

**FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT  
EN ALGUNAS INSTITUCIONES DEL SECTOR EDUCATIVO COLOMBIANO**

**JULIANA GARCÍA GUTIÉRREZ**

**LUISA MARÍA OROZCO VALENCIA**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**MANIZALES -CALDAS 2016**

# Contenido

1. DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....	8
4. OBJETIVOS.....	8
4.1 Objetivo General.....	8
4.2 Objetivos Específicos.....	8
5. JUSTIFICACIÓN.....	10
6. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	15
7. MARCO CONCEPTUAL.....	27
7.1 Factores Psicosociales.....	27
7.2 Engagement.....	31
7.3 Autoeficacia Percibida .....	36
Bibliografía .....	39

## 1. DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Factores Psicosociales, Autoeficacia percibida y Engagement en una muestra multiocupacional de empresas de las ciudades de Manizales y Pereira.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hans Selye (citado por la Organización Internacional del Trabajo, 2016) en el texto “Estrés en el trabajo un reto colectivo”, define el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solitud de cambio”. (p. 2) definió así mismo, los factores estresantes como “las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta.” (p. 2)

Complementario a esto, para la OIT (2016) el estrés es

La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del mismo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las

capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo, para enfrentar dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 2)

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede identificar que existen algunas causales que generan estrés en un ambiente laboral. Estos factores que se pueden considerar estresores dentro del entorno organizacional, se consideran factores de riesgo psicosocial, los cuales la OIT define como

las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. (OIT, 2016). (p. 2)

Teniendo en cuenta que el contexto de estudio será Colombia, se tendrá en cuenta la resolución 002646 de 2008, Capítulo 1, Artículo 3 la cual habla sobre las disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo, y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional, además, define los factores de riesgo psicosociales como “Condiciones psicosociales cuya identificación y elaboración muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (MPS, 2008). (p. 2)

Según lo planteado, se podrían identificar entornos laborales que contrarrestan los factores de riesgo psicosocial mejorando la salud psicológica y las relaciones laborales en el entorno, que disminuye la enfermedad ocupacional. La Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno de trabajo saludable como

Un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la enfermedad. Esto permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices. (OMS, 2010) (p. 14)

Si bien el ideal de organización se podría definir desde lo planteado como entorno de trabajo saludable, existen factores individuales que ayudan a mantener la salud mental incluso en condiciones de alta probabilidad de riesgos psicosociales, por presencia de factores internos y externos del trabajo. Algunos de los factores individuales que pueden cumplir este papel son el *Engagement* y la autoeficacia percibida.

Kahn (citado por Alfredo Rodríguez, s.f), definía el *Engagement* como “La concepción de la energía concentrada que se dirige hacia metas organizacionales. Describía a los empleados con Engagement como personas física, cognitiva y emocionalmente

conectadas con su roles.” (p. 437) Por su parte, el factor de autoeficacia percibida es definido por Bandura (citado por Fabián Olaz, 2001), como

Los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento (...) Las creencias de eficacia son mejores predictores de la conducta futura que las habilidades, los logros anteriores, o el conocimiento que el sujeto posea de la actividad a realizar ya que la autoeficacia va a determinar qué hace el sujeto con el conocimiento o con las habilidades que posee. (p.23)

Para concluir, es importante para la investigación ahondar en estos aspectos por tanto los empleados que posean estas características individuales positivas, tendrán mayor capacidad de afrontamiento para el manejo de los factores de riesgo psicosociales intra y extra laborales, que además de beneficiar la salud mental, aumentan la productividad organizacional y disminuyen otros riesgos físicos.

En este proyecto de investigación el objetivo principal será analizar estas variantes en organizaciones pertenecientes al sector educativo. Ya que en su gran mayoría, las investigaciones que han sido elaboradas en este sector, han sido enfocadas en los factores negativos o de riesgo que son desencadenantes del síndrome de burnout, estrés laboral y enfermedades de orden físico y psicológico, sin darse mayor oportunidad de abordaje a

aquellos factores protectores que pueden incidir en la salud mental, el *engagement* (compromiso laboral) y la autoeficacia.

En el contexto educativo actual hay un desarrollo de la profesión docente que no siempre se realiza en las condiciones adecuadas, debido a la desprofesionalización de la docencia la cual permite que profesionales en diversas áreas sin estudios de pedagogía ejerzan actividades de docencia, exponiéndolos a una gran carga laboral para la cual no se encuentran preparados, como lo son la exposición a los factores psicosociales intralaborales relacionados con demandas de orden emocional y cuantitativo, propias del trabajo con población infantil, adolescente o joven, que implican condiciones especiales del educador, con el fin de garantizar el verdadero aprendizaje y la satisfacción con la labor. Siendo la poca preparación pedagógica, uno de los desencadenantes del incremento de factores de riesgo psicosociales debido al poco desarrollo de las capacidades relacionadas con el *engagement* y la autoeficacia, para enfrentarse a este entorno laboral.

