

**Factores Psicosociales Intralaborales y Motivación Extrínseca en los Trabajadores  
del Área Administrativa de una IPS.**

Valentina Arenas Victoria, María Gabriela Jiménez Palomino, Linda Vanessa Ramírez  
Bedoya.



Universidad Santiago de Cali.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Administración de Empresas.

Palmira, 2022

**Factores Psicosociales Intralaborales y Motivación Extrínseca en los Trabajadores  
del Área Administrativa de una IPS.**

Valentina Arenas Victoria, María Gabriela Jiménez Palomino, Linda Vanessa Ramírez  
Bedoya.

Docente: Olga Marcela Martínez Espinosa, [Olga.martinez00@usc.edu.co](mailto:Olga.martinez00@usc.edu.co).

Modalidad: trabajo de investigación.

Universidad Santiago de Cali.

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Administración de Empresas.

Palmira, 2022

**Página de Aprobación: Director y Jurados**

**Nota de Aprobación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del director**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

## **Dedicatoria**

*A nuestros padres por el apoyo incondicional.*

*A nuestros profesores por la sabiduría.*

*A nuestra universidad por el conocimiento.*

## **Agradecimientos**

A nuestra directora de trabajo de grado, la profesora Marcela Martínez, por su acompañamiento, entrega y apoyo en cada etapa del desarrollo de esta investigación.

Al Dr. Germán Muñoz y la Dra. María Fernanda Orozco, por abrirnos las puertas de su empresa para hacer posible la investigación; igualmente, a los trabajadores quienes participaron en el estudio por su disposición y colaboración.

A nuestros docentes de la Universidad Santiago de Cali por su gran labor, contribuyendo a nuestro crecimiento, desarrollo personal y profesional.

## Tabla de Contenido

Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción .....	12
Antecedentes .....	14
Planteamiento del Problema .....	23
Objetivos.....	33
Justificación .....	34
Marco de Referencia.....	38
Marco Teórico.....	38
Marco Conceptual.....	47
Marco Legal/Jurídico .....	51
Diseño Metodológico.....	54
Desarrollo de la Investigación .....	60
Capítulo I .....	60
Capítulo II.....	97
Capítulo III.....	102
Conclusiones .....	109
Recomendaciones .....	112

Referencias Bibliográficas .....	116
Anexos .....	124

### Lista de Tablas

Tabla 1 Escala Likert de calificación por pregunta forma A.....	61
Tabla 2 Calificación total por dimensiones batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A. ....	63
Tabla 3 Calificación total por dominios batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A.....	72
Tabla 4 Calificación total batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A.....	75
Tabla 5 Escala Likert de calificación por pregunta forma B. ....	76
Tabla 6 Calificación total por dimensiones batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B. ....	77
Tabla 7 Calificación total por dominios de la batería de riesgos psicosocial forma B. ....	84
Tabla 8 Calificación total por cuestionario forma B.....	87
Tabla 9 Primera parte: Características sociodemográficas de la población.....	88
Tabla 10 Segunda parte: Características sociodemográficas de la población.....	90
Tabla 11 Aplicación de cuestionario CMT tabla de resultados. ....	97
Tabla 12 Correlaciones entre factores de riesgo psicosocial intralaboral (dimensiones y dominios) y factores de motivación extrínseca. Cuestionario A. ....	103
Tabla 13 Correlaciones entre factores de riesgo psicosocial intralaboral (dimensiones y dominios) y factores de motivación extrínseca. Cuestionario B.....	104

**Lista de Anexos**

Anexo 1 Bateria de Factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B).....	124
Anexo 2 Ficha de datos generales.....	147
Anexo 3 Cuestionario CMT Cuestionario de motivación para el trabajo.....	151
Anexo 4 Consentimiento informado para aplicación de instrumentos.....	156

## Resumen

La siguiente investigación busca determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la motivación extrínseca a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa de una IPS, como factores claves para la productividad, satisfacción y desempeño de estos. Se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, documental-de campo, correlacional, con enfoque mixto y método de investigación deductivo. Para esto se emplearon dos cuestionarios, la batería de riesgos psicosocial intralaboral del Ministerio de Protección Social colombiano y el cuestionario de motivación para el trabajo CMT; ambos fueron aplicados a una población de 21 trabajadores. En este orden de ideas, para el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral en su forma A (aplicados para jefes, profesionales o técnicos) se evidenciaron hallazgos favorables, pues el 82% arrojó como resultado general “sin riesgo”. Además, el cuestionario en su forma B (aplicados a cargos de auxiliares y operarios) como resultado total arrojó que un 50% se encuentran “sin riesgo” y “riesgo bajo”, el 30% de los mismos se encuentran en “riesgo alto” y “muy alto”. Finalmente, los factores de motivación extrínseca que más inciden en la vida laboral de los trabajadores son la remuneración salarial, la promoción y el grupo de trabajo.

**Palabras claves:** factores de riesgo, factores psicosociales, factores intralaborales, motivación extrínseca, trabajadores.

### **Abstract**

The following research seeks to determine the factors of intralaboral psychosocial risk and extrinsic motivation to which workers at the administrative area of a HCF (Health Care Facility) are exposed, as key factors for their productivity, satisfaction and performance. A descriptive, documentary-field, correlational research was developed, with a mixed approach and deductive research method. For this, two questionnaires were used, the battery of intra-labor psychosocial risks of the Colombian Ministry of Social Protection and the questionnaire of motivation for work CMT; both were applied to a population of 21 workers. Along these lines, for the questionnaire of intralaboral psychosocial risk factors in its form A (applied to bosses, professionals or technicians) favorable findings were evidenced, since 82% showed as a general result "without risk". Furthermore, the questionnaire in its form B (applied to positions of auxiliaries and operators) as a total result showed that 50% are "without risk" and "low risk", 30% of them are at "high risk" and "very high". Finally, the extrinsic motivation factors that most affect the working life of workers are salary remuneration, promotion and the teamwork.

**Keywords:** risk factors, psychosocial factors, intra-labor factors, extrinsic motivation, workers.

## **Introducción**

Los factores de riesgo psicosocial intralaboral se han convertido en una de las prioridades a intervenir en el ambiente laboral, ya que estos usualmente son responsables de una afectación global en la calidad de la prestación de un servicio. Teniendo en cuenta que estos factores suelen afectar de forma transitoria o permanente al trabajador, se ha hecho necesario que las empresas colombianas los identifiquen con el fin de realizar acciones que logren prevenirlos o mitigarlos; permitiendo prestar un mejor servicio y garantizar un buen ambiente para los trabajadores.

En este orden de ideas, la motivación laboral ha logrado obtener un protagonismo importante en las últimas décadas ya que se ha demostrado que un trabajador con buena motivación logra ser más eficiente. Es por esto, por lo que muchas empresas se han puesto en la tarea de lograr una planta de trabajadores más eficientes por medio de la motivación extrínseca, y es que, un empleado motivado es un factor de éxito laboral que permite lograr objetivos organizacionales con mayor facilidad.

En el presente estudio se examinaron los factores de riesgo psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los trabajadores del área administrativa de una IPS, así como también, la motivación extrínseca; como factores influyentes en el desempeño, desarrollo y satisfacción de los trabajadores y que pueden llegar a afectar la productividad de dicha empresa. Partiendo del hecho de que, actualmente, la evaluación de factores psicosociales intralaborales persigue el objetivo de prevención ante riesgos laborales, con el fin de que les sirva como bases a las empresas para identificar riesgos y establecer medidas de mejora para prevenir daños (Clotilde Nogareda, 2000). Asimismo, en cuanto a la motivación extrínseca, saber cómo motivar hoy en día

a los empleados se ha convertido en un factor de éxito para cada organización ya que de ella depende en gran medida la producción laboral (Rivas & Perero, 2018).

La investigación se desarrolló bajo una metodología de tipo descriptivo, documental-de campo y correlacional con enfoque mixto; para el desarrollo de esta se llevó a cabo una revisión teórica detallada de ambas variables (factores de riesgo psicosocial intralaboral y motivación extrínseca) haciendo énfasis en estudios y antecedentes de los temas tratados que representan la guía, base y fundamento de la investigación. Seguidamente, se plantean los aspectos generales que conforman el estudio partiendo del planteamiento de la problemática; posteriormente, se exponen los objetivos propuestos y se sustenta teóricamente la investigación referenciando a los autores que han hecho aportes significativos al tema.

En el marco de este estudio, se evaluaron ambas variables en la población sujeto a estudio por medio de dos instrumentos, la batería de riesgos psicosocial intralaboral y el cuestionario CMT para la motivación laboral; esto permitió conocer desde diferentes perspectivas los niveles de riesgos ante factores psicosociales intralaborales y los factores de motivación extrínseca que influyen en la población, como base fundamental para que la empresa pueda tomar decisiones, iniciativas y acciones en referencia a los resultados obtenidos. Finalmente, se presenta la correlación de ambas variables con el fin de determinar sus influencias en dicha población y su relación.

### **Antecedentes**

Con el pasar de los años diversos autores se han preocupado por indagar sobre los factores psicosociales intralaborales a los que se enfrentan los trabajadores en el mundo y que pueden llegar a afectar su desempeño en las organizaciones; de esta manera, se han descubierto aportes significativos que han permitido establecer mejoras, prácticas o base de conocimientos para la intervención de este flagelo. Así como también, sobre la motivación extrínseca como un elemento muy importante para la satisfacción laboral y el logro de objetivos dentro de las empresas.

Autores como Beltrán et al (2012), llevó a cabo un artículo de investigación titulado “Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México” cuyo objetivo consistía en analizar los factores de riesgos psicosociales laborales que inciden en la salud de los trabajadores de una institución pública de salud en Guadalajara, México. Para esta investigación, se optó por un estudio de tipo descriptivo, analítico y correlacional, en el que participaron 203 médicos. Para su desarrollo se emplearon dos cuestionarios de evaluación: la Guía de Identificación de Factores Psicosociales y la escala de “Maslach Burnout Inventory (MBI)”, además, de un cuestionario con ítems sociodemográficos, laborales y de salud.

En el instrumento de evaluación se consideraron los niveles altos y medios como presencia de un factor de riesgo psicosocial. En concordancia, los resultados del estudio evidenciaron que se obtuvieron mayores porcentajes para los factores psicosociales relacionados con el área de esencia de la tarea que involucra las preguntas referentes a, la simultaneidad de tres a más actividades, posibilidades de hacer pausas, tareas manuales exhaustivas; así como también, los factores relacionados con la interacción social que involucra aspectos como las observaciones, que

hace referencia a si el trabajador necesita o no de la intervención de otras personas para llevar a cabo su tarea, si recibe supervisión constantemente o inesperadamente, entre otros. Tomando en consideración que los niveles altos y medio significan que existen factores de riesgo psicosocial laborales negativos en la empresa.

De manera análoga, los investigadores evidenciaron que estos factores dependientes de la tarea (simultaneidad de tareas, pausas laborales, funciones, entre otros.) se asocian específicamente con el agotamiento emocional, esto, partiendo del hecho de que el síndrome de burnout se compone, entre muchas otras manifestaciones, de episodios de ansiedad, acompañado de anhedonia, abulia, astenia y adinamia. Finalmente, se resalta la importancia de identificar, evaluar, controlar estos riesgos en las empresas, y de la elaboración de programas hacia la disminución, prevención e intervención de estos; este artículo confirma que la omisión de los factores psicosociales intralaborales puede conllevar a diversos problemas a nivel laboral y afectar directamente la salud del trabajador quien, por ende, termina afectando la productividad, eficiencia y rendimiento de la empresa.

Dentro de este orden de ideas, autores como Sarmiento González (2013), perteneciente a la universidad EAN (Escuela de administración y negocios) de la ciudad de Bogotá-Colombia, llevó a cabo una investigación en el marco de : “Factores de riesgo intralaboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial” en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel, el cual cuenta con un Departamento de Medicina Física y Rehabilitación; en este proyecto de investigación participaron 21 mujeres y 4 hombres de distintas áreas (Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Psicología, Fisioterapia y Psicopedagogía) a las que se les aplicó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A (instrumento creado para evaluar las

condiciones propias de la organización, del entorno en que se desenvuelve y del trabajo), desarrollado por la Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social junto con la Pontificia Universidad Javeriana, el cual se encuentra conformado por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

De todo esto desprende que, el cuestionario se calificó respecto a los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) y el resultado de estas se correlacionó y clasificó con el tipo de riesgo (Muy Alto, Alto, Medio, Bajo, sin riesgo o riesgo despreciable); El resultado del puntaje total de estas variables arrojaron que el mayor porcentaje de los trabajadores de la Organización se encuentran en riesgo muy Alto, seguido se encuentra en riesgo alto, riesgo medio y un mínimo porcentaje de trabajadores se ubicó en riesgo bajo; Cabe acotar que, a mayor puntaje mayor es el riesgo psicosocial intralaboral al que se está expuesto. De ello resulta necesario mencionar, que en la actualidad los trabajadores se ven expuestos diariamente ante nuevas exigencias por parte de sus superiores, así como también, al bajo índice de oportunidades y posibilidades que ofrecen las organizaciones en sus puestos de trabajo, ocasionando el origen de distintos riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos los trabajadores; trayendo consigo consecuencias a corto, mediano o largo plazo que pueden verse reflejadas en la salud y el bienestar de estos. Con este tipo de investigaciones se pretende adoptar medidas preventivas que prioricen las necesidades de los trabajadores y fomenten la eliminación o reducción de los factores de riesgo psicosociales intralaborales en las empresas, creando un desenlace favorable sobre los trabajadores ya que es fundamental a la hora de poder cumplir con eficiencia todas sus obligaciones y metas de la organización.

En paralelo, un estudio realizado en una empresa multinacional del sector manufacturero determinó la incidencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el nivel de estrés que hay en el área de logística, ya que ésta fue identificada como un área vulnerable. La presente investigación realizada por Marín et al (2012), con título “Riesgos Psicosociales Intralaborales y Estrés en el área de Logística de una empresa multinacional del Sector Manufacturero” tuvo lugar en la ciudad de Cali y se basó en un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal aplicando la Batería de Instrumentos para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial ratificado por el Ministerio de la Protección Social de Colombia, la cual se realizó a 22 trabajadores del área de logística.

Al llevar a cabo este instrumento de evaluación, se pudo evidenciar que los factores de riesgo psicosocial intralaboral con mayor presencia en los trabajadores son las demandas ambientales y de esfuerzo físico, ya que estos representan las exigencias de las tareas a desarrollar, y en este caso, 20 personas de los encuestados son operarios y sus cargos implican un mayor esfuerzo físico que puede generar molestias, fatiga o preocupación, afectando así el desempeño del empleado; también, las relaciones laborales o con los colaboradores se encontraron en un nivel de riesgo alto, lo que puede indicar que hay dificultades en la comunicación, en la confianza y el apoyo entre los jefes y trabajadores; a su vez, como este estudio también se basó en el análisis del estrés laboral, los síntomas fisiológicos y los síntomas psicoemocionales fueron los que obtuvieron niveles más altos con respecto a este aspecto, síntomas como la tensión y dolor muscular, temblores, problemas digestivos, falta de energía y cansancio, etc. De este modo, en el presente estudio no se encontró relación alguna entre los riesgos psicosociales intralaborales y el estrés laboral, y esto puede ser debido a la limitación que tuvieron frente a la muestra seleccionada para este estudio, sin embargo, frente a los factores de riesgo psicosocial sigue siendo fundamental para

las empresas su atención, estudio y profundización para que, de esta manera, puedan evaluar las características del trabajo, su organización, condiciones, ambiente laboral, lazos y relaciones laborales, para así determinar la influencia en la salud y bienestar del individuo, tanto como persona como trabajador y propiciar un espacio tranquilo y ameno.

Por otra parte, con el fin de profundizar en el estudio sobre la motivación extrínseca en el ámbito laboral; Chang & Teng (2017), por medio del artículo de investigación titulado “Motivaciones intrínsecas o extrínsecas para la creatividad de los empleados de la hospitalidad: el papel moderador del enfoque regulatorio a nivel de organización” establecen el objetivo de indagar cómo los motivadores intrínsecos y extrínsecos logran reforzar la creatividad de los empleados y el rendimiento laboral en la industria hotelera. El estudio se llevó a cabo mediante la recopilación de datos (339 empleados y 72 supervisores) de 62 hoteles internacionales de Taiwán en el verano de 2014. Se realizaron un análisis factorial confirmatorio (CFA) y un modelo lineal jerárquico (HLM) para examinar el modelo de medición y las hipótesis. Los resultados de HLM confirmaron los efectos de los factores a nivel individual, estos resultados permiten confirmar que tanto los motivadores intrínsecos como los extrínsecos aumentan la creatividad y el rendimiento laboral; el motivador creativo extrínseco se ve reforzado por un enfoque de promoción organizacional.

El estudio finalmente establece que, los gerentes deben desarrollar orientaciones de objetivos organizacionales que sean apropiadas para los diferentes departamentos, para esto se debe de tener en cuenta los factores contextuales de la organización como los son el estímulo y los impedimentos organizacionales y la relación en el trabajo. Además, se evidenció que la incursión de un liderazgo transformacional incrementa en una importante medida la creatividad del grupo, sabiendo que estos le inspiran y les permite interactuar entre líderes y seguidores, esto, trae consigo

la motivación para avanzar por el bien común; ya que de lo contrario pueden no alcanzar altos niveles de rendimiento creativo. Por todo lo expresado, los gerentes deberían llevar a cabo metas organizacionales basadas en las funciones y la naturaleza del departamento o las unidades de una empresa, siempre pensando en el bienestar de los trabajadores y sin perder la posibilidad de tener un líder con capacidad de entender las necesidades de su equipo.

La investigación resalta la importancia de la motivación extrínseca por medio de políticas organizacionales dirigidas a cada sector, en este caso, con el liderazgo transformacional, el cual ayuda a mejorar la creatividad de los empleados o específicamente para grupos de trabajo; de manera que se pueda lograr mejorar en el rendimiento general de las organizaciones, esto permite desarrollar, a su vez, otras competencias y estrategias cuya ejecución logra una mejor calidad en el servicio.

Dentro de este marco, la autora Guerra Pizarro (2021), desarrolla una investigación que lleva por nombre “Influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificio”; la cual tuvo como objetivo evidenciar de qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. Este estudio se aplicó en una muestra de 12 empleados correspondientes a las áreas de gerencia, operaciones, marketing y contabilidad, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta CMT automatizado (Cuestionario de motivación para el trabajo) que constó de 20 preguntas con el sistema de medición de la escala de Likert, y se aplicó de manera personal y de forma directa. En tal sentido, en este tipo de cuestionarios (CMT) se encuentran cinco factores que corresponde a categorías como : Supervisión (reconocimiento, comportamiento y valoración proveniente del jefe); grupo de trabajo (compartir, aprender ,

participar y valorar las condiciones que le permiten interactuar con otros); contenido de trabajo (valoración sobre condiciones intrínsecas que proporcionen al individuo; autonomía e información sobre su contribución); salario (retribución económica por el desempeño laboral) y promoción (valoración sobre ascensos y desempeños laborales).

Como resultado de lo anteriormente planteado, se evidencia que casi la totalidad de los trabajadores encuestados indicaron que la motivación extrínseca no logra los valores suficientes de satisfacción. Esto se puede evidenciar en variables como la remuneración, las recompensas, los incentivos y las condiciones o ambientes de trabajo en la que los trabajadores indicaron una ponderación de más de la mitad de insatisfacción con respecto a estas variables. En tal sentido, se evidencia que cuando las empresas no hacen un correcto uso de la motivación extrínseca repercute en un grado de satisfacción en el trabajador que puede llegar a perjudicar su productividad, interés y empeño.

Por lo anteriormente mencionado, es importante aclarar que hoy en día las organizaciones están empezando a desarrollar el interés requerido sobre el factor humano; evidenciando que este es el recurso más valioso para cumplir con los objetivos propuestos de la organización, es por este motivo, que se debe propiciar un ambiente laboral cálido y tranquilo logrando tener trabajadores motivados. Como puede inferirse, la motivación extrínseca influye directamente en el desempeño laboral, ya que cuando los trabajadores encuentran los estímulos, recompensas o compensaciones necesarias mejoran su comportamiento y forma de pensar, además, los impulsa a hacer el mejor esfuerzo posible para cumplir satisfactoriamente las actividades y metas establecidas; en tal sentido, se obtienen trabajadores más eficientes y productivos.

A su vez, un trabajo de investigación realizado por Valderrama Lotero (2018), denominado “Factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos en 4 trabajadores de Organizaciones de la salud” de la Universidad de Medellín, se realizó con la intención de establecer y reconocer los factores motivacionales, ya sean externos o internos, como la supervisión del trabajo, salarios, la necesidad de logro y afiliación; en los trabajadores de las organizaciones de salud, para así determinar la influencia que tiene este factor en la vida de los trabajadores y en su desempeño personal, lo cual les permite mantener el interés, tener altos niveles de productividad y de realización frente al cumplimiento de sus tareas y evitar que las crisis que se presentan a nivel nacional, profesional y/o personal no sean un impedimento para prestar sus servicios de calidad. Este estudio se realizó con una muestra de cuatro (4) trabajadores de las siguientes áreas: química farmacéutica, enfermería, médico y camillero de organizaciones del sector salud mediante entrevistas y fue de tipo inductivo cualitativo, ya que, a través de la exploración de teorías e investigaciones y el análisis de las entrevistas efectuadas a estos individuos permitió tener una descripción de las categorías analizadas: motivación intrínseca y extrínseca, para dar a conocer las diferentes características que se encuentran dentro de la motivación laboral, como el interés y deseo de ayudar a otros, los salarios, el reconocimiento y valoración del trabajo realizado para cada una de estas personas.

