

**Correlación entre los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales y la
Productividad del Talento Humano Operativo en la Alcaldía Municipal de Mallama y el
Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E, año 2019**

Diana Carolina Criollo Timaná

Jimena Alexandra Coral Calderón

Universidad De Nariño

Facultad De Cencías Económicas y Administrativas

Programa de Administración De Empresas

San Juan De Pasto

2021

**Correlación entre los Factores de Riesgo Psicosocial Intralaborales y la
Productividad del Talento Humano Operativo en la Alcaldía Municipal de Mallama y el
Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E, año 2019**

Presentado por:

Diana Carolina Criollo Timaná

Jimena Alexandra Coral Calderón

Director De Investigación:

Esp. Camilo Osejo Bucheli

Universidad De Nariño

Facultad De Cencías Económicas y Administrativas

Programa de Administración De Empresas

San Juan De Pasto

2021

Nota de responsabilidad

“Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo de grado,
son responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo
Directivo de la Universidad de Nariño

Nota de aceptación

Firma del jurado.

Firma del jurado.

San Juan de Pasto, Nariño, febrero 2 de 2021.

Dedicatoria

Diana Carolina Criollo Timaná

A mi padre, mi madre y mi tía, pilares fundamentales en mi vida, quienes con perseverancia, empeño y dedicación me han forjado con principios y valores; pues con su amor y apoyo han hecho que este sueño se haga realidad; a mi hermana, que por medio de su alegría me motivo a seguir adelante; a Jimena mi gran amiga, quien, con su entrega, esfuerzo y sin esperar nada a cambio compartió este largo camino conmigo.

A todas aquellas personas que hicieron posible cumplir con esta meta.

Jimena Alexandra Coral Calderón

A mis padres, quienes con su amor, apoyo y esfuerzo incansable han hecho que este logro sea nuestro; a mi hermana, mi compañera de vida y mi motivo de orgullo; a Diana mi gran amiga, por su paciencia y apoyo en este proceso; a mi familia y a la vida, por permitirme existir y conocer personas que han marcado este camino y ser parte de este andar.

Resumen

Toda organización ya sea de carácter público o privado está compuesta por individuos, quienes le dan vida a la organización a través del desarrollo de actividades necesarias para el funcionamiento y el logro de las metas y objetivos de las mismas; la Alcaldía Municipal de Mallama y el Centro de Salud Santiago de Mallama, son entidades públicas, cuya finalidad es el servicio y bienestar de la comunidad de dicho municipio, por tal motivo el conocimiento de los factores de riesgo psicosocial intralaborales y su incidencia en la productividad operativa del talento humano permite establecer el nivel de repercusión del uno en el otro en base al liderazgo y las relaciones sociales, el control sobre el trabajo, las demandas del trabajo y las recompensas tanto individuales como colectivas de las personas que hacen parte de estas instituciones en pro del BIEN-ESTAR de sus trabajadores.

Palabras clave

Talento humano operativo, productividad, entidades públicas, factores de riesgo psicosocial intralaborales, correlación.

Abstract

Every organization, whether public or private, is made up of individuals, who generate life for the organization through the development of activities necessary for its operation and the achievement of its goals and objectives; The Municipal Mayor's Office of Mallama and the Santiago de Mallama Health Center are public entities, whose purpose is to serve and benefit the community of this municipality. For this reason, the knowledge of the psychosocial risk factors in the workplace and their impact on the operational productivity of human talent allows us to establish the level of impact of one on the other based on leadership and social relations, control over the work, the demands of the work and the individual and collective rewards of the people who are part of these institutions for the well-being of their workers.

Keywords

Operational human talent, operational productivity, intra-labor psychosocial risk factors, evaluation formats, correlation.

Contenido

Introducción	17
1. Descripción del problema	19
1.1. Planteamiento o formulación del problema.....	21
2. Objetivos	22
2.1. Objetivo general	22
2.2. Objetivos específicos	22
3. Delimitación.....	26
4. Justificación	27
5. Marco referencial.....	29
5.1. Marco conceptual.	29
5.1.1. Contexto internacional	29
5.1.2. Contexto nacional.....	32
5.1.3. Contexto local	35
5.2. Marco teórico.....	36
5.2.1. Teoría X y teoría Y de McGregor Douglas.....	36
5.2.2. Teoría de las tres necesidades.	36
5.2.3. Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.	38
5.2.4. Teoría de las expectativas Víctor Vroom.....	39
5.2.4. Teoría de los dos factores.....	40
5.2.5. Teoría de las características de los puestos.	41

5.2.6.	Teoría de la fijación de metas.	42
5.2.7.	Teoría del reforzamiento.	43
5.2.8.	Características clave del puesto.....	44
5.2.9.	Teoría de la equidad J. Stacey Adams.....	45
5.2.10.	Teoría del ajuste en el trabajo.	45
5.2.11.	Teoría tayloriana de la productividad.....	46
5.2.12.	Concepto de productividad laboral.	47
5.2.13.	Productividad laboral.	48
5.2.14.	Productividad en entidades no lucrativas.	49
5.2.15.	Factores de Riesgo Psicosocial	50
5.2.16.	Correlación.....	56
5.3.	Marco legal.....	57
6.	Hipótesis	60
6.2.	Hipótesis nula	60
6.3.	Hipótesis alternativa	60
7.	Diseño Metodológico.....	61
7.2.	Enfoque.....	61
7.3.	Método.....	61
7.4.	Alcance	62
7.5.	Paradigma	63
7.6.	Metodología.....	65

7.7.	Población	66
7.8.	Muestra	66
7.9.	Marco Muestral Alcaldía Municipal de Mallama.....	67
7.10.	Marco Muestral Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E.....	67
7.10.4.	Tamaño de la muestra Alcaldía Municipal de Mallama	69
7.10.5.	Tamaño de la muestra Centro de Salud Santiago de Mallama.....	69
7.11.	Técnicas o instrumentos de recolección de la información	70
7.11.4.	Hetero aplicación.....	70
7.11.5.	Auto aplicación	71
7.12.	Valides y confiabilidad de los instrumentos.....	72
7.13.	Variables a estudiar	73
7.13.4.	Variable independiente.....	73
7.13.5.	Variable dependiente.....	74
7.14.	Técnicas de análisis	74
7.15.	Limitaciones.	76
7.16.	Productos esperados.	77
8.	Resultados.....	78
8.2.	Resultados Alcaldía Municipal de Mallama	78
8.2.4.	Factores de riesgo psicosocial intralaborales.....	78
8.2.5.	Productividad.....	79

8.2.6.	Correlación factores de riesgo psicosocial intralaboral y la productividad del talento humano operativo de la Alcaldía Municipal de Mallama	81
8.3.	Resultados Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E.	84
8.3.4.	Factores de riesgo psicosocial intralaboral.....	84
8.3.5.	Productividad.....	86
8.3.6.	Correlación factores de riesgo psicosocial intralaboral y la productividad del talento humano operativo del Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E	87
9.	Conclusiones	91
10.	Recomendaciones	95
11.	Bibliografía	97
12.	Anexos	103

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz Operalización de Variables	23
Tabla 2 Personal operativo de nómina Alcaldía	67
Tabla 3 Personal Operativo Centro de Salud	67
Tabla 4 Resultados factores de riesgo psicosociales intralaboral forma A, Alcaldía	78
Tabla 5 Resultados Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B, Alcaldía	79
Tabla 6 Índices de Curtosis y Asimetría	81
Tabla 7 Prueba de normalidad de datos, Alcaldía.....	81
Tabla 8 Resultados Correlación Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Productividad, Alcaldía.....	82
Tabla 9 Resultados Factores de Riesgo Psicosociales Intralaboral Forma A, Centro de Salud	84
Tabla 10 Resultados Factores de Riesgo Psicosociales Intralaboral Forma B, Centro de Salud	85
Tabla 11 Índices de Curtosis y Asimetría	87
Tabla 12 Prueba de Normalidad de Datos, Centro de Salud.....	88
Tabla 13 Resultados Correlación Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Productividad, Centro de Salud	88

Lista de Figuras

Figura 1 Resultados Productividad por Equipos.....	80
Figura 2 Productividad por Equipos	86
Figura 3 Aplicación formatos E.S.E Mallama	110
Figura 4 Aplicación formatos E.S.E Mallama Urgencias.....	111
Figura 5 Aplicación formatos E.S.E Mallama Conductores de Ambulancias.....	111
Figura 6 Aplicación formatos Alcaldía Mallama Secretario de Gobierno	112
Figura 7 Aplicación formatos Alcaldía Municipal Mallama Secretario de Cultura	112

Lista de Anexos

Anexo I (ejemplo cartas de consentimiento aplicación formatos centro de salud Santiago de Mallama)	103
Anexo II (Ejemplo de cartas de consentimiento aplicación formatos Alcaldía Municipal de Mallama)	104
Anexo III (Carta de compromiso desarrollo de la investigación Centro de salud Santiago de Mallama y estudiantes)	105
Anexo IV (Permiso desarrollo de la investigación Alcaldía Municipal de Mallama y estudiantes)	106
Anexo V (Solicitud de información de la productividad Alcaldía Municipal de Mallama)	107
Anexo VI (Certificado ponencia COGESTEC 2019)	108
Anexo VII (Certificado Ponencia Encuentro Internacional de Investigadores en Administración de Empresas 2020)	109
Anexo VIII (Evidencias aplicación formatos).....	110

Glosario

Factores de riesgo psicosocial: (Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extra laborales o

externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 19)

Factores de riesgo psicosocial intralaborales: Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Dominios: Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería de evaluación de riesgos psicosociales. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 19)

Productividad: El modelo de productividad que tradicionalmente se ha venido utilizando hasta el momento, ha sido el que promulgaba la escuela Tayloriana, en él se explica que el aumento de la productividad se consigue dividiendo los trabajos en segmentos especializados, eliminando operaciones y movimientos innecesarios. En definitiva, se trataba de conseguir el mayor número de producto con el mínimo gasto económico y de tiempo, basado en las especializaciones del trabajador. Este concepto ha sido importante, pero solo ha tenido en cuenta el método de trabajo utilizado, es decir, la producción por hora hombre. (Mazzola, 2011, pág. 39)

Productividad laboral: La productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México), 2015, pág. 1)

Correlación: La correlación es en esencia una medida normalizada de asociación o covariación lineal entre dos variables. Esta medida o índice de correlación r puede variar entre -1 y $+1$, ambos extremos indicando correlaciones perfectas, negativa y positiva respectivamente. (Vinuesa, 2016, pág. 3)

Entidades públicas: Se denominan entidades estatales:

a) La Nación, las regiones, los departamentos, las provincias, el distrito capital y los distritos especiales, las áreas metropolitanas, las asociaciones de municipios, los territorios indígenas y los municipios; los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), así como las entidades descentralizadas indirectas y las demás personas jurídicas en las que exista dicha participación pública mayoritaria, cualquiera sea la denominación que ellas adopten, en todos los órdenes y niveles (§ ART. 1º, ART. 13., ART. 30., ART. 32.). (Legis, 2020, pág. 1)

Introducción

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS han venido abordando el tema de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales. Los empleados de una organización influyen de manera notoria en su ambiente. En este sentido, es imposible imaginar las organizaciones sin seres humanos, pues por más que la tecnología avance, el talento humano es quien les da vida y humaniza la relación cliente-empresa. (Rojas, Orellano, & Palma, 2018)

Los factores de riesgo psicosocial son un elemento de análisis del talento humano y las condiciones en el que este se mantiene en las instituciones, ya sea dentro o fuera de las mismas, y que influyen en el desarrollo de los servidores públicos, ya sea en el ámbito personal o laboral.

En manejo del talento humano y ante la necesidad de contar con el mejor talento y retenerlo, para el mercado laboral la coyuntura refleja un punto de quiebre y uno de los momentos más retadores en su historia reciente: por una parte, Colombia no tiene los mejores índices de productividad, lo que se refleja en recientes estudios del Consejo Privado de Competitividad y de la Universidad de los Andes. (Revista Dinero, 2017)

En nuestro país, la cultura del cuidado del talento humano y su entorno es reciente, por lo mismo, pocas empresas o las de mayor tamaño son aquellas que mayor atención han prestado al talento humano, ya que han entendido que las personas son aquellas que hacen la organización y que condiciones saludables de desarrollo, asegura el crecimiento y desempeño saludable de estas; por otro lado, principalmente las micro y pequeñas empresas, con un reducido número de

empleados deja de lado este importante e indispensable elemento organizacional, dedicándose a la producción y venta de los bienes o servicios.

Como estudiantes de administración de empresas, es nuestro deber conocer cada uno de los factores que inciden en la productividad de las empresas ya sea de tecnología, operaciones, gestión, talento humano, investigación y control; dada esta situación, basamos nuestra investigación en la productividad del talento humano operativo, puesto que sabemos que es uno de los factores de mayor incidencia del crecimiento exitoso de cualquier empresa y también uno de los más problemáticos dado que el manejo y trabajo del factor humano siempre estará acompañado de elementos extra como los factores de riesgo intralaborales que hacen que la actividad laboral de la que son encargados se lleve a cabo de manera óptima, volviendo a las empresas e instituciones productivas y competitivas.

1. Descripción del problema

La Alcaldía Municipal de Mallama es un ente gubernamental que tiene como propósito mejorar las condiciones de vida de la comunidad del Municipio de Mallama a través de la gestión de proyectos que permitan el desarrollo y crecimiento del territorio por medio de la participación comunitaria y el mejoramiento social de sus habitantes.

Por otra parte, el Centro de Salud Santiago de Mallama, es una empresa social del estado de nivel I, comprometida con la salud y de los habitantes, brindando servicios básicos de atención y prevención en pro de la comunidad Mallamense.

Dado que dichas instituciones se encaminan a velar por el bienestar de una comunidad, el propósito de esta investigación es realizar un diagnóstico de los factores de riesgo psicosociales intralaborales, así como de la productividad laboral de las mismas, con la finalidad de determinar la correlación de estas variables dentro de las entidades, teniendo en cuenta los factores intralaborales que pueden afectar tanto la productividad de los colaboradores como de las entidades.

Para que el personal mejore el nivel de productividad, es deber de la empresa brindarle el ambiente y los recursos necesarios para el desarrollo de sus tareas los cuales no sólo favorecerán a la organización, sino que también propiciarán el crecimiento profesional de los empleados, la motivación y el compromiso. (Velazquez, 2016, pág. 1)

Siendo instituciones de carácter público y enfocadas en la atención, el bienestar del talento humano es indispensable para brindar servicios de calidad y para que los trabajadores cuenten con un buen clima laboral, dado que la falta de este permite que existan deterioro en el ambiente que los rodea, y por consiguiente conflictos, bajo rendimiento e ineficiencia.

Tanto en la Alcaldía Municipal de Mallama, como en el Centro de Salud Santiago de Mallama, es notoria la necesidad de una organización eficiente en cuanto a la asignación de tareas del personal administrativo y operativo, los sistemas para la medición del trabajo y la calidad del mismo, además de una cultura de medición de la productividad que les permita a estas organizaciones controlar y medir su rendimiento, sabiendo que este indicador es primordial.