### 3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en organizaciones del sector educativo en Manizales?

### 4. OBJETIVOS

#### 4.1 Objetivo General

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el *engagement* en una muestra del sector educativo de la ciudad de Manizales

#### 4.2 Objetivos Específicos

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por una muestra del sector educativo de la ciudad de Manizales.
- Identificar las creencias de autoeficacia percibida por una muestra del sector educativo de la ciudad de Manizales
- Identificar las dimensiones del *engagement* (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas por una muestra del sector educativo de la ciudad de Manizales



- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, las creencias de autoeficacia y el *engagement* en una muestra del sector educativo de la ciudad de Manizales

## 5. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación hace parte del macro proyecto desarrollado por los profesores Maximiliano Bernal Cardona y Luz Ángela Vásquez de la Universidad de Manizales sobre Factores Psicosociales, Autoeficacia Percibida y *Engagement* en una muestra multiocupacional de empresas de las ciudades de Manizales y Pereira. El cual tiene como objetivo fundamental, el análisis de la relación existente entre las variables anteriormente mencionadas en contraste con organizaciones pertenecientes al sector educativo.

El proyecto que se propone es de tipo cuantitativo, con alcance correlacional y diseño no experimental. La cual permite relacionar las diferentes variables a investigar, determinando las implicaciones de estas dentro de un contexto organizacional, que para este caso, se relacionan con los factores psicosociales en sus dimensiones intralaborales, extralaborales e individuales, el *engagement* con sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción y la autoeficacia, como forma de percepción de las capacidades, las cuales logran minimizar el impacto negativo de las demandas propias de la actividad docente.

Estas variables serán medidas con la ayuda de instrumentos tales como: la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (intralaboral y extralaboral), cuyos autores son el Ministerio de la Protección Social y la Pontificia Universidad Javeriana,

Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales. De esta batería, solo se aplicarán la ficha de datos generales (información socio-demográfica e información ocupacional del trabajador), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma A), el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (forma B) y el cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral; los cuales son suficientes para el propósito de la investigación anteriormente descrita.

Esta prueba tiene como objetivo la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral en población laboralmente activa y su alcance, va dirigido a identificar datos socio-demográficos y ocupacionales de los trabajadores, establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral determinando su nivel de riesgo. Durante la aplicación de esta prueba se van a medir dos constructos que son las condiciones intralaborales y las condiciones extralaborales, los cuales a su vez, se dividen en dominios y dimensiones de la siguiente forma: para las condiciones intralaborales, los dominios con sus respectivas dimensiones son: Demandas de Trabajo (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, Consistencia del rol e Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral); Control (Control y autonomía sobre el trabajo, Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, Participación y manejo del cambio, Claridad de rol y Capacitación); Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo (Características del liderazgo, Relaciones sociales en el trabajo, Retroalimentación del desempeño y Relación con los colaboradores (subordinados)); Recompensa (Reconocimiento y compensación, Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza).

Mientras que en la medición de las condiciones extralaborales solo existe división del constructo por medio de las siguientes variables: Tiempo fuera del trabajo, Relaciones familiares, Comunicación y relaciones interpersonales, Situación económica del grupo familiar, Características de la vivienda y de su entorno, Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, Desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda. (Ministerio de la protección social, 2010)

Para la evaluación del *Engagement* se aplicará el cuestionario denominado “Utrecht Work Engagement Scale” construido por (Schaufeli & Bakker, 2003) y traducido por Valdez Bonilla & Ron Murguía, al nombre “Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo”, buscando su aplicabilidad en países de habla hispana. Este cuestionario, tiene como objetivo evaluar las categorías de vigor, dedicación y absorción, a la luz de lo que sienten los evaluados respecto de su trabajo, por medio de 17 ítems enunciados en forma afirmativa, en los cuales las personas puntúan cada afirmación de acuerdo con los siguientes criterios: 0 (si nunca se siente así), 1 (si casi nunca se siente así), 2 (si alguna vez se siente así), 3 (si pocas veces al mes se siente así), 4 (si bastantes veces se siente así), 5 (si casi siempre se siente así) y 6 (si siempre se siente así). Estos niveles, al igual que se muestran en frecuencia general, poseen la descripción específica que se expresa de la siguiente forma: ninguna vez, pocas veces al año, alguna vez al mes o menos, pocas veces al mes, una vez por semana, pocas veces por semana y todos los días; descripciones que ayudan a tener mayor claridad a las personas encuestadas de lo que significaría su puntuación en números, llevada a lo cualitativo. (Valdez Bonilla & Ron Murguía, 2011).