Como resultado del estudio, se obtuvo que los trabajadores no se sienten totalmente motivados por parte de su empresa y existe ausencia de incentivos como: el ser valorados por sus habilidades o capacidades, tener reconocimiento por sus logros; objetivos, la posibilidad de capacitarse, de ser promovidos del cargo; su desarrollo personal y profesional, tener recompensas monetarias de acuerdo a sus labores, el tiempo dedicado a desempeñarlas, entre otros, pues consideran que estas son necesidades básicas que les gustaría poder satisfacer. De este modo, se

ratifica la importancia de evaluar, analizar y crear estímulos o recompensas para las personas que hacen parte de una organización, para que de esta manera se sientan más identificados con la empresa, realicen con mayor empeño sus tareas y responsabilidades, además, de que se sientan positivos frente a los reconocimientos que puedan obtener.

Sintetizando, para los trabajadores de cualquier empresa es necesario la implementación de nuevas técnicas que generen impacto positivo en todo lo referente al trabajo y su organización, resaltando la importancia de identificar, intervenir y prevenir el riesgo de padecer enfermedades laborales consecuencias de riesgos psicosociales intralaborales. Además, la motivación extrínseca en los trabajadores representa un ítem relevante en las empresas, la alta gerencia debe hacer uso de estrategias de motivación extrínseca en las que se empleen acciones incentivadoras para conseguir un alto grado de motivación e identificación con la empresa y, por ende, productividad de los trabajadores.

## **Planteamiento del Problema**

En los últimos años, el ámbito laboral ha vivido grandes cambios y transformaciones a nivel económico, sociocultural, político, esto se puede evidenciar en la actual exigencia laboral que representa los cargos, en los requisitos del puesto de trabajo, en las oportunidades laborales, la posibilidad para que los trabajadores puedan desempeñarse de la mejor manera, entre otros; lo que ha acarreado en diferentes riesgos psicosociales intralaborales que significan un problema social y de salud pública, que ha afectado la vida del empleado en aspectos como: su sentir y desempeño durante la jornada laboral, en el clima organizacional que pueden entablar con sus compañeros dentro de las empresas, así como también, en el papel tan importante que ejercen sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales. Todo esto, representa una gran variable de atención e interés, pues es necesario considerar el análisis de los factores a los que se enfrentan los trabajadores, cómo estos afectan en el desarrollo laboral de cada persona y la manera en la que se pueden prevenir o controlar, a su vez, cómo los diversos estímulos externos pueden impactar de manera positiva en la realización, consecución de las tareas, actividades y logros organizacionales.

Por esta razón, se ha analizado desde diferentes partes del mundo, cómo algunas organizaciones e instituciones han planteado y realizado distintos métodos para medir el impacto porcentual de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la motivación extrínseca:

Durante el año 2014, en España se llevó a cabo un amplio estudio sobre la incidencia que tienen los factores de riesgos psicosociales en la salud y seguridad de los trabajadores europeos por medio de una encuesta llamada *EseNER-2*; esta encuesta se realizó en 49.320 empresas y organizaciones de toda Europa: 36 países europeos, los países miembros de la Unión Europea (EU-28), Albania, Islandia, Macedonia, Montenegro, Noruega, Serbia, Suiza y Turquía; de las cuales

3.162 empresas fueron españolas, según el criterio establecido que definía que se debían realizar 450 entrevistas en países pequeños, 750 o 1.500 en países de tamaño medio y 2.250 en las grandes economías. Debido a las ampliaciones de sus muestras nacionales, España y Reino Unido tuvieron muestras mayores que el resto: 3.162 en España y 4.250 en el Reino Unido.

Se realizó principalmente una encuesta telefónica por medio de la tecnología de las entrevistas asistidas por ordenador - *CATI*; después que muchas personas encuestadas (el 2,6% del total, es decir 1289 personas) se negaron a participar por vía teléfono, se implementó la encuesta online denominada entrevistas *CAWI* o entrevistas web asistidas por ordenador. Según los resultados arrojados por las entrevistas *CAWI*, los factores de riesgos psicosociales más frecuentes en las empresas europeas son: los conflictos ocasionados por el trato con personas difíciles, ya sean clientes, pacientes o alumnos reflejado en un 49,8% para España y un 57,4% para toda Europa, se tipifica como riesgo psicosocial desarrollado en el sector de servicios, educación, salud, servicios sociales y administración pública, ya que la relación con las personas es algo propio e inherente de estas actividades; a su vez, la presión del tiempo, con un 31,2% para España y para Europa un 42,5%, significa un riesgo para los trabajadores ya que se puede convertir en una carga mental al estar bajo exceso de exigencias sin contar las capacidades que tenga cada uno; según las encuestas, se vio mayor incidencia de este riesgo en las organizaciones que se dedican a proveer servicios profesionales o de consultoría a empresas o particulares.

Para gestionar y prevenir los riesgos psicosociales en las empresas del continente europeo se promueven campañas de información, se desarrollan, concientizan, se crean planes y programas sobre la importancia de atender los factores de riesgo psicosocial intralaboral, se habla sobre los efectos que pueden tener en la salud física y mental de las personas como: fatiga, cefaleas,

enfermedades cardiovasculares, estrés laboral, entre otros; prestando una atención especial al contexto relacional, en específico a los conflictos que están relacionados con los pacientes, clientes, alumnos y a la presión de los tiempos (Julia Sutil Vivas, 2014).

En Suecia, para el año 2016, se indaga sobre la motivación intrínseca y la extrínseca del empleado asociado al compromiso, cuyo propósito fue llevar a cabo una comprensión más profunda de cómo la gerencia percibe la influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en el compromiso de sus trabajadores; para esto, se contactaron con 23 gerentes, de los cuales 12 son del sector público, 11 del sector privado, a los que se le aplicaron entrevistas semi estructuradas, en las que se plantearon temas como factores motivacionales extrínsecos (el ambiente de trabajo, la capacitación, el desarrollo profesional, la compensación, las políticas organizacionales, etc) y compromiso de los trabajadores e igualmente para motivación intrínseca (las relaciones con los compañeros de trabajo, las relaciones con los gerentes, el bienestar de los empleados). Como resultado, muchos de los gerentes mencionaron que cuando perciben que los trabajadores están comprometidos, disfrutan de su trabajo, se divierten en sus roles laborales, mejoran la productividad y las ganas de trabajar son aspectos que se notan en los empleados cuando perciben que están comprometidos.

Por consiguiente, la motivación extrínseca es importante para el compromiso de los empleados, aunque en menor medida psicológicamente, sino como parte del paquete total que la organización y que el gerente ofrece al empleado; Asimismo, mencionaron que la capacidad de un empleado para tomar decisiones es un factor importante en el compromiso de los empleados y que se debe proporcionar a los empleados las herramientas adecuadas para tomar estas decisiones. Se resalta que, dentro de la influencia de la compensación financiera en el compromiso de los

empleados, pocos empleados se contratan exclusivamente por recompensas financieras, los gerentes consideran que la compensación financiera puede hacer que los empleados se comprometan menos si sienten que no están siendo compensados financieramente de manera justa; se mencionó que la compensación real para muchos empleados es el reconocimiento que reciben por su trabajo y logros, y sentirse debidamente acreditados por eso (Bergström & García Martínez, 2016).

Indudablemente, dentro de las empresas es necesario que los colaboradores sientan que su desempeño y logros son reconocidos y retroalimentados. Además, es necesario propiciar en las empresas herramientas para la toma de decisiones de los empleados y su desempeño laboral, fomentar capacitaciones para que se sientan más productivos y capaces, de igual forma, brindar compensaciones financieras que sean equitativas para lograr satisfacción por parte del trabajador, sobre todo, un compromiso e intervención de primera mano por parte de la gerencia, para hacer de la motivación extrínseca un elemento que propicie satisfacción laboral.

Específicamente, en América Latina se han llevado a cabo diversos estudios con respecto a la intervención de los Factores Psicosociales Intralaborales y la motivación extrínseca como ítems de gran relevancia en el bienestar, productividad y satisfacción de los trabajadores.

Se puede evidenciar esto, en un estudio realizado en una población perteneciente a unas tiendas comerciales en la ciudad de Guadalajara, México, en la cual se realizó una encuesta que constaba de cuatro instrumentos de evaluación como lo son: en primer lugar, un cuestionario para las variables sociodemográficas y laborales (sector económico de la empresa, edad, sexo, estado civil, turno de trabajo, carga laboral, entre otros); En segundo lugar, el Inventario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Instrumento conformado por 7 secciones, de los cuales: 9 ítems

corresponde a condiciones del lugar de trabajo, 5 para carga de trabajo, 7 para contenido y características de la tarea, 7 para exigencias laborales, 6 para papel laboral y desarrollo de la carrera, 9 para interacción social y aspectos organizacionales y 3 para remuneración del rendimiento, con un total de 42 ítems que va de 0 “nunca” a 4 “siempre” indicando la frecuencia con la que se presentan los factores psicosociales); En tercer lugar, la escala de valoración de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el Síndrome de Burnout, que es el instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos quien califica mediante 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente” con que periodicidad experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems; Finalmente, se aplica la encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), para medir el Work Engagement de las empleadas, que es Cuestionario de autoinforme, que incluye los tres aspectos que constituyen el compromiso de trabajo: el vigor, dedicación y absorción valorado en un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “siempre” expresando con que regularidad experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

Se aplica este instrumento a 112 trabajadores con el objeto de determinar qué factores psicosociales de riesgo en el trabajo tiene más incidencia; obteniendo como resultado evidencias sobre tres factores Psicosociales con mayor prevalencia negativa, los cuales fueron: “Carga de Trabajo” con 88 (78.6%) sujetos expuestos, “Exigencias Laborales” con 78 (69.7%) sujetos y el “Contenido y características de la tarea” con 56 (50%) sujetos expuestos; todo esto refleja que las condiciones a las que está expuesto el trabajador en su jornada laboral puede afectar tanto la salud como el bienestar de este (Moreno et al., 2011). En la actualidad, para las organizaciones es importante proponer una serie de estrategias que estimule algunos sistemas de remuneración sin verse afectada la empresa creando confiabilidad, satisfacción así mismo aumentando la autoestima

en sus trabajadores a fin de mejorar la integridad física y mental alcanzando la mayor eficiencia y productividad del empleado.

Cabe destacar que, la motivación extrínseca también cumple una función crucial a la hora de brindar bienestar y satisfacción a los trabajadores en cada organización, como se puede evidenciar en estudios que se han llevado a cabo en países latinoamericanos para conocer más sobre esta variable.

Tal es el caso, de países como Perú en el que se realizó un estudio a 26 trabajadores de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Puno; el cual tuvo como propósito conocer y describir la actitud que tienen los trabajadores sobre la satisfacción laboral y motivación extrínseca. Dentro de la motivación extrínseca se tiene las necesidades sociales, de seguridad y fisiológicas, así se tiene que: el 33% de los trabajadores se siente pocas veces motivados en relación con estos indicadores, el 27% señala que a veces, el 21% indican que casi siempre, por otro lado, un 16%, indica que nunca, mientras que un 3% señala que siempre se siente motivado en cuanto a este factor. Con estos resultados, se puede deducir que los trabajadores de esta organización (DIRCETUR) sienten poca motivación extrínseca e insatisfacción en sus áreas laborales, siendo un aspecto negativo para la empresa, puesto que, los trabajadores son de vital importancia para alcanzar los objetivos o metas dispuestos por la organización. Se evidencia que los seres humanos, dependiendo de las necesidades que desean satisfacer, actúan y se comportan; por esta razón, todo líder o dirigente debe priorizar un ambiente cálido y favorable para el trabajador, elaborando estrategias que mejore la motivación extrínseca logrando que estos sean más eficientes, productivos y competitivos en su desempeño laboral (Incacutipa & Gamarra, 2014).

Desde esta perspectiva, en Colombia estudiar los factores psicosociales intralaborales en las empresas, siguiendo las disposiciones establecidas por el Ministerio de protección social, es de gran menester para poder identificar aspectos relacionados con la gestión organizacional, las características de la organización del trabajo, condición de la tarea, carga física, entre otros; y de esta manera, controlar e intervenir a corto, mediano y largo plazo los factores de riesgo psicosocial intralaboral presentes en la organizaciones que puedan estar afectando negativamente a los trabajadores en aras de promocionar y preservar la salud y bienestar de estos. Simultáneamente, la motivación extrínseca representa un elemento muy beneficioso en las empresas para lograr satisfacción de trabajadores y cumplimiento de los objetivos, tiende a ser una estrategia que busca maximizar los índices de productividad de los trabajadores mediante el estímulo positivo o negativo de la recompensa o el castigo; aumentando la competitividad entre los trabajadores y motivándolos a lograr objetivos, en ocasiones previamente establecidos.

Para el año 2013 se llevó a cabo la segunda (2) encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales, aplicada por el MINTRABAJO a un porcentaje de empresas afiliadas a los sistemas de riesgos laborales; de la misma se pudo identificar que 2 de cada 3 trabajadores están expuestos a factores de riesgo psicosociales incluyendo los de tipo intralaboral, concluyendo la encuesta que son factores de riesgos más prioritarios.

Con respecto a los factores de riesgo intralaborales, de la encuesta se deduce que por encima de un 60% atienden usuarios en sus trabajos, un 47,47% debe mantener un nivel de atención alta, el 43% debe realizar su trabajo de manera rápida o con plazos estrictos y el 20% refiere que casi nunca puede tomar pausas (*MinTrabajo, 2013*); con base a estos resultados y por

medio del decreto 2404 del 2019 se hace hincapié en los instrumentos para la evaluación de estos factores de riesgos, al ser prioritarios en la encuesta nacional de trabajadores, con el fin de prevenir e intervenir esta problemática que afecta a la salud y bienestar de los trabajadores de las empresas del País.

Departamentos como el Valle del Cauca, no es ajeno a esta problemática, específicamente en su capital se han realizado múltiples estudios para evaluar los factores de riesgo psicosociales intralaborales, en especial en el campo de la salud, en un estudio realizado en el 2018 a una Clínica de nivel III de la ciudad de Cali, con una población de 183 trabajadores, se establece que los ítems en los que se presenta mayor riesgo es en las demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas (Suárez et al., 2018).

Igualmente, la motivación extrínseca representa un elemento que influye significativamente en éxito, satisfacción y productividad de los empleados; en una encuesta realizada por el director de PERFOMIA Colombia aplicada a 374 trabajadores colombianos, el 46% de la población indicó que la remuneración salarial no es lo más importante cuando se opta por un cargo y un 65% de los encuestados considera que las empresas en Colombia no motivan a sus empleados para ser productivos y estar satisfechos con su trabajo (Diario Portafolio, 2017).

Resulta importante aclarar que, las instituciones prestadoras de servicios de salud como una IPS ubicada en la ciudad de Palmira, concretamente su área administrativa, maneja un flujo elevado de usuarios con distintos requerimientos y demandas por enfermedades que esperan una oportuna atención; de igual forma, los trabajadores del área de la salud usualmente se enfrentan a jornadas laborales extenuantes y con una gran carga de trabajo que repercute en sus actividades (Suzanne Rose, 2021). Actualmente, está IPS cuenta con más de 20.000 usuarios afiliados al

sistema de salud y las condiciones organizacionales son establecidas directamente desde el área gerencial, además, los funcionarios del área administrativa cumplen diversas actividades, previamente estipuladas, para cumplir los objetivos y metas organizacionales.

Debido a la naturaleza de las empresas de la Salud, en esta IPS se podrían presentar condiciones relacionadas con el trabajo y su organización (como alta carga laboral, situaciones estresantes, deterioro del rendimiento, afección de relaciones sociales, entre otras.) en algunas áreas de la empresa, en especial del área administrativa, que influyan en la salud, desempeño y bienestar del personal. Es necesario considerar que, ante la creciente demanda de los usuarios transferidos de otras instituciones se ha incrementado la labor de los trabajadores, por lo que se ha hecho necesario la contratación y capacitación de personal que usualmente tiene un impacto en la atención del usuario. Al mismo tiempo, se puede inferir que en ocasiones se afecta negativamente el servicio cuando por razones asociadas al comportamiento del sistema de redes, se inhabilita, lo que retrasa la atención y por consiguiente en varias ocasiones los usuarios tienden a alterarse por los tiempos de espera y terminan generando tratos duros e incluso soeces con el personal.

Sumado a estas condiciones, a pesar de que la IPS mantiene en funcionamiento su SGSST y vela constantemente por el control oportuno de los riesgos en todas las áreas, debido a la pandemia por COVID-19 y por la circular 0064 de 2020 del Ministerio de Trabajo (*Circular 0064, 2020*), mientras se mantenga el decreto de emergencia sanitaria no podrá aplicarse de manera presencial la batería de factores de riesgos psicosociales sobre sus empleados.

De igual manera, aunque la empresa en ocasiones hace uso de la motivación extrínseca es necesario evaluar el nivel de satisfacción y conformidad de los trabajadores con respecto a este ítem, y qué influencia tiene los factores psicosociales intralaborales en la motivación extrínseca de

los trabajadores de esta IPS. Por tal motivo, tratándose de una empresa cuyo número de usuarios es significativo y que debe cumplir y caracterizarse por tener personal motivado y de calidad, resulta necesario conocer cómo influyen los factores de riesgos psicosociales intralaborales y la motivación extrínseca en los trabajadores de esta IPS.

Por lo anteriormente dicho, surge el cuestionamiento: *¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la motivación extrínseca de los trabajadores del área administrativa de una IPS?*

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la motivación extrínseca a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa de una IPS.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de exposición de la muestra objeto de estudio al riesgo psicosocial intralaboral.
- Definir los factores de motivación extrínseca presente en los trabajadores del área administrativa de una IPS.
- Describir la influencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la motivación extrínseca de los trabajadores del área administrativa de una IPS.

## **Justificación**

Los trabajadores representan la base fundamental para que toda empresa alcance el éxito y cumpla con sus objetivos organizacionales, por este motivo es compromiso de la alta gerencia velar por propiciar y sostener un medio de trabajo adecuado, sano y seguro previniendo cualquier riesgo laboral; además, de la importancia que representa hacer un uso adecuado de herramientas de motivación que satisfagan a los trabajadores.

En el contexto de trabajo muchas veces las empresas se enfocan en números de producción y velar por la satisfacción de los clientes, dejando a un lado el contexto del trabajo que influye en sus trabajadores, lo que conlleva a que los factores psicosociales intralaborales queden relegados perjudicando la salud y desempeño de estos (Astudillo, 2014). Por ende, los hechos, situaciones o contextos en las empresas que se catalogan como factores de riesgo intra o extralaboral tienen la capacidad de afectar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante (Confederación de Empresarios de Málaga, 2013); como consecuencia, los riesgos psicosociales intralaborales para la salud de los trabajadores se han reconocido de forma más amplia representado un ítem importante en la evaluación de salud ocupacional de las empresas públicas y privadas de Colombia.

Al ser el entorno laboral un fenómeno en constante cambio y complejo, identificar los factores psicosociales intralaborales del personal de un hospital, clínica, IPS o cualquier empresa, nace de la necesidad de protección, prevención, cuidados y bienestar para los trabajadores de manera que se pueda conocer y tener una clara visión sobre las condiciones a las que se encuentran implicados en el área de trabajo; permitiendo conocer de qué manera estas condiciones están afectando el ambiente laboral y cómo son percibidas por los trabajadores.

Por su parte, indagar, desarrollar y mantener la motivación laboral adecuada en las empresas es una práctica indispensable por parte de la alta gerencia; saber guiar a los trabajadores hacia desempeños y resultados sobresalientes facilita orientar las iniciativas e intervenciones de las empresas con relación a cómo, por medio de la motivación, se puede alcanzar metas u objetivos organizacionales (Ramírez et al., 2008). De este modo, se facilita comprender para los altos mandos cuales herramientas motivacionales son ideales para lograr un desempeño superior y alcanzar de manera óptima los objetivos propuestos y, al mismo tiempo, la satisfacción de los trabajadores.

Con base en lo anteriormente establecido, la motivación extrínseca es dependiente del exterior y requiere de que se cumplan una serie de condiciones ambientales o que exista alguien dispuesto a generar este tipo de motivación, es por esto que, su estudio se basa en tres componentes principales: incentivos, castigos y recompensas; dentro de las organizaciones las personas extrínsecamente motivadas se desempeñan o actúan en miras de conseguir motivadores extrínsecos como dinero, elogios, reconocimiento social, entre otros (Soriano, 2001). La manera en la que se gestionan los factores motivacionales extrínsecos en las empresas influye significativamente en los trabajadores, debido a esto, surge la importancia de medir los factores de motivación extrínseca presente en las empresas, pues estos son capaces de condicionar la satisfacción con el trabajo, su productividad y desempeño.

Por consiguiente, la presente investigación busca determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la motivación extrínseca a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa de una IPS de la ciudad de Palmira, a partir de la aplicación de instrumentos como la batería de riesgos psicosociales intralaborales (Ministerio de la Protección Social &

Pontificia Universidad Javeriana, 2010) y el cuestionario CMT de motivación para el trabajo (Álvarez, 1992); en miras de obtener información significativa que contribuya a la preservación de la salud y bienestar de los trabajadores que conforman esta empresa, así como también, fomentar la motivación extrínseca y, por ende, la satisfacción de los trabajadores de su área administrativa.