Además, el análisis de los dominios como relaciones sociales en el trabajo, control del trabajo, demandas de trabajo y recompensas permiten ahondar el conocimiento de estas instituciones en cuanto a dificultades en capacitación, insatisfacción en cuanto a las recompensas o el reconocimiento brindado por las entidades al desarrollar sus labores diarias.

Así mismo, el desconocimiento de los procesos de control interno y el inadecuado manejo del personal, que en este caso son efecto de una mala comunicación entre la parte administrativa y operativa de la entidad obstaculizan el logro de objetivos y metas, puesto que satisfacer las necesidades de los empleados es un factor fundamental para el desarrollo óptimo de sus deberes y la productividad de las instituciones.

Teniendo en cuenta que en el Centro de Salud Santiago de Mallama, existe una alta rotación de personal, se genera un sentimiento de intranquilidad en los trabajadores ya que al no contar con estabilidad laboral debido a que sus contratos son muy cortos, conlleva a la falta de compromiso por parte de los empleados y la insatisfacción de los mismos.

Todos los factores antes mencionados pueden generar un impacto en el desempeño de los empleados y por ende la necesidad de reconocer cuales presenta mayores problemas obstaculizando el desarrollo de las actividades y la productividad de los entes públicos.

Si no hay un compromiso permanente de las empresas por mejorar a través de la inversión de recursos para lograr mayores niveles de eficiencia, la adopción de mejores prácticas gerenciales y productivas, la innovación o la capacitación a sus empleados, será sumamente difícil que sean más competitivas y productivas. (Consejo Privado de Competitividad, Universidad de los Andes, 2017, pág. 9)

1.1. Planteamiento o formulación del problema

¿Existe correlación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo en la Alcaldía Municipal de Mallama y el Centro de Salud Santiago de Mallama, año 2019?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar la correlación entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y la productividad del talento humano operativo en los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E, año 2019.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar y/o seleccionar los instrumentos de evaluación y medición de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, productividad del talento humano y correlación de los datos en los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama.
- Aplicar los instrumentos de evaluación y medición de factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo en los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama, año 2019.
- Correlacionar los datos encontrados en lo referente a factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo en los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama, año 2019.

Tabla 1*Matriz Operalización de Variables*

Variable	Sub-Variable 1	Sub-Variable 2	Categoría	Indicadores	Escalas de Medida	Fuentes de Información	Técnicas o Instrumentos	Preguntas, Ítems, Observaciones
Talento Humano	Demandas de trabajo	Ambiente y recursos necesarios para desarrollar sus tareas	Cualitativa	Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, consistencia del rol.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Se le brinda un ambiente y recursos necesarios para desarrollar sus labores?
	Demandas del trabajo	Falta de compromiso del recurso humano con la empresa.	Cualitativa	Demandas cuantitativas, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas de la jornada de trabajo, influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral, consistencia del rol.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Siente compromiso con la institución?
	Control	Capacitación	Cualitativa	Control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Se realiza capacitación constante a los empleados?
	Control	Deficiencia en el desempeño de los trabajadores	Cualitativa	Control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, participación y	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud	Cuestionario factores de riesgo intralaborales	¿Realizan evaluación de desempeño de su cargo?

Variable	Sub-Variable 1	Sub-Variable 2	Categoría	Indicadores	Escalas de Medida	Fuentes de Información	Técnicas o Instrumentos	Preguntas, Ítems, Observaciones
		por la falta de entrenamiento		manejo del cambio, claridad de rol, capacitación.		Santiago de Mallama	(Formato A y B)	
	Control	Sistema de control interno deficiente	Cualitativa	Control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Se realiza un control de las tareas asignadas?
	Control	Asignación de tareas/Sistemas para medir el trabajo	Cualitativa	Control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Se le asignan tareas y controlan su desempeño?
	Control	Deficiente evaluación del desempeño del personal	Cualitativa	Control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Existe una evaluación de desempeño para su puesto de trabajo?
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Ambiente laboral	Cualitativa	Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿El ambiente laboral es sano dentro de la institución?
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Deficiencias en las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo	Cualitativa	Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Cómo son las relaciones personales dentro de la institución?

Variable	Sub-Variable 1	Sub-Variable 2	Categoría	Indicadores	Escalas de Medida	Fuentes de Información	Técnicas o Instrumentos	Preguntas, Ítems, Observaciones
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Falta de liderazgo	Cualitativa	Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Cómo es el nivel de liderazgo en su puesto de trabajo?
	Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Clima laboral	Cualitativa	Características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con los colaboradores	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Es bueno el clima laboral en su trabajo?
	Recompensas	Nivel de reconocimiento por el trabajo	Cualitativa	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, reconocimiento y compensación.	Likert	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama	Cuestionario factores de riesgo intralaborales (Formato A y B)	¿Existen recompensas para su labor desempeñada?
Productividad	Productividad operacional	Productividad personal operativo	Cuantitativa	(Input/output)	Proporción o razón	Talento humano operativo Alcaldía y Centro de Salud Santiago de Mallama, bases de datos suministradas por las entidades	Observación directa y entrevista no estructurada, análisis de registro de pacientes atendidos en el Centro de Salud y registro de proyectos gestionados en la Alcaldía	¿Cuántos proyectos se gestionaron desde su dependencia? ¿Cuántos pacientes atiende en promedio?

Nota: Fuente: Elaboración propia

3. Delimitación

Para realizar la investigación se fijó una delimitación en cuanto a espacio, tiempo, universo y temática.

- Espacio: La presente investigación se enfocó en los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama.
- Universo: Corresponde al talento humano operativo de los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama.
- Temática: En cuanto a la temática de investigación se estudiaron los factores de riesgo psicosocial intralaborales (demandas del trabajo, liderazgo y relaciones sociales del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas), y su correlación con la productividad del talento humano operativo en los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama.
- Tiempo: Año 2019.

4. Justificación

Este proyecto de investigación tiene una justificación práctica ya que lo que se busca es el beneficio y bienestar de todos los empleados dentro de los entes públicos, así como el progreso de estas, todo mediante el conocimiento de las debilidades y fortalezas en cuanto a su productividad operativa y los factores de riesgo psicosocial intralaborales que influyen en su quehacer diario.

La realización de esta investigación se debe al desconocimiento y/o carencia de datos que permitan conocer de una forma más amplia cuáles son aquellas variables internas que afectan la productividad del talento humano en las instituciones que maneja el estado, puesto que varios de los hallazgos muestran resultados a nivel de empresa privada y no pública. El conocimiento de las instituciones se logra, en la medida en que se realizan investigaciones que aportan elementos para determinar si las decisiones que se toman al interior de ellas les permiten optimizar los recursos y ser productivas, por lo tanto, esta investigación busca conocer el ambiente y las condiciones laborales en las que se desenvuelven los empleados de estas entidades.

La finalidad de la investigación se centra en determinar la correlación entre factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo, generando así posibles mejoras tanto operativas como administrativas que pueden implementarse dentro de las instituciones para el incremento de su productividad. Así como posibles mejoras en lo referente a condiciones laborales dentro de la Alcaldía Municipal de Mallama y el Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E, generando así personal motivado y más eficiente.

Toda empresa ya sea productora de bienes o de servicios, debe de realizar procesos cualificados de identificación, evaluación e intervención de estos factores de riesgo, en donde los

resultados se basen en hechos reales, que midan lo que realmente se desea medir, que sean consistentes y que cuenten con parámetros para comparar estadísticamente los datos obtenidos por una persona, con un grupo de referencia, determinando así las dificultades de las instituciones en cuanto a manejo de personal y como este influye positivamente o negativamente en su productividad.

El proyecto de investigación es innovador, puesto que en dichas entidades no se han realizado investigaciones de este tipo y que evidentemente son necesarias para la gestión y calidad de las mismas. La investigación marca un antes y un después que puede ayudar a otras instituciones de mismas características a la implementación de sistemas de control y análisis del talento humano, así como de su productividad operativa, encaminando la toma de decisiones a la mejora constante teniendo en cuenta dos aspectos fundamentales como lo es el personal que labora dentro de los entes públicos y el servicio prestado hacia y para la comunidad Mallamense, sin olvidar el posicionamiento regional que pueden lograr dichas instituciones dando una adecuada gestión de recursos humanos y financieros.

5. Marco referencial.

5.1.Marco conceptual.

5.1.1. Contexto internacional

En una publicación de la Revista Innovar se dice que la preocupación de las empresas por el clima laboral ha sido creciente desde su concepción, pues se le atribuye impacto directo en el resultado de las organizaciones. El presente trabajo revisa los conceptos y constructos implicados en la medición de clima laboral, los que se vinculan con prácticas de recursos humanos de alto desempeño. A la vez se investiga la relación del clima laboral en el desempeño de una empresa de recursos naturales en Chile. (Zenteno & Durán, 2014, pág. 119)

En un artículo de la Revista Venezolana de Gerencia denominado: “Factores humanos y su influencia en la productividad”, habla acerca de que la productividad es un concepto de naturaleza multidimensional en la que influyen ciertas características y comportamientos del individuo, dicha influencia implica procesos psicológicos y psicosociales complejos de cuantificar que constituyen los factores humanos. El objetivo general de la investigación, es analizar los factores humanos y su influencia en la productividad, vista desde la perspectiva de tres unidades diferentes; individuo, grupo y organización. Para tal fin, se plantearon tres modelos diseñados con relaciones causales diferentes, a objeto de determinar el modelo que mejor explica esta influencia. La metodología utilizada fue explicativa de tipo experimental. El método aplicado fue el hipotético deductivo. Se compararon tres modelos utilizando la técnica de modelos rivales de la metodología de Ecuaciones Estructurales. Este criterio permite contrastar

modelos a fin de determinar el de mejor ajuste. El resultado determinó que los tres modelos presentan ajustes razonables de aceptación y explican las relaciones causales planteadas y su influencia en la productividad. Del análisis de los ajustes de los tres modelos se concluye que el Modelo B es el que mejor explica la relación de los factores humanos y la productividad. (Cequea & Núñez Bottini, 2011, pág. 116)

Según un artículo de Forbes México llamado: “Emociónate y deja que la gente se emocione en tu organización”, dice que actualmente existen esfuerzos a nivel mundial a través de organismos internacionales que velan por la salud ocupacional de los colaboradores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha alertado que las crisis económicas actuales, la prevalencia del desempleo, las reestructuras y la búsqueda incesante de la competitividad, generan un ambiente de incertidumbre, estrés, falta de control y ambigüedad en las personas, causando, por un lado, bajas en la productividad, poca efectividad organizacional, disminución en la satisfacción laboral, resistencia al cambio, presentismo, ausentismo (entre otras). En México, dentro del sector gubernamental el Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (Pronabet) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS) busca concientizar a los líderes organizacionales sobre la injerencia que tienen sobre los colaboradores de las organizaciones y cómo su rol es fundamental para evitar los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Estos se refieren a las condiciones de trabajo o características relacionadas con el ámbito psicosocial que pueden tener la capacidad de afectar al bienestar o salud del colaborador. (Amozorrutia, 2017, pág. 1)

En una tesis titulada: “El factor humano en las organizaciones: Como influyen las técnicas de coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de recepción de los hoteles 5 estrellas de la capital federal”, se esperaba establecer el nivel y tipo de relación, que hay entre la motivación-satisfacción laboral con el desempeño de los empleados dentro de la recepción de los hoteles antes mencionados. Esta investigación esta apuntada también a los supervisores y líderes del departamento de recepción brindándoles información clave sobre las mejores técnicas para capacitar, motivar, ayudándolos a desempeñar sus tareas eficaz y eficientemente. Después de analizar los principales factores de esta investigación, llegaron a la conclusión que, dentro de una empresa, todo está relacionado con todo, así sea la responsabilidad del líder y las diferentes técnicas que utilice con sus empleados, la motivación que estos puedan llegar a tener, como se afecta la productividad de los mismo y cómo repercute todo en la calidad del servicio que se ofrece. (Mazzola, 2011, pág. 9)

En una tesis de la Universidad de Rafael Landívar se habla acerca de la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. (Navarro, 2012, pág. 53)

En una investigación denominada:” Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, tenía como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú

Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo”. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores. (Alva & Juarez, 2014, pág. 5)

5.1.2. Contexto nacional

Un artículo de la Revista Contaduría y Administración, Vol. 57, analiza la opinión que tienen los gerentes y obreros sobre la comunicación y su incidencia en la productividad. El estudio consiste en una encuesta aplicada a una muestra de 17 empresas de un clúster textil en Colombia. Estas empresas fueron seleccionadas por conveniencia de un listado

de 36 empresas de la Asociación Colombiana de las Micros, Pequeñas y Medianas empresas (ACOPI, Antioquía). Como se muestra en el artículo, los gerentes y los obreros opinan que la comunicación directa, las conversaciones y las reuniones tienen una relación con el crecimiento de la productividad. (Muñoz, 2011, pág. 223)

En una publicación de la Revista Tecnura Vol.16 “La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto: Industria de confecciones de Bucaramanga”, se aborda una investigación realizada en las empresas de la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga, cuyo propósito se orientó a analizar las variables: valoración del recurso humano en función de los insumos y elementos del costo, productividad del personal vinculado como estrategia de costos bajos y diferenciación. La metodología aplicada responde a un estudio de tipo descriptivo con una población de 224 empresas, de las que se tomaron 52 para ser estudiadas. Estas fueron seleccionadas a través de un muestreo no aleatorio por juicio y conveniencia bajo los siguientes criterios: empresas de la actividad confecciones infantiles registradas y renovadas en la Cámara de Comercio de Bucaramanga en el año 2010 y ubicadas en los diferentes puntos de concentración de la industria, la información fue suministrada directamente por propietarios o gerentes que participaron en el estudio. La información se obtuvo de fuentes primarias y secundarias. Para la recolección de fuentes primarias se aplicó un instrumento de 32 preguntas relacionadas con las variables por estudiar, información que fue analizada a través de herramientas estadísticas y tecnológicas. La investigación evidenció que el recurso humano incide significativamente en la generación de valor, productividad y minimización de costos en estas empresas. Por tanto, la fuerza

laboral se convierte en un factor estratégico de la gerencia para lograr productos de mejor calidad, diferenciados y a costos atractivos para incursionar y mantenerse en el mercado. (Gómez, 2011, pág. 102)

En una publicación de la Universidad de San Buenaventura (Cali, Colombia) “El factor del talento humano en las organizaciones”, se dice que son muchos los elementos que podrían nombrarse como factores esenciales para que una empresa alcance un nivel de desarrollo óptimo, pero el más importante es la integración holística de los empleados con los recursos o herramientas de trabajo que necesitan (tecnologías, sistemas de información, etcétera). La calidad del servicio de una empresa radica en la posibilidad de sostener el talento humano en una línea temporal prolongada. Para exponerlo en otras palabras, el talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldando su talento humano, independientemente del lugar que ocupe dentro de la jerarquía laboral. De esta forma, el objetivo principal de una organización empresarial debe ser potenciar el desempeño del trabajador, tratando de que su acción tenga efectos en toda la cadena productiva. (Giraldo, Castillo, & Serrano, 2012, pág. 1)

