en este sentido toda la información organizacional de la empresa SQL Software y la información obtenida de la encuesta socio demográfica y del Método de identificación de riesgos psicosociales FPSICO será netamente de uso académico para cumplir propósito final de esta investigación.

La aplicación de metodologías como la Batería de Riesgo Psicosocial debe ser desarrollada por un tercero que sea Psicólogo con especialización en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo tanto para la ejecución de esta investigación se opta por la aplicación de una metodología extranjera (Española), la cual nos servirá de instrumento para la identificación de los factores de riesgo psicosocial en los empleados de Outsourcing de Nómina de SQL Software.

En cuanto al desarrollo de todas las actividades planeadas en el diagrama de Gantt no disponemos del tiempo apropiado para un análisis detallado y a profundidad de los resultados obtenidos en cada una de las fases de la investigación, por lo tanto esperamos este trabajo sirva de inspiración y punto de partida para el desarrollo de investigaciones más exhaustivas que tengan como único fin el bienestar de la Salud y Seguridad en el trabajo de los empleados no solamente de la empresa SQL Software sino de otras organizaciones.

## **4. Marcos de referencia**

En este capítulo se expone el estado del arte allí presentamos las investigaciones de interés para el uso de este proyecto, así mismo, se encuentra el marco teórico donde se exponen los diferentes conceptos relacionados con este trabajo de investigación y finalmente el marco legal, el cual hace referencia a la normatividad nacional e internacional pertinente para este proyecto académico.

### **4.1 Estado del arte**

A continuación se presentan las investigaciones de la universidad ECCI, universidades nacionales e internacionales relacionadas con el riesgo psicosocial, causas y consecuencias de este riesgo, medidas de prevención y control de los diferentes sectores socioeconómicos.

#### **4.1.1 Tesis nacionales.**

*Análisis de factores psicosociales asociados al estrés laboral en docentes de planta de las facultades de ciencias económicas administrativas e ingeniería de la universidad autónoma de occidente. Autores: Patiño Lenis Adriana, Gutiérrez Gil Humberto Andrés, Fuente: Universidad Autónoma De Occidente. Fecha: 28 de Noviembre de 2013.*

En el análisis desarrollado por los autores definen el estrés laboral en docentes de la planta de las facultades de ciencias económicas administrativas e ingeniería de la universidad autónoma de occidente, Se realizó este estudio para evaluar diferentes circunstancias favorables y desfavorables que se presentan en la institución, se evalúa la actividad laboral, la calidad de vida, el clima laboral, carga laboral y otros factores que influyen en los colaboradores.

Se analizan el desarrollo de los factores psicosociales asociados al estrés laboral en los docentes de la planta de la facultad de ciencias económicas-administrativas e ingeniería de la universidad autónoma de occidente.

Se identificó la relación entre el clima laboral y las exigencias del trabajo generando estrés laboral como los principales riesgos psicosociales de la organización, la investigación tiene recomendaciones académicas, psicológicas y de tipo organizacional para el mejoramiento de las condiciones actuales respecto al riesgo psicosocial de la facultad.

***Identificación de factores psicosociales en la Institución Educativa los Andes de Florencia.***

***Autores: Cerquera Alexander Varela, Osorio Valderrama Yorly Karina. Fuente: Universidad Nacional Abierta y A Distancia. Fecha: 2014.***

En este trabajo se evidencia la identificación de los factores de riesgo psicosociales en la población estudiantil de la Institución Educativa los Andes de Florencia, se establecieron indicadores para determinar direccionalidad, extensión, magnitud, representatividad, y significancia, estableciendo así los factores que representan riesgo alto, medio y bajo.

Este proyecto se desarrolló en una población escolar donde se evaluaron varias situaciones escolares y familiares mediante una encuesta y establecieron direccionalidad, extensión, magnitud, representatividad y significancia, y se miden mediante los factores alto, medio y bajo. Por medio de esta investigación tenemos un acercamiento a los factores de riesgo de los que habla la Resolución 2646 de 2008, particularmente los relacionados al individuo y con la personalidad de cada uno de los evaluados, que para este proyecto fue una población escolar.

***Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de digitex de Manizales. Autores: Duque Marín Norma Constanza. Fuente: Universidad Nacional Abierta y A Distancia. Fecha: 26 de Marzo de 2016.***

En esta investigación se identifica que los riesgos psicosociales tienen gran importancia y el no tratarlo adecuadamente genera implicaciones legales, económicas y sociales, este proyecto de investigación identifica las causales de los riesgos psicosociales principalmente se identifican que la carga laboral excesiva genera niveles de estrés en los colaboradores de sección y los operativos de Digitex de la ciudad de Manizales.

Para la realización de esta investigación se tomó una muestra aleatoria simple de los colaboradores y el 76% de la muestra se encuentra nivel muy alto de estrés y para los colaboradores operativos el 82% se encuentran en un nivel muy alto de estrés y por tal motivo los autores presentan estrategias para el mejoramiento de las problemáticas.

Para la mitigación del riesgo psicosocial principalmente el estrés laboral se recomienda la organización y priorización de tareas las cuales influyen en la población afectada, como también un estudio específico como la batería de riesgos psicosociales para los colaboradores, donde se pueden identificar puntualmente los diferentes factores y rasgos de personalidad y como tratarlos.

***Diagnóstico de riesgos psicosociales en los colaboradores del Hogar Infantil Duendecillos. Autores: Guevara Muñoz Yeraldin, Solórzano Afanador Iván Andrés. Fuente: Universidad de San Buenaventura Colombia. Fecha: 11 de Noviembre de 2011.***

En esta investigación se empleó la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial proporcionada por el Ministerio Social en el año 2010, dando resultados por

áreas donde se identificaron los dominios y dimensiones existentes de las condiciones intralaborales y extra laborales donde se correlacionan con los diferentes tipos de riesgos y sus niveles, riesgo muy alto, alto, medio, bajo, sin riesgo o riesgo despreciable.

Este proyecto muestra factores de riesgo psicosocial extra laborales donde se establecen las características de la vivienda, rasgos personales, fortalezas y debilidades y su entorno y la influencia que tiene el estrés sobre esta población.

Con base a los resultados de la batería se pueden presentar un programa de vigilancia epidemiología donde se muestren el tratamiento de estos riesgos, como también las recomendaciones y/o sugerencia que se puedan presentar a este grupo de población.

***Caracterización de riesgo psicosocial y estrés en una empresa del sector comercial de la ciudad de Bogotá. Autores: Ramírez Ávila Edgar Andrés, Griebing Amature Melanie, Rodríguez Nataly del Rocío. Fuente: Universidad Santo Tomás. Fecha: 2016.***

De acuerdo con este proyecto los autores identificaron que los colaboradores principal causa de riesgo psicosocial, los trabajadores administrativos cuentan con mayor porcentaje de estrés comparado con los trabajadores operativos.

En este estudio no se identificaron la diferencia entre mujeres y hombres, no se identificaron variables demográficas que puedan hacer alguna diferencia, edad, y otros factores, pero si se pueden determinar que los colaboradores tienen un nivel alto de riesgo psicosocial y estrés en los entornos laborales.

Entre los rasgos más importantes se resaltan la importancia de los factores individuales como los son: la información laboral, tipo de contrato, la antigüedad, como también los factores extra laborales como las relaciones familiares, la situación económica, el desplazamiento del trabajo a

la casa y de la casa al trabajo, muchos aspectos que permiten identificar puntualmente los comportamientos del individuo.

El desarrollo de este proyecto fue mediante a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial donde se evidenciaron niveles altos de riesgo psicosocial y estrés. Realizaron sugerencias y recomendaciones para tratar estos riesgos en la población a tratar.

#### **4.1.2 Tesis Internacionales.**

*Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés en los profesionales de enfermería de servicios críticos Hospital Puerto Montt. Autores: Gutiérrez Nova, Mónica Alejandra. Fuente: Universidad Austral de Chile. Fecha: 2014.*

La presente investigación proporcionada por los autores muestra un análisis de riesgos psicosociales enfatizando sobre el estrés laboral de los profesionales de enfermería de servicios críticos hospitalarios, en este proyecto enfatiza sobre el riesgo que desencadenan los profesionales femeninos que tienen hijos y son casadas, los años de antigüedad presentan riesgo alto y desencadenan sobre carga laboral comparado a los profesionales que tienen menos experiencia.

Esta investigación profundiza en el sector socioeconómico que son los servicios hospitalarios y desencadenan perturbaciones de carácter psicosocial principalmente como estrés en los profesionales de enfermería y realizaron un diagnóstico del clima laboral.

*Modelo para la evaluación de riesgos psicosociales en trabajadores del Hospital De Puerto Montt. Autores: Paredes Barrientos Yessica Ximena. Fuente: Universidad Austral de Chile. Fecha: 2017.*

El autor presenta un modelo de evaluación de riesgos psicológicos en los trabajadores de Hospital de Puerto Montt (HPM), medido a través del cuestionario SUSESO/ISTAS 21, este proyecto presenta un cuestionario que mide cinco dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo, Apoyo Social, Compensaciones y Doble Presencia, compilando en un manual de fácil uso para la mejora de riesgos psicosociales en el Hospital y así mejorar la calidad de vida y la eficiencia en el desarrollo de sus trabajadores.

Este proyecto el autor presenta un análisis descriptivo para medir el riesgo psicosocial y la influencia de estos, esta investigación fueron formalizados a través de un manual para explicar la recolección de los datos y las sugerencias para el tratamiento de estos riesgos.

***Tesis Doctoral Factores de riesgo psicosocial en contextos laborales de extensionistas agropecuarios de la Argentina. Autor: Ing. Agr. M. Sc. Rossana Cacivio. Fuente: Universidad Nacional de la Plata. Fecha: 2016.***

Esta investigación el autor determina los diferentes factores de riesgo psicosocial mediante una encuesta donde se determinan los principales elementos generadores de riesgo y dan como resultados los diferentes entornos laborales, el alcance organizacional y el conflicto la ambigüedad del rol, la carga laboral, trabajo emocional la organización y división del trabajo como también la autonomía con que se realiza el trabajo.

En este trabajo de investigación el autor explica detalladamente cada factor, dando conceptos claros, simples y concretos sobre el tratamiento, mitigación y corrección de los causales del riesgo.

El autor aplica este método en una población de 152 extensionistas agropecuarios de las diferentes organizaciones donde se presentan un rasgo de exposición alto a estos riesgos y se generan los controles necesarios para la mitigación de estos riesgos.

*Niveles de exposición a factores de riesgo psicosocial y la salud mental positiva en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña. Autor: Hurtado Pardos Bárbara. Fuente: Universidad de Barcelona. Fecha: 2017.*

El objeto de este proyecto es identificar la relación entre los niveles de exposición a los diferentes factores de riesgo psicosocial y el bienestar psicológico en docentes universitarios de Enfermería de Cataluña. Se empleó el cuestionario de Goldberg en su versión reducida de 12 ítems (GHQ-12) para determinar los factores de riesgo primarios que más influyen en sus colaboradores y así poder identificar las características que más influyen en los docentes.

En el desarrollo de este proyecto el autor identifico los niveles de exposición de los factores de riesgo psicosocial comparado con el bienestar psicológico en una muestra poblacional donde se empleó la aplicación de una encuesta experimental cuyos resultados otorgan un factor de alta exposición principalmente en estrés y carga laboral.

Para concluir con la investigación se desarrolló mediante el modelo experimental proporcionado por el autor para medir los factores del bienestar de los docentes, se priorizan los resultados de la encuesta experimental y se concluyen cuáles son los principales factores y como realizar la respectiva corrección concluyendo así el proyecto.

*Factores de Riesgos Psicosociales de los Trabajadores del Mar en la Región de Murcia.*

*Autor: Sánchez Ayllón Francisca. Fuente: Universidad Católica de Murcia. Fecha: 02 de febrero de 2016.*

En esta investigación se realiza una identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores del Mar en la Región de Murcia, así mismo, se realiza una clasificación de los riesgos psicosociales y los agentes más importantes y los aspectos del trabajo que más afectan en la salud de sus colaboradores y los diversos modelos que se utilizan para evaluar el riesgo psicosocial.

Este proyecto expone los cuatro sectores marítimos como el de las piscifactorías, el pesquero, la marina mercante y el tráfico interior, de acuerdo a los resultados obtenidos por el autor concluyo que el riesgo más alto se asignan a los buceadores que tienen mayor carga psicosocial de todos los trabajadores del mar.

Los buceadores ya que son los que presentan mayor riesgo se recomiendan unas pautas para tratar el riesgo psicosocial relacionado con el tratamiento de los diferentes riesgos que se exponen esta población.

Esta investigación concluyen es las recomendaciones sobre el riesgo psicosocial a que están expuestos los participantes a esta actividad económica.

## **4.2 Marco Teórico**

Por medio de esta investigación, tenemos la oportunidad de indagar acerca de un problema que está abordando a la mayoría de personas en sus actividades laborales, el cual, en cierto punto, se llega a convertir en una amenaza que perturba la integridad no solo mental sino también física de las personas e incluso en algunos casos llega a causar daño en su entorno familiar y social.

En el presente marco teórico vamos a citar diferentes definiciones y conceptos relacionados con riesgo psicosocial, esta información fue hallada en la documentación generada a nivel nacional y a nivel internacional, sin embargo, vale la pena resaltar, que a nivel nacional es un tema que recientemente ha llamado la atención de los profesionales de seguridad y salud en el trabajo y del Ministro de Trabajo, por lo que la literatura es escasa y se encuentra hasta ahora en desarrollo.

### **4.2.1. Riesgo psicosocial**

Podría concluirse que una de las primeras definiciones de factores de riesgo psicosocial en la literatura Colombiana, es la descrita por el la Resolución 2646 de 2008 en su Artículo 5°, que indica “Factores psicosociales: Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”; sin embargo, podemos evidenciar que es una definición bastante compleja y extensa, ya que cuando hablamos de los componentes se identifica que un empleador no se debe preocupar únicamente por los elementos que dentro de su

empresa puedan afectar la salud de los trabajadores, sino también de otros factores que muchas veces se salen del control del empresario.

Es probable que por esos factores externos a las organizaciones y las características individuales de los trabajadores, las empresas reconozcan en este factor una piedra en el zapato y un elemento desgastante tanto a nivel de capacidades y esfuerzos de un profesional como de dinero, pues sin duda, las actividades tendientes a controlar esos factores externos pueden llegar a ser costosos; más aún en un contexto como el empresarial colombiano en donde son pocas las empresas que realmente se interesan por el bienestar de sus empleados y la mayoría de las organizaciones ven los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo como una imposición del gobierno y no como un área o departamento de la empresa que realmente contribuya a la rentabilidad y productividad de la misma.

Por otro lado, Según Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) los factores psicosociales se definen así: “(...) aquellas variables asociadas a aspectos intralaborales, extralaborales e individuales, que al entrar en una inadecuada interacción, aumentan la probabilidad de enfermedad, física, mental y social, lesión o daño en el trabajador” (Sierra, Rodríguez y Guecha, 2009. p. 481), aunque es una definición bastante similar a la descrita por la Resolución 2646 de 2008, encontramos que en esta definición se da la característica de factor psicosocial solo si la interacción entre los elementos ya descritos es inadecuada, definición con la cual consideramos estar más de acuerdo puesto que siempre existirá una interacción entre estos elementos y no podemos concluir que todo resultado de esa interacción es un factor de riesgo, se podría caer en el grave error de considerar que todo en el contexto de una persona es un factor de riesgo psicosocial y por ende ninguna empresa ni persona podría garantizar un ambiente en el que no existan riesgos psicosociales, más aun, cuando hablamos o nos referimos al ser humano que es

tan complejo de analizar y entender, pues constantemente cambia de ideas, pensamientos, sentimientos, acciones y reacciones.