Así, este tipo de estudios facilitará a esta organización el identificar cómo se encuentran sus trabajadores frente a estas dos variables, permitiendo tomar decisiones en cuanto a estrategias o planes de mejora y preventivos que contrarresten los posibles factores de riesgo psicosocial intralaboral que pueden llegar a afectar la salud y desarrollo de los trabajadores, de igual forma, conocer los factores motivacionales extrínsecos y las necesidades de los trabajadores con el fin de impulsar su motivación y desempeño.

Es necesario aclarar que, es de vital importancia estudiar estas variables; para poder dar respuesta integrada, participativa, responsable y efectiva con respecto a los trabajadores que puedan potencialmente tener factores de riesgo intralaboral dentro de esta empresa, en el mismo sentido, contribuir a su motivación extrínseca con el fin de guiarlos a la consecución de los objetivos organizacionales. Dentro de este marco, este estudio brindará beneficios no solo para los trabajadores sino también para la gerencia, pues le permitirá tener información significativa en base a la cual poder tomar decisiones sobre qué planes seguir para reducir los posibles accidentes, enfermedades o, inclusive, ausencias laborales que puedan presentar sus trabajadores a corto y largo plazo por diferentes factores de riesgo psicosociales intralaborales y, como se ha afirmado, identificar aquellas herramientas de motivación extrínseca adecuadas que cumplan con las necesidades de la empresa y los trabajadores.

Finalmente, esto tendría un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores de la empresa, los resultados se verán reflejados en el aumento de la satisfacción y en la práctica diaria de los trabajadores de la entidad de salud, obteniendo un trabajo de calidad con personal motivado, eficiente y productivo. De igual manera, el estudio de estas variables propiciará información significativa para establecer acciones que impulsen la productividad, mejoren el clima laboral y relaciones interpersonales, mejoren la calidad de vida y protejan la salud de los trabajadores.

## **Marco de Referencia**

A continuación, se presenta la estructura teórica de la investigación en la que se establecen el conjunto de investigaciones, conceptos, teorías y legislaciones sobre los cuales se basa el estudio. La misma, se encuentra estructurada en 3 partes: marco conceptual, marco teórico y el marco legal de la investigación.

## **Marco Teórico**

### **Factores Psicosociales en el Trabajo**

Los factores psicosociales engloban el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extralaboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador (Cortés, 2012).

Como consecuencia, los factores psicosociales pueden tener repercusiones tanto positivas como negativas, se han enfatizado en las consecuencias negativas que representan los factores psicosociales en el trabajo y en los efectos para la salud, tanto mental como física, del trabajador repercutiendo en su desempeño, motivación y satisfacción laboral.

Los factores psicosociales en el trabajo pueden ser motivados por:

***Las Características del Puesto de Trabajo.*** Dentro de este ítem se integran factores como la autonomía, los ritmos de trabajo y la monotonía, nivel de cualificación exigido y nivel de responsabilidad exigido.

*La Organización del Trabajo.* se integran aspectos como la estructura que tiene la organización, el cual engloba aspectos como la comunicación laboral, los estilos de mando dentro de la empresa, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y la asignación de tareas, los tiempos de trabajo y las características de la empresa, que engloba la actividad, su ubicación, dimensión, su imagen, entre otros.

*Las Características Individuales.* Las características de cada persona influyen en que cada factor psicosocial incide de diversas maneras en cada individuo, todo dependiendo de la capacidad de adaptarse y tolerar del mismo. El éxito de que un trabajador logre la adaptación depende de factores individuales o endógenos y extralaborales o exógenos (Cortés, 2012, p.612).

### **Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral**

Evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral representa una serie de beneficios que facilitan a las empresas a mejorar su clima laboral, estimular la creatividad, adaptabilidad y que se pueda establecer una mejor disposición del esfuerzo del personal para afrontar retos y dificultades (Ministerio de la Protección Social & PUJ, 2010). Por estas razones, para las empresas es deber evaluar este tipo de riesgos laborales, de manera que se puedan intervenir las posibles afectaciones que representa para el personal.

Los factores de riesgo psicosocial intralaboral reconocen que las condiciones intralaborales se agrupan en 4 dimensiones generales que son las siguientes:

***Relaciones Sociales en el Trabajo y Liderazgo.*** En esta dimensión se encuentran las siguientes variables: características del liderazgo; la relaciones sociales en el trabajo; la relación con los colaboradores y la retroalimentación del desempeño.

***Demandas del Trabajo.*** En esta dimensión se engloban las siguientes variables:

La consistencia del rol; las demandas ambientales y de esfuerzo físico; las demandas cuantitativas; las demandas de carga mental; las demandas de la jornada de trabajo; las demandas emocionales, las exigencias de responsabilidad del cargo y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

***Control sobre el Trabajo.*** En esta dimensión se encuentran las siguientes variables: capacitación; claridad de rol; Control y autonomía sobre el trabajo; oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos; finalmente, la participación y manejo del cambio, que busca facilitar al trabajador el adaptarse a las diferentes áreas laborales.

***Recompensas.*** En esta dimensión se encuentran las siguientes variables: primero, las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza; segundo, el reconocimiento y compensación, que define las oportunidades que la organización brinda a cada trabajador como resultado de sus esfuerzos, recibiendo remuneraciones tanto económicas como de crecimiento laboral (Rodríguez, 2017).

En concordancia, la aplicación de la batería de riesgo psicosocial en las empresas colombianas ha permitido evaluar los factores intralaborales y extralaborales para prevenir, identificar, evaluar, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial existentes en las empresas, dicha batería fue desarrollada por el Ministerio de la Protección Social de Colombia (Resolución 2404, 2019).

Dentro de este orden de ideas, es necesario estudiar los riesgos psicosociales que emergen en las empresas y desarrollar sistemas de trabajo que logren el mejor desempeño y satisfacción de los trabajadores, además de garantizarla prevención de riesgos y la promoción de la salud de los empleados. Por lo tanto, es necesario garantizar el derecho al bienestar, satisfacción y calidad laboral de los profesionales (Peiro, 2004). Actualmente, existe en las organizaciones y entes reguladores mayor conciencia en cuanto a la vital importancia de fomentar y trabajar por una cultura de prevención de riesgos laborales, es de mucha relevancia asumir actitudes que beneficien la salud y bienestar de los colaboradores propiciando un buen clima laboral.

### **Motivación Extrínseca**

El personal o recurso humano es uno de los componentes más importantes para las empresas, es por esto por lo que es imprescindible crear políticas o buscar estrategias que les permitan estar y sentirse bien en su área de trabajo, comprometidos con lo que hacen, que sientan que pueden cumplir y satisfacer sus necesidades.

La motivación está directamente relacionada con la higiene o el entorno laboral en el que se encuentren los trabajadores. Esta teoría también se conoce como la teoría de los dos factores de Herzberg, ya que en ella intervienen la motivación y la higiene como los principales factores que impulsan a las personas a realizar de la mejor manera sus tareas y de este modo se sientan satisfechos o insatisfechos; esta teoría afirma que la motivación se da por la búsqueda de satisfacción de ciertas necesidades (López, 2005).

En términos más específicos, la teoría que planteó Herzberg se basa en el ambiente externo; los dos factores que influyen en el rendimiento de las personas y su nivel de satisfacción en su espacio laboral son:

**Factores Higiénicos.** Estos están relacionados con el entorno de trabajo y las condiciones que rodean a las personas en este espacio; entre ellos se encuentran: los salarios, compensaciones, beneficios económicos y sociales, ambiente laboral, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión que tengan, los reglamentos internos, las oportunidades, convivencia e interacción con los compañeros, etc. Este término “*higiene*” se utiliza de manera preventiva, para evitar los aspectos que pueden generar insatisfacción en el medio en el que se desenvuelven los trabajadores.

**Factores Motivacionales.** Se refieren a las tareas, obligaciones y aspectos que componen los cargos de cada puesto de trabajo, el cual puede llegar a tener un efecto positivo en la productividad y en el interés de los trabajadores al hacer la búsqueda de la excelencia en sus cargos. El término “*motivación*” hace referencia al reconocimiento, logros, autonomía, confianza, autorrealización y crecimiento profesional dados por el cumplimiento de las tareas y actividades; es por esto que se les conoce como factores de satisfacción (Herzberg, 1967).

Sintetizando, esta teoría da una claridad sobre la importancia de un buen entorno laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores cuando éste está en óptimas condiciones, permitiendo que estas personas puedan superarse, acceder a cargos más altos, autorrealizarse y recibir reconocimientos por su trabajo. Estos dos factores se pueden reconocer como “satisfactorios” o “motivacionales” e “insatisfactorios” o “higiénicos”, y dan cuenta de lo que se debe de eliminar en una empresa y de lo que se debe aumentar para generar mayor motivación/satisfacción.

Por consiguiente, para motivar a los trabajadores hay que considerar todo lo que compone a la persona: sus valores, intereses, cultura, situación económica, personalidad, deseos y metas que desean lograr en su trabajo. Los incentivos hacen referencia a la recompensa total, que integra los

aspectos financieros y no financieros, se ven condicionados por la medición del resultado de un trabajo o al observar ciertas normas de conductas (Robert Town et al., 2004). Los incentivos son capaces de crear en las personas la sensación o expectativa de que están a punto de lograr algo que desean conseguir.

La motivación extrínseca influye de diferentes maneras dentro de las organizaciones, y tiene dos tipos de consecuencias, el reforzamiento o el castigo:

Los reforzamientos pueden ser positivos o negativos; los reforzamientos positivos, son cualquier estímulo cuya presentación a una conducta genera un aumento o mantenimiento de esta; mientras que el reforzamiento negativo, es un estímulo que si se retira o se previene frente a una conducta hace que incremente o se mantenga (Bados López & García Grau, 2011). Como reforzador positivo en las empresas se puede mencionar la aprobación, el salario, reconocimiento público, entre otros; mientras que los negativos hacen referencia a quejas, regaños, fechas límites de tiempo, entre otros. Por otra parte, un castigo es un estímulo ambiental no atractivo que se da al final de una secuencia de conductas y que reduce la posibilidad de que vuelva a ocurrir (Soriano, 2001).

Los trabajadores desempeñan sus funciones en las organizaciones en función de expectativas y obtener resultado, recompensa se refiere a hacer cualquier retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien; significa que cuando el trabajador haga su tarea o desempeñe su trabajo significativamente obtendrá algo para compensar su esfuerzo, el sistema de recompensas se ha convertido en una parte importante de la gestión en la organización, especialmente cuando la empresa se preocupa mucho por el involucramiento de los empleados y el medio ambiente de la empresa (Taufek et al., 2016).

## **Factores de Riesgos Psicosociales Intralaborales y Motivación Extrínseca**

Cuando las condiciones laborales son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y se generan óptimos niveles de satisfacción laboral, productividad y estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional (Moreno-Jiménez & León, 2013). En toda organización, cuando las condiciones laborales no son adecuadas favorece la presencia de riesgos psicosociales que pueden perjudicar la satisfacción, salud y la motivación extrínseca de los trabajadores.

Cabe resaltar que, en los factores psicosociales intralaborales se pueden encontrar las características del puesto de trabajo, las prácticas organizacionales, las diferencias individuales, el apoyo entre compañeros y directivos, el bienestar físico y el confort, entre otros. Estos factores pueden impactar favorablemente la calidad de vida en los trabajadores o perjudicar tanto la salud como el bienestar de estos, razón por el cual la motivación extrínseca procede a verse influenciada por factores que recibe el trabajador a cambio de su labor como las retribuciones dadas por bonificaciones, prestaciones sociales, el salario y demás (Enríquez et al., 2019).

Los factores de riesgo psicosociales intralaborales pasan a ser un pilar fundamental para el desempeño del trabajador dentro de la organización (Pozo Eugenio, 2018). Es por ello, por lo que se vuelve de gran menester contribuir a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores con el fin de tener un buen ambiente laboral y mejorar la productividad y eficiencia de la empresa.

Sin embargo, la motivación extrínseca tiende a ser diferentes para los grupos de trabajadores; para los trabajadores de nivel estratégico, los factores intralaborales como un mal clima laboral tienden a afectar profundamente su manera de realizar el trabajo, es decir, se interesan en la seguridad económica, los beneficios y el confort, ergo, un ambiente de trabajo

positivo, así como la posibilidad de alcanzar logros (laborales y personales) tienden a ser mucho más determinantes para este grupo. Por otra parte, los trabajadores de nivel operativo obtienen más satisfacción laboral si tienen recompensas, en especial por incentivos económicos y aumentos salariales; estos, están más satisfechos con ambientes laborales poco cambiantes o desafiantes, con la menor responsabilidad posible y tienden a tolerar climas organizacionales más negativos (Fratello, 2017).

Teniendo en cuenta lo anterior, a pesar de tener una motivación extrínseca, si no se subsanan los problemas relacionados con el trabajo y su organización, terminará afectando el desempeño y satisfacción del trabajador o de su grupo. Por consiguiente, esto repercute amenazando la posibilidad de desarrollar un sentido de pertenencia del personal con la organización y, por lo tanto, el trabajador terminará laborando con el mínimo interés, cumpliendo únicamente las funciones estrictamente necesarias de su puesto, afectando el compromiso organizacional y finalmente la productividad de su labor.

Hoy en día, los trabajadores pueden llegar a verse afectados por los diferentes cambios que se vienen presentado gracias a la evolución del trabajo; si bien es cierto, que en las organizaciones consideran al trabajador como un pilar fundamental para cualquier proceso exitoso, no dejan de presentarse condiciones intralaborales como cargas laborales extenuantes, la monotonía, relaciones interpersonales difíciles, estrés y mala relación con el superior, entre otros; esto afectando directamente en la motivación extrínseca de cualquier trabajador siendo para la organización un desencadenante de trabajadores poco eficientes y productivos.

Por esta razón, en muchas organizaciones buscan la prevención de este tipo de factores, evaluando y conociendo a qué condiciones laborales se ve expuesto el trabajador, considerando el

desarrollo de programas de capacitación, promoción y prevención que permitan la participación activa de ellos, donde se tomen en cuenta las necesidades y aportes evidenciados por los mismos trabajadores (Hernández, 2019).

## **Marco Conceptual**

### **Factores Psicosociales**

Al tratarse de un tema tan amplio y complejo se considera que su definición debe lograr cumplir con las expectativas y abarcar de manera profunda el tema; por lo tanto, se establece que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1984, p.12)

De lo anteriormente planteado depende la importancia de medir y evaluar este tipo de factores, pues proporciona una visión detallada a las organizaciones sobre las diversas condiciones implicadas en el trabajo, que pueden desarrollarse como factores protectores que hay que incentivar, o factores de riesgo que hay que prevenir y mitigar.

### **Factores Intralaborales**

“Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana[PUJ], 2010, p.20). Por lo tanto, los factores psicosociales intralaborales en las empresas tienen que ver con aspectos como la gestión

organizacional, condiciones de las tareas, carga física, jornada de trabajo, y todos aquellos ítems relacionados con las características internas de la empresa.

### **Factores de Riesgo Intralaboral**

Se puede establecer que:

Estos factores incluyen a aquellas condiciones directamente relacionadas con las tareas que realizan las personas, así como las características del entorno laboral tales como las características del liderazgo y de las relaciones sociales. En el mundo, los cambios en la manera de organizar el trabajo han representado un incremento en las posibilidades de que este llegue a tener efectos muy nocivos en las personas. (Cardona & Vargas, 2017, p.121)

Dentro de este marco, existen una serie de conjuntos de dimensiones que proporcionan explicación sobre las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo y por medio de ellas es posible que se pueda llevar a cabo la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial. A su vez, dentro de los dominios se pueden hallar: las demandas del trabajo, el control, el liderazgo, las relaciones sociales y las recompensas (Varela Ospino, 2019). Por lo tanto, conocer estos factores de riesgo permite desarrollar orientaciones y abordajes por medio de medidas u acciones que logren disminuirlos y contrarrestarlos, así como también, fomentar medidas que incrementen el bienestar y salud de los trabajadores.

## **Motivación**

La motivación es la energía que impulsa a los empleados hacia el objetivo organizacional. Es un estímulo importante que dirige el comportamiento humano, ningún individuo tiene la misma actitud o comportamiento, por lo tanto, se supone que las organizaciones deben enmarcar prácticas que podrán satisfacer al grupo no a un solo individuo; las empresas deben ser capaces de identificar que este impulso que representa la motivación puede ser provocado ya sea por estímulos externos o internos, estableciéndose entonces la motivación como un algo relacionado al sistema cognitivo<sup>1</sup> de cada persona (Varma, 2017, p.11).

## **Motivación Extrínseca**

La motivación extrínseca deriva de incentivos y consecuencias en el ambiente, como el dinero, trofeos, atención, puntos, reconocimiento, entre otros; ésta es resultado de algunas consecuencias independientes de la actividad en sí. La motivación extrínseca incentiva a los trabajadores a hacer algo o lograr algo para obtener otra cosa a cambio, que debe ser atractivo y se implementa con el fin de persistir o iniciar una acción y que se logre el objetivo (Reeve, 2009,p.84). La motivación extrínseca depende de los estímulos o recompensas por parte de la empresa que necesitan los trabajadores para llevar a cabo un objetivo o actividad y que tiene la capacidad de generar interés y mayor productividad, siempre y cuando, se aplique de manera adecuada y según la necesidad del trabajador- organización.

---

<sup>1</sup> La cognición hace referencia a lo que el individuo conoce sobre sí mismo y sobre el medio que lo rodea, lo que hace parte de él y cómo se ve influenciado en los diferentes aspectos o ambientes en los que interactúa.

## Condiciones de Trabajo

Hace referencia a:

Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales. (MINTRABAJO, s.f, p.6)

Por lo tanto, las condiciones de trabajo hacen relación al estado actual del entorno laboral de una organización, resaltando aquellos factores que lo conforman (seguridad, calidad, limpieza, entre otros.) que impactan sobre la salud y bienestar de los trabajadores.

### **Marco Legal/Jurídico**

El marco legal del presente trabajo de grado está conformado por el conjunto de disposiciones legales que organizan, regulan y ordenan las actividades asociadas o relacionadas directamente con la salud psicosocial intralaboral de los trabajadores.

Las disposiciones legales constituyen uno de los fundamentos importantes para la realización de este proyecto y de la reglamentación base de la empresa; para esto se expresa en el artículo 25 de la Constitución política de Colombia (1991), que el trabajo es un derecho y que cada trabajador tiene derecho a desempeñar su funciones en unas condiciones dignas; es por esto que, se modifica el sistema de riesgos laborales en la ley 1562 del año (2012), en la que el termino salud ocupacional evoluciona al termino seguridad y salud en el trabajo; se establece su definición, cómo prevenir, proteger y atender algún accidente o enfermedad laboral.

Partiendo de que es imprescindible el estudio y atención de la salud mental de los trabajadores, lo dispuesto en la ley 1616 del año (2013), establece los lineamientos de prevención del trastorno mental en el ámbito laboral; que, complementándose con la resolución 2646 del año (2008), determina la identificación, evaluación, intervención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral ocasionados muchas veces por el estrés ocupacional.

Asimismo, con el objetivo de poder generar en las entidades y en los empleados del Estado una mayor capacidad de aprendizaje e igualdad de oportunidades, se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado dado por el Decreto 1567 de (1998) para así lograr la eficacia y la eficiencia de la administración.

En este orden de ideas, dado el interés y la preocupación de los efectos que pueden incurrir en los trabajadores, se adopta un instrumento con base en la resolución 2404 del año (2019), para evaluar los factores de riesgo psicosocial en esta población y así generar protocolos específicos que atiendan estas situaciones.

Con el propósito de intervenir esta problemática, se han establecido normas técnicas que regulan el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cual tiene como propósito analizar el contexto de la organización, el liderazgo y la participación de los trabajadores para así encaminar los objetivos y la planificación de esta hasta lograrlos, y esto, dado por la ISO 45001 del año (2018).

Cabe acotar que, debido a la coyuntura sanitaria actual por la Covid-19, se formuló una circular que proporciona las acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial, la promoción y prevención de problemas o trastornos mentales en los trabajadores, mediante la circular 0064 del año (2020), para así proteger la salud mental y el bienestar de los trabajadores quienes pueden tener un impacto psicológico a causa del estrés, ansiedad y temor por la creciente pandemia y todo lo que ha traído consigo como la pérdida de seres queridos o el cambio abrupto de las actividades rutinarias.

Finalmente, la norma técnica colombiana 3701 del año (1995), supone una guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, de este modo, este compendio de normativas representa y sustenta la estructura del proyecto en diversos aspectos. En la formulación del problema, en la planeación de actividades en el proceso de investigación, en la formulación del marco teórico y en la organización, planeación y ejecución de

algunas actividades desarrolladas en la empresa; por ejemplo, la evaluación e implementación de una batería de riesgos psicosociales en los trabajadores de esta IPS.

## **Diseño Metodológico**

### **Enfoque de la Investigación**

La presente investigación tiene un enfoque mixto; los métodos mixtos son la representación de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de una investigación e incluyen recolección, análisis e integración de datos cuantitativos y cualitativos (Hernández Sampieri et al., 2014).

Al tener un enfoque mixto la investigación, es cuantitativa debido a que las herramientas utilizadas para el problema planteado son la batería de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario de motivación para el trabajo - CMT, por lo cual, los resultados de los cuestionarios de las variables a estudiar serán medidos o cuantificados matemáticamente por medio de técnicas estadísticas, para así evaluar el objetivo determinando la relación de influencia entre estas dos variables; Además, es cualitativa gracias al análisis de todo lo que compone la organización, su estructura, recurso humano, sus propios objetivos y los de cada trabajador, para así evaluar cuál es el impacto que causan los factores psicosociales intralaborales y la motivación extrínseca en cada uno de éstos y propiciar información significativa para que su alta dirección pueda buscar la manera de prevenirlos e intervenirlos del todo.

### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se utilizó para desarrollar el presente proyecto fue de tipo descriptivo ya que analizará cada una de las características y necesidades de los trabajadores administrativos de una IPS en la ciudad de Palmira. Además, con el fin de obtener información se usará el tipo de investigación documental - de campo, por medio de la cual, basándose en estrategias de recolección directa se obtendrá las informaciones necesarias para la investigación.

También, es de tipo correlacional, ya que se miden dos variables: factores psicosociales intralaborales y la motivación extrínseca para identificar si estas están correlacionadas o no.

Asimismo, la información utilizada para la elaboración del presente proyecto es de tipo mixto, ya que combina la información tanto cuantitativa, por medio de cuestionarios y de interpretación de datos; como la cualitativa, por medio de la observación y del análisis de la información proporcionada por la empresa como datos de los trabajadores, sus profesiones, estudio, entre otros, para así poder comprender de manera óptima el problema de la investigación.

### **Método de Investigación**

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó el método deductivo, ya que por medio de este se puede analizar desde lo general hacia lo específico, para así dar respuesta al problema planteado y reconocer la influencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la motivación extrínseca de los trabajadores.

### **Población**

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionan a 21 trabajadores que pertenecen al área administrativa de esta IPS de la ciudad de Palmira; se elige a esta población debido a que la mayoría tiene interacción con los usuarios que asisten a la IPS y cumplen diversas funciones que son necesarias para prestar un excelente servicio; esta población representa un aporte significativo a la evaluación en cuanto a los riesgos psicosociales intralaborales y motivación extrínseca.

## **Fuentes y Técnicas de Recolección de la Información**

***Fuentes de Recolección Primarias.*** Contienen información original, es decir que ha sido publicada por primera vez siendo el resultado de conceptos, teorías, ideas e investigaciones. Este tipo de información no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por otra persona (Maranto Rivera & González Fernández, 2015). Para el caso de la presente investigación se utilizaron como fuente primaria la batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario de motivación para el trabajo.

***Fuentes de Recolección Secundarias.*** Contiene información primaria que ya se procesado, reorganizado y sintetizado, facilita el acceso a las fuentes primarias o a sus contenidos y permiten dar una interpretación y análisis de la información de la fuente primaria (Maranto Rivera & González Fernández, 2015); para la presente investigación se implementaron, artículos científicos de revistas, artículos de periódicos, trabajos de investigación, libros, enciclopedias, entre otras.

### ***Técnicas de Recolección de Datos***

Para la recolección de la información de la presente investigación se emplearon diferentes instrumentos metodológicos con los que se llevó a cabo el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados. Cabe resaltar que, los instrumentos de recolección de datos representan los medios por el cual los investigadores recogen y almacenan información (Fidias G. Arias, 2006).

Para el cumplimiento del primer objetivo, se utilizó como instrumento de recolección de datos la batería de riesgo psicosocial intralaboral aprobada por el Ministerio de Protección Social colombiano en dirección de Gloria Helena Villalobos, esto con el fin de identificar el nivel de exposición de los trabajadores del área administrativa de esta IPS a riesgos psicosociales

intralaborales. En este instrumento se consideran los dominios: demanda de trabajo, control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa.

Cada dominio está conformado por dimensiones como lo son: demanda de trabajo, que incluye demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales, de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, consistencia del rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral; el dominio control, incluye el control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo, uso de habilidades, destrezas, participación, manejo del cambio, claridad de rol, capacitación; el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, incluye las dimensiones características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores (subordinados); recompensas, que incluye reconocimiento, compensación, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, así como también, del trabajo que se realiza. En concordancia, las dimensiones que integran estos cuatro dominios actúan como posibles factores de riesgos intralaborales, permitiendo identificar y valorar factores de riesgo psicosocial en los trabajadores (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

El cuestionario de factores psicosociales intralaborales tiene dos versiones su forma A y forma B; la versión A está dirigida a las personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos, mientras que, la versión B es aplicada a las personas que ocupan cargos dentro de grupos auxiliares y operarios, en la presente investigación se aplican ambas formas (*Ver anexo 1*). Los ítems de este cuestionario (en su forma A y B) tienen una escala de respuesta tipo Likert, en la que el trabajador según lo considere responde marcando con una x el espacio correspondiente; para esto se establece una escala de respuesta integrada de la siguiente manera: siempre, casi siempre,

algunas veces, casi nunca y nunca. Los ítems, dimensiones y dominios del cuestionario en su forma A y B se califican de manera que se analice de que a mayor puntaje obtenido mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, esto también incluye a la puntuación total del cuestionario aplicado.

Se considera necesario aclarar, que dentro del desarrollo de los objetivos de la presente investigación se aplicó un cuestionario de datos generales (*Ver anexo 2*), también obtenido de la batería del Ministerio de Protección Social, con el fin de caracterizar datos generales del trabajador, incluyendo información sociodemográfica e información ocupacional de estos. Es necesario acotar, que se hizo entrega de un consentimiento informado a cada trabajador para que, con su previa autorización, se proceda a diligenciar los cuestionarios; se explica a cada persona que sus datos no serán divulgados y permanecerán bajo privacidad.

Con el fin de cumplir con el segundo objetivo de investigación, se llevó a cabo la implementación del cuestionario CMT Cuestionario de motivación para el trabajo elaborado por Fernando Toro Álvarez; que permite identificar y evaluar 15 factores de motivación para establecer un perfil de la motivación actual que posee la empresa. Dicho cuestionario está dividido en 3 partes, sin embargo, para la presente investigación se tomaron 2 de ellas; la primera, está basada en los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, a su vez, está integrada por los factores: dedicación a la tarea, aceptación de la autoridad, aceptación de normas y valores, requisición y expectativa; la segunda parte, incluye las condiciones motivacionales externas, que está representada por los factores supervisión, grupo de trabajo, contenido del trabajo, salario y promoción (Álvarez, 1998).

De este cuestionario se obtienen 75 ítems que en conjunto representa a 15 factores motivacionales, estos ítems se encuentran representados en grupos de cinco y cada uno es referente

a un factor de motivación. La persona examinada debe ordenar los ítems de cada grupo de acuerdo con su consideración en importancia, asignándole un valor entre cinco y uno para indicar la mayor o menor importancia que le atribuye (*Ver anexo 3*).

## **Desarrollo de la Investigación**

Para el cumplimiento del desarrollo de la investigación, se obtuvieron 21 consentimientos informado (*Ver anexo 4*) diligenciados por el área administrativa de una IPS, en el que se solicitaba la autorización de la población sujeta a estudio para la aplicación de la batería de riesgo psicosocial intralaboral y el cuestionario de motivación para el trabajo CMT, asimismo, se explicaban aspectos sobre la evaluación y se mencionaba que los datos suministrados son totalmente confidenciales conforme a la ley 1090 de (2006); logrando desarrollar los objetivos específicos de la investigación.

## **Capítulo I**

### **Identificar el Nivel de Exposición de la Muestra Objeto de Estudio al Riesgo Psicosocial Intralaboral.**

#### ***Forma A del Cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral.***

Los ítems, dimensiones y dominios del cuestionario en su Forma A, son calificados de manera que se interpreta que, a mayor puntaje obtenido mayor es el riesgo psicosocial intralaboral. Cabe mencionar que, cada uno de los ítems del cuestionario se califica con valores que oscilan entre 0 y 4, permitiendo calcular los puntajes de las dimensiones y dominios, cada una de las opciones de respuesta de los ítems fue planteado con la opción de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. En la siguiente tabla se resumen la escala Likert de calificación del cuestionario forma A:

**Tabla 1**

*Escala Likert de calificación por pregunta forma A.*

Items /PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4, 5, 6, 9, 12, 14, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 52, 80, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123.	4	3	2	1	0

*Nota.* Adaptado de Batería para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Tabla que resume la escala de calificación por pregunta de batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

De acuerdo con la Batería de Riesgos Psicosociales (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010), se explica a continuación los niveles de riesgo según cada calificación otorgada a los ítems evaluados:

- **Sin riesgo o riesgo despreciable:** relacionado con la ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención, sino de acciones o programas de promoción.

- **Riesgo Bajo:** En este riesgo no se espera que los síntomas o respuestas estén relacionadas con niveles significativos de estrés. Las acciones estarán encaminadas a programas de

intervención, con el objetivo de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles actuando como factores protectores.

- **Riesgo Medio:** Se esperan respuestas de estrés moderada, por lo cual ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

- **Riesgo Alto:** Relacionado con una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

- **Riesgo Muy Alto:** tiene una amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010).

*Calificación Total por Dimensiones*

**Tabla 2**

*Calificación total por dimensiones batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A.*

<b>APLICACIÓN BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. PUNTAJE DIMENSIONES</b>						
<b>N (número de trabajadores encuestados forma A) =</b>	<b>11 trabajadores del área administrativa de una IPS</b>					
<b>Dimensión</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: sin riesgo o riesgo despreciables</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo bajo</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo medio</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo alto</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo muy alto</b>	<b>Porcentaje total 11 trabajadores forma A</b>
<b>Característica del liderazgo</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>64</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>retroalimentación del desempeño</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Relación con los colaboradores (subordinados)</b>	<b>73</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Claridad del rol</b>	<b>64</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Capacitación</b>	<b>55</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100</b>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>100</b>
<b>Demanda emocional</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Demandas cuantitativas</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Influencia del trabajo en el entorno extralaboral</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Exigencia de responsabilidad del cargo</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
<b>Demandas de carga mental</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

<b>Consistencia del rol</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>100</b>
<b>Demanda de la jornada de trabajo</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo</b>	<b>55</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Reconocimiento y compensación</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Tabla que resume la calificación total por dimensiones de la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

En una organización las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen tanto en la salud como el bienestar del trabajador; por lo tanto, este cuestionario está dividido por una serie de agrupaciones de dimensiones y dominios que representan las fuentes de riesgo psicosocial intralaboral.

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A, fue aplicado a 11 trabajadores del área administrativa de una IPS, obteniendo como resultado por cada dimensión lo siguiente:

- ***Característica del liderazgo:***

Se determinó que el porcentaje más alto de trabajadores presentó un riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable con un 36%, por lo tanto, el apoyo social proporcionado por los jefes directos o superiores es eficiente permitiendo una buena planificación y participación de los trabajadores no presentado ninguna dificultad en cuanto a la asignación de tareas, la consecución de resultados o en la solución de problemas, teniendo trabajadores más satisfechos en su desempeño laboral.

- ***Relaciones Sociales en el trabajo:***

En esta dimensión se evidenció que el mayor porcentaje de los trabajadores con un 64% de respuestas se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable, por lo tanto, la gestión realizada por los trabajadores no tiene dificultad alguna en cuanto a la comunicación, solución de problemas y relaciones con los jefes directos o superiores considerando que en el trabajo sí existen posibilidades de efectuar relaciones con sus compañeros y directivos presentándose en su mayoría un trato respetuoso entre ellos, con un eficaz apoyo y desarrollando trabajo en equipo.

- ***Retroalimentación del desempeño:***

El porcentaje más alto de los trabajadores se encontró en el nivel de sin riesgo o riesgo despreciable con un 45%, seguido de riesgo bajo con un 27%, con esto se comprende que la forma como los trabajadores reciben la información de las actividades realizadas, son oportunas, claras y útiles para el buen desarrollo y mejoramiento continuo; evidenciando que los trabajadores reciben información concisa sobre la forma cómo se debe desarrollar su trabajo, ayudándoles a mejorar más en el desempeño de su área y/o labor.

- ***Relación con los trabajadores (Subordinados):***

El 73% de los trabajadores se encuentra en un nivel sin riesgo o riesgo despreciable, seguido de un 27% que presenta un riesgo bajo, lo que denota el buen trato, el apoyo social y la confianza existente al realizar trabajos en equipo generando un ambiente cálido de compañerismo; en esta dimensión se puede evidenciar la buena la gestión de los subordinados a la hora de realizar las actividades requeridas en el trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación; teniendo en cuenta también las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura

- ***Claridad del rol:***

Como resultado de esta dimensión se esclareció que el porcentaje con más alto resultado fue el de riesgo despreciable o sin riesgo con un 64% de trabajadores, seguido de riesgo medio con un 18%, lo que indicó que la organización ha dado a conocer con claridad la información sobre los objetivos, funciones, resultados e impactos que tiene la empresa considerando que la organización ha dado a conocer al trabajador información suficiente sobre el cargo en la empresa y así poder cumplir con el mejoramiento continuo de su desempeño en el área laboral .

- ***Capacitación:***

Se obtuvo como resultado que el 55% de los trabajadores encuestados no presentan riesgo en esta dimensión, seguido con un 18% para riesgo bajo y riesgo medio, con esto se puede comprender que las actividades de inducción, entrenamiento y formación realizadas por la empresa desarrollan, fortalecen los conocimientos y habilidades de los trabajadores en cuestión, haciéndolos sentir que la organización les brinda las oportunidades suficientes para un crecimiento profesional acorde con su nivel académico y poder enriquecerse para aplicar todo lo aprendido en la organización .

- ***Participación y manejo del cambio:***

La mayor calificación la presentó el riesgo bajo con un 45%, seguido de riesgo despreciable o sin riesgo con un 36%, por lo que se observó que al trabajador se le tiene en cuenta la opinión y aporte frente a cambios presentados en la organización teniendo una información mucho más clara y oportuna, mejorando la realización de su trabajo y afirmando que la gran parte de los profesionales no se encuentran expuestos a algún tipo de un riesgo importante relacionado con los cambios que se puedan presentar en la organización.

- ***Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:***

Se determinó que el porcentaje más alto se presentó en el riesgo despreciable o sin riesgo con un 36%, seguido del riesgo medio con un 27%, lo que describe que se le brinda al trabajador la posibilidad de aprender, desarrollar, aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos, teniendo la posibilidad de que crezca dentro de la organización y pueda aplicar todos los conocimientos y las habilidades que adquirió a la organización.

- ***Control y autonomía sobre el trabajo:***

En esta dimensión se determinó que el mayor porcentaje obtenido de los trabajadores encuestados con un 36% presenta un riesgo muy alto; lo que implica que, el margen de decisión por parte del trabajador como el orden de las actividades, el ritmo, la pausas durante la jornada y los tiempos de descanso son pocos y restringidos o inexistentes, teniendo trabajadores pocos satisfechos con las pausas y tiempos de descanso que le brinda la organización a ellos , causando malestar o molestia en el ambiente laboral.

- ***Demandas ambientales y de esfuerzo físico:***

El porcentaje más alto de los trabajadores encuestados se ubicó en el nivel sin riesgo o riesgo despreciable con un 45%, por lo que se comprende que las condiciones de lugar de trabajo (ruido, iluminación, temperatura, orden, aseo) y la carga física de las actividades realizadas no afectan negativamente al trabajador; por lo tanto, no permite que esté expuesto a algún un esfuerzo físico que genere alguna molestia o fatiga que afecte negativamente al trabajador y se vea reflejado en el desempeño laboral de este.

- ***Demanda emocional:***

Para esta dimensión los trabajadores se ubican en un riesgo muy alto con un 36% de respuestas, seguido de riesgo alto y riesgo medio con un 27%, lo que denota que el trabajador expone en su trabajo situaciones, emociones el cual pueden llegar a interferir con el desempeño laboral e indica que parte de los trabajadores se expone a tratos negativos de otras personas en el ámbito laboral o que deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la realización de las actividades de su área laboral.

- ***Demandas cuantitativas:***

Se puede observar que el 27% de los trabajadores encuestados tienen nivel de riesgo alto, medio y bajo, lo que indica que el tiempo que usa para la realización de alguna actividad es insuficiente para atender el volumen de las tareas asignadas, indicando que gran parte de los trabajadores deben realizar las actividades o tareas propuestas bajo presión o de manera muy rápida, limitando pausas o tiempos de descanso para poder cumplir con los objetivos propuestos en la organización.

- ***Influencia del trabajo en el entorno extralaboral:***

Se identificó que el riesgo con mayor porcentaje es el riesgo despreciable o sin riesgo con un 45% de población, lo que se considera que las demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo no afecta la vida personal y familiar del trabajador, permitiendo que cada trabajador tenga espacios en los que puedan compartir libremente sin presiones o condiciones con personas distintas a las del entorno laboral ayudando de manera útil a tener un trabajador más eficiente y comprometido con la organización.

- ***Exigencias de responsabilidad del cargo:***

El 45% de los trabajadores encuestados informó que se encuentra en riesgo muy alto, considerando que el trabajador debe asumir la responsabilidad en cuanto a los resultados de su área, supervisar personal, manejar dinero, entre otras actividades, exigiendo a gran escala que el trabajador tenga un esfuerzo para poder mantener el control en cada una de las áreas que tiene a

cargo , asumiendo más responsabilidad de la que debería y teniendo como resultado un trabajador fatigado y cansado por las labores diarias de su cargo.

- ***Demandas de Carga mental:***

Se determinó que el porcentaje más alto representó un riesgo alto con un 45% de trabajadores, lo que representa que existe un esfuerzo alto de memoria, atención y concentración sobre algún estímulo o información brindada para realizar un trabajo; esta dimensión se encuentra determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de los que se dispone para procesarla.

- ***Consistencias del Rol:***

En esta dimensión se determinó que el porcentaje más alto presentó riesgo despreciable o sin riesgo con un 36%, lo cual indica que el trabajador presenta compatibilidad y consistencias frente a la exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, recibidas sobre su cargo, presentando trabajadores motivados e incentivados en su área laboral y desempeñando de manera óptima todos los objetivos y metas propuestos por la organización.

- ***Demanda de la jornada de trabajo:***

La mayor calificación la presentó el riesgo bajo con un 36% de trabajadores, lo que considera que las exigencias del tiempo laboral no son prolongadas o sin pausas establecidas, esto hace que se tenga en la organizaciones trabajadores más productivos y eficientes para realizar las actividades o tareas impuestas por la organización.

- ***Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo:***

Se obtuvo como resultado que el 55% de los trabajadores encuestados no presentan riesgo en esta dimensión, por lo que, el sentimiento de orgullo de estar vinculado a la organización es bueno ya que se percibe estabilidad laboral y los trabajadores se sienten a gusto e identificados con la tarea asignada; se evidencia que, la organización no tiene ningún tipo de falacia hacia sus trabajadores exponiendo todo lo contrario al brindar estímulos positivos para el buen desempeño de estos.

- ***Reconocimiento y compensación:***

En esta dimensión se determinó que el porcentaje más alto de la población presentó riesgo bajo con un 45%, lo que significa que las retribuciones (reconocimientos, salario, bienestar laboral y posibilidades de desarrollo) que recibe el trabajador con su esfuerzos y objetivos son logrados oportunamente, percibiendo que su remuneración está acorde por el desempeño y logros obtenidos al efectuar de manera eficiente cada una de las tareas asignadas en su área laboral.

*Calificación Total por Dominios*

**Tabla 3**

*Calificación total por dominios batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A.*

<b>APLICACIÓN BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. PUNTAJE DOMINIOS</b>						
<b>N (número de trabajadores encuestados forma A) =</b>	<b>11 trabajadores del área administrativa de una IPS</b>					
<b>Dominio</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: sin riesgo o riesgo despreciables</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo bajo</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo medio</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo alto</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo muy alto</b>	<b>Porcentaje total 11 trabajadores forma A</b>
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>100</b>
<b>Dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Recompensas</b>	<b>36</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Tabla que resume la calificación total por dominios de la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

En cuanto a Dominios se puede establecer que:

- ***Control sobre el trabajo:***

Se determinó que el porcentaje más alto presentó un riesgo medio con un 45% de trabajadores; lo que indica la posibilidad que tiene el área de trabajo de ofrecerle al trabajador, la influencia y toma de decisiones sobre su área laboral, permitiendo que este se sienta más cómodo en su área laboral, conociendo a fondo sus habilidades y competencias para desarrollar tareas y dar solución a los problemas que se puedan presentar.

- ***Demandas del trabajo:***

En esta dimensión se evidenció que el mayor porcentaje de los trabajadores encuestados está en riesgo alto con un 36%; lo cual indica que las exigencias de las actividades o tareas delegadas repercuten en el trabajador sintiéndose fatigado y cansado para poder cumplir a cabalidad con cada uno de los objetivos propuestos.

- ***Dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:***

El porcentaje más alto de los trabajadores se encontró en el nivel de sin riesgo o riesgo despreciable con un 45%, seguido de riesgo bajo con un 36%; por lo tanto, el liderazgo en este dominio se muestra de forma favorable ya que las relaciones sociales entre jefe-trabajador es bueno y crea un ambiente de relaciones en el área cálido, tranquilo y ameno representado resultados positivos tanto para el trabajador como para la organización.

- ***Recompensas:***

El 36% de los trabajadores se encuentra en sin riesgo o riesgo despreciable, seguido con un 27% de riesgo bajo; lo que denota que la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus

contribuciones o esfuerzos laborales son buenas, demostrando que la organización está comprometida con tener un trabajador eficiente, productivo, a gusto y motivado para el desarrollo de las actividades o tareas propuestas.