En una tesis de la Universidad de San Buenaventura Sede Bogotá denominada: “Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank Oficina”, se habla acerca de que los empleados tienen menor productividad debido a la ausencia de este factor motivacional, ya que el empleado no evidencia promociones de ascenso por parte de la empresa, lo que genera bajo nivel de productividad y falta compromiso con la empresa. Por lo anterior se recomienda generar políticas claras de

promoción de empleados a cargos superiores dentro de la organización. La empresa debe crear un plan de mejora, con el fin de incrementar la productividad, a través del factor humano, debe realizarse con referencia al análisis generado en el presente documento, mediante la matriz DOFA y sus acciones de mejora. (Alcalá, 2013, pág. 76)

5.1.3. Contexto local

En una tesis de la Universidad de Nariño: “Propuesta de la creación para el área de talento humano en el centro de salud San Juan Bautista E.S.E municipio de Pupiales”, se muestra las dificultades de una empresa que necesita como propuesta para dar paso a una nueva, mejor y prometedora forma de administración enfocada en su talento humano, optimizando la gestión del mismo en pro de la productividad tan anhelada por las actuales empresas. (Morán & Tapia, 2013)

En una publicación de la revista Tendencias en donde un estudio tuvo como objetivo identificar las actitudes hacia la calidad de vida laboral en 94 trabajadores que desempeñan el cargo de control de vía en la Unión Temporal Ciudad Sorpresa de la ciudad de Pasto (Colombia), el cuál fue de carácter cuantitativo de tipo descriptivo transversal y la información se recolectó a través de la aplicación de una escala tipo Likert, comprendiendo las categorías: salud laboral, bienestar laboral y percepción del trabajo. Se encontró en la población una actitud favorable hacia la mayoría de las categorías trabajadas, sin embargo, se reportaron cifras que requieren atención como el auto reporte de morbilidad sentida y la categoría de salud laboral, específicamente identificando una actitud desfavorable en la subcategoría, condiciones de trabajo. (López, Espinosa, Enríquez, Tulcán, & Guerrero, 2017, pág. 69)

5.2.Marco teórico.

En la investigación se retomaron teorías del talento humano, productividad, factores de riesgo psicosocial y correlación, las cuales se enumeran a continuación.

5.2.1. *Teoría X y teoría Y de McGregor Douglas.*

McGregor propone dos series de supuestos sobre la naturaleza humana: la teoría X y la teoría Y. La teoría X presenta un punto de vista básicamente negativo de las personas: supone que los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, desean evitar la responsabilidad y necesitan un control estricto para trabajar con eficacia.

La teoría Y ofrece un punto de vista positivo: supone que los trabajadores pueden dirigirse a sí mismos, aceptan y realmente buscan tener responsabilidad, y consideran el trabajo como una actividad natural. McGregor creyó que los supuestos de la teoría Y captaban mejor la verdadera naturaleza de los trabajadores y debían guiar la práctica gerencial. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 507)

5.2.2. *Teoría de las tres necesidades.*

David McClelland y otros han propuesto la teoría de las tres necesidades, que afirma que existen tres necesidades adquiridas (no innatas) que son motivos importantes en el trabajo. Estas tres necesidades incluyen la necesidad de logro, que es el estímulo para sobresalir, obtener logros con relación a una serie de normas y luchar para tener éxito; la necesidad de poder, que es la necesidad de hacer que otros se comporten como no se comportarían de otro modo, y la necesidad de pertenencia, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. De estas tres necesidades, la necesidad de logro es la que más se ha investigado.

Las personas que tienen gran necesidad de logros luchan por obtener logros personales más que por los símbolos y recompensas del éxito. Tienen el deseo de hacer algo mejor o de manera más eficiente que como se ha hecho antes. Prefieren trabajos que ofrecen responsabilidad personal para encontrar soluciones a problemas, en los que puedan recibir una retroalimentación rápida e inequívoca sobre su desempeño con el propósito de saber si están mejorando y en los que puedan establecer objetivos moderadamente desafiantes. Las personas que tienen una gran necesidad de logros no son jugadores; no les gusta lograr el éxito por casualidad. Se sienten motivados y prefieren el reto de trabajar con un problema y aceptar la responsabilidad personal del éxito o el fracaso. Un punto importante es que los que tienen gran necesidad de logros evitan las tareas que perciben como muy fáciles o muy difíciles. Además, una gran necesidad de logros no necesariamente hace que una persona sea un buen gerente, sobre todo en grandes organizaciones. La razón por la cual los empleados que tienen una gran necesidad de logros no son necesariamente buenos gerentes es quizá porque se centran en sus propios logros, en tanto que los buenos gerentes dan énfasis en ayudar a otros a lograr sus objetivos. Sin embargo, sabemos que los empleados pueden ser capacitados para estimular su necesidad de logro. Las otras dos necesidades en esta teoría no se han investigado tanto como la necesidad de logro. Sin embargo, sabemos que las necesidades de pertenencia y poder se relacionan de cerca con el éxito gerencial. Los mejores gerentes tienen gran necesidad de poder y poca necesidad de pertenencia. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 509)

5.2.3. *Jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.*

Esta teoría aborda las necesidades de los empleados. Maslow fue un psicólogo que propuso que en cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades:

1. Necesidades fisiológicas: Alimento, bebida, vivienda, satisfacción sexual y otras necesidades físicas.
2. Necesidades de seguridad: Seguridad y protección al daño físico y emocional, así como la certeza de que se seguirán satisfaciendo las necesidades físicas.
3. Necesidades sociales: Afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
4. Necesidades de estima: Factores de estima internos, como respeto a uno mismo, autonomía y logros, y factores de estima externos, como estatus, reconocimiento y atención.
5. Necesidades de autorrealización: Crecimiento, logro del propio potencial y autosatisfacción; el impulso para convertirse en lo que uno es capaz de llegar a ser.

En cuanto a la motivación, Maslow argumentó que cada nivel de la jerarquía de necesidades debe ser satisfecho antes de que se active el siguiente, y una vez que una necesidad es satisfecha en forma importante, ya no motiva al comportamiento. En otras palabras, conforme se satisface cada necesidad, la siguiente necesidad se vuelve dominante. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría de Maslow propuso que, aunque ninguna necesidad es satisfecha por completo, una necesidad muy satisfecha ya no motivará a un individuo. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 507)

5.2.4. Teoría de las expectativas Víctor Vroom.

La teoría de las expectativas afirma que un individuo tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho se presentará un resultado dado y en el atractivo de ese resultado para el individuo. Esta teoría incluye tres variables o relaciones:

1. Expectativa o vínculo entre el esfuerzo y el desempeño: es la probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo producirá cierto nivel de desempeño.
2. Medio o vínculo entre el desempeño y la recompensa: es el grado al que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular es un medio para lograr el resultado deseado.
3. Valencia o atractivo de la recompensa: es la importancia que el individuo otorga al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo. La valencia considera tanto los objetivos como las necesidades del individuo.

La clave de la teoría de las expectativas es comprender el objetivo de un individuo y el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño, entre el desempeño y las recompensas y, por último, entre las recompensas y la satisfacción de objetivos individuales. Además, la teoría de las expectativas destaca los comportamientos esperados. ¿Saben los empleados lo que se espera de ellos y cómo serán evaluados? Por último, la teoría tiene que ver con las percepciones. La realidad es irrelevante. Las propias percepciones de un individuo sobre el desempeño, las recompensas y los resultados de los objetivos, no los resultados mismos, determinarán su motivación. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 517)

5.2.4. *Teoría de los dos factores.*

Frederick Herzberg, formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la

creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Se explica entonces que, para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo", el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal. (Prieto Benjarano, 2013, pág. 34)

5.2.5. *Teoría de las características de los puestos.*

Las características de los puestos también influyen en la satisfacción y la motivación. La teoría de las características de los puestos es el enfoque más popular y comprobado para el diseño de los puestos que los empleados disfrutan y están motivados para desempeñar bien. La teoría de las características de los puestos señala que los empleados estarán más satisfechos y motivados cuando su trabajo tiene sentido y cuando crea un sentimiento de responsabilidad; también cuando su puesto está diseñado de modo que garantiza que obtendrán cierta retroalimentación. En esencia, los puestos deben estar diseñados de modo que ofrezcan a los empleados un trabajo que les guste hacer. Las personas que gozan la realización de su trabajo quizá no necesiten la motivación extra de un sueldo alto ni nombramientos impresionantes.

Estados psicológicos críticos esta teoría describe tres estados psicológicos críticos que son necesarios para crear altos grados de motivación en el centro de trabajo.

- El significado experimentado: representa un estado psicológico crítico que determina si los empleados perciben que su trabajo es valioso y si vale la pena o no.
- La responsabilidad experimental: representa un estado psicológico crítico que refleja si los empleados se sienten responsables en lo personal por la cantidad y la calidad de su trabajo.
- El conocimiento de los resultados: representa un estado psicológico crítico que se refiere a la medida en que los empleados reciben retroalimentación acerca de qué tan bien están trabajando. La retroalimentación puede provenir de la tarea misma o de otras fuentes. (Amorós, 2007, pág. 204)

5.2.6. *Teoría de la fijación de metas.*

Existe un apoyo importante para la proposición de que las metas específicas aumentan el desempeño y que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles. Esta proposición se conoce como la teoría de la fijación de metas.

La intención de trabajar hacia el logro de una meta es una fuente importante de motivación laboral. Los estudios sobre fijación de metas han demostrado que metas específicas y desafiantes son fuerzas motivadoras superiores. Las metas difíciles y específicas producen un nivel de rendimiento más alto que la meta general de “haz tu mejor esfuerzo”. La especificidad del objetivo mismo actúa como un estímulo interno. La conclusión general sobre la teoría de la fijación de metas es que las intenciones (formuladas en cuanto a metas difíciles y específicas) son una fuerza motivadora

poderosa, ya que pueden dar como resultado un desempeño alto cuando existen las condiciones adecuadas. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 510)

5.2.7. *Teoría del reforzamiento.*

La teoría del reforzamiento dice que el comportamiento depende de sus consecuencias. Lo que controla el comportamiento son los reforzadores, consecuencias que, cuando se presentan inmediatamente después de un comportamiento, aumentan la probabilidad de que el comportamiento se repita. La clave de la teoría del reforzamiento es que ignora factores como los objetivos, las expectativas y las necesidades. En vez de eso se centra únicamente en lo que le sucede a una persona cuando lleva a cabo alguna acción. Según B. F. Skinner, la teoría del reforzamiento se puede explicar de la manera siguiente: es más probable que las personas participen en los comportamientos deseados si reciben una recompensa por hacerlo; estas recompensas son más eficaces si se proporcionan inmediatamente después de un comportamiento deseado y el comportamiento que no es recompensado o castigado tiene menos probabilidades de que se repita.

Por medio de la teoría del reforzamiento, los gerentes pueden influir en el comportamiento de los empleados al reforzar las acciones que consideren deseables. Sin embargo, como el énfasis es en el reforzamiento positivo, no en el castigo, los gerentes deben ignorar, no castigar, el comportamiento desfavorable. Aunque el castigo elimina el comportamiento indeseable más rápido que la ausencia de reforzamiento, su efecto es sólo temporal y puede producir después más efectos secundarios desagradables, incluyendo un comportamiento disfuncional, como conflictos en el lugar de trabajo, ausentismo y rotación. La investigación ha mostrado que el reforzamiento es una

influencia importante en el comportamiento laboral, pero no es la única explicación de las diferencias de motivación de los empleados. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 512)

5.2.8. *Características clave del puesto.*

La teoría de las características de los puestos señala que cinco características clave del puesto afectan a estos estados psicológicos críticos. Las características clave del puesto son aspectos objetivos del diseño del puesto que se pueden cambiar a fin de mejorar los estados psicológicos críticos.

Las cinco características clave del puesto son:

- Variedad de habilidades: se refiere al grado en que el puesto involucra muchas actividades de trabajo distintas o que requiere de diversas habilidades y talentos.
- Identificación con las tareas: ocurre cuando un puesto implica completar un trabajo identificable; es decir, desempeñar un trabajo que tiene un principio y un resultado claros.
- Importancia de las tareas: se presenta cuando un puesto tiene un efecto significativo en las metas o el trabajo de otras personas de la empresa
- Autonomía: se presenta cuando el puesto permite suficiente libertad, independencia y discreción para programar el trabajo y determinar los procedimientos que se utilizarán para desempeñar las tareas.
- Retroalimentación: retroalimentación se presenta cuando el resultado proporciona información clara y directa a los empleados acerca de su desempeño. (Amorós, 2007, pág. 204)

5.2.9. Teoría de la equidad J. Stacey Adams.

La teoría de la equidad señala que los empleados juzgan si están recibiendo un trato justo o no al comparar la proporción de sus resultados e insumos con las proporciones de otras personas que desempeñan un trabajo similar.

Una revisión de la investigación confirma sistemáticamente la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe una influencia importante de las recompensas relativas, así como de las recompensas absolutas. Siempre que los empleados perciban inequidad, tratarán de corregir la situación. El resultado podría ser una productividad más alta o baja, resultados de mayor o menor calidad, aumento del ausentismo o renuncia voluntaria. (Robbins & Coulter., 2000, pág. 515)

5.2.10. Teoría del ajuste en el trabajo.

Dawis y Lofquist (1984) Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional. Según los autores las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan “adaptación al trabajo”

De acuerdo a esta teoría los autores precisan que:

- Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.

- La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios
- Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

Por último, esta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a este nivel. (Gutierrez & Pari, 2017, pág. 40)

5.2.11. Teoría tayloriana de la productividad

El concepto de productividad ha ido sufriendo pequeñas modificaciones a lo largo de los años y a medida en que la tecnología y las relaciones humanas en el trabajo fueron cambiando, este término se ha visto afectado. El modelo de productividad que tradicionalmente se ha venido utilizando hasta el momento, ha sido el que promulgaba la escuela Tayloriana, en él se explica que el aumento de la productividad se consigue dividiendo los trabajos en segmentos especializados, eliminando operaciones y movimientos innecesarios. En definitiva, se trataba de conseguir el mayor número de

producto con el mínimo gasto económico y de tiempo, basado en las especializaciones del trabajador. Este concepto ha sido importante, pero solo ha tenido en cuenta el método de trabajo utilizado, es decir, la producción por hora hombre.

Los incrementos de la productividad dependen de tres variables, siendo fundamental la buena gestión de los mismos a los efectos de la mejora en la productividad: trabajo, capital, gestión. La mejora en la contribución del trabajo a la productividad es consecuencia de tener un personal laboral más sano, mejor formado y entrenado, y mejor alimentado. (Mazzola, 2011, pág. 39)

5.2.12. Concepto de productividad laboral.

La productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado.