Hacemos referencia al riesgo psicosocial, un concepto que es relativamente nuevo en el entorno de la salud ocupacional o de la seguridad y salud en el trabajo, como se le conoce actualmente; por lo general se tiene un poco más de claridad en la definición de otro tipo de riesgos, pero frente a este, es complejo encontrar definiciones comunes o generales. Garcia Rubiano, Rubio & Bravo (2007), afirman: “Diferentes autores han definido el riesgo psicosocial como la interacción entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización, por una parte, y, por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera y dentro del trabajo; lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y rendimiento y la satisfacción del trabajador” (p.2). En este sentido claramente se identifica que esta definición comprende un conjunto de aspectos que en interacción generan un resultado y que en algunas ocasiones puede ser positivo o negativo para la persona, según lo asimile o maneje y es esto precisamente lo que podemos describir del área de Outsourcing de Nómina, en donde confluyen varios de estos aspectos y generan ciertas situaciones ambientales, sociales, físicas y mentales en sus empleados.

Por otra parte se hace indispensable referenciar la definición de riesgo psicosocial que nos da la Organización Internacional de Trabajo, ya que son estas organizaciones las que buscan regular conceptos y en cierta medida buscan estandarizar criterios o definiciones. “La OIT desde 1986 define los riesgos psicosociales como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias” (Secretaría de Acción

Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, 2013, p.23). Nuevamente nos encontramos con una definición que está compuesta por diferentes elementos, sin embargo ratificamos la importancia del contexto organizacional de la empresa, del ambiente en el que se debe desempeñar un trabajador y la forma como asimila la información y estímulos que recibe por el ejercicio de sus actividades labores y las relaciones interpersonales que debe establecer en el lugar de trabajo.

Se debe agregar que “La agencia europea de seguridad y salud en el trabajo ha definido los riesgos psicosociales como: aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores” (Gómez, Calvo, Barruso, Alastruey, Serrano & Ayarza, 2014, p. 12). Todo esto parece confirmar que todas las definiciones nos llevan al punto de identificar una consecuencia negativa o que genera un daño o afectación en la esfera emocional, social y de personalidad de cada trabajador, teniendo siempre presente los elementos dinámicos presentes en el entorno laboral y la historia de vida de cada persona.

#### **4.2.2. Clasificación del riesgo psicosocial**

Pero no solo es necesario conocer la compleja definición de riesgo psicosocial, también es importante conocer la clasificación de este tipo de riesgo laboral para entender a qué tipo de factores de riesgo psicosocial o en que categoría podremos ubicar a los empleados de Outsourcing de Nómina; entre las clasificaciones más comunes están la usada por la batería de riesgo psicosocial (en Colombia) y es aquí donde identificamos que por lo general esta clasificación depende del método que realice la evaluación del riesgo; es así que, “el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial clasifica este riesgo en: contenido de la tarea, carga y ritmo del trabajo, tiempo de trabajo, participación y control, cultura organizacional,

relaciones personales, rol, desarrollo personal e interacción casa-trabajo” (Gómez, Calvo, Barruso, Alastruey, Serrano & Ayarza, 2014, p. 12). Aunque existen diferentes clasificaciones es importante tomar en cuenta la propuesta por el Grupo Europeo para la Gestión del Riesgo Psicosocial, teniendo en cuenta que la metodología que utilizaremos en esta investigación es de origen español y se ajusta con los conceptos del continente Europeo, lo cual contribuye a un análisis más objetivo y real de los riesgos psicosociales identificados en la población objeto.

Vale la pena mencionar otra clasificación de este riesgo, definida por una de las entidades más importantes de España y cuyo único propósito es favorecer la salud de los empleados. De acuerdo con el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009), “Cuando hablamos de riesgos psicosociales, estamos haciendo referencia a: Características de la tarea, Estructura de la organización, Características del empleo, Características de la empresa y Organización del tiempo de trabajo” (p. 12). En este sentido podemos identificar que la clasificación de este riesgo se divide en unas características generadas o determinadas por el empleador, y al tener esta característica es importante tenerlas en cuenta para garantizar que los empleados no se van a enfermar en consecuencia del desarrollo de unas actividades con unos rasgos particulares de SQL Software, esto quiere decir que la misma empresa tiene el poder de modificar algunas condiciones para favorecer la salud de sus empleados y mitigar el impacto de estos factores de riesgo psicosocial.

Se debe agregar que, entender la complejidad del riesgo psicosocial ha llevado a algunos autores a desarrollar métodos que buscan explicar este riesgo, nos referimos a “el modelo de demanda-control-apoyo social de Karasek y Theorell, el modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist el modelo de Cox” (Ceballos, Valenzuela & Paravic, 2014, p. 272). Los cuales buscan determinar la interacción entre algunas variables que se presentan en el contexto laboral de

cualquier trabajador, por un lado Karasek analiza las variables de demandas del trabajo y el control que se ejerza sobre este, y por el otro Siegrist indaga sobre la influencia de valores como el esfuerzo que realizan los trabajadores, la recompensa que obtienen y su grado de implicación con la empresa; describiendo como estas variables o valores llegan a afectar al empleado de una forma positiva o negativa, que trae consecuencias desfavorables en el segundo caso y las cuales buscamos controlar a través de esta investigación y con el diseño del Plan de Intervención.

Ahora veamos unas definiciones de características de la tarea para comprender mejor a que se refiere este aspecto; el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009), indica “Hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa/autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa” (p.12), para el caso de SQL Software es importante describir que esta área es considerada como una de las de mayor complejidad en la empresa, ya que los procesos y operaciones que allí se desarrollan tienen un impacto grande y la mayor parte de los clientes totales de la empresa están en esta modalidad del producto, así mismo las actividades de liquidaciones de nómina son tareas monótonas y repetitivas que se hacen cada quincena o final de mes y como son actividades que implican manejo de valores le asigna a cada uno de sus empleados una responsabilidad altísima a fin de no detener la operación y continuar con las funciones resolviendo las fallas o errores que se puedan presentar durante la ejecución de las mismas.

Consideremos ahora el termino estructura de la organización, “Bajo este epígrafe se agrupa todo lo concerniente a las relaciones personales, definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, desarrollo profesional, ayudas sociales y

estilo de mando” Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, 2009, p.14); a pesar de que la empresa objeto de esta investigación está certificada en ISO 9001 y tiene un sistema documental robusto en cual se definen los perfiles de cargo que incluyen la definición de competencias, los canales de comunicación y la política de ascensos, entre otros aspectos, desafortunadamente y como sucede en la mayoría de empresas, en algunas ocasiones lo escrito no se lleva a la realidad lo cual llega a generar en sus empleados confusión, insatisfacción, desmotivación y otras consecuencias que pueden manifestarse a través de alteraciones físicas, mentales o sociales.

Avanzando en nuestro razonamiento, el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009), describe el factor de riesgo psicosocial característica del empleo como “el diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y a las condiciones físicas del trabajo” (p.16). En este factor vale la pena indicar que SQL cuenta con una escala salarial definida y equitativa, así mismo cuenta con una contratación del personal de Outsourcing de nómina bajo la modalidad de contrato a término indefinido, lo que le brinda una mayor estabilidad, es decir, que este en últimas sería un factor que contribuye a la salud de los empleados y que no se debe intervenir de forma correctiva sino de forma preventiva, buscando en todo momento una mejora continua y sobre todo mejorando las condiciones laborales del área y empresa para proteger y mejorar la salud de sus colaboradores.

Examinaremos brevemente ahora el factor de riesgo psicosocial de características de la empresa; de acuerdo con el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009) “Hacemos referencia al tamaño, actividad de la empresa, ubicación e imagen social de la misma” (p.17). Es común escuchar a las personas idealizando o definiendo como un buen empleo el trabajar en una organización con reconocimiento trayectoria

y estabilidad en el mercado, en cierta medida esto le da a las personas un parte de tranquilidad para sentirse cómodos en un espacio laboral y sobre todo tener un empleo en el cual no podrán salir de un momento inesperado; para el caso de la población objeto de esta investigación, este podría considerarse un factor protector, ya que la empresa SQL Software lleva en el mercado colombiano 29 años de existencia, es bien reconocida en el sector de tecnología y de acuerdo con las entrevistas de retiro se identifica que es una empresa bien referenciada por exempleados para laborar, e incluso algunas personas se han retirado y han regresado a la empresa pues el ambiente de esta empresa no lo han logrado encontrar en otras organizaciones.

En último lugar, el factor de riesgo psicosocial denominado Organización del tiempo de trabajo hace referencia a la “duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno” (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía, 2009, p. 17). Para la empresa SQL Software este factor se convierte en un elemento que debe ser intervenido de forma prioritaria, ya que la mayoría de sus empleados, y especialmente sus analistas y jefes de control de nómina deben laborar en horarios extendidos y en algunas oportunidades en días no laborales, lo que afecta su vida personal y evidentemente genera un malestar en ellos a nivel emocional e incluso físico.

#### **4.2.3. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial**

Son diferentes las consecuencias que pueden traer consigo la exposición a los factores de riesgo psicosocial, entre los cuales se distinguen en primer lugar las relacionadas con el ser humano, como lo son las enfermedades físicas derivadas de estos factores entre las cuales se destacan las cefaleas o migrañas, enfermedades gastrointestinales, respiratorias entre otras que evidentemente generan un deterioro físico en la persona, sin embargo también existen otras

afectaciones a nivel emocional en la persona, que pueden repercutir en la empresa materializándose en accidentes o en una baja productividad.

Dicho lo anterior, Gómez, Calvo, Barruso, Alastruey, Serrano & Ayarza, afirman: “el trabajador ante la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que afectaran un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no solo en salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares” (p. 27). A continuación desarrollamos un cuadro explicativo en el cual se describen las consecuencias que se pueden llegar a desencadenar en una persona, por la exposición o materialización de alguno de los factores de riesgo psicosocial que ya previamente definimos; esto teniendo en cuenta lo indicado por el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009):

Tabla 1. *Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en una persona.*

<b>Factor de riesgo psicosocial:</b>	<b>Consecuencias en la persona:</b>
Características de la tarea.	Síntomas de fatiga, bajo rendimiento, insatisfacción creciente, aumento de los riesgos de accidente, molestias musculoesqueléticas. Fatiga mental caracterizada por disminución de la atención, pensamiento lento y disminución de la motivación. En la esfera social, conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales.
Estructura de la organización.	Insatisfacción, mobbing, burnout y/o estrés derivado de trabajo.
Características del empleo.	Estrés que se puede trasladar a la esfera familiar y social en forma de agresividad y alejamiento, dando lugar también a una baja autoestima.
Características de la empresa.	Disminución en la motivación e insatisfacción, cambios repentinos en los estados emocionales de la persona.
Organización del tiempo de trabajo.	Perturbación de las relaciones familiares y sociales, privación del sueño, fatiga crónica, irritabilidad, depresión, hasta el aumento de riesgos cardiovasculares.

*Fuente:* Elaborada por los autores de acuerdo con la información descrita por el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009).

Como se pudo evidenciar en la tabla anterior son innumerables las consecuencias negativas que traen consigo la materialización de los factores de riesgo psicosocial en la vida de una persona, no afectando solo su salud física y mental sino afectando sus relaciones familiares y sociales dado que algunos de los factores descritos impactan e impiden que los empleados puedan dedicar tiempo a sus familias o amigos.

Indiscutiblemente en SQL Software se puede evidenciar el impacto de estos factores en la salud física en sus empleados ya que una gran parte de sus empleados se incapacitan constantemente a causa de sintomatología como la descrita en la tabla 1; incluso en algunos casos se ha manifestado la renuncia de personas que refieren tomar esa decisión debida a la alta carga laboral que deben manejar en la empresa y el impacto de ello en su salud física, mental y deterioro en relaciones personales.

Por otra parte, dentro de las consecuencias más representativas de la materialización de estos factores de riesgo psicosocial se encuentran las que impactan a la empresa, allí identificamos el fenómeno del ausentismo laboral, el cual genera algunas consecuencias para la organización, pues evidentemente afecta sus indicadores de calidad, lo que también conlleva a una afectación en la productividad y rentabilidad de la misma.

Según Alastruey & Gómez (2013) las consecuencias derivadas de los factores de riesgo psicosocial para una empresa son “Absentismo laboral, bajas voluntarias, descenso de la productividad e incremento de la siniestralidad” (p. 04). Generalmente toda la literatura estima las mismas consecuencias para la organización, por ejemplo el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (2014) ratifica que las consecuencias para una organización en el caso de que se materialicen los riesgos psicosociales son “el descenso del rendimiento de los trabajadores, la degradación del ambiente de trabajo, el aumento de la siniestralidad laboral y consecuencias

económicas, sociales y organizativas para la empresa” (p. 28). En el caso de la empresa objeto de estudio de esta investigación, vale la pena resaltar que sus índices de rotación de personal son altos principalmente debido a la alta carga laboral de este departamento, ya que se considera que Outsourcing de Nómina es el área en el que sus empleados tienen una menor permanencia y se requiere constantemente de la contratación de nuevo personal, lo cual afecta su recurso financiero pues no es un secreto que un proceso de selección, contratación y entrenamiento de una nueva persona le implica a una empresa una alta inversión que probablemente podemos ahorrar si controlamos o intervenimos de mejor forma el riesgo psicosocial.

En conclusión son múltiples los factores que afectan a las personas y empresas por la materialización de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, el más importante para nosotros es el deterioro de la salud de las personas que confían y entregan lo mejor de sus capacidades físicas y mentales a las empresas para cumplir con las actividades que les sean encomendadas, lo mínimo que puede hacer una empresa es identificar y evaluar esos factores del riesgo e implementar los controles que se requieran para favorecer en algo la salud de sus empleados.

#### **4.2.4. Evaluación del riesgo psicosocial**

Desde la entrada en vigencia de la Resolución 2646 de 2008 se le da una mayor importancia a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en las empresas de Colombia, lo cual era completamente necesario para los colaboradores principalmente de las empresas del sector de servicios, ya que son las más afectadas por este tipo de riesgo. Solamente podemos hablar de identificación de peligros y evaluación de riesgos integral en una empresa cuando incluimos el

riesgo psicosocial en ella y así mismo cuando tomamos las medidas necesarias para intervenir o controlar esos factores de riesgo.

Hablar de evaluación psicológica es algo complejo dado que en muchas ocasiones este riesgo se toma subjetivamente y tiene distintas variables que no solo son generadas por la empresa sino que provienen de forma externa y que difícilmente puede controlar el empleador; para Alastruey & Gomez (2013) en “la evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas, es decir, a las características de la organización del trabajo (condiciones de trabajo) y no a las características de las personas” (p. 05).

Antes de realizar la medición a través de una herramienta como la batería de riesgo psicosocial es importante tener claridad de otro tipo de información que es indispensable para tener una visión más amplia y unos resultados más objetivos de esta medición, hacemos referencia a la información organizacional de la empresa para comprender en contexto en el que se desempeñan sus empleados y unos datos sociodemográficos de los mismos para entender esas variables externas de las que hablábamos hace un momento.