*Calificación Total por Cuestionarios*

**Tabla 4**

*Calificación total batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A.*

<b>APLICACIÓN BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. PUNTAJE CUESTIONARIOS FORMA A</b>						
<b>N (número de trabajadores encuestados forma A) =</b>	<b>11 trabajadores del área administrativa de una IPS.</b>					
<b>puntaje total:</b>	<b>0,0-19,7</b>	<b>19,8-25,8</b>	<b>25,9-31,5</b>	<b>31,6-38,0</b>	<b>38,1-100</b>	
<b>Puntaje total por cuestionario</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: sin riesgo o riesgo despreciables</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo bajo</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo medio</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo alto</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo muy alto</b>	<b>Porcentaje total 11 trabajadores forma A</b>
<b>Cuestionario forma A</b>	<b>82</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Tabla resume la calificación total general de batería de riesgo psicosocial intralaboral forma A aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

En cuanto al puntaje total del cuestionario se observó que el 82% de los trabajadores que realizaron la encuesta se encuentran en el nivel de riesgo despreciable o sin riesgo, lo cual indica que los profesionales que laboran en esta institución prestadora de servicios de salud se encuentran expuesto a menor grado de riesgo de factores psicosociales intralaborales. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.

***Forma B del Cuestionario de Riesgo Psicosocial Intralaboral.***

Así como en la forma A, la forma B de la batería de riesgos psicosocial contiene dimensiones y dominios que permiten conocer las condiciones intralaborales que poseen los trabajadores de cargos auxiliares y operarios; éstos a su vez tienen cinco (5) opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

La escala de calificación, al igual que en la forma A, se muestra a continuación:

**Tabla 5**

*Escala Likert de calificación por pregunta forma B.*

ITEMS/ PREGUNTAS	ESCALA DE CALIFICACIÓN.				
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
4, 5, 6, 9, 12, 14, 22, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 97.	0	1	2	3	4
1, 2, 3, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27, 28, 66, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96.	4	3	2	1	0

*Nota.* Adaptado de Batería para la evaluación de riesgos psicosociales intralaborales (Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana, 2010). Tabla que resume la escala de calificación por pregunta de batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

De esta manera, a continuación, se muestran los resultados obtenidos de los cuestionarios:

***Calificación Total por Dimensiones***

**Tabla 6**

*Calificación total por dimensiones batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B.*

<b>APLICACIÓN BATERÍA DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. PUNTAJE DIMENSIONES.</b>						
<b>N (número de trabajadores encuestados forma B) =</b>	<b>10 trabajadores del área administrativa de una IPS.</b>					
<b>Dimensión</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: sin riesgo o riesgo despreciables</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo bajo</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo medio</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo alto</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo muy alto</b>	<b>Porcentaje total 10 trabajadores forma B</b>
Característica del liderazgo	10	20	20	20	30	100
Relaciones sociales en el trabajo	30	40	30	0	0	100
Retroalimentación del desempeño	20	40	10	20	10	100
Claridad del rol	20	20	10	10	40	100
Capacitación	30	10	0	40	20	100
Participación y manejo del cambio	30	10	10	20	30	100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento	30	20	20	30	0	100
Control y autonomía sobre el trabajo	20	30	10	10	30	100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	70	10	0	20	0	100
Demanda emocional	10	10	20	0	60	100

<b>Demandas cuantitativas</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Influencia del trabajo en el entorno extralaboral</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Demandas de carga mental</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Demanda de la jornada de trabajo</b>	<b>50</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo</b>	<b>60</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Reconocimiento y compensación</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Tabla resume la calificación total por dimensiones de la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

La forma *B* consta de 97 ítems y se realizó a diez (10) trabajadores del área administrativa de una IPS de la ciudad de Palmira; el resultado por cada una de las 16 dimensiones evaluadas se presenta a continuación:

- ***Características del liderazgo:***

La mayor calificación la presentó el nivel de riesgo muy alto con 30% de la población encuestada, seguido del riesgo alto con el 20% y el riesgo medio también con el 20%; esta dimensión se refiere a la manera en la que los jefes inmediatos gestionan, planifican y asignan el trabajo, acompañan a la consecución de resultados, motivan, apoyan y se comunican con sus trabajadores. Que el porcentaje más alto sea el nivel de riesgo muy alto, precisa la intervención inmediata que se debe realizar para atender esta respuesta.

- ***Relaciones sociales en el trabajo:***

Se identificó un riesgo bajo equivalente al 40% de la población, un 30% para el nivel de riesgo medio y un 30% para el riesgo despreciable; lo que evidencia que, las relaciones entre compañeros de trabajo, su interacción, apoyo y trabajo en equipo, son adecuadas pues no les genera algún grado alto de estrés, por lo tanto, son protectores y se adelantan programas de promoción para mantener niveles bajos en esta dimensión.

- ***Retroalimentación del desempeño:***

Se puede observar que, el 40% de los trabajadores tienen un nivel de riesgo bajo y un 20% un riesgo despreciable. Esta dimensión da cuenta de la información o comentarios que recibe un trabajador sobre la manera en la que realiza su trabajo, lo cual le permite identificar

fortalezas y debilidades para mantener o mejorar su desempeño; por lo tanto, que se encuentre en un nivel bajo es que los trabajadores reciben de buena manera estos comentarios y no suponen un riesgo o nivel de estrés para ellos.

- ***Claridad del rol:***

El 40% de los trabajadores informó que se encuentra en riesgo muy alto y un 20% de estos en riesgo bajo, lo que quiere decir que una buena parte de los trabajadores no tienen claro el papel que desempeñan dentro de la organización frente al logro de los objetivos y el alcance de resultados.

- ***Capacitación:***

El 40% de los trabajadores indicaron encontrarse en riesgo alto, en otras palabras, los trabajadores no se sienten lo suficientemente entrenados o con la formación pertinente por parte de la empresa para desarrollar y fortalecer su conocimientos, por lo tanto, se empiezan acciones de intervención para atender esta necesidad; mientras que el 30% de los trabajadores afirman que se encuentran sin algún riesgo o riesgo despreciable, lo que indica que por su parte, ellos recibieron la información necesaria para realizar de la mejor manera sus tareas.

- ***Participación y manejo del cambio:***

El 30% de los trabajadores se encuentran sin riesgo o riesgo despreciable y el otro 30% se encuentra en un nivel de riesgo muy alto; esta dimensión se refiere a los mecanismos que utilizan las empresas para aumentar la capacidad de adaptación y respuesta de los trabajadores a las diferentes situaciones que se pueden presentar en el ámbito laboral como la información y la participación de los mismos; por ende, se deben realizar programas que

atiendan ese nivel muy alto para que pueda disminuir y mantenerse como el otro 30% que se encuentra sin riesgo.

- ***Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimiento:***

Se obtuvo como resultado que el 30% de los trabajadores no presenta ningún riesgo y, por otro lado, el 30% de trabajadores consideran que tienen un riesgo alto; es por esto por lo que, se deben realizar algunas intervenciones para que así la empresa le brinde la posibilidad al trabajador de aplicar, aprender, desarrollar y mejorar sus habilidades y conocimientos.

- ***Control y autonomía sobre el trabajo:***

El 60% de los trabajadores respondieron que presentan un riesgo bajo y un riesgo muy alto, 30% para cada nivel de riesgo. Esta dimensión se basa en la autonomía de cada trabajador para decidir sobre algunos aspectos de su trabajo como el orden para realizar sus tareas, la cantidad, el ritmo, las pausas que tenga, entre otros.

- ***Demandas ambientales y de esfuerzo físico:***

Se evidencia que el 70% de los trabajadores no presentan ningún tipo de riesgo, lo cual es favorable, pues quiere decir que las condiciones del lugar de trabajo son óptimas, como la iluminación, el orden, el aseo y la carga física que implican las tareas que desarrollan.

- ***Demanda emocional:***

El 60% de los trabajadores se encuentra con riesgo muy alto, lo que significa una respuesta que requiere intervención inmediata para evitar daños a la salud emocional de cada trabajador, pues esta dimensión trata sobre las situaciones afectivas de las tareas que pueden interferir con los sentimientos del trabajador.

- **Demandas cuantitativas:**

El 50% de los trabajadores se encuentra sin riesgo o riesgo despreciable para esta dimensión, seguido de un riesgo alto con el 30% de los trabajadores, esto quiere decir, que una pequeña parte de los trabajadores siente que la cantidad de trabajo es alta en relación con el tiempo disponible que tiene para hacerlo, por tal motivo se debe realizar intervenciones que ayuden a equilibrar estas cargas y sean más los trabajadores sin algún nivel de riesgo en esta dimensión.

- ***Influencia del trabajo en el entorno extralaboral:***

Se evidenció que el 40% de los trabajadores está sin riesgo o riesgo despreciable, y que el 30% de los encuestados se encuentra en riesgo bajo, lo cual es un buen resultado ya que gran parte de los trabajadores no realizan tareas del trabajo fuera de su horario laboral, lo que quiere decir que lo puede utilizar para realizar otras actividades importantes para ellos.

- ***Demandas de carga mental:***

El 50% de los trabajadores no presenta riesgo o tiene un riesgo bajo; por el contrario, para los niveles de riesgo medio y alto se evidencia un 20% de trabajadores identificados con este riesgo para cada uno de los niveles, lo que explica que las características de la información suministrada no implican más atención, análisis y memoria frente al tiempo que tiene para procesarla por parte de los trabajadores, sin embargo, con la cantidad de personas en nivel de riesgo alto se debe analizar y mediar para que esta carga sea más baja.

- ***Demanda de la jornada de trabajo:***

El 100% de los encuestados afirma no tener riesgo o tener un riesgo bajo frente a esta dimensión: el 50% sin riesgo, 40% con riesgo bajo y tan solo el 10% un riesgo de nivel medio; lo que significa que, los trabajadores están de acuerdo con el horario y la jornada laboral que tienen, así como también los períodos de pausas y descansos.

- ***Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo:***

El 60% de los trabajadores encuestados no presentan algún nivel de riesgo, en cambio, el 20% presentan un nivel de riesgo muy alto; lo que denota que, gran parte de los trabajadores se sienten muy orgullosos y bien al estar vinculados a una empresa y así poderse sentir autorrealizado por lo que está haciendo y en donde lo está haciendo.

- ***Reconocimiento y compensación:***

Para esta dimensión, el riesgo medio corresponde al 30% de la población; sin riesgo, riesgo bajo y riesgo alto presentan cada uno respuestas del 20% de los encuestados; lo que indica que, aunque algunos trabajadores sientan que les falta un poco de reconocimiento, las retribuciones que la empresa le da al trabajador son bien acogidas.

*Calificación Total por Dominios.*

**Tabla 7**

*Calificación total por dominios de la batería de riesgo psicosocial forma B.*

<b>APLICACIÓN BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. PUNTAJE DOMINIOS</b>						
<b>N (número de trabajadores encuestados forma B) =</b>	<b>10 trabajadores del área administrativa de una IPS</b>					
<b>Dominio</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: sin riesgo o riesgo despreciables</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo bajo</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo medio</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo alto</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo muy alto</b>	<b>Porcentaje total 10 trabajadores forma B</b>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100</b>
<b>Control sobre el trabajo</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>Demandas del trabajo</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>Recompensas</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Tabla que resume la calificación total por dominios de la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

Los dominios que se agrupan a las condiciones intralaborales de los trabajadores son cuatro (4); estos se analizan a continuación:

- ***Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:***

El cual se refiere a las relaciones sociales que existen entre los jefes y trabajadores, los cuales tienen influencia en el ambiente y forma de trabajar de cada individuo, el 40% de los trabajadores presentan un riesgo de nivel medio y el 20% en un riesgo de nivel bajo; lo cual indica que, se deben realizar programas de intervención para mejorar las diferentes formas de interacción entre los trabajadores, su trabajo en equipo, forma de resolver los conflictos para poder conocer sus fortalezas, debilidades y poder mantener niveles de riesgos bajos. A este dominio pertenecen las dimensiones: características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

- ***Control sobre el trabajo:***

Presenta un nivel de riesgo muy alto con un 30% y un nivel de riesgo bajo con un valor del 30%; esto quiere decir que el trabajador se encuentra bajo niveles muy altos de estrés frente a la capacidad de toma de decisiones y control sobre los diversos aspectos que intervienen en la realización de sus tareas; por lo cual, se debe de realizar una intervención inmediata y a su vez se debe velar por que los trabajadores que se encuentran en nivel bajo se mantengan por medio de programas de intervención. Este dominio, está relacionado con las dimensiones: control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad del rol y capacitación.

- ***Demandas del trabajo:***

El 60% de los trabajadores se encuentra entre ningún nivel de riesgo o riesgo despreciable (30%) y riesgo nivel bajo (30%), lo que significa que los trabajadores tienen buena aceptación a las exigencias que el trabajo les impone, como el volumen del trabajo o el tiempo para realizarlo, por tal motivo se acciona de manera oportuna por medio de programas de promoción e intervención para mantener estos niveles de riesgo bajos. Este dominio, incluye las siguientes dimensiones: demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, demandas ambientales y de esfuerzo físico, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, y demandas de la jornada de trabajo.

- ***Recompensas:***

Para este último dominio, el 40% opina que no presenta ningún riesgo o riesgo despreciable, seguido del riesgo bajo y muy alto con el 20% cada uno; esto refiere por parte de los trabajadores que se sienten bien retribuidos a cambio de su esfuerzo laboral o trabajo realizado, ya sea una recompensa financiera, de estima o en posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. A su vez, indica que un 20% de los trabajadores no se sienten bien retribuidos, y que este dominio se encuentra en un riesgo prioritario de intervención para así identificar de qué manera se pueden generar mejores y acordes recompensas de acuerdo con los intereses y necesidades de cada trabajador. Este dominio incluye las siguientes dimensiones: recompensas derivadas de la pertenencia a la organización, del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.

*Calificación Total por Cuestionario Forma B.*

**Tabla 8**

*Calificación total por cuestionario forma B*

<b>APLICACIÓN BATERIA DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL. PUNTAJE CUESTIONARIOS FORMA B</b>						
<b>N (número de trabajadores encuestados forma B) =</b>	<b>10 trabajadores del área administrativa de una IPS</b>					
<b>Puntaje total:</b>	<b>0,0-19,7</b>	<b>19,8-25,8</b>	<b>25,9-31,5</b>	<b>31,6-38,0</b>	<b>38,1-100</b>	
<b>Puntaje total por cuestionario</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: sin riesgo o riesgo despreciables</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo bajo</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo medio</b>	<b>Porcentaje total de trabajadores: con riesgo alto</b>	<b>Porcentaje total trabajadores: con riesgo muy alto</b>	<b>Porcentaje total 10 trabajadores forma B</b>
<b>Cuestionario forma B</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

*Nota.* Elaboración propia. Tabla resume la calificación total general de la batería de riesgo psicosocial intralaboral forma B aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

El cuestionario forma B tiene un resultado sin riesgo o riesgo despreciable aportado por el 40% de los trabajadores que respondieron al mismo, seguido de un 20% que presenta un riesgo medio y otro 20% con riesgo muy alto, esto quiere decir que el 40% se encuentran en un estado de “protectores” lo cual hay que procurar que se sostenga a través de programas de promoción para lograr que los que se encuentran en riesgo muy alto y medio puedan ser intervenidos, de tal manera, que estos niveles de riesgo puedan bajar.

***Ficha de Datos Generales: Características Sociodemográficas.***

Cabe acotar que, la batería de riesgo psicosocial intralaboral en su forma A y B, requiere el diligenciamiento de una ficha de datos general por cada trabajador de la población sujeto de estudio, con el fin de identificar las características sociodemográficas de la población, los datos obtenidos se resumen de la siguiente manera:

**Tabla 9**

*Primera parte: Características sociodemográficas de la población.*

Trabajadores	Género	Nivel de estudios	Ocupación	Municipio de residencia	Estrato	Tipo de vivienda	Número de personas que dependen económicamente
<b>Trabajador 1</b>	Femenino	Profesional	Profesional en Negocios Internacionales	Palmira	4	Familiar	0
<b>Trabajador 2</b>	Femenino	Profesional	Administrador de Empresas	Palmira	3	Arriendo	1
<b>Trabajador 3</b>	Femenino	Bachillerato completo	Auxiliar de servicios asistenciales	Palmira	3	Arriendo	0
<b>Trabajador 4</b>	Masculino	Bachillerato completo	Técnico de sistemas	Palmira	3	Arriendo	3
<b>Trabajador 5</b>	Femenino	Profesional	Coordinadora de Calidad/Enfermera Profesional	Palmira	4	Propia	1

<b>Trabajador 6</b>	Femenino	Técnico/Tecnológico	Auxiliar de Plataforma	Palmira	3	Propia	2
<b>Trabajador 7</b>	Masculino	Profesional (Incompleto)	Auxiliar de Plataforma	Palmira	2	Familiar	0
<b>Trabajador 8</b>	Femenino	Bachillerato completo	Asistente de Call Center	Palmira	3	Familiar	1
<b>Trabajador 9</b>	Femenino	Bachillerato completo	Secretaria	Palmira	3	Propia	1
<b>Trabajador 10</b>	Femenino	Técnico/Tecnológico	Auxiliar de Contabilidad	Palmira	3	Familiar	0
<b>Trabajador 11</b>	Femenino	Profesional	Ingeniera de Petróleos	Palmira	4	Arriendo	2
<b>Trabajador 12</b>	Femenino	Bachillerato completo	Asistente de Call Center	Palmira	3	Propia	1
<b>Trabajador 13</b>	Femenino	Profesional	Ingeniero Industrial	Palmira	2	Propia	1
<b>Trabajador 14</b>	Masculino	Bachillerato completo	Auxiliar de servicios asistenciales	Palmira	3	Arriendo	2
<b>Trabajador 15</b>	Masculino	Técnico/Tecnológico	Coordinador	Palmira	4	Familiar	2
<b>Trabajador 16</b>	Femenino	Bachillerato completo	Auxiliar de servicios asistenciales	Palmira	2	Propia	1

<b>Trabajador 17</b>	Femenino	Bachillerato completo	Asistente de Call Center	Palmira	3	Arriendo	0
<b>Trabajador 18</b>	Femenino	Técnico/Tecnológico	Auxiliar de Plataforma	Palmira	2	Propia	3
<b>Trabajador 19</b>	Femenino	Técnico/Tecnológico	Auxiliar de Enfermería	Pradera	2	Arriendo	2
<b>Trabajador 20</b>	Femenino	Bachillerato completo	Auxiliar de Plataforma	Palmira	3	Arriendo	0
<b>Trabajador 21</b>	Femenino	Técnico/Tecnológico	Tecnóloga en administración de Negocios	Palmira	3	Propia	0

*Nota.* Elaboración propia. Tabla que resume las características sociodemográficas de los trabajadores del área administrativa de una IPS.

**Tabla 10**

*Segunda parte: Características sociodemográficas de la población.*

Trabajadores	Tiempo en la empresa	Cargo	Tipo de Cargo	Años en este cargo	Departamento	Tipo de contrato	Horas de trabajo (día)	Tipo de salario
<b>Trabajador 1</b>	4 años	Asistente de nómina	Auxiliar/asistente	4 años	Nómina	Temporal (Mayor a un año)	9	Fijo
<b>Trabajador 2</b>	10 años	Coordinador de Plataforma	Auxiliar/asistente	Menos de un año	Plataforma de atención	Indefinido	9	Fijo

<b>Trabajador 3</b>	4 años	Auxiliar de servicios asistenciales	Auxiliar/asistente	4 años	Administrativo	Prestación de Servicios	5	Fijo
<b>Trabajador 4</b>	4 años	Técnico de sistemas	Profesional/analista/técnico	Menos de un año	Sistemas	Indefinido	9	Fijo
<b>Trabajador 5</b>	6 años	Coordinadora de Calidad/Enfermera Profesional	Profesional/analista/técnico	6 años	Administrativo/Asistencial	Indefinido	9	Fijo
<b>Trabajador 6</b>	18 años	Auxiliar de Plataforma	Auxiliar/asistente	18 años	Plataforma de atención	Indefinido	9	Fijo
<b>Trabajador 7</b>	Menos de un año	Auxiliar de Plataforma	Auxiliar/asistente	Menos de un año	Plataforma de atención	Indefinido	11	Fijo
<b>Trabajador 8</b>	20 años	Asistente de Call Center	Auxiliar/asistente	20 años	Call Center	Indefinido	8	Fijo
<b>Trabajador 9</b>	19 años	Secretaria de gerencia	Auxiliar/asistente	19 años	Gerencia	Indefinido	9	Fijo
<b>Trabajador 10</b>	11 años	Auxiliar de Contabilidad	Auxiliar/asistente	11 años	Contabilidad	Indefinido	8	Fijo
<b>Trabajador 11</b>	2 años	Asistente de Seguridad y Salud en el Trabajo	Profesional/analista/técnico	2 años	SGSST	Prestación de Servicios	5	Fijo
<b>Trabajador 12</b>	11 años	Asistente de Call Center	Auxiliar/asistente	11 años	Call Center	Prestación de Servicios	5	Fijo
<b>Trabajador 13</b>	5 años	Coordinador Administrativo	Jefatura	4 años	Administrativo	Indefinido	8	Fijo
<b>Trabajador 14</b>	Menos de un año	Asistente de Call Center	Auxiliar/asistente	Menos de un año	Call Center	Prestación de Servicios	9	fijo

<b>Trabajador 15</b>	24 años	Coordinador Administrativo	Jefatura	24 años	Administrativo	Indefinido	8	Fijo
<b>Trabajador 16</b>	16 años	Auxiliar de Plataforma	Auxiliar/asistente	6 años	Plataforma de atención	Indefinido	8	Fijo
<b>Trabajador 17</b>	Menos de un año	Asistente de Call Center	Auxiliar/asistente	Menos de un año	Call Center	Indefinido	5	Fijo
<b>Trabajador 18</b>	1 año	Auxiliar de Plataforma	Auxiliar/asistente	Menos de un año	Plataforma de atención	Indefinido	11	fijo
<b>Trabajador 19</b>	1 año	Auxiliar de Plataforma	Auxiliar/asistente	Menos de un año	Plataforma de atención	Indefinido	11	Fijo
<b>Trabajador 20</b>	4 años	Auxiliar de Plataforma	Auxiliar/asistente	4 años	Plataforma de atención	Indefinido	10	Fijo
<b>Trabajador 21</b>	18 años	Coordinador Administrativo	Jefatura	5 años	Administrativo	Temporal (Mayor a un año)	9	Fijo

*Nota.* Elaboración propia. Tabla resumen sobre las características sociodemográficas de los trabajadores del área administrativa de una IPS.