La importancia de medir la productividad laboral radica en la posibilidad de conocer el rendimiento de los trabajadores, con todo lo que ello implica, para la rentabilidad de una empresa. El mejoramiento de la productividad laboral determina que una empresa pueda elevar sus ingresos y por lo tanto aumentar salarios sin ejercer presiones sobre los precios. Al contar con la medida precisa de la variable productividad, también se puede conocer el margen de maniobra para aumentar las remuneraciones al factor trabajo. Por otra parte, la medición de la productividad laboral en una empresa hace posible su comparación con el conjunto de las empresas de su misma industria. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México), 2015, pág. 1)

5.2.13. Productividad laboral.

En cuanto a la productividad laboral Robbins (2004) afirma que una organización es productiva si logra sus metas, si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo. La productividad de los empleados se ha medido de muchas formas. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado que cada empleado puede generar, a medida que los empleados de la organización se vuelven más eficaces la venta de un mayor volumen un conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado.

Es decir, la productividad es el cociente de los productos obtenidos y los insumos aplicados para obtenerlos, no solo se basa en lograr las metas establecidas en la organización, sino también alcanzarlas con el menor costo posible, se puede afirmar que un empleado es productivo cuando logra realizar todas las actividades asignadas en el menor tiempo posible y cuando el resultado es de buena calidad.

Por su parte Belcher (1999), define productividad como la relación entre lo que promueve una organización y los recursos requeridos, la misma se puede cuantificar dividiendo la producción de los recursos. Se aumenta la productividad al aumentar la relación producción/recursos, es decir, produciendo más o mejor con un nivel dado de recursos.

En el mismo orden de ideas, Koontz y Weihrich (2004), consideran que la productividad es la razón aritmética de producto a insumo, dentro de un periodo determinado con la debida consideración de la calidad. Así mismo la calidad no solo tiene que ver con los números, sino más bien con el producto o servicio final, de nada sirve tener un tiempo

récord en elaborar un producto si al final no es de la mejor calidad, al fin de cuentas eso repercute en los insumos de la empresa. Para que una empresa sea beneficiosa debe invertir en capacitación para contar con un obrero eficiente y eficaz y así su trabajo sea de calidad. (Koontz, Heinz, & Mark, 2012)

5.2.14. Productividad en entidades no lucrativas.

En el análisis de eficiencia y eficacia de las entidades no lucrativas, el problema más importante con que nos encontramos es la determinación del output, que a menudo resulta difícil de concretar, puesto que una parte importante de los servicios son intangibles como consecuencia de ellos no resulta fácilmente determinable cual es el objeto de la transacción, circunstancia que en el sector público no lucrativo se encuentra con la dificultad añadida de que no vende sus servicios. Dificultad, que, en la determinación y valoración del output en las entidades no lucrativas, ha generado la inquietud de prácticos e investigadores en el diseño de los indicadores que mejor defina la actividad y rendimiento – performance- de los servicios públicos.

Actualmente se han definido una gran cantidad de indicadores de actividad en las entidades públicas y no lucrativas, que a menudo son indicadores de output intermedios, puesto que el resultado final es difícilmente medible, y tal como señala Z Griliches (1992), además, puede depender de la calidad misma del consumidor. Por ello, el output final de estos servicios, que sería el incremento en la calidad de vida o en el beneficio social es tan difícil de medir – por complicado y subjetivo-, que resulta inevitable recurrir a indicadores proxy, que suponen representaciones maso menos acertadas del output final que se pretende captar. En este sentido, el desafío para los analistas de las entidades no

lucrativas, radica en la terminación de indicadores de output puesto que la determinación de los indicadores de input no plantea casi nunca excesivas dificultades: los principales recursos con los que cuenta una entidad pública son de tipo humano, material y financiero. (Lourdes Torres, 1995, pág. 970)

En el mudo anglosajón existe una larga tradición en la determinación de indicadores de output que pretenden captar desde diversas perspectivas la actividad de las entidades no lucrativas tratando de medir en unos casos y de representar en otros, los atributos esenciales que definen el output de las mismas. Una de las primeras clasificaciones es la realizada por Anthony y Young (1988 pág., 604), que distinguen tres categorías de indicadores de output: indicadores de resultados, de proceso, y sociales. Los primeros relacionan la actividad con los objetos de la entidad (porcentaje de actividad sobre actividad prevista) los segundos tratan sobre una actividad desarrollada (número de procedimientos realizados), y miden la eficiencia si se comparan con un estándar, pero no la eficacia. Y los terceros reflejan el trabajo de la organización este último tipo de indicadores puede verse influido por factores del entorno como puede ser el caso, por ejemplo, del índice de fracaso escolar en un entorno y de pobreza y marginación. (Lourdes Torres, 1995, pág. 973)

5.2.15. Factores de Riesgo Psicosocial

(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al

trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 19)

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda Control apoyo social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio.

Esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa. Los dominios y cómo fueron concebidos en los instrumentos de la batería, se definen a continuación:

5.2.15.1. **Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.

Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

5.2.15.2. **Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

5.2.15.3. **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

5.2.15.4. **Recompensa:** este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades

de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y la organización. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 20)

Los anteriores dominios que se presentan en el ámbito intra laboral:

Demandas cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo.

Demandas de carga mental: Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla.

Demandas emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Exigencias de responsabilidad del cargo: Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales

responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Demandas de la jornada de trabajo: Las demandas de la jornada de trabajo son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos

Consistencia del rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral: Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extra laboral.

Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados.

Claridad de rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Características del liderazgo: Se refiere a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores.

Relaciones sociales en el trabajo: Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de

conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

Relación con los colaboradores (subordinados): Trata de los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura.

Reconocimiento y compensación: Es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo.

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 22)

5.2.16. Correlación

La correlación es en esencia una medida normalizada de asociación o covariación lineal entre dos variables. Esta medida o índice de correlación r puede variar entre -1 y +1, ambos extremos indicando correlaciones perfectas, negativa y positiva respectivamente.

Un valor de $r = 0$ indica que no existe relación lineal entre las dos variables. Una correlación positiva indica que ambas variables varían en el mismo sentido. Una correlación negativa significa que ambas variables varían en sentidos opuestos. (Vinuesa, 2016, pág. 3)

5.3. Marco legal

Dentro del marco legal necesario para el desarrollo de esta investigación, se encuentra la norma del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, del ministerio de trabajo con la resolución número 1111 de 2017, por la cual:

Se definen los estándares mínimos graduables, dinámicos, proporcionados y variables según el número de trabajadores por actividad económica, labor u oficios. los estándares mínimos son el conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento para todas las empresas o entidades señaladas en el campo de aplicación, pero en su implementación se ajusta, adecua, armoniza a cada empresa o entidad de manera particular conforme al número de trabajadores, actividad económica, labor u oficios que desarrollen las empresas o entidades obligadas a cumplir dichos estándares. Además, el derecho laboral colombiano estipula el derecho individual del trabajo, el derecho colectivo del trabajo y el derecho de la seguridad social. (Ministerio del Trabajo, 2017)

Por otra parte, la resolución 2404 de 2019, por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y se dictan otras disposiciones. (Ministerio del trabajo, 2019)

En cuanto a la normatividad para la productividad esta la ley no. 1253 del 27 nov 2008, por el cual se regula la productividad y competitividad, y se destaca la importancia de la productividad y competitividad, teniendo en cuenta que el desarrollo científico y tecnológico de un país permiten una mayor capacidad competitiva lo que a su vez facilita la incorporación de Colombia en la economía global y el mejor desempeño exportador, lo que es un requisito esencial para el desarrollo económico del país y de sus regiones y facilita el mejoramiento del nivel de vida de la población. (Sistema Nacional de Planeación, 2008)

Así también existen los CONPES 3439 2016 y, en donde se pone a consideración la institucionalidad y principios rectores de política para la competitividad y productividad ajustada a los nuevos desafíos que enfrenta Colombia:

(I) la agresiva estrategia de integración comercial que adelanta el país; (II) las acciones surgidas como resultado de la agenda interna para la productividad y la competitividad; y (III) la formulación de metas estratégicas de mediano y largo plazo expuestas en el ejercicio visión Colombia II centenario: 2019. (Ministerio de Industria y Comercio, 2018) y el CONPES 3484 del 13 de agosto de 2007 política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado. Este documento presenta a consideración del consejo nacional de política económica y social CONPES, las estrategias de política para la transformación productiva y la mejora sostenible de la productividad y competitividad de las microempresas y de las pymes. se busca que estas empresas se constituyan en una fuente

creciente de generación de ingresos y empleo de calidad, y que logren insertarse y posicionarse en los mercados nacionales e internacionales. (Ministerio de Industria y Comercio, 2018).

Dada la existencia previa de este tipo de estudios, y de la necesidad del manejo de los datos personales de los trabajadores de las entidades analizadas, se hace necesario también tener en cuenta la ley estatutaria 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Esta ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar todas las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere dicho artículo de la constitución política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. (Función pública, 2012)

6. Hipótesis

6.2. Hipótesis nula

En los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama no existe correlación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo que labora dentro de ellas.

6.3. Hipótesis alternativa

En los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama los factores de riesgo psicosocial intralaborales se correlacionan entre ellos en gran medida mas no con la productividad del talento humano operativo que labora dentro de ellas.

7. Diseño Metodológico

En esta etapa se establece que la investigación cumplió con las siguientes características:

7.2. Enfoque

La investigación utilizó el enfoque cuantitativo. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4)

7.3. Método

Se utilizó un enfoque descriptivo ya que los datos que se busca recolectar con la investigación son numéricos los cuales posteriormente ayudaran a aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

“La investigación descriptiva tiene por objeto reflejar las características observables y generales con vistas a clasificarlas, establecer relaciones entre variables, etc. Su finalidad es exponer las características de los fenómenos. Tiene carácter diagnóstico cuando se propone establecer relaciones causales entre ellos.” (Ortiz Ocaña, 2015, pág. 35)

“Investigación descriptiva: este tipo de investigación se realiza cuando ya se avanzó, aunque sea un poco, en el tratamiento de un problema, y pueden establecerse relaciones o vínculos entre los elementos que se ponen en juego. Los trabajos descriptivos realizan diagnósticos respecto de algún tema en particular”. (Com & Ackerman, 2013, pág. 38)

7.4. Alcance

“El alcance es la profundidad que le queremos dar a nuestra investigación”. (Perez , Perez, & Seca, 2020, pág. 212)

En la investigación tiene un alcance descriptivo y correlacional.

En el caso de la Alcaldía Municipal de Mallama no se conocen las necesidades y condiciones del personal dado que no se han aplicado estudios o hecho investigaciones acerca del ambiente intralaboral en el que desempeñan las diferentes labores; del mismo modo, no cuentan con un sistema de medición de la productividad para el personal operativo de nómina por lo que se desconoce el rendimiento real de los empleados, dificultando el cálculo productivo de cada uno de ellos y el cálculo del aporte que hacen a la entidad.

Si bien en el caso del Centro de Salud Santiago de Mallama se han adelantado investigaciones en cuanto a la productividad del talento humano estos datos no son suficientes para simplemente tener un alcance correlacional ya que existe un desconocimiento en cuanto a los factores de riesgo psicosocial intralaborales y como ellos pueden afectar a la misma.

Es por ello que el alcance de la investigación empezará como descriptivo para conocer de forma clara las variables de estudio y posteriormente tendrá un alcance correlacional lo cual permitirá cumplir con el objetivo principal.

Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo. Es posible que una

investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 90)

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92)

Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 93)

7.5. Paradigma

El paradigma que se siguió en la investigación es el positivista.

Teniendo en cuenta que la investigación aborda el problema desde una instancia neutral ya que no se influirá sobre el objeto de análisis en este caso el talento humano de los dos entes públicos por lo que los datos recolectados no se vean afectados por el investigador.

Este paradigma se ubica dentro de la teoría positivista; plantea la posibilidad de llegar a verdades absolutas en la medida en que se abordan los problemas y se establece una distancia significativa entre el investigador y el objeto de estudio. Desde el punto de vista epistemológico, este paradigma brinda una distinción entre quien investiga como un sujeto neutral y la realidad abordada que se asume como ajena a las influencias del sujeto científico.

Dentro de esta concepción, Flores (2004) analiza cómo desde el positivismo se opta por una postura ontológica que posiciona a la realidad dentro del dominio de leyes naturales y mecanismos. “El conocimiento de estas leyes y mecanismos es convencionalmente resumido en la forma de tiempo y generalizaciones independientes del contexto. Algunas de estas generalizaciones toman la forma de leyes causa-efecto” (Flores, 2004, p. 4). A causa de ello, las ciencias físicas y naturales y, en las últimas décadas, las ciencias sociales y humanas han adoptado este paradigma.

Desde este paradigma, pues, se desarrolla una perspectiva del conocimiento que subordina lo situacional a lo generalizable, y se establece un método hipotético-deductivo en el cual se hace una sujeción del objeto estudiado al diseño metodológico. Al respecto, Martínez (2013) aporta a la reflexión la consideración de tres momentos para el desarrollo de este método dentro de la lógica positivista: el primero tiene que ver con la construcción del objeto de estudio, comprendiendo la formulación hipotética del problema abordado; el segundo, relacionado con el diseño metodológico de la investigación, apoyado en la elección de técnicas de recopilación de datos que provean las posibilidades de medición, comprobación y comparabilidad, incluyendo instrumentos

para la estandarización y verificación de los datos, y el tercero, la discusión y presentación de resultados que dan cuenta del alcance del ejercicio de medición. (Beltrán & Ortiz Bernal, 2020, págs. 7-8)

La presente investigación se desarrolla en el Municipio de Mallama (Nariño), dentro de los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama, con el fin de conocer la correlación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo dentro de los mismos.

La investigación comienza con la revisión de literatura tanto de fuentes primarias como de secundarias con el fin de generar un conocimiento primario que ponga en contexto la situación a evaluar, siguiente a esto la elección de los formatos que permitan conocer y medir los factores de riesgos psicosociales intralaborales, la productividad del talento humano y su respectiva correlación.

7.6. Metodología

En este caso la investigación siguió una metodología de orientación hipotético- deductiva ya que los fenómenos que se observaran son medibles y en este caso en específico pueden cuantificarse en datos estadísticos.

Siguiendo a Mateo (2001), en la actualidad la mayoría de los autores a partir de la reflexión epistemológica y a su proyección en la praxis, identifican tres grandes perspectivas metodológicas sobre las que convergen las metodologías más usadas en investigación educativa:

- Las metodologías de orientación hipotético deductivas
- Las metodologías orientadas a la interpretación y comprensión

- Las metodologías orientadas a la transformación y el cambio

La metodología de orientación hipotética- deductiva o empírica analíticas como también se le llaman participan de los supuestos del positivismo y de la ciencia nomotética (establecimiento de leyes universales), que tienden a centrarse en las manifestaciones externas de la realidad. Suelen reducir sus estudios a fenómenos observables susceptibles de medición, análisis estadístico y control experimental. (Ortiz Ocaña, 2015, pág. 21)

7.7. Población

Como son dos entidades públicas las que fueron objeto de estudio, para cada una de ellas se seleccionó una población específica.