Se debe agregar que “existen diversos métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales, incluyendo la observación, el método más ampliamente utilizado en la recolección de datos es la información aportada por los propios trabajadores a partir de cuestionarios o escalas que se aplican de forma individualizada” (Alastruey & Gomez, 2013, p. 06). La mayoría de estos cuestionarios fueron diseñados inicialmente en países como España, donde se ha visto un avance y desarrollo en temas de seguridad y salud en el trabajo con mayor rapidez y profundidad, sin embargo, en Colombia con la resolución 2646 de 2008 y con el análisis y estudio de varios profesionales se logró la creación de un instrumento para evaluar los factores de riesgo psicosocial de una empresa, denominada: Batería de Riesgo Psicosocial; no obstante,

para el desarrollo de esta investigación se optó por la aplicación de la metodología cuantitativa española FPSICO, ya que como especialistas en formación estamos impedidos para aplicar la Batería de Riesgo Psicosocial.

El método de evaluación de factores psicosociales FPSICO fue diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene INSHT, para facilitar la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores: Tiempo de trabajo (TT), Autonomía (AU), Carga de trabajo (CT), Demandas psicológicas (DP), Variedad/contenido (VC), Participación/Supervisión (PS), Interés por el trabajador/Compensación (ITC), Desempeño de rol (DR) y Relaciones y apoyo social (RAS).

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario conceptualizar cada uno de los factores del Método FPSICO, iniciaremos con el factor tiempo de trabajo (TT), el cual de acuerdo con la NTP 926 “hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana” (p. 02). Factor indispensable para la evaluación en la población objeto de esta investigación, ya que por lo general en las entrevistas de retiro una de las principales causas para renunciar es esa característica del cargo que hace que deban trabajar más tiempo del estimado.

En cuanto a la categoría autonomía (AU), “bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo” (Perez & Nogareda, 2012, p. 02). Otro factor significativo dentro del análisis de esta investigación dado que SQL

Software está certificada en la norma ISO 9001 y eso hace que los empleados trabajen bajo unos estándares y procedimientos ya previamente establecidos.

Continuando con la conceptualización de los factores de riesgo psicosocial, de acuerdo con Perez & Nogareda (2012), por carga de trabajo (CT) “se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional)”, en otras palabras podemos describir este factor de riesgo como el nivel de dificultad y de cantidad de trabajo que una persona debe desarrollar en el desempeño de sus labores, que para el caso de Outsourcing de Nómina es descrita por sus mismos colaboradores con una alta carga laboral al tener que procesar las nóminas de cuatro a cinco clientes que les son asignados a cada analista, al igual que la rapidez con la que el personal de ingeniería debe resolverles las dificultades con el software para que cumplan con sus funciones y en cuanto a la coordinación y dirección aún más la responsabilidad de que el área lleve a cabo todas esas actividades sin inconvenientes ni retrasos, así mismo de ser quien da respuesta y solución a las solicitudes o quejas de los clientes.

Otro factor de riesgo que es importante definir para el desarrollo de este trabajo es el denominado por la NTP 926 como demandas psicológicas (DP), que “se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo” (Perez & Nogareda, 2012, p. 02), es decir la necesidad que tenga el empleado de realizar o utilizar procesos cognitivos como la memoria, análisis y resolución rápida y asertiva de problemas en el desarrollo de sus funciones así como la ocultación o control de emociones, por ejemplo en el caso de la mayoría de empleados de Outsourcing de Nómina los cuales deben tratar con clientes y por lo tanto tienen

una alta exigencia a nivel emocional al controlar constantemente sus emociones para no afectar el desempeño laboral.

Con respecto a la variedad y contenido del trabajo (VC), Perez & Nogareda (2012), indican que este factor “comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general” (p. 03), es decir que el empleado sienta que en realidad su labor es importante y está desarrollando una actividad que le va a aportar no solo a su crecimiento o desarrollo profesional sino también al beneficio y crecimiento de la empresa y de la sociedad en la que está inmerso, de allí que la motivación para cumplir sus deberes sea alta y por ello tenga una alto sentido de compromiso con la empresa para ser autónomo y responsable.

Algo semejante ocurre con el factor de participación y supervisión (PS), ya que “este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres” (Perez & Nogareda, 2012, p. 03), en tanto que un trabajador sea autónomo y responsable no requerirá mayor control sobre sus tareas, es decir que sus superiores tendrían confianza sobre lo que él está ejerciendo en su rol y no necesitara de controles o revisiones exhaustivas, permitiéndole una participación en otras actividades o incluso en el mejoramiento del mismo proceso y facilitando que la persona se sienta involucrada y no como un simple recurso sino como parte elemental del área y de la organización.

En relación con el interés por el trabajador y compensación (ITC), de acuerdo con Perez & Nogareda (2012), “el interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador” (p. 03), en otras palabras

se refiere a que la compensación en salario monetario y emocional que se le brinda a los trabajadores sea acorde con la labor que desarrollan en la empresa, aunque este es un tema en que difícilmente empleadores y empleados se pongan de acuerdo puesto que para un empleado por lo general el salario que gana no es el ideal o el mejor y para un empleador el salario que paga es el ideal y acorde con las tareas que debe realizar; sin embargo, es aquí donde toman relevancia otro tipo de compensaciones o remuneraciones, como lo es la flexibilidad de horarios, facilidad para pedir permisos, las actividades de bienestar laboral en las que sean incluidos y en las que también se incluyan a sus familias, entre otras cosas.

De acuerdo con la NTP 926 en desempeño de rol (DR), “este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo” (Perez & Nogareda, 2012, p. 02), dicho de otra manera, este factor está relacionado con la claridad en las funciones que debe desarrollar cada empleado en el cargo que está desempeñando, sin añadirle tareas que sean contradictorias o tareas que no tengan ningún tipo de relación o asociación con la naturaleza del cargo ya que esto podría afectar de inmediato el grado de motivación, interés y sentido que tenga la persona en la labor que desarrolla y puede llevar a accidentes de trabajo o enfermedades profesionales asociadas al estrés u otras como el síndrome de burnout.

Para concluir, el último factor de riesgo psicosocial al que se refiere la NTP 926 y el Cuestionario FPSICO es el denominado relaciones y apoyo social (RAS), el cual, de acuerdo con Perez & Nogareda (2012), “se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo” (p. 03), es decir, las relaciones de amistad y colaboración que se puedan generar dentro de la empresa y que en este sentido ayudarían a que los empleados se apoyen y se ayuden en las actividades del cargo lo que podría llegar a contribuir o favorecer la salud mental de cada uno de ellos en el sentido en

que pueden manejar el estrés derivado de las funciones que les han sido encomendadas; sin embargo, no se puede dejar por fuera también esas relaciones que se generan en las empresas y que pueden no ser muy amistosas o amigables, que por el contrario a veces se tornan molestas e incómodas no solo para los involucrados directamente sino también para las personas que necesariamente deben compartir el mismo espacio y deben convivir con esas situaciones, por ello se hace necesario definir el tipo de relaciones existentes en el entorno o ambiente laboral y determinar si se deben o no tomar acciones y que tipo de acciones se deberían implementar.

Para concluir, es importante mencionar, que el F-Psico Método de Evaluación de Factores Psicosociales, está fundamentado en teorías de estrés, motivación y satisfacción, cuyo objetivo es aportar información que facilite el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas parciales de la misma, lo cual nos apuntaba directamente al desarrollo de nuestro trabajo de grado, ya que como se mencionó anteriormente por nuestro carácter de profesionales aun no especialistas, no estábamos en la condición de aplicar otro tipo de métodos como la Batería de Riesgo Psicosocial diseñada en Colombia y se requería de una metodología para generar un diagnóstico de las condiciones a nivel psicosocial del área de Outsourcing de Nómina en la empresa SQL Software.

Hay que mencionar, además, que entre las ventajas de este método identificamos que se trata de una aproximación completa y exhaustiva para un sistema de evaluación integral de riesgos psicosociales, tiene un buen apoyo teórico, es una herramienta ágil y operativa y tiene una gran adaptabilidad para la importación o exportación de datos y para el análisis multivariable de los factores de riesgo psicosocial que se pueden presentar en una organización; todas estas cualidades del F-Psico Método de Evaluación de Factores Psicosociales, nos llevaron a tomar la decisión de hacer de este cuestionario nuestra herramienta de trabajo para determinar el diagnóstico inicial del área y así poder generar la propuesta del plan de intervención del riesgo psicosocial.

## **5. Marco Legal**

En este capítulo se proporcionan las bases sobre las cuales la normatividad exige y determina el alcance y naturaleza del manejo adecuado en cuanto a riesgos psicosociales en las empresas, citaremos legislación nacional como internacional, la cual se organizara primeramente por jerarquía de normas y secundariamente en orden cronológico del más antiguo al más reciente.

### **5.1. Normatividad colombiana relacionada con el riesgo psicosocial**

#### **Constitución Política de Colombia de 1991.**

En general a través de esta norma de normas se buscó garantizar el bienestar y beneficio de todos los colombianos en los diferentes contextos en los que se desempeñe, lo que incluye su entorno laboral, particularmente, en su artículo 25, se evidencia como el país se compromete a que las personas tengan trabajo con calidad de vida, lo que directamente implica la garantía en materia de seguridad y salud en el trabajo, no solo en el nivel físico sino también el mental.

#### **Código sustantivo del trabajo.**

Por medio de esta norma, se fortaleció el propósito de la Constitución Política de Colombia y particularmente en materia laboral, ya que en este código se describen las características y parámetros justos y necesarios para que las empresas puedan proporcionarle a sus empleados lugares de trabajo seguros y que contribuyan a su crecimiento, desarrollo y bienestar personal y profesional; principalmente en su artículo 57, le exige a las entidades o personas naturales que tengan empleados, velar por su seguridad integral en cuanto a accidentes y enfermedades. Adicionalmente en su artículo 58 el cual hace referencia a las obligaciones especiales del trabajador, en sus numerales 5, 6, 7 y 8, describe la necesidad de tener un plan de acción para defender la vida de las personas, complementando el objetivo enmarcado en su artículo anterior

con el cual se cumple el objetivo del cuidado integral de todos los trabajadores para empresas de cualquier industria en el territorio colombiano.

### **Ley 1010 del 2006.**

Esta ley surge a causa de la importancia y relevancia que empezó a tomar el tema del acoso laboral en nuestro país aproximadamente para los años 2003 y 2004, con ella se facilitó la regulación y sanción de los hechos que afectan física, psicológica y socialmente a los trabajadores, protegiendo así la dignidad humana, particularmente para nuestro proyecto de investigación citamos su artículo 9, en el cual se describe que las Administradoras de Riesgos están en la obligación a apoyar a las organizaciones, en los planes de acción para la prevención de todo el tema psicosocial en grupos de trabajo o individuales, así como generar programas de prevención en temas de sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Hay que mencionar, además que el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Salud ordenan planes de acción para exigir el bienestar de las personas, en su tiempo laboral, además, serán los entes encargados de realizar las evaluaciones y ajustes periódicos y necesarios para este lineamiento técnico con el fin de enfrentar los riesgos laborales en salud mental.

### **Ley 1562 de 2012.**

A través de esta ley se realiza una organización y conceptualización del Sistema General de Riesgos Laborales en nuestro país, con el fin de prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan, en esta importante norma se da una definición de accidente de trabajo y enfermedad laboral, lo que le da más espacio al riesgo psicosocial en el entorno laboral, describiendo que no es un factor aislado, sino que hay muchas enfermedades

mentales que pueden ser derivadas de las actividades laborales que ejercen en su cotidiano laboral.

**Ley 1616 del 2013.**

El congreso de la república desarrolla esta ley, con la cual se enfoca en una estrategia de observación, planificación y ejecución de prevención permanente a la exposición de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así mismo, permite la indagación o búsqueda del origen de las patologías causadas por el estrés laboral.

**Decreto 614 de 1984.**

Por medio de este decreto se determinan las bases de organización y administración gubernamental y privada de la Salud Ocupacional en el país, para la posterior constitución de un Plan Nacional unificado en el campo de la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y en el del mejoramiento de las condiciones de trabajo, particularmente su artículo 2 se dirige a la protección de higiene y seguridad para proteger a las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y demás eventos de posibilidad de riesgo; así mismo en su artículo 24 describe como responsabilidad de los patronos diferentes actividades relacionadas con la protección del trabajador frente a los riesgos a los que esta expuesto.

**Decreto 1295 del 22 de Junio de 1994.**

En esta norma se denomina un concepto llamado riesgos profesionales, lo que involucra no solo lo relacionado con los accidentes de trabajo sino con las enfermedades profesionales, buscando una dirección administrativa con gestión, lo que incluye al riesgo psicosocial dentro de las empresas, de cualquier sector económico en nuestro país.

#### **Decreto 1832 de 1994.**

Con este decreto se publica una la tabla de enfermedades profesionales y se señalan en la normatividad las patologías causadas por estrés en el trabajo, lo que le permite a las empresas y organizaciones gubernamentales reconocer y darle una mayor importancia a los factores de riesgos psicosociales dentro de las empresas.

#### **Decreto 0917 De 1999.**

Por medio de este decreto se establece el Manual Único para la Calificación de la Invalidez, para enfermedades laborales, con el cual se complementa el decreto 1832 de 1994, ratificando la importancia de que las empresas desarrollen actividades preventivas tendientes a evitar que sus trabajadores adquieran estas patologías que finalmente terminan siendo más costosas que las actividades, programas y planes preventivos que pueden desarrollarse en las organizaciones.

#### **Decreto 2566 De 2009.**

En esta norma, se realiza la tabla de enfermedades profesionales y verificación de las patologías causadas por estrés en el trabajo, que comprenden “labores con sobrecarga cuantitativa, en tiempo prolongado, tareas repetitivas mezcladas con sobrecarga de trabajo, entre otras.

#### **Decreto 1477 De 2014.**

Por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales para evaluación de criterios en invalidez, devela la importancia de la salud mental en las personas y la fragilidad de la misma al estar afectada por diversas enfermedades de origen mental que aunque no se evidencien de forma claro o veloz están presentes en las empresas y en las personas afectando su desarrollo y bienestar y por su puesto su desempeño laboral.

### **Decreto 1507 De 2014.**

Por medio de este decreto se realiza el Manual Único para la Calificación de la pérdida de Capacidad Laboral, con el cual se complementa el decreto 1477 de 2014 y en cierta medida ayuda a cuantificar la magnitud o nivel de consecuencia que puede llegar a causar una enfermedad no solo para la persona que sufre la enfermedad sino para la organización al afectar a sus empleados en su salud por la no practica preventiva en sus instalaciones.

### **Decreto 1443 de 2014.**

A través de esta norma, nacen nuevos conceptos de la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), se presenta la propuesta de un sistema el cual será el encargado de vigilar y supervisar los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), buscando estandarizar conceptos de identificación y prevención, tomando medidas de control para contener y disminuir estos eventos en las organizaciones.

### **Resolución 13824 De 1989.**

Por medio de esta resolución se dictan medidas de prevención y protección para el alcance de buscar la protección de las personas, particularmente de los trabajadores ante los factores de riesgo a los cuales puedan estar expuestos en el desarrollo de sus actividades laborales.

