

## Anexos

El presente cuestionario hace parte de un proceso de investigación relacionado con la identificación de riesgos psicosociales y su impacto en la motivación de los colaboradores que atienden clientes enmarcado en el negocio de call center. El cuestionario consta de 14 preguntas de opción múltiple, elija la respuesta que mejor lo(a) describa, recuerde que no existen respuestas buenas o malas.

1.- Considera usted que el salario, sin importar la labor, es la fuente principal de motivación en los empleados.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

2.- Considera que las tareas que conllevan trato con público o clientes de los que pueden derivar problemas o malos tratos, afectan su motivación laboral y por ende su rendimiento.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

3.- Puedo encontrar motivación laboral en un lugar de trabajo donde hay exceso de horas laborales o jornadas con horarios impredecibles o irregulares.

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

4.- En su opinión, los incentivos que recibe por parte de la organización fomentan su motivación y productividad.

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

5. La distribución de tareas que realiza la empresa donde trabajo es irregular y provoca que se me acumule el trabajo, por lo cual, se incrementa la carga laboral.

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Sólo alguna vez

Nunca

6. Me cuesta olvidar los problemas que se presentan a diario en mi lugar de trabajo

Siempre

Muchas veces

Algunas veces

Sólo alguna vez

o Nunca

7. La empresa me brinda toda la información necesaria y de manera óptima para desempeñar mi trabajo de manera efectiva

O Siempre

o Muchas veces

o Algunas veces

o Sólo alguna vez

o Nunca

8. Si se presenta algún asunto de tipo personal o familiar ¿puedo ausentarme de mi puesto de trabajo al menos una hora sin solicitar un permiso especial?

O Siempre

o Muchas veces

o Algunas veces

o Sólo alguna vez

o Nunca

9. La labor que desempeño la puedo realizar y culminar en su totalidad a diario en los horarios laborales

O Siempre

o Muchas veces

o Algunas veces

o Sólo alguna vez

o Nunca

10. En su trabajo, ¿tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas debido a la carga laboral o restricciones impartidas por los líderes de la empresa

O Siempre

o Muchas veces

o Algunas veces

o Sólo alguna vez

o Nunca

11. En la empresa que laboro me siento respaldado por los superiores para el cumplimiento de mis funciones

O Siempre

o Muchas veces

o Algunas veces

o Sólo alguna vez

o Nunca

12.- Considera que su motivación se ve afectada por los ritmos de trabajo elevados y los plazos estrictos de ejecución.

o Completamente de acuerdo

o De acuerdo

o Ni de acuerdo ni en desacuerdo

o En desacuerdo

o Completamente en desacuerdo

13.- La empresa donde laboro realiza actividades dentro de la jornada laboral que incrementa mi motivación y por consiguiente, mejoro mi compromiso y la calidad en el trabajo.

- o Completamente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Completamente en desacuerdo

14. El no tener un tiempo adecuado de descanso durante la jornada, me hace sentir desmotivado y/o cansado con mi labor.

- o Completamente de acuerdo
- o De acuerdo
- o Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- o En desacuerdo
- o Completamente en desacuerdo