Por medio de la Ficha de datos generales, incluida en la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de protección social, se obtuvieron evidencias sobre las características sociodemográficas de la población sujeta a estudio (*Ver tabla 9 y 10*); de la misma, se puede resaltar las siguientes evidencias:

- De la población, el 81% que equivale a 17 trabajadores son de género femenino y el 19% restante (4 trabajadores) pertenecen al masculino; esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de la IPS son mujeres. Se indaga si existe algún motivo por lo que esto sucede y no hay ninguna preferencia en la empresa, sin embargo, las hojas de vida enviadas durante las convocatorias de la empresa son de mujeres.
- La mayoría de la población nació entre la década de 1960 a 1999, por lo tanto, la empresa tiene un equipo integrado por distintas edades generacionales Baby boom (1949-1968), Generación X (1969-1980), Millennials (1981-1993) y Generación Z (1994-2010); sin embargo, predomina dentro de la empresa la generación X y Millennials. Es una empresa que tiene trabajadores de diversas edades, la mayoría llevan muchos años desempeñando labores dentro de la empresa; sin embargo, son los Millennials (o generación Y) quienes mejor se han adaptado al mundo digital, ya que son la primera generación que tiene la oportunidad de tener acceso a las TIC, esto los hace inmediatamente superiores a las otras generaciones en términos de trabajo con agilidad y contundencia. La generación X resalta por su capacidad de resolver problemas lógicos, si bien, tienen menos experiencia en las TIC que la generación siguiente, se adaptan fácilmente al trabajo y cumplen con las tareas encomendadas con relativa facilidad.
- De los 21 trabajadores encuestados, nueve trabajadores cuentan con la culminación de sus estudios de bachillerato básico, cinco culminaron un estudio tecnológico, seis son

profesionales y solo uno se encuentra como profesional incompleto o en curso. Esto, debido a que en las convocatorias de empleo se ofrecen diversas vacantes y estas exigen determinados requisitos; usualmente incluyen la culminación del bachillerato, así, para otros cargos se exigen algunos estudios específicos que puedan ayudar a cumplir el rol dentro de la empresa.

- La mayoría de la población sujeta a estudio viven en la ciudad de Palmira; este, es el municipio donde se encuentra ubicada la empresa. Como las ofertas de trabajo de la empresa suelen ser locales, se podría explicar la razón para que la mayoría de los encuestados vivan en este municipio, además de la cercanía y la facilidad de transporte para las personas que viven en este. Tan solo una persona vive en el municipio de Pradera y cuenta con transporte propio.
- De los 21 trabajadores encuestados, doce trabajadores pertenecen al estrato socioeconómico 3; cuatro personas pertenecen al estrato 4; cinco personas pertenecen al estrato 2. Asimismo, ocho trabajadores viven en un domicilio arrendando, cinco residen en una propiedad familiar y los ocho restantes manifiestan tener un domicilio propio; por lo tanto, de la población predomina aquellos que viven en domicilio arrendado y domicilio propio, pertenecientes al estrato 3. Esto podría explicarse debido al aumento progresivo de los precios de bienes raíz y a los impuestos generados por ser propietario de una vivienda propia, por tal motivo, se podría entender el por qué la mayoría de los encuestados reside en viviendas alquiladas, además de que sus ingresos les permiten costear aquellas de estrato 3.

- De la encuesta realizada a 21 trabajadores, catorce manifiestan tener bajo su responsabilidad económica a al menos una persona, los otros siete restantes refieren no tener a ninguna persona bajo su cargo.
- De los 21 trabajadores encuestados, se encuentran seis auxiliares de plataforma, cuatro asistentes de Centro de atención telefónica (Call center), tres coordinadores administrativos, un asistente de nómina, un asistente de Seguridad y salud en el trabajo, un auxiliar de contabilidad, un auxiliar de servicios asistenciales, un coordinador de plataforma, un coordinador de calidad, secretaria de gerencia y un técnico en sistemas. Estos cargos conforman el área administrativa de la empresa, sin incluir la alta gerencia.
- De estos 21 trabajadores encuestados, diecisiete cumplen con un tipo de labor auxiliar o asistencial, tres tienen cargos de jefatura y tres son de tipo profesional, técnico o analista, siendo el departamento de plataforma el de mayor número de encuestados con un total de siete personas; esta última área, es la que más integrantes tiene, puesto que el área de plataforma es el servicio que más atención al cliente requiere.
- De los 21 encuestados, se logra determinar que siete laboran en la plataforma de atención, nueve directamente en el área administrativa de la empresa, cuatro en el centro de atención telefónica, un trabajador varía sus funciones en el área asistencial y administrativa (enfermera que realiza también funciones administrativas); conformando así el grupo de trabajadores que llevan a cabo las labores del área administrativa de esta IPS.
- De los 21 trabajadores encuestados, quince tienen un contrato a término indefinido, cuatro se encuentran en un contrato de prestación de servicios y dos tienen un contrato a término definido mayor a un año, esto es definido así por la alta gerencia y estipulado en las contrataciones de cada empleado.

- De los 21 trabajadores encuestados, cinco trabajadores laboran 9 horas al día, cinco trabajadores laboran 8 horas al día, cuatro trabajadores laboran 5 horas, un trabajador labora aproximadamente 10 horas y los tres restantes manifiestan laborar 11 horas; esto está establecido según las funciones que desempeña cada trabajador, la forma de contratación y su cargo dentro de la empresa; estas horas laborales están pactadas en el contrato efectuado entre gerencia y cada trabajador.
- El 100% de los trabajadores tienen un salario fijo.

## Capítulo II

### Definir los Factores de Motivación Extrínseca Presente en los Trabajadores del Área

#### Administrativa de una IPS

Se llevó a cabo la aplicación del cuestionario de motivación para el trabajo CMT de Fernando Toro a la totalidad de 21 trabajadores, una vez aplicado el instrumento se obtuvieron evidencias que se generalizaron de la siguiente manera:

**Tabla 11**

*Aplicación de cuestionario CMT tabla de resultados.*

APLICACIÓN CUESTIONARIO CMT						
<b>N (cantidad de población evaluada) =</b>	21 trabajadores del área administrativa de una IPS					
<b>Puntaje:</b>	<b>Puntaje: 0-20</b>	<b>Puntaje: 21-40</b>	<b>Puntaje: 40-60</b>	<b>Puntaje 61-80</b>	<b>Puntaje: 81-100</b>	
<b>Factor motivacional</b>	<b>Porcentaje total de respuestas para: interés o valor excepcionalmente bajo</b>	<b>Porcentaje total de respuestas para: interés o valoración promedio (normal o común)</b>	<b>Porcentaje total de respuestas para: interés o valoración relativamente alto, posibilidad de activación de factor</b>	<b>Porcentaje total de respuestas para: interés o valoración relativamente bajo, posibilidad de activación del factor limitada</b>	<b>Porcentaje total de respuestas para: interés o valoración excepcionalmente alto</b>	<b>Porcentaje total (%) de respuesta 21 trabajadores</b>
Dedicación de la tarea	0,00	33,33	4,76	61,90	0,00	100
Aceptación de la autoridad	0,00	57,14	38,10	4,76	0,00	100
Aceptación de las normas y valores	0,00	47,62	42,86	9,52	0,00	100
Requisición	0,00	85,71	14,29	0,00	0,00	100
Expectación	0,00	76,19	14,29	4,76	4,76	100
Supervisión	0,00	57,14	42,86	0,00	0,00	100
Grupo de trabajo	0,00	80,95	9,52	9,52	0,00	100
Contenido del trabajo	0,00	66,67	0,00	33,33	0,00	100
Salario	0,00	19,05	80,95	0,00	0,00	100
Promoción	0,00	80,95	4,76	14,29	0,00	100

*Nota.* Elaboración propia. Tabla que resume los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario CMT.

Se evaluaron 10 aspectos motivacionales, cuyos puntajes se establecieron en la siguiente escala: de 0-20 representaba un interés o valor excepcionalmente bajo; de 21-40 interés o valoración promedio (normal o común); de 41-60 un interés o valoración relativamente alto, posibilidad de activación de factor; el 61-80 se refiere al interés o valoración relativamente bajo, posibilidad de activación del factor limitada; finalmente de 81-100 interés o valoración excepcionalmente alto.

La primera parte, engloba *los medios preferidos para obtener retribuciones*, que incluía: primero, el factor dedicación de la tarea (pertenecen a este factor los comportamientos laborales caracterizados por la consagración de tiempo, esfuerzo e iniciativa al trabajo, por el deseo de mostrar responsabilidad y calidad) con un 33% de interés común y un 61,90% que representó un interés relativamente bajo; la mayoría de los encuestados demuestra poco interés relacionado al esfuerzo e iniciativa del trabajo, pudiendo significar poco deseo de adquirir una responsabilidad laboral o lograr un alto índice de calidad.

Segundo, el factor motivacional aceptación de la autoridad (que incluye modos de comportamiento que manifiestan acato, reconocimiento y aceptación, tanto de personas investidas de autoridad en la organización, como de las decisiones y actuaciones de tales personas) tuvo un porcentaje de 57,14% con un interés promedio (normal o común) y el 38,10% interés relativamente alto con posibilidad de activar el factor en la población. Indicando que poco más de la mitad tiene un interés alto en lograr el reconocimiento o aceptación por parte de la gerencia.

Tercero, el factor motivacional aceptación de las normas y valores (incluye en este factor modos de comportamiento que reflejan la aceptación y puesta en práctica de creencias, valores y normas relevantes para el funcionamiento y permanencia de la organización), del cual se obtuvo

que el 47,62% de los trabajadores tiene un interés promedio (normal o común) y el 42,86% un interés alto con posibilidad de activar el factor. Se evidencia, que hay un amplio interés en los trabajadores por la continuidad y funcionalidad organizacional desde el puesto de trabajo, así como el interés de cumplir con los valores y normas previamente establecida en la organización

Cuarto, el factor motivacional requisición (Considera modos de comportamiento que buscan alcanzar las retribuciones deseadas influenciando directamente a quien puede concederlas mediante solicitud directa, confrontación o persuasión), en el que el 85,71% de los trabajadores demostró un interés promedio o común y un 14,29% posee un interés relativamente alto. Como se expresa anteriormente, la mayoría de los encuestados busca lograr sus objetivos buscando la aprobación de personas encargadas del área en la que requieran sus necesidades sin intermediación.

En quinto lugar, se encuentra el factor expectación (incluye modos de comportamiento que muestran una actitud pasiva de espera o de confianza en las decisiones y disposiciones de los mandos, de los jefes en las determinaciones de la autoridad formal) en el que el 76,19 % de los trabajadores tiene un interés promedio (normal o común) y el 14,29% tiene un interés relativamente alto. Se establece que, los trabajadores tienen interés común en lo referente a actitudes neutras de espera o de confianza en las decisiones y disposiciones de los altos mandos.

En este orden de ideas, dentro de la categoría relacionada con *las condiciones motivacionales externas*; se encuentran los siguientes factores: primero, el factor supervisión (relacionado con comportamiento de consideración, reconocimiento o retroinformación del jefe o representante de la autoridad formal.), del cual se obtuvo que el 57,14% de los trabajadores tiene un interés promedio (normal o común) y el 42,86% tiene un interés relativamente alto con

posibilidad de activar el factor. El anterior factor motivacional, indica que una cantidad cercana a la mitad de los encuestados que muestra un valor importante de interés en el trato del jefe hacia el trabajador.

Segundo factor, el grupo de trabajo (valoración que hace la persona de las condiciones de trabajo que le permiten estar en contacto con otros, participar en acciones colectivas, compartir, aprender de otros), en el que el 80,95% tuvo un interés promedio (normal o común), un 9,52% tiene un interés relativamente alto y el restante 9,52% tiene un interés relativamente bajo. Por lo anterior se indica que, la mayoría manifiesta como importante tener un buen ambiente laboral y participar en este, siendo uno de los ítems con mayor porcentaje de interés promedio o común.

El tercer factor se basa en el contenido del trabajo, (que se refiere a valoración que el individuo hace de condiciones intrínsecas del trabajo que le pueden proporcionar autonomía, variedad e información sobre su contribución), sobre el cual el 66,67% indicaron tener un interés promedio (normal o común) y el 33,33% indicó tener un interés relativamente bajo. Se demuestra un comportamiento cercano al tercio de los encuestados que indica tener motivación normal relacionado a condiciones intrínsecas que le permitan obtener contribuciones.

Como cuarto factor se encuentra el salario (se refiere a la valoración de la retribución económica asociada al desempeño del cargo) el 80,95% demostró tener un interés o valoración relativamente alto con posibilidad de activar el factor y el 19,05% de los trabajadores señaló tener un interés o valoración promedio (normal o común). Esto indica que la mayoría de los trabajadores encuestados se decantó por un interés marcado en el sueldo o retribución económica.

Finalmente, el factor promoción (valoración de la movilidad ascendente que un puesto de trabajo permite a su desempeñaste dentro de un contexto organizacional), en el que un 80,95%

indicó tener un interés promedio (normal o común), el 4,76% de los trabajadores demostró tener un interés relativamente alto y el 14,29% indico tener un interés relativamente bajo. Esto evidencia que, la mayoría de los encuestados tiene un interés promedio en ascender en sus labores a manera de tener un cargo más elevado en la pirámide organizacional.

En resumen, con los hallazgos encontrados en el cuestionario CMT de motivación para el trabajo realizadas a los trabajadores de esta IPS, se pudo identificar que los porcentajes más elevados de interés se encuentran la remuneración salarial o retribución económica con un 80.95% de interés relativamente alto, sin embargo, los ítems relacionados con el factor promoción y el factor grupo de trabajo también logran el 80.95%, aunque estas tienen un interés promedio.

### **Capítulo III**

#### **Describir la Influencia de los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral en la Motivación Extrínseca de los Trabajadores del Área Administrativa de una IPS**

Se realizó un análisis de correlación entre la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral con sus dimensiones y dominios, junto a la motivación extrínseca derivada del estudio del cuestionario CMT de motivación para el trabajo. Los análisis se presentarán de forma independiente para los cuestionarios A (para jefes y profesionales o técnicos) y B (auxiliares y operarios) de la batería, representado a través de una escala de Tau B de Kendall, en la que aquellos valores que estén más cercanos a 1 representan una correlación fuerte.

**Tabla 12**

*Correlaciones entre factores de riesgo psicosocial intralaboral (dimensiones y dominios) y factores de motivación extrínseca. Cuestionario A.*

Items	Características del liderazgo	Retroalimentación del desempeño	Relación con los colaboradores (subordinados)	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Control y autonomía sobre el trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas cuantitativas	Demandas de carga mental	Consistencia del rol	Demandas de la jornada de trabajo	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Reconocimiento y compensación	Dedicación de la tarea	Aceptación de las normas y valores	Expectación	Supervisión	Grupo de trabajo	Contenido del trabajo	Salario	Promoción	Dominios Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas	
Características del liderazgo	0,9273																											
Retroalimentación del desempeño	0,3636	0,836																										
Relación con los colaboradores (subordinados)	-0,4	-0,055	0,7273																									
Claridad de rol	0,2727	0,509	-0,1818	0,727																								
Capacitación	0,4	0,4	-0,0909	0,273	0,8																							
Participación y manejo del cambio	0,5455	0,636	-0,0727	0,436	0,291	0,909																						
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0727	0,218	0,0364	0,2	0,327	0,291	0,8727																					
Control y autonomía sobre el trabajo	0,2909	0,509	-0,2545	0,309	0,164	0,509	0,3636	0,9455																				
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,3818	0,455	-0,1818	0,291	0,146	0,673	0,0727	0,2909	0,9636																			
Demandas cuantitativas	0,3636	0,436	-0,2182	0,291	0,146	0,364	-0,0545	0,4	0,3455	0,8727																		
Demandas de carga mental	0,1091	0,127	-0,1455	-0,055	-0,04	0,146	-0,1455	0,3091	0,4182	0,5091	0,8727																	
Consistencia del rol	0,4	0,509	-0,1273	0,291	0,127	0,546	-0,0182	0,3818	0,5636	0,7091	0,4909	0,946																
Demandas de la jornada de trabajo	0,0182	0,273	-0,1091	0,236	-0,02	0,382	0,4182	0,3273	0,2727	0,1818	-0,0182	0,255	0,8545															
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,2909	0,582	0,0364	0,218	0,4	0,418	0,1636	0,3636	0,3455	0,3636	0,1818	0,418	0,1273	0,7091														
Reconocimiento y compensación	0,4182	0,618	-0,2182	0,455	0,4	0,418	0,0545	0,4909	0,2545	0,5455	0,1091	0,473	0,1091	0,4545	0,9091													
Dedicación de la tarea	0,1273	-0,164	0,1091	-0,291	0,2	-0,255	-0,1636	-0,2727	-0,4	-0,0364	-0,1455	-0,146	-0,3636	0,0182	-0,0364	0,7818												
Aceptación de las normas y valores	-0,164	0,146	0,1091	0,255	-0,24	0,218	0,0909	0,2727	0,1273	0,2909	0,1636	0,255	0,2	0,0182	0,1273	-0,4182	0,8											
Expectación	0	0,236	0,0182	0,491	-0,05	0,2	0,1818	0,2	0,0364	0,3273	0	0,182	0,2545	-0,0182	0,2727	-0,3091	0,5455	0,8545										
Supervisión	0,0182	-0,091	-0,0545	-0,127	-0,15	-0,055	-0,4727	-0,1818	0,1273	-0,1091	0	0,073	-0,3273	0,0182	0,0727	-0,0909	-0,073	-0,2909	0,9273									
Grupo de trabajo	0,0545	-0,073	0,2545	-0,218	-0,05	-0,146	-0,2182	-0,2545	-0,3091	-0,0182	-0,2909	-0,073	-0,2364	0,1091	0,0545	0,4909	-0,073	-0,1818	0,0909	0,96								
Contenido del trabajo	0,0727	0,055	-0,0545	0,164	0,2	0,109	0,2182	0	0,2364	-0,3091	-0,0364	-0,182	-0,1273	-0,0545	-0,1636	-0,3091	-0,127	-0,0182	0,0909	-0,53	0,927							
Salario	-0,091	0,218	0,0545	0,255	-0,16	0,2	0,2182	0,2182	0,1091	0,4	0,0364	0,327	0,6182	0,1273	0,1455	-0,2	0,4	0,4	-0,4	0,13	-0,382	0,891						
Promoción	0,0909	0,146	-0,1818	0,164	0,291	0,091	0,4727	0,2182	-0,0909	0,0364	-0,0364	-0,109	0,2909	-0,0364	0,0364	0,1091	-0,091	0,1455	-0,691	-0,24	0,055	0,127	0,927					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,4	0,527	0,1091	0,2	0,273	0,636	0,1273	0,3455	0,4727	0,2909	0,1455	0,491	0,1455	0,5636	0,3636	0	0,0909	0,0182	0	0,16	-0,036	0,109	-0,11	0,9455				
Control sobre el trabajo	0,3818	0,582	-0,2182	0,546	0,4	0,618	0,5091	0,6545	0,3818	0,3273	0,0727	0,327	0,3455	0,3091	0,5091	-0,2727	0,2182	0,3818	-0,273	-0,38	0,2	0,164	0,418	0,3636	1			
Demandas del trabajo	0,1636	0,364	-0,0727	0,218	-0,04	0,327	-0,1455	0,3273	0,4545	0,7636	0,5818	0,691	0,1636	0,3455	0,3636	-0,1273	0,4364	0,2727	-0,018	-0,02	-0,309	0,418	-0,05	0,2545	0,2	1		
Recompensas	0,4182	0,709	-0,1636	0,4	0,436	0,473	0,0909	0,4909	0,3091	0,5091	0,1455	0,509	0,0909	0,5818	0,8545	0	0,0727	0,1636	0,0545	0,05	-0,127	0,091	0,055	0,4727	0,5273	0,3818	0,964	

*Nota.* Elaboración propia. Correlación batería de riesgo psicosocial forma A y cuestionario CMT.