### **Resolución 1016 de 1989.**

Con esta resolución se puede evidenciar la búsqueda de un mecanismo de mejora para establecer los riesgos psicosociales, por medio de reglamentos y pautas para el desarrollo de los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, comité partidario de salud ocupacional, dentro de las empresas colombianas, lo que definitivamente debe incluir al riesgo psicosocial como uno de los factores a intervenir.

**Resolución 1075 de 1992.**

Por medio de esta resolución se busca una oportunidad de mejoramiento en el sistema de salud, al que tenemos acceso todos los colombianos.

**Resolución 734 del 2006.**

Con esta norma se busca la identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos; comprende los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo comprende la identificación tanto de los factores de riesgo como la intervención de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos; así mismo, incluye las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral y la determinación del origen de las patologías presuntamente causadas por estrés laboral.

**Resolución 2646 del 2008.**

Podría decirse que la norma más importante en cuanto a riesgos psicosociales a nivel nacional, ya que por medio de ella, se dan especificaciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

**Resolución 652 de 2012.**

En esta resolución se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.

### **Resolución 1356 de 2012.**

Por medio de esta resolución, el Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución 652 de 2012, por medio de la cual se determinó la conformación del comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores.

### **Acuerdo 002 De 2001.**

Con esta norma, se establece el plan de acción 2001-2002 del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales.

## **5.2 Normatividad internacional relacionada con el riesgo psicosocial**

Primeramente debemos citar el Documento: Género, salud y seguridad en el trabajo, una hoja informativa de la *Organización Internacional del Trabajo (OIT)* por medio de la cual, se realiza un análisis de los riesgos psicosociales con una mirada de género, determinando la importancia de identificar, analizar e intervenir estos riesgos en las organizaciones.

Se está investigando el fenómeno de los riesgos emergentes desde hace varios años, desde la *Unión Europea*, en el año 2000 la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo llevo a cabo unas encuestas sobre las necesidades de investigar y analizar de forma técnica el problema así colocando esta posición en prioridad.

En el marco jurídico de *México* se encuentra el artículo 513 de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, previa opinión de la Comisión Consultiva Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, actualizará las tablas de enfermedades de trabajo y de evaluación de las incapacidades permanentes resultante de los riesgos de trabajo, mismas que se publicarán en el Diario Oficial de la Federación y serán de observancia general en todo el territorio nacional.

A partir del 15 de diciembre 2017, la Cámara de Diputados aprobó la actualización de la tabla de enfermedades laborales cada cinco años, con la intención de armonizar la norma de acuerdo con las condiciones ambientales que afectan a los trabajadores, por primera vez se incorporan enfermedades de tipo psicosocial.

Adicionalmente en el artículo 3 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo, define los factores psicosociales como aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, trastornos no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral; todo ello a consecuencia del trabajo desarrollado por parte del empleado.

En *Chile* como lo establece la Ley 16.744, será el empleador quién deberá realizar la identificación y evaluación de riesgo definida en el presente protocolo, que confirmará o no la exposición a factores de riesgo psicosocial en los ambientes de trabajo y determinará si la organización ingresa al programa de vigilancia de la institución administradora del seguro de la ley 16.744 a la que esté afiliado.

Por otro lado en la legislación *Española*, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales, por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos.

Para aclarar y determinar aspectos relevantes frente al riesgo psicosocial, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSST ha creado una Notas Técnicas de Prevención (NTP), que son guías de buenas prácticas y cuyas indicaciones no son obligatorias salvo que estén

recogidas en una disposición normativa vigente; a continuación mencionaremos algunas que tuvimos en cuenta para el desarrollo de nuestra investigación:

- NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyosocial (I).
- NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyosocial (II).
- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales.
- NTP 856: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (I).
- NTP857: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II).
- NTP 860: Intervención psicosocial: Guía del INRS para agentes de prevención.
- NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación.
- NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I).
- NTP 945: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (II).
- NTP 1.056: PRIMA-EF: marco europeo para la gestión del riesgo psicosocial.

Para finalizar con este análisis del marco legal internacional, es importante mencionar que a nivel mundial, existen diferentes entidades que profundizan en la investigación en estos temas, las cuales se mencionaran a continuación:

- Health & Safety Executive: Investigaciones sobre “Trabajo relacionado con estrés”.
- NIOSH: Investigaciones sobre el Estrés en el trabajo.
- NIOSH: Investigaciones relacionadas con la Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales.
- OIT: Investigaciones sobre las Condiciones de trabajo y el Tiempo de trabajo.
- NIOSH: El trabajo por turnos. Herramientas prácticas para la gestión del estrés y los riesgos psicosociales (EU-OSHA).
- OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales: Portal específico para los riesgos.

## **6. Marco Metodológico**

El objeto de estudio de este proyecto de investigación, es la población del departamento/área de Outsourcing de Nomina de la empresa SQL Software, la cual, cuenta con una población de 57 personas distribuidas en cargos como dirección, coordinaciones, jefaturas de control de nómina, analistas de nómina e ingenieros de sistemas.

El tipo de investigación desarrollada es Mixta en tanto que es Descriptiva como Explicativa, ya que se indagaron mediante varios instrumentos, como lo son la encuesta sociodemográfica, el cuestionario de la metodología F-Psico; todo ello, teniendo en cuenta los parámetros de los estándares mínimos de la resolución 0312 de 2019, dentro del marco legal colombiano.

Se propone un plan de intervención para reducir las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, por medio de la identificación y valoración de estos factores, con el fin de mejorar las condiciones de salud de los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software; para lograr este objetivo se realiza un diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores del área de Outsourcing de nómina, por medio de diferentes estrategias y métodos; con el fin de identificar las condiciones y riesgos psicosociales de esta población, se realiza un estudio teórico y normativo a nivel nacional e internacional relacionado con los riesgos psicosociales para conocer las metodologías y estrategias de uso en otros países y empresas.

Finalmente, con los resultados de esta investigación se logra proponer un plan de Intervención del riesgo psicosocial, proyectando actividades que sean económicas, creativas y sencillas de desarrollar dentro de la empresa SQL Software para reducir las enfermedades generadas por estos factores, cumpliendo con la totalidad de los objetivos planteados inicialmente.

## 6.1. Diagrama de Gantt

A continuación se presenta el diagrama de Gantt donde se exponen las actividades del proyecto de investigación, de acuerdo a las fases de: diagnóstico, investigación, análisis de resultados y realizar propuesta, en este se puede visualizar cada una de las actividades y el tiempo estipulado para el desarrollo de estas.

Grafico 2. Diagrama de Gantt de la ejecución del proyecto de investigación.

Fases	Actividad	MES										
		OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
DIAGNOSTICO	1.1. Realizar el diagnostico del SG-SST de SQL Software de acuerdo con los estandares minimos indicados en la resolución 0312 de 2019.	P										
		E										
	1.2. Revisar las estadísticas de accidentalidad y enfermedad laboral del personal de Outsourcing de Nómina, relacionadas con el riesgo psicosocial.	P										
		E										
	1.3. Realizar una encuesta sociodemografica a los empleados de Outsourcing de Nómina.						P					
						E						
	1.4. Realizar una identificación de peligros y valoración de riesgos psicosociales aplicando la metodología de evaluación de riesgo psicosocial FPSICO.						P					
							E					
	1.5. Revisar el organigrama y manual de funciones de los cargos del área de Outsourcing de Nómina.						P					
							E					
INVESTIGACION	2.1. Investigar información relacionada con el riesgo psicosocial, a nivel nacional e internacional.					P						
						E						
	2.2. Investigar la normatividad aplicable al riesgo psicosocial a nivel nacional e internacional.						P					
							E					
	2.3. Investigar estadísticas de riesgo psicosocial en empresas del mismo sector o a nivel local (Bogotá).						P					
							E					
ANALISIS DE RESULTADOS	3.1. Analizar los resultados del diagnostico del SG-SST (Resolución 0312 de 2019).						P					
							E					
	3.2. Analizar las conclusiones y recomendaciones del Informe de condiciones de salud (2016) de la empresa SQL Software y las estadísticas de ATEL en materia de riesgo psicosocial							P				
								E				
	3.3. Analizar los resultados de la encuesta sociodemografica del personal de Outsourcing de nómina.							P				
								E				
	3.4. Analizar los resultados obtenidos del método de evaluación de riesgo psicosocial FPSICO.							P				
									E			
	3.5. Analizar la información Investigada para definir estrategias a incluir en la propuesta de intervención (normas, información general y estadísticas).								P			
										E		
REALIZAR PROPUESTA	4.1. Determinar los factores de riesgo psicosociales y sus consecuencias para los trabajadores de BPO en la empresa SQL Software.										P	
											E	
	4.2. Hacer un listado priorizando los riesgos psicosociales para establecer cuales de ellos se deben intervenir primero.											P
												E
	4.3. Establecer las estrategias para intervenir cada uno de los riesgos identificados.											P
												E
	4.4. Elaborar el Informe con la propuesta de intervención del riesgo psicosocial para los trabajadores de outsourcing de nómina de SQL Software, consolidando toda la información de las actividades anteriores.											P
												E

Fuente: Elaborado por los autores.

## 6.2. Fuentes de información

Para la elaboración de este proyecto se consultaron diferentes fuentes de información primaria, secundaria y terciaria.

**-Primarias**, se consultaron a la población de Outsourcing de Nomina de la empresa SQL Software como unidad de análisis del riesgo psicosocial, la descripción de las funciones del área y que rol desempeña el área dentro de la organización, entre otros.

**-Secundarias**, hace referencia a las diferentes metodologías para medir el riesgo psicosocial en nuestro caso el cuestionario F-Psico y el desarrollo y aplicación de una encuesta sociodemográfica bajo los estándares normativos aplicables al sector.

Se aplicó la metodología F-Psico en la población a estudiar; Conviene subrayar, que el F-Psico Método de Evaluación de Factores Psicosociales consiste en realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales y la encuesta sociodemográfica, permite identificar las características específicas de la población como se evidencia en el capítulo de resultados.

**-Terciarias**, se consultaron diferentes fuentes de información como son los proyectos de investigación de diferentes universidades nacionales e internacionales, como también el marco normativo como las resoluciones 1111 de 2017, 0312 de 2019, Constitución Política de Colombia, Código sustantivo del trabajo, Decreto 614 de 1984, Ley 715 de 2001, Ley 1010 del 2006, entre otras.

El uso de la información proporcionada en la encuesta sociodemográfica, el cuestionario del F-Psico Método de Evaluación de Factores Psicosociales y manual de funciones de los trabajadores del área de Outsourcing de nómina perteneciente a la empresa SQL Software, se utilizara únicamente para uso académico, para el desarrollo de este proyecto de investigación, conservando el principio de confidencialidad solicitado por la empresa para el desarrollo de esta investigación.

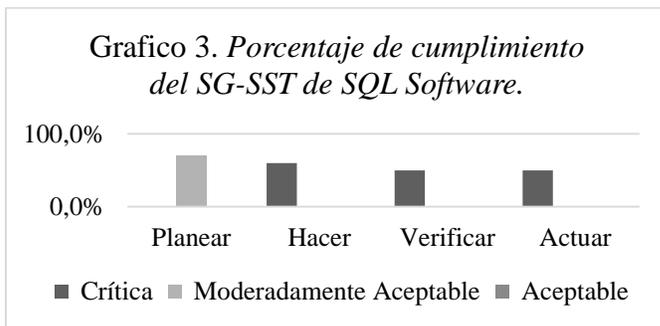
## 7. Resultados y/o propuesta de solución

### 7.1 Diagnóstico

En este capítulo encontrara los resultados de todas las actividades realizadas para determinar el balance o estado en el que se encuentra la empresa y particularmente el área de Outsourcing de Nómina, en relación con las actividades para gestionar los factores de riesgos psicosociales presentes en la este departamento/área de la empresa SQL Software.

#### 7.1.1 Análisis de los resultados del diagnóstico inicial del SG-SST de SQL Software.

De acuerdo en lo establecido en la Resolución 0312 del 2019 donde se definen los Estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST comparado a la resolución 1111 del 2017, se exponen los lineamientos necesarios aplicables para la empresa SQL Software y teniendo en cuenta estos lineamientos, se realizó una autoevaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el cual, se logró identificar que el cumplimiento de la empresa SQL Software en cuanto al diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo está distribuido de la siguiente manera en el 70% de planear, 60% de Hacer, 50% verificar y un 50% actuar.



Fuente: Tomado del documento Autodiagnóstico del Sistema de Gestión de SQL Software por áreas.

El resultado del autodiagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa SQL Software en la totalidad de sus fases da un resultado de 60%, dando un resultado muy bajo buscando un mayor compromiso de subsanar las actividades para evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Se recomienda a la alta dirección la asignación de recursos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el desarrollo de capacitaciones de promoción y prevención, el diseño de un plan que identifique objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmados, realizar una actualización de la matriz legal y la evaluación de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, todo esto corresponde a la fase de planear con un resultado promedio de 70%.

Por otra parte, para la fase de Hacer se recomienda a la alta dirección realizar los Exámenes médicos ocupacionales, realizar las actividades de prevención y promoción, medición de la frecuencia de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral, identificar y priorizar los peligros de acuerdo de la naturaleza como realizar las mediciones ambientales, químicas, físicas y biológicas, realizar inspecciones con el acompañamiento y apoyo del COPASST y el mantenimiento periódico de las instalaciones, entre otras recomendaciones completando un 60% de la fase Hacer.

En la fase de Verificar se recomienda hacer una revisión anual por la alta dirección de los resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, programa una auditoria y la planificación de otras auditorías con el COPASST completando un 50% de la fase Verificar. Por otra parte, en la fase de Actuar se recomienda definir acciones de promoción y prevención con base en los resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, por

ejemplo tomar las medidas correctivas, preventivas y de mejora, teniendo como resultado un 50% en el cumplimiento de todos los ítems enunciados en la autoevaluación desarrollada.

Se concluye que la autoevaluación tiene un puntaje general de 61% correspondiente a la categoría de moderadamente aceptable para la calificación total.

Los resultados obtenidos dando cumplimiento al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa SQL Software, comprende la realización de un diagnóstico que contribuya a reducir y prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades de origen laboral; para esto, se tomó el diagnóstico de acuerdo a los mínimos estándares de requerimientos bajo la resolución 0312 del 2019, registrando en la etapa del planear el fortalecimiento de recursos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con base a este requerimiento falta darle prioridad al programa de capacitación, promoción y prevención, posterior a esta gestión obtendremos la evaluación de impacto en los cambios internos.

### **7.1.2 Análisis de las estadísticas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales en materia de riesgo psicosocial de la empresa SQL Software.**

En el siguiente cuadro se muestra una estadística durante los últimos dos años y dos meses de cómo se ha presentado en una forma cuantitativa en la empresa SQL Software los accidentes laborales y las enfermedades laborales, para poder identificar donde están los temas atípicos en riesgos y poder determinar planes de acción para optimizar consecuencias de ausentismo, buscando siempre el bienestar de los empleados.

Tabla 2. Índice de ATEL en SQL Software.

AÑO	Número de accidentes	Número de accidentes mortales	Número de días de incapacidad	Número de días Cargados	Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral	Número de casos nuevos de enfermedad laboral	Promedio planta de personal en el año	Días laborales	Días laborales para SQL	Horas trabajadas	Número días ausencia incapacidad laboral y común
2017	3	0	21	0	0	0	174	243	4224	337952	1016
2018	4	0	8	0	15	1	167	242	4038	323112	485
2019	0	0	0	0	4	0	174,5	41	7160	57280	124

Fuente: Tomada del sistema documental de SQL Software en cuanto a su SGSST.