En cuanto a la población de la Alcaldía Municipal de Mallama se tomó como referente al talento humano operativo de nómina que labora en la institución.

En cuanto a la población del Centro de Salud Santiago de Mallama se tomó como referente al talento humano operativo que labora en la institución.

7.8. Muestra

“Se utiliza una muestra cuando por razones de gran tamaño, limitaciones técnicas o económicas, no es posible tomar mediciones a todos los elementos de la población”. (Lerma Gonzáles, 2016, pág. 53)

En el caso de la Alcaldía Municipal de Mallama como muestra se tomó el total de la población ya que esta era muy pequeña y lo que se busco es que los resultados tuvieran el mayor grado de confiabilidad posible.

En el caso del Centro de Salud Santiago de Mallama se tomó una muestra probabilística ya que cada elemento de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado para la

muestra. El tipo de muestreo utilizado fue el irrestricto aleatorio debido a que los elementos de la población eran homogéneos.

7.9. Marco Muestral Alcaldía Municipal de Mallama

Tabla 2

Personal operativo de nómina Alcaldía

Nombre	Cargo
Iván Antonio Jurado	Secretaría de Planeación
Javier Guerrero	Secretaría de Cultura
José Ferney Alderete	Secretario de Gobierno
Yony Jair Realpe	Secretaría de Agricultura
Edgar Hernando Ortiz	Inspector de Policía
Guadalupe Padilla	Secretaría de Salud
Oscar Timana	Control Interno
Nancy Andrade	Jefe Contabilidad
Enrique Posso	Técnico de Cuentas
Doraly Moreno	Secretaria Inspección de Policía
Julio Jurado	Técnico UMATA
Juan León Ordoñez	Corregidor
Fernando Giraldo	Corregidor
Uriel Portilla	Secretario de obras
Hernán Zambrano	Comisario de Familia
Alirio Erazo	Conductor Volqueta
Francisco Portilla	Conductor Maqui. Pesada

Notas: Fuente: (Alcaldía Municipal de Mallama, 2019)

7.10. Marco Muestral Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E.

Tabla 3

Personal Operativo Centro de Salud

Nombre	Cargo
Mario Aldemar Melo Almeida	Medico
Carlos Guillermo Realpe Rosero	Medico

Nombre	Cargo
Jully Vanesa López Escobar	Medico
Yorelly Katherine Gómez Portilla	Enfermera Coord. Salud Publica
Luz Dary Timana Muñoz	Enfermera Coordinadora Extramural
Emerson Pérez Rosero	Bacteriólogo
Diana Carolina Almeida Guerrero	Psicóloga
Isabel Margarita Portilla	Auxiliar Laboratorio
Lenis Alexandra Pantoja	Auxiliar Odontología
Leila Nadith Mora Ortiz	Auxiliar de Enfermería
Ruby Solarte Bastidas	Auxiliar de Enfermería
Leidy Alejandra Castro	Auxiliar de Enfermería
Dilia Rosero Oliva	Auxiliar de Enfermería
Claudia Elena Chiran	Auxiliar de Enfermería
Claudia Dalila Chamorro	Auxiliar de Enfermería
Silvia Verónica Malís Gualmatan	Auxiliar de Enfermería
Luz Adriana Lenis Salazar	Auxiliar de Enfermería
María Salazar	Auxiliar de Enfermería
Micelly Buitrago	Auxiliar de Enfermería
Marlín Yoeli Romo Velasco	Auxiliar de Enfermería
Gloria Isabel Ordoñez Molina	Auxiliar de Enfermería
Mirta Alejandra Jurado Oliva	Auxiliar de Enfermería
Marisol Chamorro Chunata	Auxiliar de Enfermería
Dayany Marcela Martínez	Auxiliar de Enfermería
Sandra Del Carmen Escobar	Regente de Farmacia
Diana Benavides	Regente de Farmacia
Carmen Ruby Rosero	Higienista Oral
Andrea Meneses	Regente de Farmacia
Natalia López	Regente de Farmacia
Nancy Edilma Benavides	Auxiliar Facturación
Sady Jamir López Orbes	Auxiliar Facturación
Daren Liceth Velázquez	Auxiliar Facturación
Yesica Durley Tobar	Auxiliar Facturación
José Antonio Vera	Conductor
Juan Camilo Castillo Ruiz	Medico SOS
Fredy Marcelo Cadena Tarapues	Médico SOS
Blanca Galvis	Medico SOS
Verónica Huertas	Odontóloga
Karen Andrea Alpala Colimba	Enfermera jefe SOS
Richard Edison Caicedo	Auxiliar de Enfermería
Belalcázar	
María Rosero Morales	Promotora De Salud

Nombre	Cargo
Alba Mirian Santacruz	Promotora De Salud
Saturia Benavides Escobar	Promotora De Salud
Mariana Palacios Cruz	Promotora De Salud
Marcela Martínez	Promotora de Salud
Jesús Eduardo López	Conductor
Agiver Orbes	Conductor

Nota: Fuente: (Centro de Salud Santiago de Mallama, 2019)

Como unidad de muestreo se seleccionó al personal operativo de ambas instituciones las cuales desempeñan labores propias de la actividad principal de dichas entidades.

Como error de muestreo se lo asigno el 5% un nivel de confianza de 1,64.

7.10.4. Tamaño de la muestra Alcaldía Municipal de Mallama

$$n = 17$$

La muestra arrojada es de **17** indicando el total de formatos que se aplicaron al talento humano operativo del Centro de Salud Santiago de Mallama y quienes fueron también objeto de estudio en la medición de su productividad.

7.10.5. Tamaño de la muestra Centro de Salud Santiago de Mallama

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

$$n = \frac{47 * (1,5^2) * (1,645^2)}{(0,05^2)(47 - 1) + (0,5^2)(1,645^2)}$$

$$n = 41$$

La muestra arrojada es de **41** indicando el total de formatos que se aplicaron al talento humano operativo del Centro de Salud Santiago de Mallama y quienes fueron también objeto de estudio en la medición de su productividad.

7.11. Técnicas o instrumentos de recolección de la información

Entre las técnicas y los instrumentos que se utilizaron en el proceso de investigación cabe destacar:

Para recolectar la información se utilizó los anexos 1 y 2 denominados cuestionarios de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y B contenidos en la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social. Cabe resaltar que para la aplicación de los formatos se hizo necesario la autorización de cada uno de los participantes, esto se realizó mediante la firma de un consentimiento informado (**Anexo I y II**), con previa autorización de los administrativos de dichas instituciones.

“La versión denominada forma A está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos. La segunda versión o forma B aplica a personas que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y operarios”. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 52)

La aplicación de estos formatos se realizó mediante las diferentes opciones enunciadas en la batería, utilizando la que mejor se adapte al caso.

7.11.4. Hetero aplicación

Esta modalidad tiene dos opciones de manejo:

Hetero lectura y auto diligenciamiento: El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que respondan el cuestionario lean y escriban.

Para esta opción, la hetero aplicación puede hacerse de manera individual o en grupo.

Hetero lectura y hetero diligenciamiento: El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador verbaliza su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura.

7.11.5. Auto aplicación

En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta, una vez finaliza se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por si sólo los enunciados y los ítems. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 69)

En lo referente a productividad se realizó una entrevista no estructurada, medio por el cual se recibió información directa del personal que labora en las instituciones, además se realizó una prueba piloto para asegurar que las personas entiendan las preguntas y corregir su redacción.

Para medir la productividad del talento humano operativo en las entidades se utilizó la Teoría Tayloriana de la productividad en donde se hace necesario conocer los (outputs e inputs) de cada uno de los puesto que ocupan los empleados objeto de análisis. Para ello se dispuso de bases de datos suministradas por las ambas instituciones.

Para contrastar estos resultados la observación libre o no estructurada fue utilizada para obtener información y conocer el comportamiento de las personas en su entorno natural y así evaluar la confiabilidad de los datos y concordancia de lo observado con los datos suministrados por las entidades.

En la tabulación de los datos se utilizó el programa Excel 2016 y la correlación de los mismos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25, el cual brinda los resultados necesarios para concluir con la investigación.

7.12. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Los formatos A y B aplicados al personal pertenecen a un conjunto de instrumentos validados por el Ministerio de Protección Social, dando veracidad a los datos que reposen en ellos.

Con el fin de asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos a través de la batería, la aplicación de cualquiera de sus instrumentos deberá seguir las instrucciones y lineamientos establecidos en el presente manual y en los manuales específicos que la conforman.

En consecuencia, sólo se podrán modificar los instrumentos cuando así se indique en los manuales específicos. Las modificaciones sólo podrán efectuarse en el sentido y con el alcance establecido. Si para un instrumento en particular se contraindica cualquier tipo de modificación, no podrá ser alterado de forma alguna, de lo contrario carece de validez.

(Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 33)

Recolectar información directa del campo de estudio, observar y analizar las conductas, opiniones y respuestas del talento humano permite dar interpretaciones aún más precisas, evitando conclusiones erróneas.

En referencia a la productividad del talento humano para una mayor validez de los resultados, se contrastarán los datos proporcionados por las instituciones con los datos de observación y la entrevista no estructurada. Así mismo mediante el uso de la conocida fórmula

para medir la productividad (output/input), dejamos una posibilidad menor a posibles errores en su medición.

Como la tabulación de los datos y sus resultados es posible agruparlos en cuadros estadísticos se hace más simple la medición de las variables de estudio. De esta manera se puede cuantificar una serie de variables operándolas con mayor precisión, permitiendo el uso de elementos matemáticos, estadísticos y programas de computación como lo es Excel y IBM SPSS Statistics 25, disminuyendo así la probabilidad de error por un tratamiento inexacto en los datos.

Para cada uno de los datos arrojados por la investigación se realizó el análisis correspondiente.

7.13. Variables a estudiar

“Al hablar de hipótesis, a las supuestas causas se les conoce como variables independientes y a los efectos como variables dependientes”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 111)

7.13.4. Variable independiente

Para el desarrollo de la investigación fue necesario el uso de la Batería de Villalobos o Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana donde se enuncian las variables que se tomaron como referencia para esta investigación.

El Ministerio de la Protección Social expidió la Resolución 2646 de 2008, por la que se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías

causadas por el estrés ocupacional. Esta resolución señala que los factores psicosociales deben ser evaluados objetiva y subjetivamente, utilizando instrumentos que para el efecto hayan sido validados en el país. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 11)

Siendo así, se utiliza este instrumento para el análisis de cuatro dominios principales como son:

- Relaciones sociales en el trabajo
- Demandas del trabajo
- Control sobre el trabajo
- Recompensas.

7.13.5. Variable dependiente

En este punto la investigación toma como variable dependiente a la productividad del talento humano operativo. Permittiéndonos responder de forma afirmativa o negativa al problema de investigación y a las hipótesis planteadas.

7.14. Técnicas de análisis

Es aquí donde se especificará el procedimiento que se llevará a cabo para concluir con la investigación.

En primera instancia se realizará una revisión detallada de todos los datos obtenidos, si se trata de pautas de observación o de otro tipo de instrumento de recolección, será necesario examinar a cada uno de ellos para analizarlos, permitiendo descubrir posibles errores e incongruencias y darles el debido trato si fuese necesario. Es decir, se revisará toda la cantidad de información disponible juzgando la calidad y el grado de confianza que presentan.

Los datos verbales que se presenten como numéricos se codificarán, luego se procederá a tabular valiéndonos de cuadros, porcentajes, etc. Haciendo los cálculos correspondientes.

El análisis se realizará teniendo en cuenta todos los datos obtenidos tanto de la observación y entrevista no estructurada, como de los formatos aplicados y las bases de datos proporcionadas por las entidades con los respectivos datos de productividad.

Una vez analizados dichos datos se tratarán de responder a las hipótesis planteadas y concluir con la investigación.

La calificación e interpretación de los formatos A y B utilizados para medir los factores de riesgo psicosocial se basó en lo descrito en la batería de Villalobos en donde:

Se explica paso a paso la forma de calificar el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral con el fin de obtener una puntuación total y la puntuación por cada una de sus dimensiones y dominios.

Los ítems, dimensiones y dominios son calificados de forma que se interpreta que, a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial intralaboral, lo cual también aplica para la puntuación total del cuestionario. (Ministerio de Protección Social, 2010, pág. 75)

Base de datos en Excel suministrada por el Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E. Esta base de datos contenía registro de los pacientes atendidos en esta entidad durante el transcurso del año 2019 y quien fue el responsable de su atención.

Se solicitó permiso para conocer información relacionada con las diferentes secretarías de la Alcaldía municipal de Mallama, después de concedido el permiso se realizó una entrevista con los secretarios a cargo de cada una de ellas y se logró conocer el número de proyectos

gestionados durante la administración del año 2019 en dichas dependencias, así como el número de beneficiarios de dichos proyectos.

La correlación se realizó en el software estadístico IBM SPSS Statistics 25, el cual proporciona los resultados necesarios para concluir con la investigación, en donde se realizará la prueba de normalidad, posteriormente la prueba de Shapiro-Wilk y finalmente el cruce de variables para su respectiva correlación.

7.15. Limitaciones.

Dentro de las principales limitaciones para el desarrollo de este proyecto de investigación se encuentran:

- Permisos (**Anexos III, IV, V**)
- El periodo de tiempo de recolección de la información
- Las medidas utilizadas para la recolección y tabulación de la información.
- El desplazamiento y acceso a las instituciones.
- El acceso a la información
- La participación del personal seleccionado para la evaluación tanto de los factores de riesgo psicosocial intralaborales como de la productividad del talento humano operativo.
- La claridad de la información debido al temor de los trabajadores a responder de manera objetiva.
- Encontrar al personal de las instituciones en sus puestos de trabajo ya que muchos de ellos trabajaban por fuera de las instituciones en labores de campo.

7.16. Productos esperados.

Como resultado de esta investigación, se espera generar un documento o informe en donde se encuentren el análisis en cuanto a la productividad del talento humano operativo de los entes públicos Alcaldía Municipal y Centro de Salud Santiago de Mallama. Además de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial intralaborales, determinando la capacidad de las entidades para administrar su recurso humano y determinando la correlación existente de las dos variables en las que se enfoca la investigación (**Productividad- Factores de riesgo psicosocial intralaborales**).

Así mismo, dependiendo del nivel de productividad encontrada en el talento humano operativo, busquemos la generación de recomendaciones que ayuden al incremento productivo del recurso humano operacional de los entes públicos analizados, permitiéndoles crear mejoras visibles en el rendimiento de los mismos, con la mejora en aspectos tales como la demanda laboral, liderazgo y relaciones sociales, control y recompensas de sus trabajadores.