**Tabla 13**

*Correlaciones entre factores de riesgo psicosocial intralaboral (dimensiones y dominios) y factores de motivación extrínseca. Cuestionario B.*

Ítems	Características del liderazgo	Relaciones sociales en el trabajo	Retroalimentación del desempeño	Claridad de rol	Capacitación	Participación y manejo del cambio	Control y autonomía sobre el trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Demandas cuantitativas	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Demandas de carga mental	Demandas de la jornada de trabajo	Reconocimiento y compensación	Dedicación de la tarea	Aceptación de la autoridad	Aceptación de las normas y valores	Requisición	Expectación	Grupo de trabajo	Promoción	Dominios Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Control sobre el trabajo	Demandas del trabajo	Recompensas	
Características del liderazgo	1																								
Relaciones sociales en el trabajo	0,2667	0,8889																							
Retroalimentación del desempeño	0,6889	0,4	0,9556																						
Claridad de rol	0,6	0	0,5111	0,956																					
Capacitación	0,4667	0,0222	0,3333	0,578	0,867																				
Participación y manejo del cambio	0,4667	0,1333	0,6667	0,333	0,111	0,956																			
Control y autonomía sobre el trabajo	0,2	0,5333	0,3111	0,067	0,022	0,2	0,9556																		
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,3778	0,2	0,2444	0,289	0,533	0,067	0,1556	0,9556																	
Demandas cuantitativas	0,3333	0,3111	0,2889	0,156	0,489	0,022	0,2444	0,7556	0,8667																
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,0222	0,1111	-0,1556	-0,27	-0,02	-0,22	0,1111	0,1333	0,3111	0,8667															
Demandas de carga mental	0,0667	0,3333	0,1111	-0,16	-0,09	0	0,5556	0,0889	0,2889	0,5111	0,9111														
Demandas de la jornada de trabajo	0,2	0,5111	0,2889	-0,11	-0,07	0,156	0,6444	0,2444	0,2	0,2	0,4667	0,956													
Reconocimiento y compensación	0,6444	0,3556	0,5556	0,422	0,378	0,422	0,2	0,6	0,5333	0	0,0667	0,2	0,9111												
Dedicación de la tarea	0,1556	0,0444	0,2444	0,022	0,2	0,222	-0,1111	0,2889	0,4667	0,2889	0,0889	-0,09	0,2889	0,822											
Aceptación de la autoridad	0,2444	0,0889	0,0667	0,244	0,467	-0,07	0,1556	0,2444	0,1778	0,2	0,1556	0,333	0,1111	0,022	0,9556										
Aceptación de las normas y valores	-0,1778	-0,1333	-0,1333	-0,09	-0,04	-0,13	-0,2222	-0,1333	-0,2	-0,1778	-0,0444	-0,31	-0,1778	-0,36	-0,067	0,9333									
Requisición	-0,1778	-0,2222	-0,1778	-0,13	-0,09	0	-0,1778	0,0889	0,0444	-0,0667	-0,3111	0	-0,0667	0,289	-0,133	-0,5778	0,9333								
Expectación	-0,1778	0,1778	-0,0889	-0,22	-0,58	0,089	0,2222	-0,4	-0,3556	-0,1778	0,0889	-0,04	-0,1333	-0,22	-0,578	0,0667	-0,0222	0,933							
Grupo de trabajo	-0,0222	-0,1333	0,0667	-0,2	-0,51	0,289	-0,0667	-0,6	-0,5111	-0,2	-0,1556	-0,09	-0,2444	-0,09	-0,556	-0,1556	0,1778	0,533	0,956						
Promoción	0,0889	0,1556	-0,1333	0	0,222	-0,27	0	0,6	0,4889	0,2667	0,1778	0,178	0,3111	0,133	0,2444	0,0222	0,0222	-0,289	-0,62	0,9333					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,9111	0,3556	0,6889	0,6	0,511	0,422	0,2	0,4667	0,4222	0,0667	0,0222	0,2	0,6444	0,2	0,2444	-0,2667	-0,0889	-0,178	-0,11	0,0889	1				
Control sobre el trabajo	0,7556	0,2	0,7556	0,733	0,511	0,578	0,1333	0,4	0,3111	-0,1556	-0,0444	0,133	0,6222	0,222	0,2667	-0,1556	-0,1556	-0,244	-0,13	0,0667	0,7556	0,978			
Demandas del trabajo	0,2667	0,3333	0,2667	0	0,178	0,044	0,4444	0,4	0,4889	0,5333	0,4444	0,533	0,3111	0,267	0,3333	-0,4222	0,0222	-0,244	-0,27	0,2222	0,3556	0,244	0,978		
Recompensas	0,5556	0,3111	0,4889	0,333	0,422	0,333	0,1333	0,6444	0,6222	0,0444	0,0667	0,111	0,8667	0,356	0,1111	-0,0889	-0,0889	-0,222	-0,33	0,3556	0,5556	0,533	0,311	0,9111	

*Nota.* Elaboración propia. Correlación batería de riesgo psicosocial forma B y cuestionario CMT.

### *Análisis para Cuestionario Tipo A*

Se encontró una fuerte correlación entre recompensas con reconocimiento y compensación ( $=0.8545$ ), adicionalmente, se encontraron alta correlación positiva entre demandas del trabajo y demandas cualitativas ( $=0.7636$ ), la consistencia en el rol y demandas cuantitativas ( $=0.7091$ ), recompensas y retroalimentación del desempeño ( $=0.7091$ ), consistencia del rol y demandas cualitativas ( $=0.7091$ ). Por otra parte, la correlaciones moderadas fueron entre demandas en el trabajo y consistencia del rol ( $=0.6909$ ), control del trabajo frente a control y autonomía sobre el trabajo ( $=0.6545$ ), dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con participación y manejo del cambio ( $=0.6364$ ), control sobre el trabajo con participación y manejo del cambio ( $=0.6182$ ), participación y manejo del cambio con características del liderazgo ( $=0.5455$ ) (*Ver tabla 12*).

El ítem Retroalimentación del desempeño fue el que mayor correlaciones se presentó frente a los otros ítems, reportando correlaciones moderadas positivas frente a participación y manejo del cambio ( $=0.6364$ ), reconocimiento y compensación ( $=0.6182$ ), recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza ( $=0.5818$ ), control sobre el trabajo ( $=0.5818$ ), dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo ( $=0.5273$ ), claridad de rol ( $=0.5091$ ), control y autonomía sobre el trabajo ( $=0.5091$ ) y finalmente consistencia del rol ( $=0.5091$ ) (*Ver tabla 12*).

Se reportaron correlaciones moderadas negativas entre los ítems promoción y supervisión ( $= -0.691$ ), contenido del trabajo y grupo de trabajo ( $= -0.5273$ ). No se encontró ninguna correlación superior a  $=0.5$  para los ítems: relaciones sociales en el trabajo,

demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, aceptación de la autoridad y requisición.

Se podría concluir que recompensas (retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales) con reconocimiento y compensación (retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo) con un valor de 0.8545; adicionalmente, demandas del trabajo (exigencias que el trabajo impone al individuo) y demandas cualitativas (exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para llevarlo a cabo) con un valor de 0.7636; son los ítems que mayor correlación representan del estudio para los trabajadores de la Forma A.

### ***Análisis para Cuestionario Tipo B***

En los encuetados del cuestionario B se encontró una muy alta correlación entre dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con características del liderazgo (=0.9111), también se encontraron altas correlaciones entre los ítems demandas cuantitativas con demandas ambientales y de esfuerzo físico (=0.7556), además, moderadas correlaciones en los ítems relaciones sociales en el trabajo y características del liderazgo (=0.6889), participación y manejo del cambio con retroalimentación del desempeño (=0.6667), demandas de la jornada de trabajo con control y autonomía sobre el trabajo (=0.6444), dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con reconocimiento y compensación (=0.6444) (*Ver tabla 13*).

El ítem de control sobre el trabajo reportó varias correlaciones altas y moderadas con respecto a los ítems y características del liderazgo (=0.7556), retroalimentación del desempeño (=0.7556), dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (=0.7556), claridad de rol (=0.7333), reconocimiento y compensación (=0.6222), participación y manejo del cambio (=0.5778) y capacitación (=0.511). Adicionalmente, el ítem recompensas se correlacionó positivamente con reconocimiento y compensación (=0.8676), demandas ambientales y de esfuerzo físico (=0.6444), demandas cuantitativas (=0.6222), características del liderazgo (=0.5556), dominios liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (=0.5556), control sobre el trabajo (=0.5333) (*Ver tabla 13*).

Se reportaron correlaciones negativas moderadas en los ítems promoción y grupo de trabajo (= -0.6222), requisición y aceptación de la autoridad (= -0.5778), requisición y capacitación (= -0.5778), expectación con aceptación de las normas y valores (= -0.5778). No se encontró correlación por encima de =0.5 con ninguno de los ítems evaluados en los ítems: oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, demandas emocionales, recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, supervisión, contenido del trabajo y salario.

Se identifica que los factores liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (relación social entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores, que influyen en la forma de trabajar y en el ambiente) con características del liderazgo (atributos de la gestión de los jefes inmediatos) que posee un valor de 0.9111; Además, los ítems demandas cuantitativas (exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar) con demandas ambientales

y de esfuerzo físico (condiciones del lugar de trabajo y a la carga física) con un valor de 0.7556; son los que mayor relación representan en los trabajadores de la forma B.

## Conclusiones

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la motivación extrínseca a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa de una IPS de la ciudad de Palmira, Valle; esto por medio de un análisis de tipo descriptivo, documental-de campo y correlacional, el cual se basó inicialmente en la aplicación de un cuestionario sociodemográfico y ocupacional que facilitó tener una caracterización y conocimiento de los trabajadores, en el que se identificó a 21 trabajadores, en su mayoría mujeres, en la que predomina las edades generacionales X y Millennials y que llevan a cabo actividades como Call center, atención en plataforma y administrativas en general.

En concordancia, con el fin de identificar el nivel de exposición de la muestra objeto de estudio al riesgo psicosocial se aplicó la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en su forma *A* y *B*, los cuales son aplicados para jefes, profesionales o técnicos en su forma *A* y para los cargos auxiliares y operarios en su forma *B*; se pudo determinar que los resultados fueron favorables para los trabajadores del área administrativa que realizaron el cuestionario *A*, pues no hay un riesgo latente en ellos ya que el 82% presentan en el puntaje total del cuestionario un riesgo despreciable, es decir, se encuentran expuestos a un menor grado de riesgo, el cual se debe de mantener y proteger por medio de acciones y programas de promoción. Únicamente, se resaltan los dominios demandas del trabajo en el que se obtuvo que un 36% de la población tiene un riesgo alto y el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un 18% de riesgo alto.

En este orden de ideas, los trabajadores que realizaron el cuestionario *B*, aunque arrojaron un resultado provechoso, pues el resultado total del cuestionario arrojó que un 50% de estos se

encuentran en riesgo despreciable y riesgo bajo, el 30% de los mismos se encuentran en riesgo alto y muy alto; específicamente, los dominios control sobre el trabajo con un 20% de riesgo alto y 30% de riesgo muy alto; demandas del trabajo con un 20% de riesgo muy alto; finalmente, recompensas en el que el 20% de los trabajadores obtuvo un riesgo muy alto. Por lo tanto, se deben de realizar intervenciones de manera paulatina con el fin de disminuir la posibilidad de desencadenar algún tipo de riesgo intralaboral en los trabajadores operarios y auxiliares como el estrés o la deserción laboral.

De igual manera, para definir los factores de motivación extrínseca presente en los trabajadores del área administrativa de una IPS se aplicó el cuestionario de motivación para el trabajo – *CMT*, por medio del cual se evidenció que los factores que más inciden en la vida laboral de los trabajadores son la remuneración salarial, la promoción y el grupo de trabajo; estos factores hacen parte de la categoría relacionada con las condiciones motivacionales externas y son consideradas las más importantes para los trabajadores por su interés en tener una retribución económica adecuada, su deseo de ascender de cargo en la empresa y estar en un buen ambiente laboral con sus compañeros.

Por último, para poder describir la influencia de los factores de riesgo psicosocial intralaboral en la motivación extrínseca de los trabajadores del área administrativa de una IPS se hizo una correlación entre los resultados arrojados en el cuestionario A y el cuestionario B con sus respectivas dimensiones y dominios junto con los resultados del cuestionario de motivación para el trabajo. Para la población del cuestionario A, los ítems que mayor correlación representan para los trabajadores son: las recompensas, el reconocimiento y la compensación, las demandas o exigencias en el trabajo y las demandas cualitativas en relación al tiempo que tienen para llevar a

cabo su trabajo; para el cuestionario B, los factores de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, las características del liderazgo, las demandas cuantitativas con las demandas ambientales y de esfuerzo físico son aquellos que mayor relación representan para los trabajadores.

Se evidencia que, la IPS en términos de incidencia de los factores de riesgo intralaboral en los trabajadores se encuentra en general sin riesgo, es decir, tiene un adecuado control y manejo de las condiciones del interior de la empresa relacionadas la organización y las labores que realizan los trabajadores del área administrativa representando así un factor protector para el trabajo.

Cabe acotar que, el oportuno abordaje de los factores de riesgo psicosociales que se evidenciaron en algunos trabajadores es de suma importancia para fomentar su bienestar y calidad de vida; para esto, es vital el compromiso de la alta gerencia apoyándose en estrategias y técnicas participativas e integrales que limiten el desarrollo de futuras enfermedades laborales y otros efectos organizacionales, pero por sobre todo, que tenga un impacto positivo en el desarrollo organizacional del trabajador.

Finalmente, el compromiso y desempeño de cada uno de los trabajadores en concordancia con sus motivadores externos representan las bases para alcanzar un mejor clima, ambiente laboral y crecimiento personal, a su vez, facilita el logro de los objetivos de la empresa; a partir de esto, surge la importancia de saber aprovechar este interés que representó la población sujeto a estudio frente a los factores de motivación externa como una oportunidad significativa para la alta gerencia de lograr mayor motivación en los trabajadores.

## Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos al analizar y estudiar los cuestionarios aplicados a la población objeto de estudio, se sugiere tener en cuenta ciertos aspectos relevantes en miras de mejora, con el fin de lograr beneficios tanto para los trabajadores como para la organización. Dentro estos aspectos se pueden mencionar:

1. Monitorear e intervenir periódicamente aquellos factores de riesgo psicosociales intralaborales que indicaron un porcentaje de riesgo alto y muy alto en los dominios como: demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (en la forma A); Así como también, Control sobre el trabajo, demandas de trabajo y recompensas (en la forma B). Esto con el fin de plantear acciones de mejora y prevenir daños tanto en la salud como en el bienestar de cada uno de los trabajadores de la IPS.

2. Entre las acciones de mejora que la IPS puede implementar se identifican las siguientes:

a) Brindar el apoyo necesario al trabajador estableciendo reuniones constantemente para que haya una mejor comunicación interna y se puedan expresar aquellas dificultades o situaciones a las que se encuentra expuesto diariamente el trabajador logrando encontrar soluciones rápidamente, así como también, fortalecer los canales de comunicación asegurando que la información llegue acertada y oportunamente a su objetivo.

b) Establecer en el área laboral una descripción detallada y minuciosa de cada uno de los puestos de trabajo en donde se exponga con claridad cada una las actividades que se deben cumplir logrando así el perfil adecuado que se requiere para cada área laboral.

c) Propiciar espacios y estrategias en donde el trabajador de la IPS logre disipar el estrés por la exigencia y la responsabilidad que requiere el cargo, teniendo así un trabajador más eficiente, productivo y ameno en su ambiente laboral.

d) Llevar a cabo capacitaciones constantes sobre factores de riesgo psicosociales, cómo prevenirlos e intervenirlos, en la que se traten temas sobre condiciones que puedan estar presentes en situaciones laborales que tengan relación con la organización, el contenido del trabajo, entre otras, que puedan afectar el bienestar y salud de los trabajadores con el fin de que todos estén informados sobre las características y naturaleza del riesgo psicosocial; estas actividades contribuyen a la protección de la salud y seguridad de los miembros de la organización.

3. Se propone el abordaje de los factores de riesgo psicosociales intralaborales a partir de los establecido en las resoluciones 2404 del 2019 y 2406 de 2008; en la primera, se indican los instrumentos que facilitan el poder identificar los factores psicosociales y las guías necesarias para poder afrontarlos, dentro las cuales se resaltan la guía técnica general promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora (MINTRABAJO, 2015), así como también, el protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social (MINTRABAJO, 2015) entre otros, esto como material relevante para la empresa que le permita saber cómo intervenir aspectos psicosociales desde un abordaje interdisciplinar para su prevención, control, acompañamiento y evaluación; la segunda, establece los criterios para la intervención de factores de riesgo psicosocial y sobre el desarrollo del programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Como se menciona anteriormente, para las organizaciones existen una serie de guías y protocolos desarrollados por el Ministerio del trabajo, en los que se tienen en cuenta estrategias

de intervención y sus efectos sobre los factores de riesgo psicosociales; dentro de estas acciones resaltan, por ejemplo, la estrategia de “*Gestión del Cambio*” de la guía técnica general, en ella se desglosa la adaptación al cambio en las organizaciones por medio de la toma de decisiones gerenciales frente a aspectos externos e internos que afecten la organización (MINTRABAJO, 2015); otra estrategia de intervención es la de “*prevención y control de la fatiga*” del protocolo de intervención del sector salud, que se desarrolla en base al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) permitiendo tener una información más detallada y analítica de los componentes a intervenir, facilitando el desarrollo de acciones que contribuyen a disminuir comportamientos de riesgo (MINTRABAJO, 2015). Se plantea a la empresa revisar este tipo de estrategias ya que serían de muy buen impacto para los trabajadores, actuando oportunamente y previniendo cualquier situación en la que se deba intervenir.

4. Es muy importante evaluar acciones de motivación laboral sobre aquellos factores de motivaciones externas como remuneración salarial y las recompensas, así como también, el factor promoción y grupo de trabajo, ya que la población sujeta de estudio ha indicado un interés bastante relevante en los resultados del cuestionario aplicado; al establecer estrategias motivacionales a partir de los resultados obtenidos, se lograra retribuir el esfuerzo y dedicación que tienen los trabajadores de la IPS al desarrollar cada uno de los objetivos propuestos dentro de la empresa, logrando mayor productividad, eficiencia y satisfacción beneficiando a toda la organización.

5. Finalmente, se establece la posibilidad de continuar con la investigación en la empresa con el fin de ampliar conocimiento sobre los temas tratados, incluyendo los factores psicosociales extralaborales o la motivación intrínseca en los trabajadores; esto como base para que la empresa pueda tomar decisiones significativas ante cualquier factor de riesgo psicosocial presente en sus

trabajadores, así como también, en el ámbito motivacional. Inclusive, se recomienda hacer el estudio involucrando las demás áreas de la organización con el fin de determinar el estado de los trabajadores frente a esta variables.

### Referencias Bibliográficas

Álvarez, F. (1992). *Cuadernillo de cuestionario de motivación laboral*.

[https://www.academia.edu/31026859/CUADERNILLO\\_DE\\_CUESTIONARIO\\_DE\\_MOTIVACION\\_LABORAL](https://www.academia.edu/31026859/CUADERNILLO_DE_CUESTIONARIO_DE_MOTIVACION_LABORAL)

Álvarez, F. T. (1998). Motivación para el trabajo: Derivación de factores de segundo orden a partir del test motivacional CMT. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 17(1), 4-18.

Astudillo, C. (2014). *Factores psicosociales en el trabajo: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?* Recuperado 13 de abril de 2022, de

[https://ispch.cl/sites/default/files/NOTA\\_TECNIC\\_FACTORES\\_PSICOSOCIALES\\_EN\\_EL\\_TRABAJO\\_032014.pdf](https://ispch.cl/sites/default/files/NOTA_TECNIC_FACTORES_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO_032014.pdf)

Bados López, A., & García Grau, E. (2011). *Técnicas operantes*.

<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/18402>

Beltrán, C. A., Moreno, M. P., Estrada, J. G. S., López, T. M. T., & Rodríguez, M. G. A. (2012). Factores de riesgo psicosociales laborales incidentes en la salud de los médicos de familia en Guadalajara, México. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 5(1), 45-54.

Bergström, E., & Garcia Martinez, M. (2016). *The Influence of Intrinsic and Extrinsic*

*Motivation on Employee Engagement: A qualitative study of the perceptions of managers in public and private sector organizations.*

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-123223>

- Cardona, F., & Vargas, M. (2017). *Intervenciones para la prevención primaria de factores de riesgo psicosocial intralaboral: Revisión sistemática de la literatura*.  
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/186>
- Chang, J.-H., & Teng, C.C. (2017). Intrinsic or extrinsic motivations for hospitality employees' creativity: The moderating role of organization-level regulatory focus. *International Journal of Hospitality Management*, 60, 133-141.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.10.003>
- Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1616 del 2013*. Recuperado 14 de abril de 2022, de  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Cortés, J. (2012). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Recuperado 5 de marzo 2022 de,  
<https://s4991ff22c06ab43d.jimcontent.com/download/version/1584023319/module/8104539763/name/seguridad%20e%20higiene%20en%20el%20trabajo%20%28JM%20Corte-10ed%29-comprimido.pdf>
- Clotilde Nogareda. (2000). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. INSSST. [https://issuu.com/icaselcanarias/docs/4.4\\_ntp\\_702](https://issuu.com/icaselcanarias/docs/4.4_ntp_702)
- Confederación de empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. *Depósito de Guías de Psicología*.  
<https://depositodeguias.wordpress.com/2016/07/14/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-en-pdf/>
- Congreso de la República. (2012). *Ley 1562 del 2012*.  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1562\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html)

- Diario Portafolio, C. E. E. (2017). *¿Qué piensan los colombianos sobre motivación laboral?*  
Portafolio.co. <https://www.portafolio.co/tendencias/la-importancia-de-la-motivacion-laboral-508298>
- Enríquez, A., Gaete, I., Losada, A., Mora, C., & Trujillo, C. (2019). *Factores psicosociales intralaborales que inciden en la motivación de empresa de construcción inmobiliaria ubicada en la ciudad de Bogotá-2019.*  
<https://repositorio.unitec.edu.co/handle/20.500.12962/550>
- Fidias G. Arias. (2006). *El proyecto de investigación, 6ta Edición.*  
[https://www.academia.edu/23573985/El\\_proyecto\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_6ta\\_Edici%C3%B3n\\_Fidias\\_G\\_Arias\\_FREELIBROS\\_ORG](https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG)
- Fratello, O. (2017). *Las motivaciones de los trabajadores en el factor social*  
[[Http://purl.org/dc/dcmitype/Text](http://purl.org/dc/dcmitype/Text), Universidad de Extremadura].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=125709>
- Guerra Pizarro, P. M. (2021). Influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios. *Repositorio institucional - URP*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3974>
- Gestor Normativo. (2006). *Ley 1090 de 2006—Gestor Normativo—Función Pública.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- Gestor Normativo. (1998). *Decreto Ley 1567 de 1998—Gestor Normativo—Función Pública.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Hernández, E. (2019). *La exposición a factores de riesgo psicosocial intralaboral en un personal de vigilancia y seguridad privada*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/32465>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York : J. Wiley.