En particular se debe aclarar que para el departamento de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software durante los últimos dos años y dos meses de análisis no se han presentado accidentes de trabajo o enfermedades laborales relacionadas con el riesgo psicosocial, los accidentes presentados en la empresa están relacionados más con factores de riesgo como el biomecánico o de condiciones de seguridad.

En la siguiente tabla se nos da una claridad de que gracias al fortalecimiento de las normas en el Ministerio de Trabajo, se está dando un resultado satisfactorio en cuanto al cuidado de las personas en sus puestos de trabajo.

Tabla 3. Reporte de accidente de trabajo y enfermedad laboral a la ARL 2012-2017.

Reporte accidente de trabajo y enfermedad laboral-ATEL a la ARL 2012-2017			
periodo accidentes (año)	accidentes no mortales	accidentes mortales	total de accidentes
2012	21	0	21
2013	23	0	23
2014	36	0	36
2015	30	0	30

2016	39	0	39
2017	60	0	60
total	209	0	209

Fuente: Tomada de Fasecolda.

### 7.1.3 Organigrama y manual de funciones del departamento de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.

El área de Outsourcing de nómina (BPO) de la empresa SQL Software, fue creada en el año 2001 en respuesta a las necesidades y expectativas de las empresas clientes, ya que para esa época y aún más en la actualidad se ha visto la modalidad de tercerizar los procesos como una opción favorable para que una empresa tenga todo su enfoque y esfuerzos concentrados en el desarrollo de su verdadera misión y meta final.

Outsourcing de nómina (BPO) depende directamente de la presidencia o Dirección General de SQL Software y a su vez tiene tres sub-áreas, con las cuales se espera cumplir con el procesamiento de las nóminas de sus empresas clientes, como se muestra en la siguiente figura:

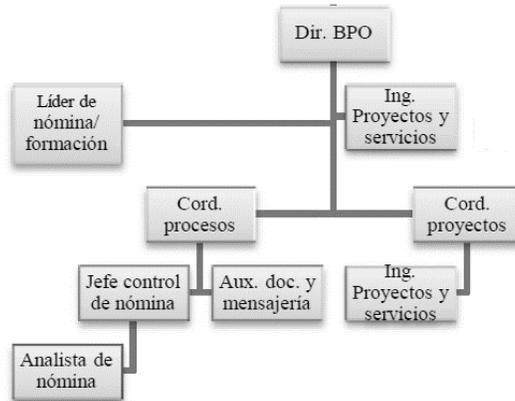
Figura 1. Organigrama de Outsourcing de nómina.



Fuente. Tomada del documento CO-GIN-D003-R14. Organigrama SQL Software por áreas.

BPO cuenta con una población de 57 empleados distribuidos en cargos como Dirección, Coordinaciones, Jefaturas de Control de Nómina, Analistas de Nómina, Líder de Nómina y Formación, Ingenieros de Sistemas (de proyectos y servicios) y Auxiliar documental y de mensajería, como se muestra a continuación:

Figura 2. *Organigrama por cargos del área de Outsourcing de Nómina.*



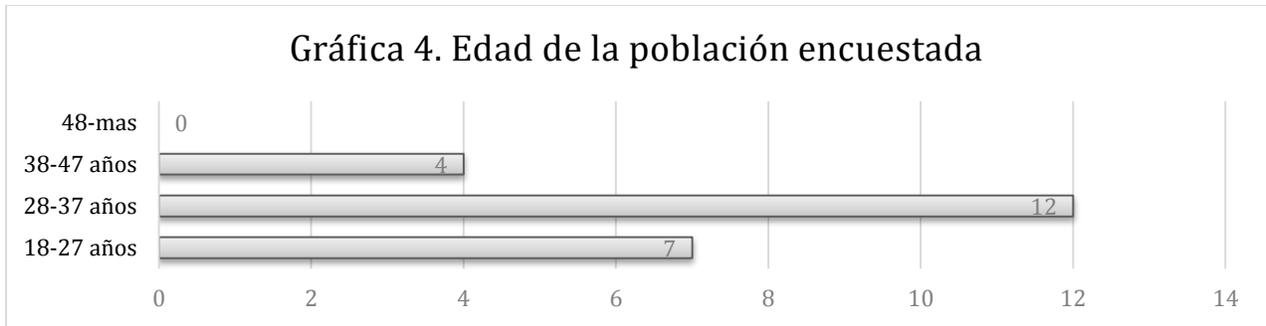
Fuente. Tomada del documento CO-GIN-D003-R14. Organigrama SQL Software por cargos.

#### **7.1.4 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta sociodemográfica.**

Se realizó la aplicación de la encuesta sociodemográfica (Ver Anexo 1) en el área de Outsourcing de Nomina de la empresa SQL Software con una muestra de 25 participantes y se obtuvieron los siguientes resultados.

##### **7.1.4.1 Edad.**

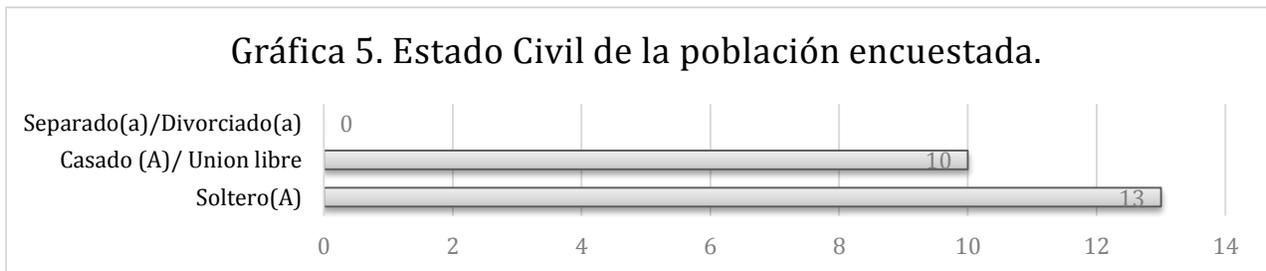
De acuerdo a la gráfica que se presenta a continuación, la edad de la muestra poblacional del área de Outsourcing de Nomina, oscila entre los 18 y 47 años, en donde su mayor proporción son 13 personas entre 28- 37 años, continuado con un grupo de 8 personas entre 18-27 años y 4 personas entre 39-47 años.



Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.2 Estado civil.

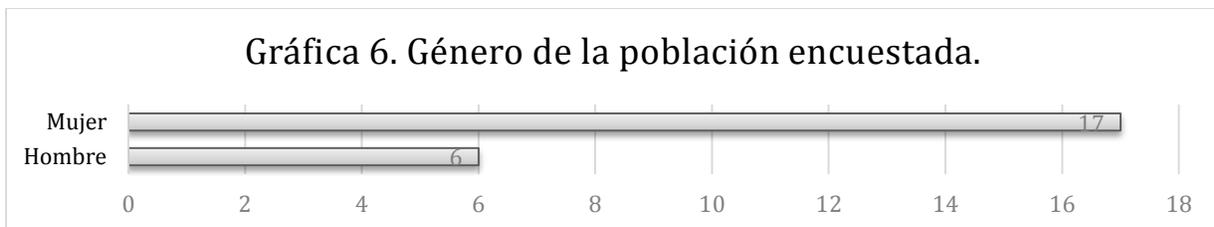
De acuerdo a la siguiente grafica se estudió el estado civil de los participantes de la encuesta sociodemográfica del área de Outsourcing de nómina, de las cuales 13 personas del área de Outsourcing de nómina son solteras y 10 personas son casadas, por lo que se concluye que el mayor porcentaje de esta población es soltera.



Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.3 Género.

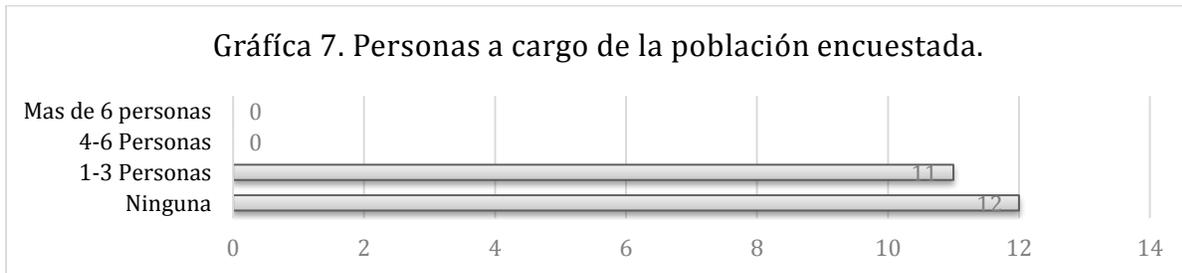
La población de Outsourcing de Nomina corresponde a 17 mujeres representando en mayor proporción y 6 hombres, como se evidencia en la gráfica que se muestra a continuación.



Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.4 Número de personas a cargo.

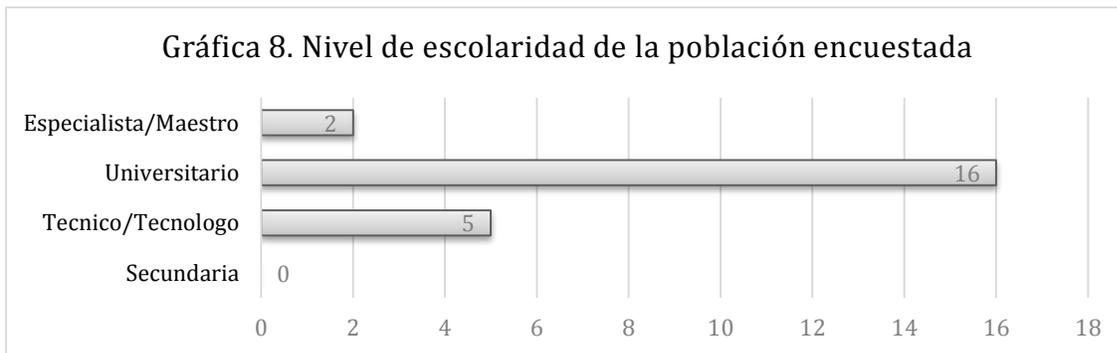
De acuerdo a la encuesta sociodemográfica en la población objeto de estudio, la mayoría de las personas no tienen personal a cargo y 11 personas son responsables entre 1 -3 personas, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.5 Nivel de escolaridad.

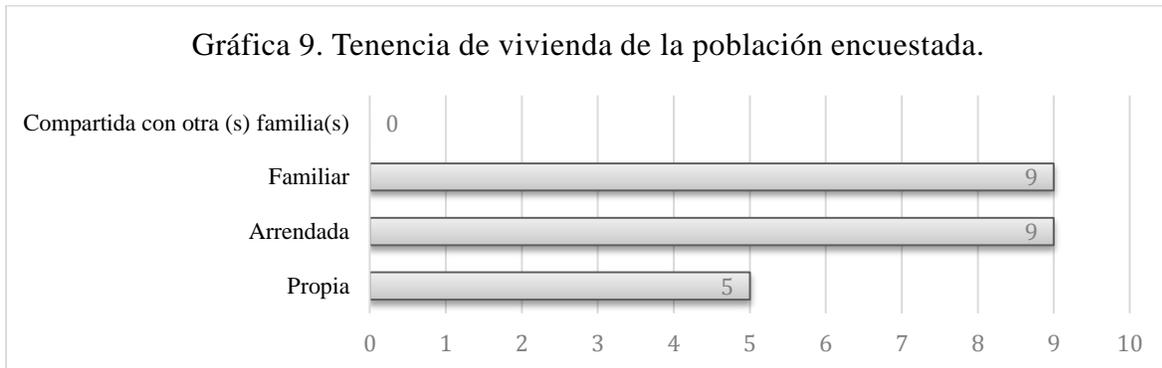
La muestra poblacional del área de Outsourcing de Nomina se representa con 16 Universitarios, 5 técnicos/tecnólogos y 2 personas con títulos de especialista o Maestrías, como lo representa en la gráfica que se presenta a continuación.



Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.6 Tenencia de vivienda.

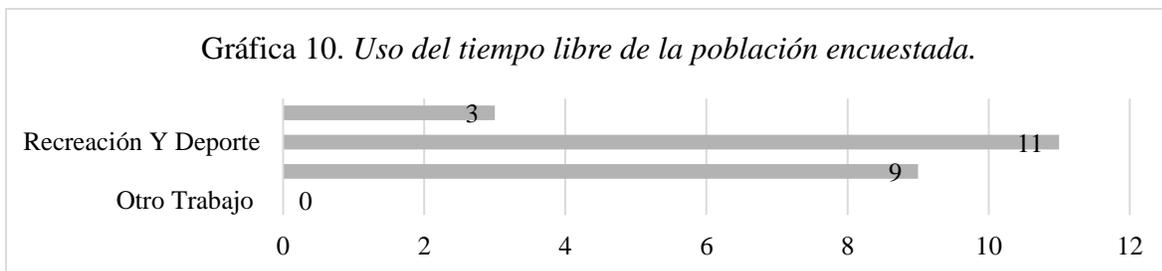
La muestra poblacional del área de Outsourcing de Nómina tienen en su gran mayoría vivienda familiar y vivienda arrendada, la demás población tiene vivienda propia, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.7 Uso del tiempo libre.

En cuanto al uso del tiempo libre de la población encuestada, la gran mayoría lo utiliza en practicar un deporte, continuamente en las labores domésticas y en estudio, como se evidencia en la gráfica que se muestra a continuación.

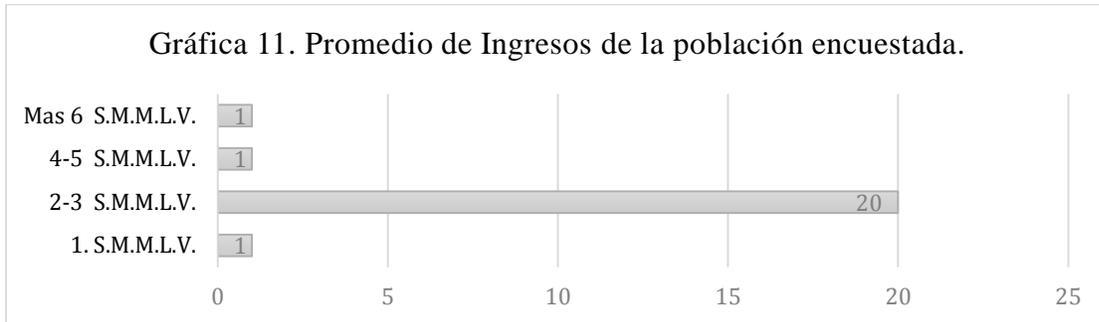


Fuente: Realizada por los autores.