Por otra parte, ponencias (**Anexo VI y VII**), creación de artículos y posterior publicación de la investigación y de los resultados, para que llegue a más personas del sector público de la Ciudad de Pasto y del departamento siendo útil para ellos en la implementación y mejora de sus estándares productivos operativos y el cuidado de su talento humano, eje fundamental en el desarrollo y buena prestación del servicio de las entidades.

8. Resultados

8.2. Resultados Alcaldía Municipal de Mallama

8.2.4. Factores de riesgo psicosocial intralaborales

En la investigación se darán a conocer los resultados globales de cada uno de los dominios que componen los factores de riesgo psicosocial intralaborales tanto para los cuestionarios aplicados de la forma A como para los de la forma B.

Tabla 4

Resultados factores de riesgo psicosociales intralaboral forma A, Alcaldía

Dominios	Nivel de Riesgo				
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin riesgo
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	25%	12,5%	25%	12,5%	25%
Control sobre el trabajo	12,5%	50%	12,5%	0%	25%
Demandas de trabajo	50%	12,5%	0%	25%	12,5%
Recompensas	37,5%	12,5%	37,5%	12,5%	0%

Nota. Fuente Esta investigación

En el análisis de los formatos A, de la batería de riesgos psicosociales intralaborales aplicado en la Alcaldía Municipal de Mallama, se encuentra que el dominio liderazgo y relaciones sociales tiene un nivel de riesgo alto y medio con un 25%, el dominio control sobre el trabajo cuenta con un nivel de riesgo alto de 50%, el dominio demandas de trabajo se encuentra en un nivel de riesgo muy alto con un 50% y el dominio recompensas en un nivel de riesgo muy alto - medio con un 37,5%.

Tabla 5

Resultados Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B, Alcaldía

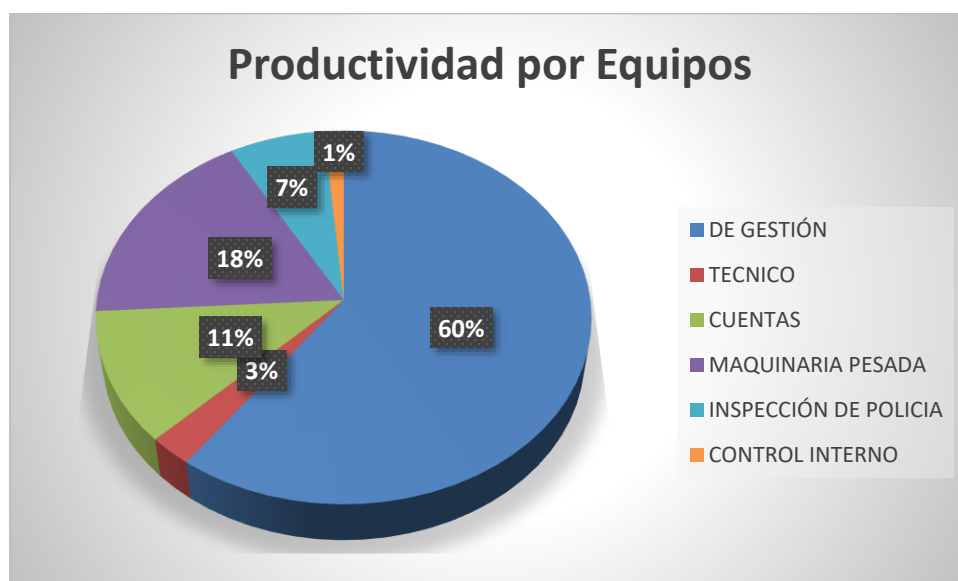
Dominios	Nivel de Riesgo				Sin riesgo
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	11,1%	11,1%	55,6%	0%	22,2%
Control sobre el trabajo	11,1%	0%	11,1%	44,4%	33,3%
Demandas de trabajo	44,4%	33,3%	0%	22,2%	55,6%
Recompensas	22,2%	11,1%	11,1%	55,6%	0%

Nota. Fuente Esta investigación

Para el análisis de los dominios de los factores de riesgos psicosociales intralaborales de los formatos B aplicados en la Alcaldía Municipal de Mallama, el dominio liderazgo y relaciones sociales se encuentra en un nivel de riesgo medio con un 55,6%, el dominio control sobre el trabajo en un nivel de riesgo bajo con un 44,4%, el dominio demandas de trabajo se encuentra en un nivel de riesgo muy alto con un 44,6% y el dominio recompensas en un nivel de riesgo bajo con un 55,6%.

8.2.5. Productividad

La productividad del talento humano operativo de la ALCALDÍA MUNICIPAL DE MALLAMA, se tomó en base a la gestión de proyectos y los beneficiarios de dichos proyectos (habitantes municipio de Mallama).

Figura 1*Resultados Productividad por Equipos***Nota: Fuente:** Esta investigación

Dicha productividad se mide en base al trabajo general de cada dependencia según los proyectos institucionales ejecutados por cada una de ellas durante la administración del año 2019 y el número de habitantes beneficiados por los mismos, teniendo en cuenta que la productividad fue medida en base al beneficio generado hacia la comunidad, es por ello que se tuvo en cuenta el número de beneficiarios de estos proyectos, mas no los datos de ejecución de los mismos. Los respectivos datos de productividad se ingresaron al programa IBM STATISTICS 25 para su correlación.

8.2.6. Correlación factores de riesgo psicosocial intralaboral y la productividad del talento humano operativo de la Alcaldía Municipal de Mallama

En la presente tabla se muestra los índices de curtosis y asimetría, para observar si estos valores se acercan a cero, permitiéndonos reconocer si los datos con los que contamos tienen una distribución de normalidad, además como la muestra analizada es inferior a 50 participantes se usara también la prueba de SHAPIRO-WILK.

Tabla 6

Índices de Curtosis y Asimetría

Estadísticos Descriptivos						
		Productividad Operativa	Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Dominio Control sobre el Trabajo	Dominio Demandas del Trabajo	Dominio Recompensas
N	Válido	17	17	17	17	17
	Perdidos	0	0	0	0	0
Asimetría		,592	,535	,371	-,082	,224
Error estándar de asimetría		,550	,550	,550	,550	,550
Curtosis		-,975	-,725	-,542	-,739	-,863
Error estándar de curtosis		1,063	1,063	1,063	1,063	1,063

Nota: Fuente: Esta investigación

Tabla 7

Prueba de normalidad de datos, Alcaldía

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Productividad	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dominio	Productividad Baja	,215	8	,200*	,880	8	,187
Liderazgo y Relaciones	Productividad Media	,311	6	,071	,849	6	,155
	Productividad Alta	,194	3	.	,996	3	,884

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Productividad	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sociales en el Trabajo							
Dominio	Productividad Baja	,189	8	,200*	,957	8	,786
Control sobre el Trabajo	Productividad Media	,369	6	,011	,728	6	,012
	Productividad Alta	,267	3	.	,952	3	,578
Dominio	Productividad Baja	,143	8	,200*	,927	8	,485
Demandas del Trabajo	Productividad Media	,211	6	,200*	,858	6	,184
	Productividad Alta	,240	3	.	,974	3	,692
Dominio	Productividad Baja	,163	8	,200*	,970	8	,896
Recompensas	Productividad Media	,232	6	,200*	,890	6	,319
	Productividad Alta	,280	3	.	,937	3	,517

Nota: Fuente: Esta investigación *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Después de tabular los datos de factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo de la ALCALDIA MUNICIPAL DE MALLAMA y realizar las respectivas pruebas de normalidad se encontró que estos no siguen una distribución normal, por lo tanto, para determinar la correlación entre las variables se usara la prueba de Spearman la cual es una prueba no paramétrica que se adecua a las necesidades de este caso en específico.

Tabla 8

Resultados Correlación Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Productividad, Alcaldía

			Correlaciones				
			Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Dominio Control sobre el Trabajo	Dominio Demandas del Trabajo	Dominio Recompensas	Productividad Operativa
Rho de Spearman	Dominio Liderazgo y Relaciones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,693**	,350	,329	-,068
		N	17	17	17	17	17

		Correlaciones				
		Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Dominio Control sobre el Trabajo	Dominio Demandas del Trabajo	Dominio Recompensas	Productivi dad Operativa
Sociales en el Trabajo						
Dominio	Coeficiente de	,693**	1,000	,531*	,682**	-,023
Control	Sig. (bilateral)	,002	.	,028	,003	,929
sobre el	N	17	17	17	17	17
Trabajo						
Dominio	Coeficiente de	,350	,531*	1,000	,489*	-,064
Demandas	Sig. (bilateral)	,169	,028	.	,046	,808
del Trabajo	N	17	17	17	17	17
Dominio	Coeficiente de	,329	,682**	,489*	1,000	,026
Recompens	Sig. (bilateral)	,197	,003	,046	.	,921
as	N	17	17	17	17	17
Nivel de	Coeficiente de	-,068	-,023	-,064	,026	1,000
Productivid	Sig. (bilateral)	,796	,929	,808	,921	.
ad	N	17	17	17	17	17

Nota: Fuente: Esta investigación **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Al analizar la tabla que nos entrega el SPSS vemos que la correlación entre productividad operativa y el dominio:

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se establece un nivel de correlación mínimo (-0,068), siendo que está mucho más cercano a 0 que a -1. Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, en donde a valores altos en una de las variables, le suelen corresponder valores bajos en la otra variable y viceversa. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido (mínima) no es significativa.

Control sobre el trabajo se establece un nivel de correlación mínimo (-0,023), siendo que está mucho más cercano a 0 que a -1. Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, en donde a valores altos en una de las variables, le suelen corresponder valores

bajos en la otra variable y viceversa. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido (mínima) no es significativa.

Demandas de trabajo se establece un nivel de correlación mínimo (-0,064), siendo que está mucho más cercano a 0 que a -1. Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, en donde a valores altos en una de las variables, le suelen corresponder valores bajos en la otra variable y viceversa. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido (mínima) no es significativa.

Recompensas se establece que ambas variables se correlacionan positivamente en (0,026) siendo relativamente baja. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido no es significativa.

Si bien existen algunas correlaciones significativas entre los diferentes dominios que componen los factores de riesgo psicosociales intralaborales, no existen correlaciones significativas entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo de la Alcaldía Municipal de Mallama para el año 2019.

8.3. Resultados Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E.

8.3.4. Factores de riesgo psicosocial intralaboral

Tabla 9

Resultados Factores de Riesgo Psicosociales Intralaboral Forma A, Centro de Salud

	Nivel de Riesgo				
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin riesgo
Dominios					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	33,3%	41,7%	8,3%	16,7%	0%

	Nivel de Riesgo				
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin riesgo
Dominios					
Control sobre el trabajo	25%	25%	16,7%	33,3%	0%
Demandas de trabajo	58,3%	25%	8,3%	8,3%	0%
Recompensas	50%	41,7%	8,3%	0%	0%

Nota: Fuente: Esta investigación

Para los dominios analizados en los formatos de riesgos psicosociales intralaborales de los formatos A dentro del Centro de Salud Santiago de Mallama, se observa que el dominio con mayor nivel de riesgo es demandas de trabajo con un 58,3%, seguido del dominio recompensas con un 50% y liderazgo y relaciones sociales con un 33,3% y por último tenemos el dominio control sobre el trabajo con un 25%, estos resultados reflejan la necesidad del personal en cuanto a el control de sus cargas laborales y el reconocimiento de sus labores.

Tabla 10

Resultados Factores de Riesgo Psicosociales Intralaboral Forma B, Centro de Salud

	Nivel de Riesgo				
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin riesgo
Dominios					
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	34,5%	24,1%	17,2%	20,7%	3,4%
Control sobre el trabajo	24,1%	17,2%	27,6%	17,2%	13,8%
Demandas de trabajo	65,5%	20,7%	6,9%	3,4%	3,4%
Recompensas	51,7%	20,7%	13,8%	10,3%	3,4%

Nota: Fuente: Esta investigación

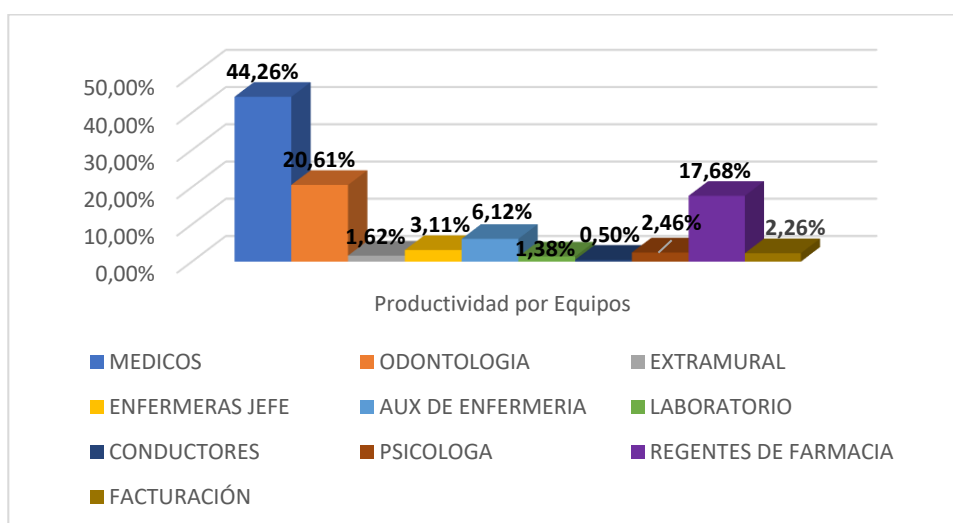
En cuanto al nivel de riesgo en los dominios del Centro de Salud Santiago de Mallama, para los formatos B aplicados, se puede concluir que el dominio que presenta mayor riesgo es las demandas de trabajo con un 65,5%, seguido de recompensas con un 51,7%, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un 34,5%, por último, el dominio de control sobre el trabajo con un 24,1%.

8.3.5. Productividad

La productividad del talento humano operativo del CENTRO DE SALUD SANTIAGO DE MALLAMA E.S.E, se tomó en base a la atención de usuarios del sistema de salud pública del Municipio, tomando el número de personas atendidas por cada integrante que compone en talento humano operativo, sobre el total de pacientes atendidos en el mes. Los respectivos datos de productividad se ingresaron al programa IBM STATISTICS 25 para su correlación.

Figura 2

Productividad por Equipos



Nota: Fuente: Esta investigación

Puesto que se realiza un análisis de la productividad del personal operativo de la entidad, se toman los equipos de trabajo que tienen relación directa con la atención al paciente, la mayor productividad se encuentra reflejada en el equipo de médicos, seguida de los regentes en farmacia y el equipo de facturación.

8.3.6. Correlación factores de riesgo psicosocial intralaboral y la productividad del talento humano operativo del Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E

En la presente tabla se muestra los índices de curtosis y asimetría, para observar si estos valores se acercan a cero, permitiéndonos reconocer si los datos con los que contamos tienen una distribución de normalidad, además como la muestra analizada es inferior a 50 participantes se usara también la prueba de SHAPIRO-WILK.