<http://archive.org/details/motivationtowork0000unse>

Incacutipa, Y. M., & Gamarra, J. M. (2014). Satisfacción Laboral Y Motivación De Los Trabajadores De La Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo—Puno—Perú, 2013. *COMUNICACIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5(1), 5-13.

ICONTEC. (1995). *Norma técnica colombiana 3701*. Recuperado 14 de abril de 2022, de

<https://syecoconsultores.files.wordpress.com/2018/09/ntc-3701-clasificacion-y-estadistica-de-at-y-el.pdf>

ISO. (2018). *Norma ISO 45001 del 2018*. Recuperado 14 de abril de 2022, de

<https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Julia Sutil Vivas. (2014). *Factores de riesgo psicosocial en España—Affor Health | Cuidamos la salud psicológica en el trabajo*. <https://afforhealth.com/factores-de-riesgo-psicosocial-en-espana/>

López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.

<https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015). *Fuentes de información*.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/16700>

Marín, D. C. C., Arboleda, M. C. E., Madera, A. P. V., & Parra, L. (2012). Riesgos psicosociales intralaborales y estrés en el área de logística de una empresa multinacional del sector manufacturero. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 2(2), 18-20.

Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial*.

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/estudios/>

MINTRABAJO. (2015). *Guía técnica general: Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en población trabajadora*.

<https://fondoriesgoslaborales.gov.co/wp-content/uploads/2018/09/01-Guia-tecnica-general.pdf>

MINTRABAJO. (2015). *Protocolo de intervención de factores psicosociales para trabajadores de la salud y asistencia social*. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2019/08/gestion-demandas-trabajo.pdf>

MINTRABAJO. (2020). *Circular 0064 del 2020*. Recuperado 15 de marzo de 2022, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Circular+0064.PDF/a3370954-2e5c-72fd-0801-f359a91ba67c?t=1602107574701>

MINTRABAJO. (2013). *II Encuesta Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado 11 de marzo de 2022, de <https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>

- Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2011). *Factores de riesgo psicosocial intralaborales en los trabajadores de sistemas infotec soluciones informática*. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17692>
- MINPROTECCIÓN. (2008). *Resolución 2646 del 2008*. Recuperado 16 de marzo de 2022, [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minproteccion\\_2646\\_2008.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm)
- MINTRABAJO. (s. f.). *Guía técnica de implementación del SG SST para Mipymes—Ministerio del trabajo*. Recuperado 24 de abril de 2022, de [https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/publicaciones/-/asset\\_publisher/adfJk4kuWotx/content/guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/publicaciones/-/asset_publisher/adfJk4kuWotx/content/guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes)
- MINTRABAJO. (2019). *Resolución 2404 del 2019*. Recuperado 16 de marzo de 2022, [https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_mtra\\_2404\\_2019.htm](https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_2404_2019.htm)
- Moreno, M. P., Beltrán, C. A., Torres, J. M. Z., & Pérez, I. L. (2011). Factores psicosociales de riesgo, Burnout y work engagement en empleados de pequeñas tiendas comerciales de Guadalajara, México. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 1(3), 21-27.
- Moreno-Jimenez, B., & León, C. (2013). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Oficina Internacional del Trabajo Nigeria. (1984) *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Recuperado 5 de marzo de 2022, de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>
- Peiro, J. (2004). The work system and its implications for the prevention of psychosocial risks at work. *Universitas Psychologica*, 3.

Pozo Eugenio, C. M. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: El caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.*

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6165>

Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero (Work motivation, fundamental factor for achievement of organizational objectives: Case of a steel pipe manufacture company.*

[https://www.academia.edu/24950473/La\\_motivaci%C3%B3n\\_laboral\\_factor\\_fundamental\\_para\\_el\\_logro\\_de\\_objetivos\\_organizacionales\\_Caso\\_empresa\\_manufacturera\\_de\\_tuber%C3%ADa\\_de\\_acero\\_Work\\_motivation\\_fundamental\\_factor\\_for\\_achievement\\_of\\_organizational\\_objectives\\_Case\\_of\\_a\\_steel\\_pipe\\_manufacture\\_company](https://www.academia.edu/24950473/La_motivaci%C3%B3n_laboral_factor_fundamental_para_el_logro_de_objetivos_organizacionales_Caso_empresa_manufacturera_de_tuber%C3%ADa_de_acero_Work_motivation_fundamental_factor_for_achievement_of_organizational_objectives_Case_of_a_steel_pipe_manufacture_company)

Reeve, J. (2009). *motivación y emoción.* McGraw-Hill.

Rivas, H. & Perero, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Robert Town, Douglas R. Wholey, John Kralewski, & Bryan Dowd. (2004). *Assessing the Influence of Incentives on Physicians and Medical Groups.*

<https://usc.elogim.com:2789/doi/abs/10.1177/1077558704267507>

Rodríguez, M. I. (2017). *Factores de riesgo psicosociales en una IPS de tercer nivel en la ciudad de Bucaramanga.* <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/370>

Sarmiento González, M. C. (2013). *Factores de riesgo psicosocial intralaboral: Diagnóstico en personal terapéutico asistencial.* <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/3185>

Senado de la Republica. (1991). *Constitución política*.

<http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>

Soriano, M. M. (2001). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 9, 163-184.

Suárez, C. A. B., González, L. M. G., & Ortiz, V. H. C. (2018). Identificación de factores de riesgos psicosociales del personal en una clínica nivel III de la ciudad de Cali. *Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte*, 35(2), 131-144.

Suzanne Rose, S. H. (2021). *Emotions, Perceived Stressors and Coping Strategies of Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic* [Data set]. Inter-university Consortium for Political and Social Research (ICPSR). <https://doi.org/10.3886/E142222V2>

Taufek, F. H. B. M., Zulkifle, Z. B., & Sharif, M. Z. B. M. (2016). Sustainability in Employment: Reward System and Work Engagement. *Procedia Economics and Finance*, 35, 699-704. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00087-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00087-3)

Valderrama Lotero, L. F. (2018). *Factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos en 4 trabajadores de Organizaciones de la salud en la ciudad de Medellín*. <http://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13356>

Varela Ospino, J. M. (2019). *Factores de riesgo psicosocial intralaborales en los trabajadores de sistemas infotec soluciones informática*. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17692>

Varma, C. (2017). *Importance of Employee Motivation & Job Satisfaction For Organizational Performance* (SSRN Scholarly Paper N.º 3073813). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=3073813>

## Anexos

### Anexo 1

Batería de *Factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A y B)*.

## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

### FORMA A



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

### INTRALABORALFORMA A

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### *Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	X		<del>          </del>		

Respuesta

Respuesta equivocada

definitiva

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) olugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene acargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar e <i>Tabla 14</i> en de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	
No	

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					

Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES.**

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

# CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL

## FORMA B



Libertad y Orden



## CUESTIONARIO DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

### INTRALABORALFORMA B

#### INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su trabajo.

Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense como es su trabajo y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta. Señale con una "X" en la casilla de la respuesta que refleje mejor su trabajo. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

#### *Ejemplo*

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi trabajo es repetitivo	<b>X</b>		<del>          </del>		

Respuesta

Respuesta equivocada

definitiva

Tenga presente que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo es el trabajo que le han asignado.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, aproximadamente usted requerirá 1 hora para contestar todas las preguntas.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que hacer cálculos matemáticos					
20	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21	Trabajo en horario de noche					
22	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
24	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
25	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
26	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
27	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
28	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
29	En mi trabajo puedo hacer cosas nuevas					
30	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
31	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
32	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
33	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
34	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
35	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
36	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
37	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
38	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
39	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
40	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
41	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
42	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
43	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
44	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
46	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
47	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
48	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
49	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
50	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
51	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
52	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
53	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
54	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
56	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
57	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
58	Mi jefe me trata con respeto					
59	Siento que puedo confiar en mi jefe					
60	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
61	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
62	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
63	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
64	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
65	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
66	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
67	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
68	Mi grupo de trabajo es muy unido					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
69	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
70	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
71	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
72	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
73	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
74	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
75	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
76	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
77	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
78	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
79	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
80	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
81	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
82	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
83	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
84	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
85	Mi trabajo en la empresa es estable					
86	El trabajo que hago me hace sentir bien					
87	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
88	Hablo bien de la empresa con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue  SI por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase alas preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES.**

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
89	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
90	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
91	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
92	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
93	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
94	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
95	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
96	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					
97	Puedo expresar tristeza o enojo frente a las personas que atiendo					

*Nota.* Batería de riesgos psicosociales intralaborales aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS. Tomado de Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial*. <https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/estudios/>

**Anexo 2***Ficha de datos generales.***FICHA DE DATOS GENERALES**

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

1. Nombre completo:

2. Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

3. Año de nacimiento:

4. Estado civil:

Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
Casado (a)	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>
Separado (a)	<input type="checkbox"/>
Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
Sacerdote / Monja	<input type="checkbox"/>



Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Hogara

5. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Ninguno	
Primaria incompleta	
Primaria completa	
Bachillerato incompleto	
Bachillerato completo	
Técnico / tecnológico incompleto	
Técnico / tecnológico completo	
Profesional incompleto	
Profesional completo	
Carrera militar / policía	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	

6. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

7. Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

8. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	<input type="checkbox"/>	F
2	5	<input type="checkbox"/>	N
3	6		

9. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

10. Número de personas que dependen económicamente de usted

--	--

11. Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

12. ¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

13. ¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

14. Seleccione el tipo de cargo que más se parece al que usted desempeña y señalelo en el cuadro correspondiente de la derecha. Si tiene dudas pida apoyo a la persona que le entregó este cuestionario

Jefatura - tiene personal a cargo	
Profesional, analista, técnico, tecnólogo	
Auxiliar, asistente administrativo, asistente técnico	
Operario, operador, ayudante, servicios generales	

15. ¿Hace cuántos años que desempeña el cargo u oficio actual en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

16. Escriba el nombre del departamento, área o sección de la empresa en el que trabaja

--

17. Seleccione el tipo de contrato que tiene actualmente (marque una sola opción)

Temporal de menos de 1 año	
Temporal de 1 año o más	
Término indefinido	
Cooperado (cooperativa)	
Prestación de servicios	
No sé	

18. Indique cuántas horas diarias de trabajo están establecidas habitualmente por la empresa para su cargo

_____ horas de trabajo al día
-------------------------------

19. Seleccione y marque el tipo de salario que recibe (marque una sola opción)

Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	
Una parte fija y otra variable	
Todo variable (a destajo, por producción, por comisión)	

## MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Nota:** Ficha de datos generales aplicada a los trabajadores del área administrativa de una IPS.

Tomado de: Ministerio de la Protección Social & Pontificia Universidad Javeriana. (2010).

*Batería de instrumentos para la evaluación del riesgo psicosocial.*

<https://www.fondoriesgoslaborales.gov.co/estudios/>

**Anexo 3**

*Cuestionario CMT Cuestionario de motivación para el trabajo.*

# CMT

----- **Fernando Toro Álvarez**

## CUADERNILLO DE ITEMS

### Instrucciones Generales

Este cuestionario tiene por objeto una idea general sobre aquellos aspectos de trabajo que son de interés para Ud., y sobre las acciones que está dispuesto a realizar para conseguirlos.

Todas las respuestas dadas por Ud., son importantes para comprender sus intereses en el trabajo. Por tanto, no hay respuestas ni buenas ni malas. Lo único que cuenta es su veracidad.

Esta encuesta esta dividida en tres partes, cada una con sus respectivas instrucciones iniciales. Léalas con atención y no comience a responder hasta tanto este seguro de haberlas comprendido.

Responda todos y cada uno de los puntos, pero no les dedique demasiado tiempo. Responda con rapidez y de la manera vez y espontanea.

SEGUNDA EDICION

Prohibida su copia y reproducción

Copyright 1.992. Cincel Ltda.

Apartado Aéreo 65021. Medellín Colombia

Aquí encontrará varios grupos de afirmaciones relacionado con los medio más efectivos para alcanzar ciertos “**beneficios**” en el trabajo. Cada grupo está encabezado por una frase que muestra una situación de trabajo deseada. Enseguida se encuentra cinco frases que describen acciones que una persona puede realizar para lograr la situación deseada. Ordene mentalmente las cinco acciones según el orden de importancia en que usted está dispuesto a realizarlas. Asigne el numero (5) a la que realizaría en primer lugar, el numero (4) a la que llevaría a cabo segundo término y continúe en orden descendente hasta asignarle uno (1) a la que solamente realizaría en un caso extremo.

Una vez ordenadas las acciones, observe la letra que precede a cada una. Ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS y escriba en el círculo correspondiente el número de orden que le dio. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

**Ejemplo:****0. EL MEDIO MAS EFECTIVON PARA CONSEGUIR UNA MEJORA SALARIAL ES :**

- a. Cumplir con el horario de trabajo
- b. Colaborar con los compañeros
- c. Solicitarlo directamente al jefe
- d. Cuidar los equipo e implementos de la empresa
- e. Vincularme a un grupo de presión

En la hoja de respuestas usted anotara su ordenamiento (1,4,2,3,5.) así:

- 0. a. 1
- b. 4
- c. 2
- d. 3
- e. 5

ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER  
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

HAGA SUS NARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

0. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER UN TRATO JUSTO Y CONSIDERADO POR PARTE DEL JEFE ES:

- a. Economizar materiales e implementos de trabajo y evitar los riesgos de pérdidas y daños.
- b. Con todo respeto solicitarle un trato y considerado, cuando se necesario.
- c. Dar cumplimiento a lo que él espera que uno lleve a cabo.
- d. Dedicarse con empeño al trabajo durante el tiempo debido.
- e. Dar cumplimiento a sus instrucciones y subgerencias.

1. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA TENER UN TRATO VERDADERAMENTE INTERESANTE ES:

- a. Ponerle empeño e imaginación.
- b. Solicitar personalmente al jefe mi ubicación en un trabajo que se acomode bien a mis capacidades o que se acomode bien a mis capacidades o que me interese.
- c. Esforzarme por realizar con entusiasmo las funciones y tareas asignadas.
- d. Confiar en que la empresa me brinde una buena oportunidad.
- e. Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.

2. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER AUMENTOS DE SUELDO Y MEJORES BENEFICIOS ECONOMICOS ES:

- a. Convencer al jefe de que poseo los méritos suficientes para ello.
- b. Hacer el trabajo con eficiencia y responsabilidad.
- c. Aceptar y cumplir funciones, normas y reglamentos de trabajo.
- d. Acatar las decisiones y orientaciones del jefe inmediato.
- e. Estar a la espera de que la empresa haga los aumentos convenientes según sus posibilidades.

3. EL MEDIO MÁS EFECTIVO PARA OBTENER UN ASCENSO EN EL TRABAJO ES:

- a. Dar apoyo a los proyectos, planes y políticas de la empresa.
- b. Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo.
- c. Convencer al jefe, no solo con palabras sino con mi rendimiento de los méritos y capacidades con que cuento.
- d. Darle tiempo a la empresa para que se dé cuenta de mis conocimientos y capacidades.
- e. Dar colaboración y apoyo a las decisiones.

4. EL MEDIO MÁS EFICAZ PARA PODERSE INTEGRAR A UN GRUPO DE TRABAJO ES:

- a. Mostar interés en la tarea encomendada al grupo.
- b. Ofrecerle apoyo cuando sea necesario trabajar para obtener ventajas o beneficios para el bien de todos.
- c. Colaborarle para que pueda sacar adelante los trabajos que su jefe le encargo.
- d. Esperar que, a medida que me vaya conociendo, me acepten y me tengan en cuenta.
- e. Mostrarse respetuoso de las personas y de las normas sociales.

-----**SEGUNDA PARTE**-----

Aquí también encontrara varios grupos de afirmaciones relacionadas con aspectos diferentes del trabajo. Cada grupo tiene cinco afirmaciones. Léalas y ordénelas

mentalmente según la importancia que les concede. Asígnele el número cinco (5) a la que considero más importante hasta darle uno (1) a la que encontró de menor importancia.

Una vez ordenadas las acciones, observe la letra que precede a cada una. Ubíquela en la HOJA DE RESPUESTAS y escriba en el círculo correspondiente el número de orden que le dio. Recuerde que debe asignar un valor diferente a cada afirmación.

**Ejemplo:**

**0. LO MAS IMPORTANTE PARA, MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Viajar a otros sitios como parte de mi trabajo
- b. Supervisar un gran número de personas
- c. Recibir elogios por contribuciones importantes al trabajo
- d. Ganar mucho dinero
- e. Tener un puesto que me haga sentir competente y hábil.

En la hoja de respuestas usted anotara su ordenamiento (3,5,1,2,4.) así:

- 0. a. 3
- b. 5
- c. 1
- d. 2
- f. 4

ASEGURESE DE HABER COMPRENDIDO, ANTES DE COMENZAR A RESPONDER  
NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO

HAGA SUS NARCAS EN LA HOJA DE RESPUESTAS

**5. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:**

- a. Contar con un jefe que se preocupe de verdad por su gente.
- b. Ganar buenos auxilios económicos y buenas prestaciones extralegales para mi beneficio y el de mi familia.
- c. Tener ascensos que me permitan alcanzar un trabajo de mayor responsabilidad.

- d. Poder integrar mis esfuerzos a las actividades de otras personas para producir resultados conjuntos que beneficien a todos.
- e. Poder experimentar interés y motivación por mis tareas.

6. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Ganar un sueldo que me permita atender adecuadamente todas mis necesidades y las de mi familia.
- b. Tener ascensos para lograr un trabajo más interesante e importante.
- c. Poderme integrar a un equipo con gente dinámica.
- d. Que mi jefe evalúe de una manera considerada, comprensiva y justa.
- e. Desempeñar un trabajo que contenga actividades variadas y verdaderamente interesantes.

7. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Contar con un sueldo equivalente o mejor que el de otras personas que trabajan en mi ocupación.
- b. Trabajar en equipos con gente de la que yo pueda aprender.
- c. Tener jefe que me dé a conocer los resultados de mi trabajo.
- d. Tener ascensos que me permitan ir obteniendo mayor prestigio y autoridad.
- e. Poder atender con frecuencia asuntos y situaciones de trabajo diferentes.

8. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Trabajar con otros para beneficiarse de sus conocimientos y experiencia.
- b. Saber que periódicamente puedo recibir aumentos salariales.
- c. Llevar a cabo actividades variadas y de interés que me eviten la rutina y la monotonía.
- d. Tener ascensos que me permitan sentir que progreso y me perfecciono en mi ocupación.
- e. Tener un jefe que se fije más en mis aciertos que mis errores.

9. LO MÁS IMPORTANTE PARA MI EN EL TRABAJO ES:

- a. Estar en un grupo capaz de organizar y llevar a cabo actividades de interés y utilidad.
- b. Ganar un sueldo que verdaderamente recompense mi esfuerzo.
- c. Tener un jefe que, antes que exigir, me apoye y motive.
- d. Poder elegir la mejor entre diversas posibilidades de realizar las tareas.
- e. Tener ascensos que me den a conocer que se tienen en cuenta mis capacidades.

*Nota.* Cuestionario de motivación para el trabajo aplicado a la muestra sujeto de estudio. Tomado de Álvarez, F. (1992). Cuadernillo de cuestionario de motivación laboral.

[https://www.academia.edu/31026859/CUADERNILLO\\_DE\\_CUESTIONARIO\\_DE\\_MOTIVACION\\_LABORAL](https://www.academia.edu/31026859/CUADERNILLO_DE_CUESTIONARIO_DE_MOTIVACION_LABORAL)

## Anexo 4

*Consentimiento informado para aplicación de instrumentos.*

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

(En cumplimiento de la ley 1090 de 2006 y la resolución 2646 de 2008)

(Nombre del trabajador) \_\_\_\_\_

En forma voluntaria acepto participar en la aplicación de la Batería para la evaluación de factores de Riesgo Psicosocial que se realizara con fines académicos al personal administrativo de la empresa:

Esta evaluación forma parte de las actividades del Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo de la entidad, para dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 2646 de 2008.

Entendiendo que la evaluación consiste en la aplicación de los siguientes cuestionarios: Ficha de datos generales (información sociodemográfica y ocupacional del trabajador), Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Forma A y B), los cuales permiten medir los riesgos psicosociales a los que me encuentro expuesto.

La información recolectada a través de estos instrumentos ayudará a la entidad a tomar mejores decisiones sobre las acciones de mejora respecto a los riesgos psicosociales.

Mi participación es absolutamente voluntaria.

La información recolectada es confidencial y está sometida a reserva conforme lo establece la ley 1090 de 2006, será manejada por los responsables del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad y será utilizada única y exclusivamente para los fines inherentes a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los registros se realizarán con la identificación y área de trabajo, los resultados de la evaluación se presentarán como información general de todos los trabajadores de la empresa y no de manera particular.

He entendido las condiciones y objetivos de la evaluación que se va a realizar, estoy satisfecho(a) con la información recibida y se ha otorgado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción.

En tales condiciones consiento participar en la evaluación.

Observaciones:

---

---

---

**Firma del Trabajador:** \_\_\_\_\_

**Cedula de Ciudadanía:** \_\_\_\_\_

**Ciudad y fecha:** \_\_\_\_\_

*Nota.* Elaboración propia. Consentimiento informado que detalla la autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos a cada trabajador.