#### 7.1.4.8 Promedio de ingresos.

Los ingresos de la población de Outsourcing de nómina oscilan entre 2 y 3 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes en la mayoría de personas 20 personas en total, 1 persona gana en promedio 1 Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, 1 persona entre 4 y 5 Salarios Mínimos

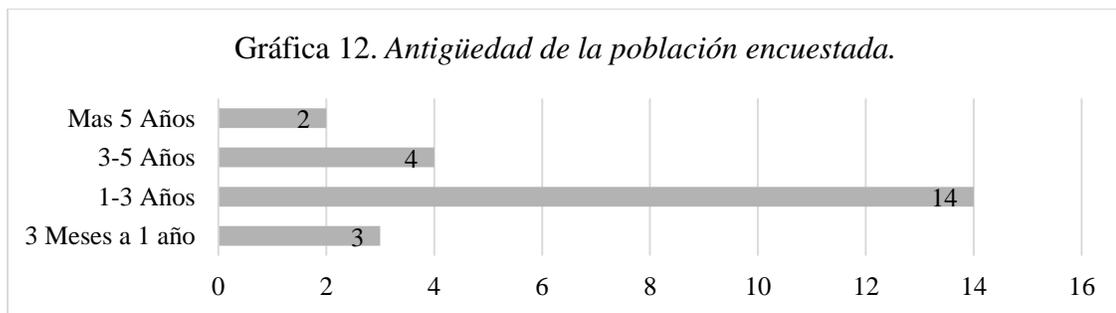
Mensuales Legales Vigentes y 1 persona más de 6 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como se muestra en la siguiente gráfica.



*Fuente. Realizada por los autores.*

#### **7.1.4.9 Antigüedad en la empresa.**

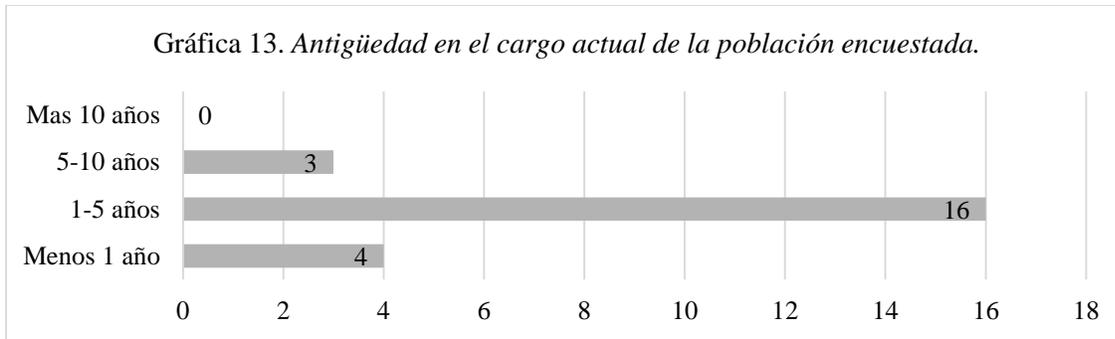
Las personas que laboran en el área de Outsourcing de Nomina llevan de 1 a 3 años de antigüedad con un total de 14 personas, 4 personas entre 3 y 5 años, 3 personas entre 3 meses y 1 año, 2 personas llevan más de 2 años es la organización, como se muestra en la gráfica presentada a continuación.



*Fuente: Realizada por los autores.*

#### **7.1.4.10 Antigüedad en el cargo actual.**

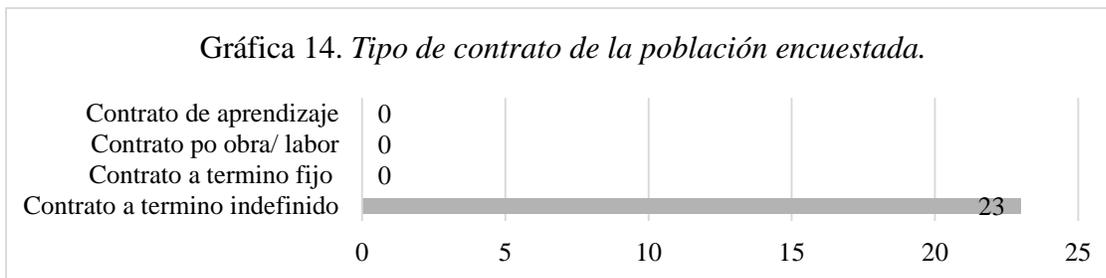
De acuerdo a la gráfica que se muestra a continuación, la población encuestada llevan de 1 a 5 años de antigüedad en el cargo actual, 4 personas llevan menos de 1 año y 3 personas llevan de 5 a 10 años de antigüedad en el cargo que están desempeñando actualmente.



Fuente: Realizada por los autores.

#### **7.1.4.11 Tipo de contratación.**

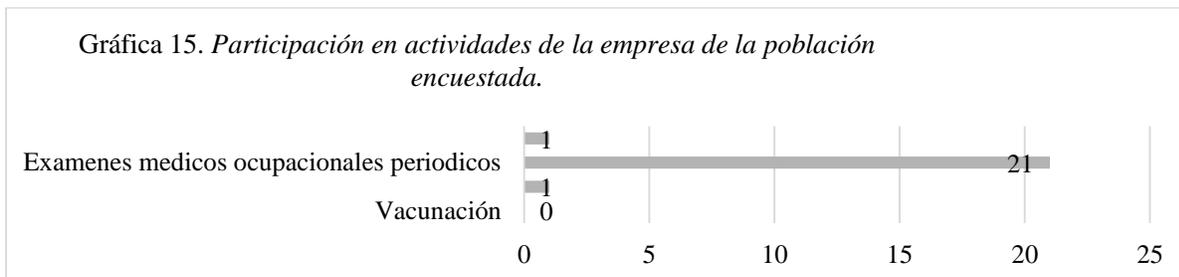
De acuerdo a la siguiente gráfica todos los trabajadores del área de Outsourcing de nómina cuentan con un contrato a término indefinido.



Fuente: Realizada por los autores.

#### **7.1.4.12 Ha participado en actividades de salud realizadas por la empresa.**

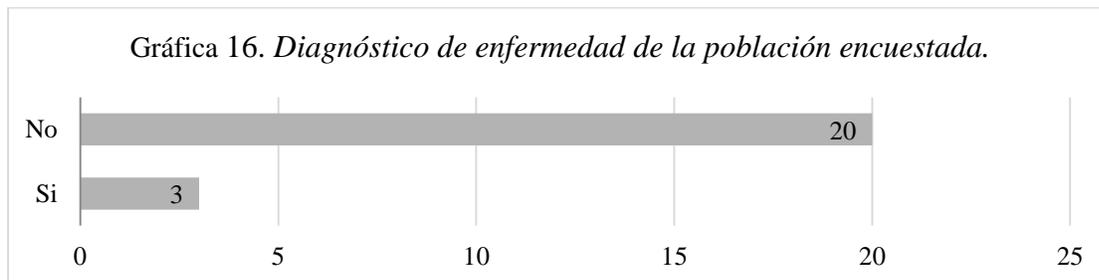
La mayor parte de la población del área ha participado de los exámenes médicos ocupacionales periódicos de la empresa, 1 persona ha participado en jornadas de donación de sangre y 1 persona no ha participado en ninguna actividad de la empresa.



Fuente: Realizada por los autores.

#### **7.1.4.13 Le han diagnosticado alguna enfermedad.**

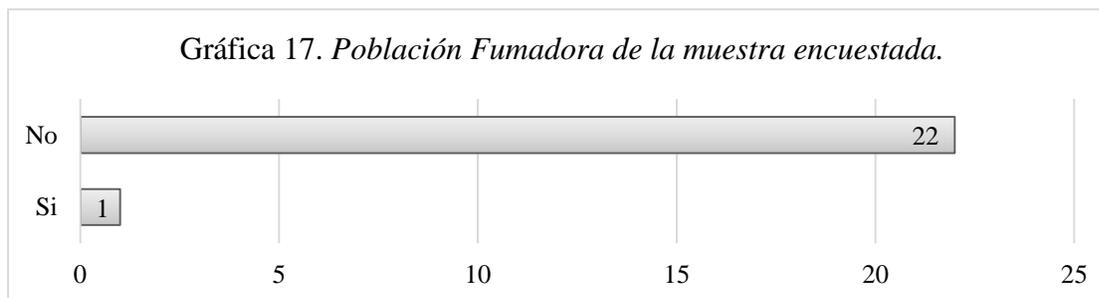
A la mayoría de la población encuestada no se le ha diagnosticado con ninguna enfermedad, sin embargo tres personas del área refieren que se le diagnosticó alguna enfermedad, como se evidencia en la siguiente gráfica.



Fuente: Realizada por los autores.

#### **7.1.4.14 Fuma.**

En el gráfico que se muestra a continuación se identifica que solamente una persona es fumador y en promedio fuma tres cigarrillos y el restante de la población correspondiente a 24 personas no son fumadores.



Fuente: Realizada por los autores.

#### **7.1.4.15 Consume bebidas alcohólicas.**

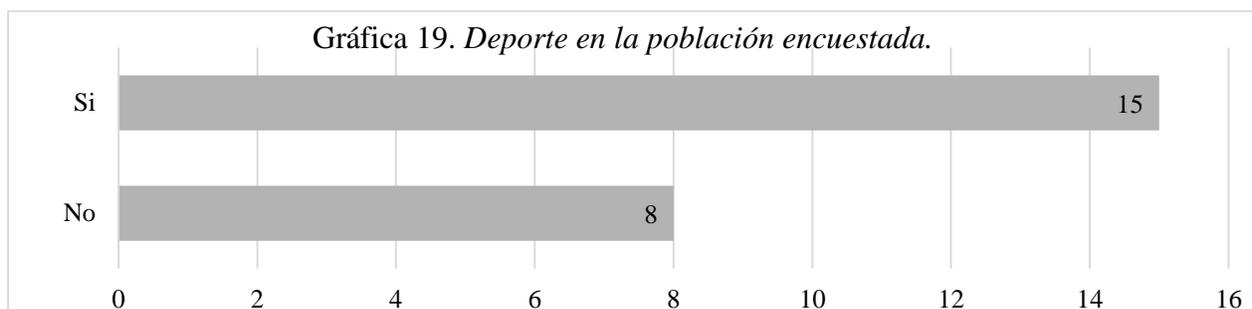
De acuerdo a las personas encuestadas 14 personas no consumen bebidas alcohólicas mientras que 9 personas consumen alcohol, la población que consume alcohol tiene una frecuencia ocasional.



*Fuente: Realizada por los autores.*

#### **7.1.4.16 Practica algún deporte.**

De acuerdo a lo evidenciado en la siguiente gráfica, se muestra que 15 personas practican deporte y 8 personas no practican ningún deporte.



*Fuente: Realizada por los autores.*

**Tabla 4. Deporte de la población encuestada.**

<b>Cual</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Personas</b>
Futbol	A menudo	4
Crossfit	2 veces a la semana	1
Voleibol	Fines de semana	3
Bicicleta	2 veces a la semana	1
	Todos los días	3
	Quincenal	1
Trotar	No especifico	2
Karate	2 veces a la semana	1
Natación	1 vez a la semana	1
No especifico		1

*Fuente: Realizada por los autores.*

#### 7.1.4.17 Síntomas.

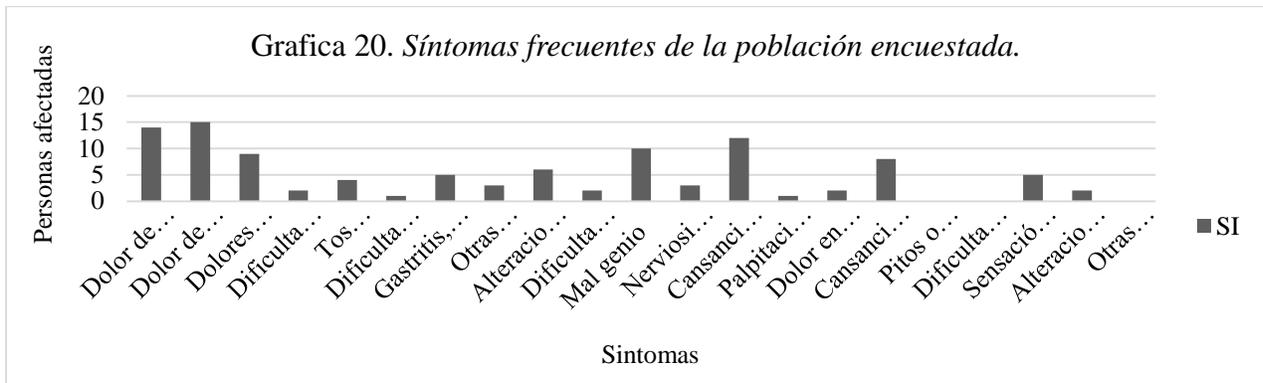
A continuación se presenta una tabla en la cual se indica que molestias han experimentado con mayor frecuencia en los últimos seis (6) meses los empleados de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.

Tabla 5. *Molestias en población encuestada.*

<b>Síntoma</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Explique</b>
Dolor de cabeza	14	9	Migraña
Dolor de cuello, espalda y cintura	15	8	Cansancio postura
Dolores musculares	9	14	
Dificultad para algún movimiento	2	21	
Tos frecuente	4	19	Resfriado 1 mes reflujo
Dificultad respiratoria	1	22	Reflujo
Gastritis, ulcera	5	18	
Otras alteraciones del funcionamiento digestivo	3	20	
Alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia)	6	17	
Dificultad para concentrarse	2	21	
Mal genio	10	13	Estrés laboral
Nerviosismo	3	20	
Cansancio mental	12	11	Estrés laboral
Palpitaciones	1	22	
Dolor en el pecho (angina)	2	21	
Cansancio, fatiga, ardor o discomfort visual	8	15	Estrés laboral
Pitos o ruidos continuos o intermitentes en los oídos	0	23	
Dificultad para oír	0	23	
Sensación permanente de cansancio	5	18	
Alteraciones en la piel	2	21	Exposición al sol
Otras alteraciones no anotadas	0	23	

Fuente: Realizada por los autores.

A continuación se presenta el siguiente gráfico con los síntomas más frecuentes que presenta la población encuestada.

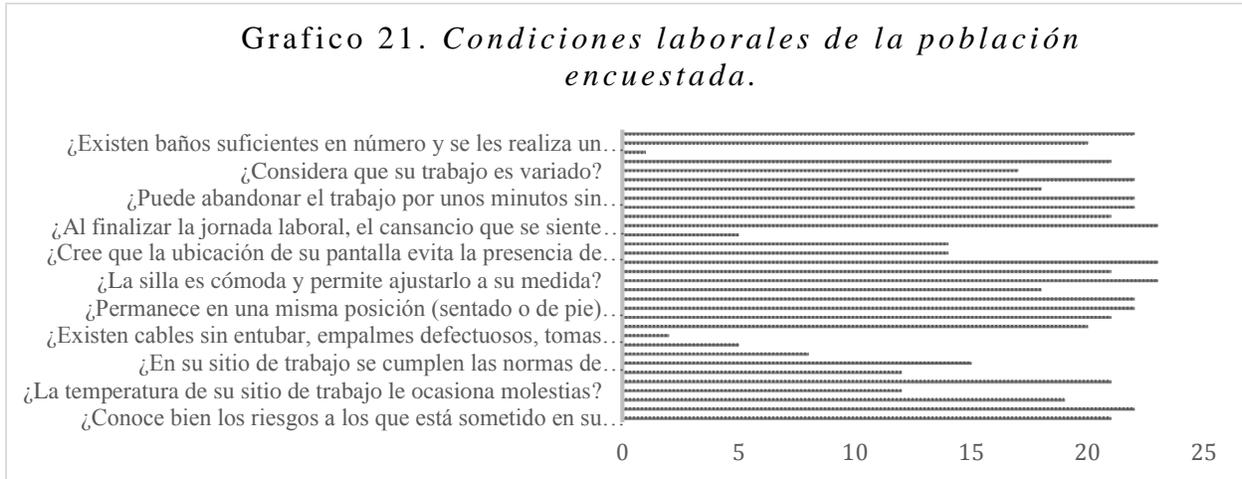


*Fuente: Realizada por los autores.*

De los síntomas más frecuentes de la población encuestada se presentan el dolor de cuello, espalda y cintura con 15 personas afectadas genera mala postura y cansancio durante la jornada laboral, como también 14 personas sufren de dolor de cabeza producto de estas síntomas 1 persona indica que tiene migraña, 12 personas con cansancio mental producto de la carga laboral que manejan, 10 personas sufren de mal genio ocasionado por estrés laboral, 9 personas sufren dolores musculares, 8 personas con Cansancio, fatiga, ardor o disconfort visual a causa de las largas jornadas laborales y el estrés laboral, 6 personas indican que tienen alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia), 5 personas presentan sensación permanente de cansancio y gastritis, Tos frecuente presentan 4 personas, 3 personas Nerviosismo, Otras alteraciones del funcionamiento digestivo, Dificultad para algún movimiento, dificultad para concentrarse y Dolor en el pecho (angina), Alteraciones en la piel son presentadas solo por 2 personas, Dificultad respiratoria y Palpitaciones solo son presentadas por 1 persona.