Tabla 11

Índices de Curtosis y Asimetría

Estadísticos Descriptivos						
		Productividad Operativa	Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Dominio Control sobre el Trabajo	Dominio Demandas del Trabajo	Dominio Recompensas
N	Válido	41	41	41	41	41
	Perdidos	0	0	0	0	0
Asimetría		1,078	,412	,627	-,328	,487
Error estándar de asimetría		,369	,369	,369	,369	,369
Curtosis		-,679	,336	,224	,418	,284
Error estándar de curtosis		,724	,724	,724	,724	,724

Nota: Fuente: Esta investigación

Tabla 12*Prueba de Normalidad de Datos, Centro de Salud*

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Productividad	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Dominio	Productividad Baja	,092	8	,200*	,976	8	,743
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Productividad Media	,373		.	,792		,089
	Productividad Alta	,121		,200*	,986		,987
Dominio	Productividad Baja	,098	8	,200*	,963	8	,404
Control sobre el Trabajo	Productividad Media	,302		.	,793		,090
	Productividad Alta	,197		,200*	,916		,362
Dominio	Productividad Baja	,098	8	,200*	,967	8	,505
Demandas del Trabajo	Productividad Media	,230		.	,972		,852
	Productividad Alta	,175		,200*	,926		,448
Dominio	Productividad Baja	,104	8	,200*	,970	8	,574
Recompensas	Productividad Media	,215	6		,949		,708
	Productividad Alta	,206	3	,200*	,821		,036

Nota: Fuente: Esta investigación *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Después de tabular los datos de factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo del CENTRO DE SALUD SANTIAGO DE MALLAMA E.S.E y realizar las respectivas pruebas de normalidad se encontró que estos no siguen una distribución normal, por lo tanto, para determinar la correlación entre las variables se usara la prueba de Spearman la cual es una prueba no paramétrica que se adecua a las necesidades de este caso en específico.

Tabla 13

Resultados Correlación Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral y Productividad, Centro de Salud

Correlaciones			Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Dominio Control sobre el Trabajo	Dominio Demandas del Trabajo	Dominio Recompensas	Productivi- dad Operativa
Rho de Spearman	Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,662**	,040	,423**	,048
		Sig. (bilateral)	.	,000	,802	,006	,767
		N	41	41	41	41	41
	Dominio Control sobre el Trabajo	Coeficiente de correlación	,662**	1,000	-,004	,333	-,011
		Sig. (bilateral)	,000	.	,980	,034	,945
		N	41	41	41	41	41
	Dominio Demandas del Trabajo	Coeficiente de correlación	,040	-,004	1,000	,032	,360*
		Sig. (bilateral)	,802	,980	.	,845	,021
		N	41	41	41	41	41
	Dominio Recompensas	Coeficiente de correlación	,423**	,333*	,032	1,000	,170
		Sig. (bilateral)	,006	,034	,845	.	,287
		N	41	41	41	41	41
	Nivel de Productividad	Coeficiente de correlación	,048	-,011	,360*	,170	1,000
		Sig. (bilateral)	,767	,945	,021	,287	.
		N	41	41	41	41	41

Nota: Esta investigación **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Al analizar la tabla que nos entrega el SPSS vemos que la correlación entre productividad operativa y el dominio:

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se correlacionan en (0,048) siendo está muy baja. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido no es significativa.

Control sobre el trabajo se establece un nivel de correlación mínima (-0,011), siendo que está mucho más cercano a 0 que a -1. Por otro lado, se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, en donde a valores altos en una de las variables, le suelen corresponder valores bajos en la otra variable y viceversa. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido (mínima) no es significativa.

Demandas de trabajo se establece una correlación positiva de (0,360) siendo esta baja. Al analizar la significación, vemos que es $< 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido es significativa.

Recompensas se establece que ambas variables se correlacionan en (0,170) siendo está relativamente baja. Al analizar la significación, vemos que es $> 0,05$ lo que indica que la correlación que se ha establecido no es significativa.

Si bien existen algunas correlaciones significativas entre los diferentes dominios que componen los factores de riesgo psicosociales intralaborales, no existen correlaciones significativas entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo del Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E para el año 2019.

9. Conclusiones

Al concluir con la investigación se puede dar respuesta a las hipótesis planteadas con anterioridad, teniendo en cuenta los resultados arrojados tanto en la Alcaldía Municipal de Mallama como en el Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E.

En cuanto a la Alcaldía Municipal de Mallama se encontró que:

- No existe una correlación significativa entre la productividad del talento humano operativo y los diferentes dominios que componen los factores de riesgo psicosocial intralaborales.
- Fue posible determinar una correlación significativa entre el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y el dominio control sobre el trabajo en un 69%.
- De igual forma se correlacionan significativamente el dominio control sobre el trabajo con el dominio demandas del trabajo en un 53%.
- El dominio control sobre el trabajo con el dominio recompensas se correlacionan en un 68%
- Así mismo, se correlacionan los dominios demandas del trabajo y recompensas en un 48%.
- Los niveles de productividad arrojados por las diferentes dependencias evidencian que el mayor porcentaje de productividad lo tiene el equipo de gestión, aun así, no se puede desconocer el trabajo que realizan las demás dependencias ya que es fundamental para cumplir con los objetivos misionales de la institución.

Dentro del Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E, los resultados arrojados indican que.

- No hay una correlación significativa entre la productividad del talento humano operativo del Centro de Salud Santiago de Mallama E.S.E. y los diferentes dominios que componen los factores de riesgo psicosocial intralaborales.
- Se observa una correlación significativa entre el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el dominio control sobre el trabajo 66%
- Se observa una correlación significativa entre el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con el dominio recompensas en un 42%.
- De igual forma se correlacionan significativamente el dominio control sobre el trabajo con el dominio recompensas con un 33%.
- Un nivel de riesgos psicosociales intralaborales alto y muy alto influyen significativamente en la productividad del talento humano operativo que labora dentro de la entidad, si bien hay algunos resultados de productividad alta, el mayor porcentaje de esta es muy bajo, obstaculizando el desarrollo óptimo de los procesos de atención en salud que se llevan a cabo. Aun así, hay que tener en cuenta que los porcentajes bajos de productividad pueden ser resultado de otros factores, dando paso así a futuras investigaciones.

Después de realizar el cruce de variables en las dos instituciones no se observó una correlación significativa. Concluyendo que, al existir altos porcentajes de productividad, los factores de riesgo psicosocial intralaborales no generan un gran impacto en la misma en este caso en específico.

Al observar los resultados de Alcaldía del Municipio de Mallama y el Centro de Salud Santiago De Mallama E.S.E en cuanto a productividad y factores de riesgo psicosocial tales

como liderazgo y las relaciones sociales, demandas del trabajo, control sobre el trabajo y recompensas, se puede concluir que se debe poner mayor atención a las dimensiones y dominios que presentan ya sea riesgo alto o riesgo muy alto, puesto que son aquellos que mayor influencia ejercen en la productividad del empleado y de la institución en general, generando de igual manera resultados favorables o desfavorables en el desarrollo de las instituciones, independientemente de su razón de ser.

Esta investigación permite un conocimiento más profundo en cuanto a la influencia de las condiciones laborales y los factores de riesgo psicosocial intralaborales, en la productividad de los trabajadores y de las entidades públicas, en la salud y el entorno que los rodea. Facultando la toma de decisiones en el área administrativa hacia la generación de estrategias que les permitan mejorar el clima laboral de dichas entidades y la calidad en la prestación de sus servicios con personal motivado y con gran sentido de pertenencia.

Dentro de los resultados encontrados es posible observar que no existe una correlación entre las variables analizadas, aceptando así la hipótesis nula, tanto para el caso de la Alcaldía Municipal de Mallama, como para el Centro de Salud Santiago de Mallama. Los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo no dependen uno de otro, por lo que se puede concluir que, al existir altos porcentajes de productividad, los factores de riesgo psicosocial intralaborales no generan un gran impacto en la misma para estos casos en específico.

En los resultados encontrados, también es posible concluir que independientemente del nivel de riesgo en cuanto a factores de riesgo psicosocial intralaborales, la productividad no se verá afectada, pero es importante tener en cuenta que altos niveles de riesgo psicosocial

intralaborales repercuten de manera negativa en el bienestar de los trabajadores y en el entorno laboral.

Ya que se observó una correlación significativa entre los diferentes dominios que componen los factores de riesgo psicosocial se puede aceptar la hipótesis alternativa tanto para la Alcaldía Municipal de Mallama como para el Centro de Salud Santiago de Mallama.

Haciendo un análisis más profundo de los datos recolectados, se puede evidenciar que la productividad de las instituciones además de verse afectada por los factores de riesgo psicosocial intralaborales, también se ve afectada por factores macroeconómicos como el desempleo, las políticas gubernamentales, políticas laborales, brechas salariales, entre otras, que son parte de muchas empresas, tanto del sector público como del sector privado.

Si bien esta investigación concluyo que dentro de ambas entidades existen buenos niveles de productividad, es necesario que en futuras investigaciones se tengan en cuenta aspectos clave como son el desarrollo de los proyectos donde es necesaria la gestión adecuada de los recursos y el tiempo que se involucran en la ejecución de los mismos, para así obtener datos más cercanos a la realidad de las instituciones y que les sirvan a estas para poder determinar con mayor exactitud sus niveles de productividad y competitividad.

10. Recomendaciones

- Se debe poner especial atención a los dominios que presentan ya sea riesgo alto o riesgo muy alto, puesto que son aquellos los que se deben intervenir de manera inmediata.
- Se recomienda realizar un mayor control en la productividad del talento humano de las instituciones dado que puede ser de gran utilidad en la toma de decisiones y en futuras investigaciones relacionadas con este campo.
- Puesto que dentro de las instituciones objeto de investigación fue la primera vez que se realizó la aplicación de la Batería de Villalobos, la aplicación de esta periódicamente se hace necesaria puesto que así se llevará un registro actualizado de los dominios con mayor riesgo y en los cuales se deberá poner mayor atención para mejorar tanto el bienestar de los empleados como para mejorar los procesos llevados a cabo dentro de las mismas.
- Si bien en este caso no existió una correlación significativa entre las variables objeto de investigación pueda que esto cambie a futuro. Si se realizan investigaciones similares, se recomienda que el número de participantes sea mayor generando un mayor alcance y aún más certeza con lo referente a los resultados obtenidos.
- Después de realizar la aplicación y el análisis de los formatos A y B contenidos en la Batería de Villalobos y teniendo en cuenta principalmente los factores de riesgo psicosociales intralaborales, dentro de ambas instituciones, es posible determinar que los dominios que mayores niveles de riesgo presentan son demandas de trabajo y recompensas, en iguales casos se debe buscar que el trabajador sea productivo para la

empresa y que el trabajo que desarrolla tenga sentido, proporcionarle el reconocimiento necesario por el desarrollo de sus labores y permitir que cada individuo pueda generar un equilibrio en su faceta laboral, social y personal, sin dejar de lado los objetivos definidos de su cargo y de la entidad.

- Se recomienda implementar un programa de evaluación de desempeño de los trabajadores puesto que es aquí donde las instituciones pueden observar cómo se desenvuelven y que tan eficientes son al desempeñar sus labores.
- Debido a los altos niveles de riesgo presentados en algunos dominios se recomienda prestar mayor atención a estos, generando así estrategias administrativas que permitan el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores.
- En este caso en específico se observó que no existe una correlación significativa entre los factores de riesgo psicosociales intralaborales y la productividad, sin embargo, se recomienda darle la debida importancia al papel que desempeñan los trabajadores para el cumplimiento de metas de las instituciones ya que la productividad de las mismas depende en gran medida de las tareas que desarrolla el talento humano que labora en ellas.

11. Bibliografía

- Alcalá, K. D. (Agosto de 2013). *Universidad de San Buenaventura Sede Bogota*. Obtenido de Factores del Capital Humano que Influyen en la Productividad de los Asesores comerciales de Helm Bank Oficina:
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/77739.pdf>
- Alcaldía Municipal de Mallama. (2019). *Empleados de nomina*. Mallama.
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). Obtenido de “Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf
- Amorós, E. (2007). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/100.htm>
- Amozorrutia, J. (5 de Octubre de 2017). *Forbes Mexico*. Obtenido de Emociónate y deja que la gente se emocione en tu organización: <https://www.forbes.com.mx/emocionate-y-deja-que-la-gente-se-emocione-en-tu-organizacion/>
- Beltrán, S. M., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*. Obtenido de <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>

Centro de Salud Santiago de Mallama. (2019). *Personal operativo y de nomina hospital* .

Mallama.

Cequera, M., & Núñez Bottini, M. (2011). *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de Factores humanos y su influencia en la productividad:

<http://www.redalyc.org/pdf/290/29018414007.pdf>

Com, S. L., & Ackerman, S. E. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Aula Taller. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udenar/76246?page=5>

Consejo Privado de Competitividad, Universidad de los Andes. (10 de abril de 2017).

Productividad la clave para el crecimiento de Colombia.

Función pública. (12 de 10 de 2012). *Ley 1571 de 2012*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,el%20art%C3%ADculo%2015%20de%20la>

Giraldo, A. M., Castillo, M. B., & Serrano, A. M. (21 de Noviembre de 2012). *Ing. Ind. vol.34 no.1 La Habana*. Obtenido de Universidad de San Buenaventura (Cali, Colombia) "El factor del talento humano en las organizaciones":

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002

Gómez, O. (29 de Agosto de 2011). *Revista Tecnura Vol.16*. Obtenido de La productividad del recurso humano, factor estratégico de costos de producción y calidad del producto:

Industria de confecciones de Bucaramanga:

<https://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/Tecnura/article/download/6765/8348>

Gutierrez, K. G., & Pari, B. N. (2017). *Compomiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud, extensión de Paucarpata, Arequipa*. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3613/Psajgukg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México). (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015 : metodología*. Obtenido de

<http://www.stps.gob.mx/gobmx/estadisticas/productividad/metodologia2015.pdf>

Koontz, H., Heinz, W., & Mark, C. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México. D.F.: McGraw hill.

Legis. (2020). *DEFINICIÓN DE ENTIDADES, SERVIDORES Y SERVICIOS PÚBLICOS*.

Obtenido de

https://xperta.legis.co/home?pasarelainfo=%7B%22action%22:%22peekdocument%22,%22bookid%22:%22temp_contratacion_69ec0e72-955a-442f-bef9-66590cb478a4%22,%22ip%22:%22200.69.66.219%22,%22url%22:%22SKPbUwGEy8OhZ%2FUkIKs0G%2FSeGgiCqlNnKTUvHWRILGGN8V%2BWVVtY3Cmu

Lerma Gonzáles, H. D. (2016). *Metodología de la Investigación Propuesta, Anteproyecto y Proyecto* (Quinta ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udenar/132398?page=5>

López, L. D., Espinosa, M. A., Enríquez, D. R., Tulcán, S. M., & Guerrero, C. A. (2017). *Revista Tendencias Vol. 18 No.2*. Obtenido de Actitudes hacia la calidad de vida laboral en

trabajadores control de vía de transporte urbano:

<http://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/3668>

Lourdes Torres, V. P. (1995). *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. Obtenido de Indicadores de <<output>> para el Analisis de eficiencia de las entidades no lucrativas. Aplicaciones en el Sector Publico Español:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/44192.pdf>

Mazzola, F. A. (2011). *Universidad Abierta Interamericana*. Obtenido de El factor humano en las organizaciones: Como influyen las técnicas de Coaching y estrategias motivacionales en el desempeño de los empleados de Recepción de lo hoteles 5 estrellas de la capital Federal: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC106183.pdf>

Ministerio de Industria y Comercio. (19 de mayo de 2018). *Ley del emprendimiento*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/minindustria/publicaciones/16435/politica_nacional_de_emprendimiento

Ministerio de Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá. Obtenido de <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Ministerio del Trabajo. (2017). *Estandares minimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para empleadores y contratantes*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

- Ministerio del trabajo. (22 de 07 de 2019). *Resolución 2404 de 2019*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Morán, E., & Tapia, I. (2013). *Universidad de Nariño*. Obtenido de "Propuesta del creación para el area de talento humano en el centro de salud San Juan Bautista E.S.E municipio de Pupiales": <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/85930.pdf>
- Muñoz, M. H. (20 de Enero de 2011). *Contaduría y Administración, Vol. 57*. Obtenido de Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n2/v57n2a11.pdf>
- Navarro, S. M. (Marzo de 2012). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango): <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Ortiz Ocaña, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas* (Primera ed.). Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udenar/70250?page=5>
- Perez , L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/udenar/138497?page=3>
- Prieto Benjarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Obtenido de Universidad de Medellín: <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20t>

alento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1

Revista Dinero. (22 de junio de 2017). *Ranking de las mejores empresas en atracción y retención del talento*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/informe-especial/articulo/mejores-empresas-en-gestion-del-talento-en-colombia-2017/246826>

Robbins, L., & Coulter., M. (2000). *Administración*. México: Pearsons education.

Rojas, D. M., Orellano, N., & Palma, H. H. (01 de julio de 2018). *Riesgo psicosocial: tendencias y orientaciones laborales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/4975/497557156015/8>

Sistema Nacional de Planeación. (27 de noviembre de 2008). *Régimen legal de bogotá, distrito capital*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=33966>

Velazquez, M. (15 de Agosto de 2016). 5 factores que afectan la productividad en el trabajo. *Entrepreneur*, 1. Obtenido de 5 factores que afectan la productividad en el trabajo: <https://www.entrepreneur.com/article/280867>

Vinuesa, P. (14 de Octubre de 2016). *Correlación: Teoría y práctica*. Obtenido de https://www.ccg.unam.mx/~vinuesa/R4biosciences/docs/Tema8_correlacion.pdf

Zenteno, Á. C., & Durán, C. A. (Diciembre de 2014). *Innovar, Volumen 26, Número 59*. Obtenido de Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso: <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>

12. Anexos

12.2. Anexo I (Ejemplo cartas de consentimiento aplicación formatos Centro de salud Santiago de Mallama)



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS



Universidad de Nariño

Mallama, mayo 7 de 2019.
Centro de salud Santiago de Mallama E.S.E

Carta de consentimiento.

Por medio de la siguiente yo Eloy Lorena Casmo identificado con documento de identidad No 1086894274 expedida en Mallama.
Y con cargo COORDINADOR.

Acepto haber sido informado de la finalidad de la aplicación de los formatos A y B, de la batería de evaluación de riesgo psicosocial intralaborales y doy mi consentimiento consensuado para el desarrollo y el manejo de mis datos, teniendo en cuenta que la información es confidencial y recolectada con fines académicos.

A Diana Carolina Criollo y Jimena Alexandra Coral, estudiantes de administración de empresas de la universidad de Nariño, quienes desarrollan la investigación "correlación entre factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano"

Eloy Lorena Casmo RIVERA
NOMBRE Y CEDULA 1086894274

Eloy Lorena Casmo
FIRMA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
Ciudad Universitaria - Torobajo - Calle 18 No. 52-35- Bloque 2 - Tercer Piso
Telefax. 7313821
facea@udenar.edu.co
San Juan de Pasto
Página 1 de 1

12.3. Anexo II (Ejemplo cartas de consentimiento aplicación formatos Alcaldía Municipal de Mallama)



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS



Universidad de Nariño

Mallama, febrero 9 de 2019.
Alcaldía municipal Mallama

Carta de consentimiento.

Por medio de la siguiente, yo Nancy Andrade Guerrero identificado con documento de identidad No 27'332, 842 expedida en Mallama y con cargo Jefe Presupuesto y Contabilidad

Acepto haber sido informado de la finalidad de la aplicación de los formatos A o B de la batería de evaluación de riesgo psicosocial intralaboral y doy mi consentimiento consensuado para el desarrollo y el manejo de mis datos, teniendo en cuenta que la información otorgada es confidencial y recolectada con fines académicos.

A Jimena A. Coral estudiante de administración de empresas de la universidad de Nariño, quien desarrollan la investigación "**Correlación entre factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano de la administración municipal del municipio de Mallama, año 2019**"

Nancy Andrade Guerrero
Nombre y cédula 27 33 28 42

[Firma]
firma.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
Ciudad Universitaria - Torobajo - Calle 18 No. 52-35- Bloque 2 - Tercer Piso
Telefax: 7313821
facea@udenar.edu.co
San Juan de Pasto
Página 1 de 1

12.4. Anexo III (Carta de compromiso desarrollo de la investigación Centro de Salud Santiago de Mallama y estudiantes)



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS

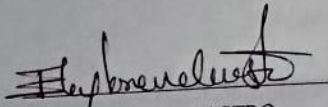


Universidad de Nariño

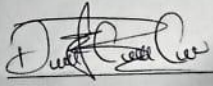
PIEDRANCHA, JUNIO 25 DE 2019
CARTA DE COMPROMISO

En el siguiente acuerdo de compromiso, las estudiantes DIANA CAROLINA CRIOLLO y JIMENA ALEXANDRA CORAL de octavo semestre de administración de empresas de la universidad de Nariño quienes desarrollan el proyecto de investigación “CORRELACION ENTRE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO DEL CENTRO DE SALUD SANTIAGO DE MALLAMA E.S.E” se comprometen a la realización de la medición de los factores de riesgo psicosociales intralaborales y la productividad del talento humano y la gestora de talento humano del CENTRO DE SALUD SANTIAGO DE MALLAMA E.S.E, ELCY LORENA CASTRO, se compromete a permitirles a las estudiantes nombradas con anterioridad, la aplicación de todos los formatos necesarios al personal que labora dentro de la misma y cumplir con el objetivo de la investigación.

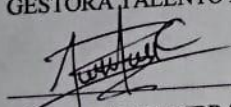
Para constatar el acuerdo de las partes firman:



ELCY LORENA CASTRO
GESTORA TALENTO HUMANO



DIANA CAROLINA CRIOLLO
ESTUDIANTE INVESTIGADORA



JIMENA ALEXANDRA CORAL
ESTUDIANTE INVESTIGADORA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
Ciudad Universitaria - Torobajo - Calle 18 No. 52-35- Bloque 2 - Tercer Piso
Telefax: 7313821
facea@udenar.edu.co
San Juan de Pasto
Página 1 de 1

12.5. Anexo IV (Permiso desarrollo de la investigación Alcaldía Municipal de Mallama y estudiantes)



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE NARIÑO
MUNICIPIO DE MALLAMA
NIT: 800099108-4



Libertad y Orden

Mallama, 13 de diciembre de 2018

Señoras
DIANA CAROLINA CRIOLLO - JIMENA ALEXANDRA CORAL - CAMILO OSEJO BUCHELI - WILSON REVELO MAYA
ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS UDENAR
E. S. D.

REF.- Respuesta solicitud permiso de investigación

Cordial saludo,

De manera atenta y oportuna me dirijo a ustedes a fin de dar respuesta a la *solicitud de permiso de investigación* denominada "*correlación entre los factores de riesgo psicosociales intra laborales y la productividad del talento humano*", para lo cual me permito extender de manera afirmativa la voluntad de la Administración Municipal en el desarrollo de su proyecto.

No obstante, desde ya sea preciso aclarar que el desarrollo del proyecto se autoriza de manera ad honorem, sin que implique el reconocimiento de una relación laboral, mucho menos el pago de prestaciones sociales; y que en todo caso deberá guardarse estricta reserva de la información recaudada durante la investigación.

Cordialmente,


ALIRIO JESUS MORA
 Alcalde Municipal

Es la oportunidad para avanzar
<http://www.mallama-narino.gov.co> e-mail: alcaldia@mallama-narino.gov.co
 Palacio Municipal - Nariño

12.6. Anexo V (Solicitud de información de la productividad Alcaldía Municipal de Mallama)



UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS



Universidad de Nariño

Mallama-Piedrancha, julio 13 de 2019.

SEÑOR
JOSÉ FERNEY ALDERETE
SECRETARIO DE GOBIERNO

SECRETARIA GENERAL
MALLAMA PIEDRANCHA
Recibido por: [Signature]
Fecha 13-07-19
Hora 11:00

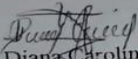
CORDIAL SALUDO.

Por medio de la presente nos permitimos solicitarle nos facilite información acerca de la gestión realizada en las diferentes secretarías (agricultura, cultura, obras, salud, planeación) pertenecientes a la alcaldía municipal de Mallama, tal como el número de proyectos, el alcance de los mismos y la población que ha sido beneficiada con estos en el presente año (2019).

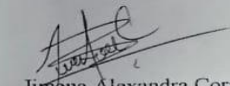
Cabe resaltar que la información es solicitada con fines académicos y que permitirá culminar con la investigación en curso denominada “**Correlación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la productividad del talento humano**”.

No siendo más agradecemos de antemano la atención prestada, solicitando nos dirija dicha información al correo coraljimena15@gmail.com

Atentamente,



Diana Carolina Criollo
Estudiante investigadora



Jimena Alexandra Coral
Estudiante investigadora.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
Ciudad Universitaria - Torobajo - Calle 18 No. 52-35- Bloque 2 - Tercer Piso
Teléfono: 7313821
Fax: 7313821
San Juan de Pasto
Página 1 de 1

12.7. Anexo VI (Certificado Ponencia COGESTEC 2019)



12.8. Anexo VII (Certificado Ponencia Encuentro Internacional de Investigadores en Administración de Empresas 2020)



Universidad de Externado de Colombia y Universidad del Valle

Certifica que la ponencia titulada

Correlación entre los factores de riesgo psicosocial intralaborales y la productividad del talento humano operativo en la Alcaldía Municipal de Mallama y el Centro de Salud Santiago de Mallama

Cuyos autores son

Jimena Alexandra Coral Calderón, Diana Carolina Criollo Timaná

Fue presentada en el marco

Encuentro Internacional de Investigadores en Administración 2020

Realizado en la ciudad de Bogotá, los días 9 y 10 de diciembre de 2020

Alejandro Beltrán Duque
Decano
Facultad de Administración de Empresas
Universidad Externado de Colombia

Omar de Jesús Montilla Galvis
Decano
Facultad de Ciencias de la Administración
Universidad del Valle

Bogotá, Colombia, diciembre de 2020

12.9. Anexo VIII (Evidencias aplicación formatos)

Figura 3

Aplicación formatos E.S.E Mallama

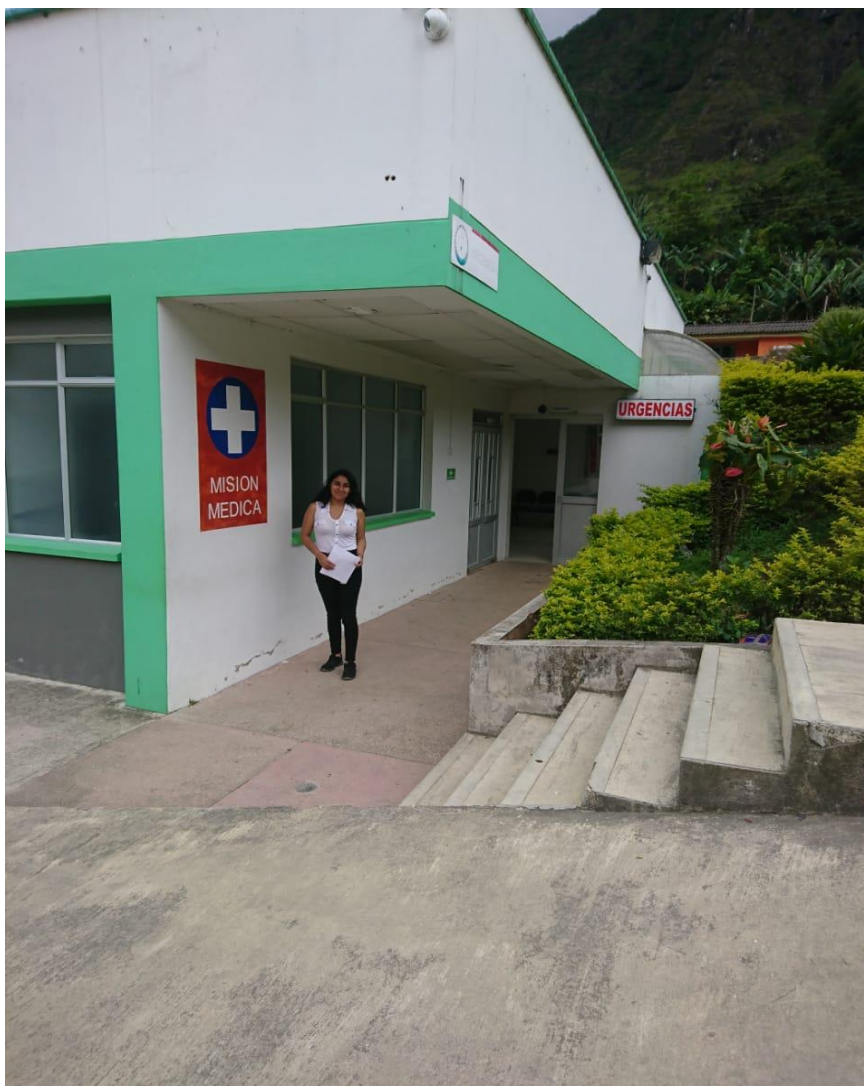


Figura 4

Aplicación formatos E.S.E Mallama Urgencias



Figura 5

Aplicación formatos E.S.E Mallama Conductores de Ambulancias



Figura 6

Aplicación formatos Alcaldía Mallama Secretario de Gobierno

**Figura 7**

Aplicación formatos Alcaldía Municipal Mallama Secretario de Cultura