**7.1.4.18 Condiciones laborales.**

En la gráfica que se presenta a continuación se evidencian las condiciones que identifica cada encuestado en el desarrollo de su labor.



Fuente: Realizada por los autores.

De acuerdo con la gráfica expuesta anteriormente, la totalidad de los encuestados afirman que la silla es cómoda y permite ajustar a la medida y el trabajo le exige mantenerse frente a la pantalla del computador más del 50% de la jornada, al finalizar la jornada laboral, el cansancio que se siente podría calificarse de “normal”, 22 personas han recibido capacitación sobre el manejo de los riesgos a los que está expuesto, permanece en una misma posición (sentado o de pie) durante más del 60% de la jornada de trabajo, la altura de la superficie de trabajo es la adecuada a su estatura, la silla y la labor que realiza, Consideran que el tiempo asignado a la tarea que realiza es adecuado, Puede abandonar el trabajo por unos minutos sin necesidad que lo sustituyan, Cuentan con cocina, cafetería, comedor o sitio de descanso adecuadamente mantenidos, dotados y aseados, el trabajo que desempeña le permite aplicar sus habilidades y conocimientos, 21 personas conocen bien los riesgos a los que está sometido en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueden acarrear para su salud, están de acuerdo que el ruido

ambiental le permite mantener una conversación con los compañeros sin elevar el tono de voz, también las tareas que desarrolla le exigen realizar movimientos repetitivos, como también aceptan que en general dispone de espacio suficiente para realizar el trabajo con holgura, consideran adecuada la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas, aceptan que el jefe le pide opinión sobre asuntos relacionados con su trabajo, 20 personas aceptan que los sitios destinados para el almacenamiento son suficientes, poseen espacio adecuado y los insumos y productos se encuentran bien apilados y están de acuerdo que existen baños suficientes en número y se les realiza un adecuado mantenimiento, dotación y aseo.

Por otro lado 19 personas indican que la iluminación de su puesto de trabajo es adecuada, 18 personas aceptan que tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas e indican que puede variar el ritmo de trabajo sin perturbar la producción a lo largo de la jornada, 17 personas consideran que su trabajo es variado, 15 personas aceptan que en su sitio de trabajo se cumplen las normas de bioseguridad para evitar el contagio de virus como la gripa, 14 personas creen que la ubicación de su pantalla evita la presencia de reflejos y el computador está dotado de filtro que favorezca el manejo de los contrastes, disminuyendo la fatiga visual, 12 personas aceptan que la temperatura de su sitio de trabajo le ocasiona molestia y en su sitio de trabajo hay presencia de polvo en el ambiente, 8 personas aceptan que existe en su sitio de trabajo riesgos de incendio o explosión, 5 personas consideran que los pisos, techos, paredes, escaleras, presentan riesgo para su salud y que no es necesario el uso de atril para ubicar los documentos que manipula mientras trabaja en el computador ya que no manejan documentos, 2 personas afirman que existen cables sin entubar, empalmes defectuosos, tomas eléctricos

sobrecargados, transformadores defectuosos, y una sola persona afirma que en su puesto de trabajo necesita utilizar elementos de protección personal.

### **7.1.5 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario F-Psico.**

Se realizó la aplicación del cuestionario F-Psico (Ver Anexo 2) en el área de Outsourcing de Nomina de la empresa SQL Software con una muestra de 25 participantes y se obtuvieron los siguientes resultados.

En relación al primer factor de riesgo que corresponde al Tiempo de Trabajo (TT), se identifica que en primer lugar está compuesto por cuatro ítems, de los cuales los dos primeros correspondientes a trabajar en días sábado, domingos y festivos fueron los que puntuaron más altos con un puntaje total de 99, mientras que el ítem de tiempo de descanso semanal obtuvo un puntaje de 54 y el ítem de compatibilidad vida laboral-vida social el puntaje fue de 51; para un percentil de Tiempo de Trabajo (TT) de 75,75 que corresponde a una categoría de riesgo elevado.

Continuando con el segundo factor de riesgo, denominado Autonomía (AU) es importante mencionar que está compuesto por dos subdivisiones una correspondiente a autonomía temporal constituido por los ítems posibilidad de atender asuntos personales en el cual se obtuvo un puntaje de 66, distribución de pausas reglamentarias con un puntaje de 31, adopción de pausas no reglamentarias donde el puntaje fue de 40 y determinación del ritmo de trabajo el cual obtuvo un puntaje de 37; para un percentil de autonomía temporal de 43,5 que corresponde a una categoría de situación adecuada. Así mismo en cuanto a su segunda división denominada autonomía decisional, se identifican los siguientes puntajes para cada uno de sus ítems: para actividades y tareas el puntaje fue de 34, en distribución de tareas se obtuvo un puntaje de 30,

para distribución del espacio de trabajo el puntaje fue de 42, en cuanto a los métodos, procedimientos y protocolos el puntaje que se obtuvo fue de 33, para cantidad de trabajo 45 para calidad del trabajo 25, en relación con la resolución de incidencias se obtuvo un puntaje de 44 y para finalizar en el ítem de distribución turnos no se determina un puntaje puesto que en el departamento de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software no se trabajan por turnos y todo el personal maneja el mismo horario; para un percentil de autonomía decisional de 63,25 que corresponde a una categoría de situación adecuada.

Ahora veamos el factor de riesgo de Carga de Trabajo (CT) el cual se valora a partir de las presiones de tiempos, esfuerzo de atención y la cantidad y dificultad de la tarea de los empleados de Outsourcing de Nómina; en relación con las presiones de tiempos encontramos que en el ítem de tiempo asignado a la tarea el puntaje fue de 41, en cuanto al tiempo de trabajo con rapidez el puntaje fue de 58 y para el ítem de aceleración del ritmo de trabajo se obtuvo un puntaje de 54.

En cuanto al esfuerzo de atención se obtuvieron los siguientes puntajes, para el ítem de tiempo de atención el puntaje obtenido fue de 64, para intensidad de la atención el puntaje fue de 35, en relación a la atención sobre múltiples tareas se obtuvo un puntaje de 48, para el ítem de interrupciones el puntaje fue de 71, en cuanto al efecto de las interrupciones el puntaje fue de 76 y finalmente en la previsibilidad de las tareas, el puntaje que se obtuvo fue de 73.

Por otro lado, para el componente de la cantidad y dificultad de la tarea se obtuvieron los siguientes resultados: cantidad de trabajo tuvo un puntaje de 60, dificultad del trabajo obtuvo una puntuación de 81, en el ítem de necesidad de ayuda el puntaje fue de 73 y en cuanto a trabajo fuera del horario habitual se tuvo una puntuación de 68; en síntesis para el factor de riesgo de Carga de Trabajo y sus componentes se tiene un percentil de 38,25 para presiones de tiempos, el cual corresponde a una situación adecuada, para el componente de esfuerzo de atención el

percentil es de 91,75, lo cual indica que este componente tiene un riesgo muy elevado y finalmente en cuanto al componente de cantidad y dificultad de la tarea el percentil fue de 70,5 que corresponde a un riesgo moderado.

Consideremos ahora el factor de riesgo de las Demandas Psicológicas (DP) que pueden ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional; en cuanto a las exigencias cognitivas, se identificó que en el ítem de capacidades requeridas el puntaje obtenido fue de 200 con un percentil de 50 lo que indica que es una situación adecuada, sin embargo para las exigencias emocionales se obtuvieron los siguientes puntajes, en el ítem de requerimientos de trato con personas 38, en cuanto a ocultación de emociones ante superiores se obtuvo un puntaje de 75, en exposición a situaciones de impacto emocional la puntuación fue de 86 y en relación a las demandas de respuesta emocional el puntaje obtenido fue de 87; para un percentil de 71,5 en exigencias emocionales lo que corresponde a un riesgo moderado.

Prosigamos nuestro análisis con el factor de riesgo de Variedad / Contenido del trabajo (VC) para el que se obtuvieron las siguientes puntuaciones: trabajo rutinario 53, sentido del trabajo 59, contribución del trabajo 65 y reconocimiento del trabajo con un puntaje de 54; para un percentil de 50,25 que corresponde a una situación adecuada.

Ahora veamos el factor de riesgo de Participación / Supervisión (PS) para el cual se evalúan dos componentes el primero es denominado como el grado de participación, en el cual se obtuvo una puntuación de 73 y el segundo se refiere a el control ejercido por el inmediato superior en el cual se tuvo un puntaje de 63; para un percentil de 34 que indica que es una situación adecuada, es decir que los empleados de Outsourcing de Nómina consideran normal los mecanismos y grados de participación que tienen dentro del área en relación con su labor al igual que la supervisión ejercida por sus jefes inmediatos.

Continuando con el análisis de los resultados identificamos que en cuanto al factor de riesgo de interés por el trabajador / compensación (ITC), se obtuvieron las siguientes puntuaciones, en relación con la información proporcionada al trabajador 65, en el ítem de facilidades para el desarrollo profesional 46, en cuanto a valoración de la formación 58, en el ítem de equilibrio entre esfuerzo y recompensas 57 y en satisfacción con el salario 58; para un percentil de 71, lo que indica que el interés por el trabajador / compensación está en un riesgo moderado.

Examinaremos ahora el factor de riesgo de Desempeño de Rol (DR), el cual se subdivide en tres categorías la primera corresponde a ambigüedad de rol con una puntuación de 42, conflicto de rol cuyo puntaje fue de 353 y la sobrecarga de rol con un puntaje de 94; para un percentil de 122.25 lo que indica que el desempeño del rol está catalogado en un riesgo muy elevado, principalmente relacionado con el conflicto de rol, ya que fue el que tuvo una mayor puntuación.

Finalmente el último factor de riesgo a evaluar es el de Relaciones y Apoyo Social (RAS), el cual se refiere a aquellos aspectos vinculados con las relaciones que se establecen entre las personas en el ambiente laboral o el espacio de trabajo en el que se desarrolla, los puntajes obtenidos fueron: en cuanto al apoyo social instrumental de distintas fuentes 70, en calidad de las relaciones 26, en cuanto a la exposición a conflictos interpersonales 53, en exposición a situaciones de violencia 261, para el ítem de gestión de la empresa de las situaciones de conflicto 74 y para el ítem de exposición a discriminación 99; para un percentil de 145,75 lo cual indica que el factor de riesgo de relaciones y apoyo social está en un nivel de riesgo muy elevado.

### 7.1.6 Propuesta de solución.

Teniendo en cuenta los factores de riesgo que según el cuestionario F-Psico se denotan como un riesgo elevado o muy elevado, se recomienda realizar una serie de actividades en el área a fin de gestionarlos y controlar la probabilidad de enfermedades laborales causadas por estos riesgos, ya sean de tipo mental o fisiológico, las cuales evidentemente afectan la salud de los empleados y así mismo directa o indirectamente afecta la productividad y rentabilidad de la empresa; por tal motivo esperamos que con las estrategias de intervención propuestas se logre mitigar el riesgo y evitar la afectación de la salud y pérdidas económicas de la empresa.

La propuesta de solución que planteamos se ha desarrollado a través de un informe en forma de cartilla de tal forma que la empresa SQL Software y particularmente sus directivas, tengan conocimiento y puedan comprender con claridad y facilidad que actividad se desarrolló con la población objeto de estudio, como se desarrolló esta actividad, cuáles fueron los resultados obtenidos y lo más importante cual nuestra propuesta de plan de intervención para que se puedan controlar los factores de riesgo psicosociales identificados en este departamento/área, dándole prioridad a estos como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6. *Resumen del nivel del riesgo de los factores de riesgo psicosocial.*

<b>Priorización</b>	<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Nivel del riesgo</b>
1	Relaciones y apoyo social.	Muy elevado.
2	Desempeño del rol.	Muy elevado.
3	Carga de trabajo.	Elevado.
4	Tiempo de trabajo.	Elevado.
5	Demandas psicológicas.	Moderado.
6	Interés por el trabajador y compensación.	Moderado.
7	Autonomía.	Situación adecuada.
8	Variedad y contenido.	Situación adecuada.
9	Participación y supervisión.	Situación adecuada.

*Fuente: Elaborado por los autores de acuerdo con los resultados del cuestionario F-Psico.*

## **8. Análisis financiero**

SQL Software S.A.S. es una empresa cuyo objeto socioeconómico es la tecnología de punta en soluciones de nómina y recursos humanos, razón por la cual, están fundamentados en el desarrollo de tareas netamente administrativas, podríamos incluso concluir que el 90% de la población debe redactar informes, hacer análisis de datos, atender llamadas y hacer explicaciones o resolver inquietudes con clientes; específicamente el área de Outsourcing de Nómina, es una de las más involucradas con las tareas administrativas, ya que en este departamento contamos con personal que debe procesar nóminas de aproximadamente 50 clientes de diferentes países, tamaños y complejidades, así mismo son procesos cíclicos que requieren de un cumplimiento oportuno y una alta exigencia debido a su fuerte relación con el tema legal y principalmente con el pago a los empleados de una empresa.

Outsourcing de nómina cuenta con una población de 57 personas distribuidas en cargos como Dirección, coordinaciones, jefaturas de control de nómina, analistas de nómina e ingenieros de sistemas, 35 personas del total de este personal ejercen el rol de Analistas de nómina, por lo que deben realizar todos los procesos de la nómina de los clientes que les sean asignados; para la evaluación financiera del proyecto se realizara un análisis financiero donde se exponen los recursos humanos, financieros y el modelo costo impacto.

### **8.1. Análisis de Costos**

El análisis de costos de este proyecto de investigación se dividen en recursos humanos, recursos financieros y relación costo- impacto para evaluar el proyecto de investigación ejecutado en la empresa SQL Software.

## 8.2 Recursos Humanos

En el área de Outsourcing de Nomina de la empresa SQL Software se seleccionaron una muestra de 25 participantes para realizar la aplicación del cuestionario del F-Psico Método de Evaluación de Factores Psicosociales y la encuesta sociodemográfica. A continuación se presenta el siguiente presupuesto.

Tabla 7. *Presupuesto de recursos humanos.*

	<b>Salario</b>	<b>Valor día</b>	<b>Valor hora</b>	<b>Valor media hora</b>	<b>N° Personas</b>	<b>Valor general 30 min</b>
Analista de Nómina	1500000	50000	6250	3125	16	46875
Jefe de nómina	2700000	90000	11250	5625	3	11250
Ingeniero	2700000	90000	11250	5625	4	22500
Coordinador	3000000	100000	12500	6250	1	6250
Dirección	4000000	133333	16667	8333	1	8333
Valor Total Participantes						95208
Investigadores	3000000	100000	12500	6250	3	18750
Valor Total						113958

*Fuente: Elaborada por los autores del proyecto de investigación.*

## 8.3 Recursos Financieros

En recursos financieros se expresan los costos que se incurren en el proyecto, los cuales se presentan a continuación.

Tabla 8. *Presupuesto de los recursos financieros.*

	<b>Unidad</b>	<b>Precio \$</b>
Aplicación de la encuesta y del cuestionario.	40	30000

*Fuente: Elaborado por los autores.*

## 9. Conclusiones

-Se identificó el nivel del riesgo psicosocial del área de Outsourcing de Nómina por medio de diferentes instrumentos y se concluyó que la carga laboral, el estrés y las diferentes causas que producen este riesgo se deben intervenir de manera inmediata, para esto se propone un plan de intervención del riesgo psicosocial para el área de Outsourcing de Nómina.

-Los riesgos psicosociales en el área de Outsourcing de nómina tienen repercusiones graves en la salud física y mental de los trabajadores, lo que conlleva a una disminución en sus niveles de desempeño y productividad al realizar las tareas que se les ha encomendado y en últimas representa una pérdida económica para la empresa.

-Uno de los aspectos más relevantes es la alta rotación de personal en el área de Outsourcing de nómina, lo que inmediatamente genera un atraso en los compromisos adquiridos y la necesidad de cumplimiento al cliente lleva a sobrecargar de trabajo a otros empleados afectando su grado de productividad en los tiempos estimados, generando mayores gastos para la ejecución de las tareas, además de la desmotivación que produce la sobre carga laboral de los trabajadores.

-Es fundamental que la empresa genere un plan de trabajo entre el departamento de Outsourcing de Nómina y Gestión Humana, con el fin de buscar espacios que favorezcan las relaciones humanas entre sus empleados y esclarezcan el rol que deben desarrollar en sus cargos, limitando al máximo las oportunidades de desviaciones o asignaciones de tareas diferentes a la naturaleza del cargo.

-Aunque los factores de riesgo a intervenir de forma inmediata y prioritaria son los de Desempeño del Rol, Relaciones y Apoyo Social, Tiempo y Carga del Trabajo, es importante que a mediano plazo se intervengan los demás factores de riesgo para controlar en general las enfermedades o accidentes que se puedan desencadenar de este factor de riesgo psicosocial.

-Se resalta la importancia de establecer programas de prevención y manejo de estrés con el objetivo de reducir y controlar la incidencia y prevalencia de estrés laboral, causados por los factores de riesgo psicosocial con el objetivo de disminuir los índices de accidentalidad, rotación de personal y ausentismo, minimizando los altos costos de las empresas y reforzando el sentido de pertenencia y cumplimiento de objetivos en la organización.

- Si los niveles de riesgo psicosocial disminuyen se verá reflejado en el cumplimiento de las metas propuestas de la organización, de tal manera se necesita el compromiso de la Alta dirección y Talento humano para fortalecer el potencial individual, liderazgo y mejoramiento del clima laboral de todos sus colaboradores.

## 10. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa SQL Software S.A.S realizar la intervención preventiva debido a que los riesgos psicosociales son prevenibles y la corrección de estos son mitigables; las actividades preventivas mejoran el bienestar y la salud de los trabajadores de la organización lo que directamente favorece la productividad y rentabilidad de la empresa.
- Se invita a la alta dirección de la empresa SQL Software S.A.S. y sus colaboradores para contribuir al mejoramiento continuo de la evaluación de riesgos psicosociales y prevención en el área de Outsourcing de nómina, de tal forma que se genere más participación de la población en las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo como lo son las capacitaciones, campañas de prevención y el Comité de Convivencia Laboral.
- Se recomienda la aplicación de la batería de riesgo psicosocial para complementar el estudio de estos riesgos y así proponer nuevas estrategias para el desarrollo del plan de intervención, así mismo para realizar un análisis comparativo de las interpretaciones de riesgo que se obtengan con los dos instrumentos y determinar las acciones a implementar en la empresa.
- Se recomienda a la organización implementar un sistema de vigilancia epidemiológica que permita mejorar las falencias identificadas en esta investigación para tomar medidas de acción a corto, mediano o largo plazo, para poder controlar o prevenir problemas o prevenirlos.
- Se requiere la rápida intervención a la salud física y emocional de los colaboradores que se encuentra afectada debido a la carga laboral debido a los requerimientos que su trabajo le exige dada las características de la organización.
- La larga jornada laboral desencadena consecuencias cuyos efectos son evidenciados en la alteración de la vida familiar, social y a nivel biológico alterando los patrones de sueño, hábitos

digestivos (aumento de consumo de café, tabaco, entre otros.) por tal motivo se debe realizar estrategias para la disminución de este riesgo.

- Los factores de riesgo psicosocial más importantes se presentan en diferentes organizaciones donde la monotonía y repetitividad generan problemas en las relaciones interpersonales interna y externamente en las organizaciones e igualmente a las características individuales de cada uno de los colaboradores, por esta razón se aconseja a la organización intervenir a los colaboradores y realizar seguimiento con el fin de disminuir o eliminar las consecuencias negativas para los colaboradores, organización y medio ambiente de trabajo. Así poder disminuir los resultados de baja productividad, insatisfacción y finalmente accidentes y/o enfermedades laborales.

## 11. Referencias bibliográficas y web grafía

Secretaria de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente (2013). *Manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral*. Aragón: Editado por UGT Aragón.

Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Andalucía: Lienzo Gráfico.

Alastruey, J. C. & Gomez, M (2013). *Guía de introducción a los riesgos psicosociales organizativos*. España: OSALAN.

Ceballos, P; Valenzuela, S & Paravic, T (2014). *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería*. Bogotá: Revista Avances en Enfermería.

Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, Bernardo Moreno Jiménez (Catedrático UAM) Carmen Báez León (Investigadora UAM) universidad autónoma de Madrid. (España).

Perez Bilbao, J & Nogareda Cuixartt, C (2012). *Nota Técnica de Prevención 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. España: INSHT.

## 12. Anexos

### Anexo 1. Encuesta de Perfil sociodemográfico y morbilidad para trabajadores de Outsourcing de nómina de la empresa SQL Software S.A.S.

	<p><i>Anexo 2. Programa de intervención del riesgo psicosocial en los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.</i></p>	<p><i>Especialistas en Formación:</i> -Fátima Rosales. -Nicolás Vargas. -Andrés Cortés.</p>
---	---	---

#### **ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO Y MORBILIDAD PARA TRABAJADORES DE OUTSOURCING DE NÓMINA DE LA EMPRESA SQL SOFTWARE S.A.S.**

<b>NOMBRE COMPLETO:</b>	
<b>CARGO:</b>	
<b>FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO:</b>	
<b>N° C.C. Y LUGAR DE EXPEDICIÓN:</b>	

Señor colaborador responda marcando con una (X); le recordamos que solo debe marcar una vez, sin tachones ni enmendaduras.

1. **EDAD:**
  - a) 18 a 27 años.
  - b) 28 a 37 años.
  - c) 38 a 47 años.
  - d) 48 años o más.
2. **ESTADO CIVIL:**
  - a) Soltero (a).
  - b) Casado (a) /Unión libre.
  - c) Separado (a) /Divorciado (a).
  - d) Viudo (a).
3. **SEXO:**
  - a) Hombre.
  - b) Mujer.
4. **NUMERO DE PERSONAS A CARGO:**
  - a) Ninguna.
  - b) 1 a 3 personas.
  - c) 4 a 6 personas.
  - d) Más de 6 personas.
5. **NIVEL DE ESCOLARIDAD:**
  - a) Secundaria.
  - b) Técnico / Tecnólogo.
  - c) Universitario.
  - d) Especialista/ Maestro.
6. **TENENCIA DE VIVIENDA:**
  - a) Propia.
  - b) Arrendada.
7. **USO DEL TIEMPO LIBRE:**
  - a) Otro trabajo.
  - b) Labores domésticas.
  - c) Recreación y deporte.
  - d) Estudio.
8. **PROMEDIO DE INGRESOS:**
  - a) 1 S.M.M.L.V.
  - b) Entre 2 y 3 S.M.M.L.V.
  - c) Entre 4 y 5 S.M.M.L.V.
  - d) Más de 6 S.M.M.L.V.
9. **ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:**
  - a) De 3 meses a 1 año.
  - b) De 1 a 3 años.
  - c) De 3 a 5 años.
  - d) Más de 5 años.
10. **ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL:**
  - a) Menos de 1 año.
  - b) De 1 a 5 años.
  - c) De 5 a 10 años.
  - d) Más de 10 años.
11. **TIPO DE CONTRATACIÓN:**
  - a) Contrato a Término indefinido.
  - b) Contrato a Término Fijo.
  - c) Contrato por obra / labor.

d) Contrato de aprendizaje.

**12. HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE SALUD REALIZADAS POR LA EMPRESA:**

- a) Vacunación.
- b) Donación de sangre.
- c) Exámenes médicos ocupacionales periódicos.
- d) Ninguna.

**13. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD:**

- a) Sí.
- b) No.

**14. FUMA:**

- a) No.
- b) Sí.

Promedio diario:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**15. CONSUME BEBIDAS ALCOHÓLICAS:**

- a) No.
- b) Sí.

Frecuencia:

- \_\_\_ Semanal.
- \_\_\_ Quincenal.
- \_\_\_ Mensual.
- \_\_\_ Ocasional.

**16. PRACTICA ALGUN DEPORTE:**

- a) No.
- b) Sí.

Cual:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Frecuencia:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**17. Indique cuales de las siguientes molestias ha experimentado con frecuencia en los últimos seis (6) meses:**

SINTOMA	SI	NO	EXPLIQUE
Dolor de cabeza			
Dolor de cuello, espalda y cintura			
Dolores musculares			
Dificultad para algún movimiento			
Tos frecuente			
Dificultad respiratoria			
Gastritis, úlcera			
Otras alteraciones del funcionamiento digestivo			
Alteraciones del sueño (insomnio, somnolencia)			
Dificultad para concentrarse			
Mal genio			
Nerviosismo			
Cansancio mental			
Palpitaciones			
Dolor en el pecho (angina)			

Cansancio, fatiga, ardor o disconfort visual			
Pitos o ruidos continuos o intermitentes en los oídos			
Dificultad para oír			
Sensación permanente de cansancio			
Alteraciones en la piel			
Otras alteraciones no anotadas			

18. En el desarrollo de su labor encuentra las siguientes condiciones:

CONDICION	SI	NO	POR QUE / CUAL / OBSERVACIONES
¿Conoce bien los riesgos a los que está sometido en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueden acarrear para su salud?			
¿Ha recibido capacitación sobre el manejo de los riesgos a los que está expuesto?			
¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es adecuada?			
¿La temperatura de su sitio de trabajo le ocasiona molestias?			
¿El ruido ambiental le permite mantener una conversación con los compañeros sin elevar el tono de voz?			
¿En su sitio de trabajo hay presencia de polvo en el ambiente?			
¿En su sitio de trabajo se cumplen las normas de bioseguridad para evitar el contagio de virus como la gripe?			
¿Existe en su sitio de trabajo riesgos de incendio o explosión?			
¿Considera que los pisos, techos, paredes, escaleras, presentan riesgo para su salud?			
¿Existen cables sin entubar, ampalmes defectuosos, tomas eléctricas sobrecargadas, transformadores defectuosos?			
¿Los sitios destinados para el almacenamiento son suficientes, poseen espacio adecuado y los insumos y productos se encuentran bien apilados?			
¿Las tareas que desarrolla le exigen realizar movimientos repetitivos?			
¿Permanece en una misma posición (sentado o de pie) durante más del 60% de la jornada de trabajo?			

¿La altura de la superficie de trabajo es la adecuada a su estatura, la silla y la labor que realiza?			
¿Tiene espacio suficiente para variar la posición de las piernas y rodillas?			
¿La silla es cómoda y permite ajustarlo a su medida?			
¿En general dispone de espacio suficiente para realizar el trabajo con holgura?			
¿Su trabajo le exige mantenerse frente a la pantalla del computador más del 50% de la jornada?			
¿Cree que la ubicación de su pantalla evita la presencia de reflejos?			
¿El computador está dotado de filtro que favorezca el manejo de los contrastes, disminuyendo la fatiga visual?			
¿Cuenta con stril para ubicar los documentos que manipala mientras trabaja en el computador?			
¿Al finalizar la jornada laboral, el cansancio que se siente podría calificarse de "normal"?			
¿Considera adecuada la distribución del horario de trabajo, de los turnos, de las horas de descanso, horas extras y pausas?			
¿Considera que el tiempo asignado a la tarea que realiza es adecuado?			
¿Puede abandonar el trabajo por unos minutos sin necesidad que lo sustituyan?			
¿Puede variar el ritmo de trabajo sin perturbar la producción a lo largo de la jornada?			
¿El trabajo que desempeña le permite aplicar sus habilidades y conocimientos?			
¿Considera que su trabajo es variado?			
¿Su jefe le pide opinión sobre asuntos relacionados con su trabajo?			
¿En su puesto de trabajo necesita utilizar elementos de protección personal?			
¿Existen baños suficientes en número y se les realiza un adecuado mantenimiento, dotación y aseo?			
¿Cuenta con cocina, cafetería, comedor o sitio de descanso adecuadamente mantenidos, dotados y aseados?			

## Anexo 2. Cuestionario de evaluación de Riesgo psicosociales.



### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispones de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anómalas o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. ¿Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?**

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?**

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?**

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

- excesiva
- elevada
- adecuada
- escasa
- muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- siempre o casi siempre
- a menudo
- a veces
- nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>				

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé             | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente                                   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular   | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente                               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- |                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

### Anexo 3. Consentimiento Informado para participantes de investigación.

	<i>Anexo I. Propuesta de intervención del riesgo psicosocial en los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.</i>	<i>Especialistas en formación: -Viviana Ramírez. -Nathaly Vargas. -Andrés Cortés.</i>
---	---	---

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Hansleidy Nathaly Vargas Barahona, Leidy Viviana Ramirez Gomez y William Andrés Cortés Mora, de la Universidad ECCI. La meta de este estudio es Proponer un plan de intervención para reducir las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, por medio de la identificación y valoración de estos factores, con el fin de mejorar las condiciones de salud de los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta y responder unas preguntas de un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la encuesta y el cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas de la encuesta o el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Hansleidy Nathaly Vargas Barahona, Leidy Viviana Ramirez Gomez y William Andrés Cortés Mora. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es Proponer un plan de intervención para reducir las consecuencias de los factores de riesgo psicosocial, por medio de la identificación y valoración de estos factores, con el fin de mejorar las condiciones de salud de los trabajadores de Outsourcing de Nómina de la empresa SQL Software.

Me han indicado también que tendré que responder una encuesta y un cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 40 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Hansleidy Nathaly Vargas Barahona al teléfono 3208887224.

Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

---

*Nombre del Participante*

---

*Firma del Participante*

---

*Fecha*