Por su parte, el cuestionario de autoeficacia que se busca aplicar, es un cuestionario corto de autopercepción, auto aplicable, que tiene como fin conocer la percepción de autoeficacia del personal evaluado. Estos instrumentos serán aplicados a una población de 120 personas del sector educativo, entre docentes y administrativos de una universidad de la ciudad de Manizales.

En este orden de ideas, se propone la identificación, análisis e interpretación de la correlación existente entre las variables y dimensiones mencionadas, en instituciones educativas, independientemente si hacen parte del sector público o privado o si pertenecen a la educación básica, secundaria o universitaria. Representa un marco de referencia para posibles investigaciones futuras que facilite la evaluación e intervención de los factores positivos que se encuentran en el sector docente y previenen la aparición de enfermedades o afectaciones psicofisiológicas adquiridas en este ejercicio.

Este estudio se puede definir como novedoso, ya que en la búsqueda de antecedentes investigativos, fueron escasos los hallazgos de investigaciones que contaran con las tres variables propuestas, encontrándose solo investigaciones con la aparición de dos variables o con énfasis en el déficit y la enfermedad tal como se evidencia en el síndrome del burnout o el estrés laboral, sin dar relevancia a los aspectos positivos que promueven la salud tales como el *engagement* o la autoeficacia percibida, lo cual potencia factores positivos dentro del entorno laboral, tanto para el trabajador como para la empresa. Despertando así el interés de realizar planes de intervención que no solo se centren en la

mejora de factores psicosociales, sino en la promoción de valores individuales que aporten al manejo y el afrontamiento de los riesgos inherentes a la organización.

La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado. (Bernardo, 2011). (p.15)

Es por esto que es útil conocer cuáles son esos factores individuales relacionados con el *engagement* y la autoeficacia, que al estar presentes en el ser humano, logran mitigar el impacto de los factores de riesgo psicosocial y aumentar la percepción de satisfacción laboral, logrando mayor productividad y rendimiento dentro de la organización.

## 6. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En este apartado, se busca ahondar sobre las variables mencionadas, las cuales constituyen bases fundamentales para la presentación de este proyecto de investigación. Estas variables son: Factores Psicosociales, *Engagement* y Autoeficacia Percibida. Lo anterior, con el fin de conocer los estudios sobre estos temas realizados en diferentes partes de mundo y dentro del contexto colombiano y el sector educativo, con el propósito de conocer si existen investigaciones que aporten al conocimiento de estas variantes o si las investigaciones realizadas distan del objeto de estudio de este macro-proyecto.

Es por esto que se dará paso a la descripción de algunos antecedentes investigativos que aportaran a la discusión del tema, tanto desde sus similitudes como sus contradicciones, realizando este recorrido inicialmente en el contexto internacional, seguido de la apuestas nacionales sobre el tema. Cabe destacar que se dará una breve discusión, debido a que dentro del rastreo sobre estas variantes se encontró que en el sector educativo hay poco énfasis en aspectos relacionados con la salud en el trabajo como lo son el *Engagement* y la autoeficacia percibida, siendo un enfoque común la descripción de la enfermedad en estos medios, desde los factores de riesgo y el síndrome de Burnout.

Numerosos estudios han investigado sobre el *Engagement*, los factores psicosociales o la autoeficacia percibida, sin embargo, suelen encontrarse de manera

separada o con tan solo la presencia de dos de las variables, así mismo, se le ha dado gran relevancia a la descripción y búsqueda de las causas del síntoma, basándose en el déficit más que en la potencialidad humana para resurgir de las adversidades del ambiente.

En este contexto, se menciona la investigación realizada por Ros Pérez y Chuecos, Rita, titulado “*Engagement, Autoeficacia, Optimismo y Situación Laboral en Docentes de Educación Básica*” el cual expone la pretensión de evaluar el grado de optimismo, *engagement*, autoeficacia y satisfacción laboral en docentes de un centro de primaria de la región de Murcia, fundamentados en la Psicología Positiva. La investigación se llevó a cabo con una muestra de 30 personas, de los cuales 4 eran hombres y 26 mujeres, con un rango de edad que osciló entre los 20 y los 39 años, siendo la media de 37,13.

Esta muestra se seleccionó de manera intencional, estableciendo como criterio único, que cada uno de ellos fuese de un nivel educativo y especialidad diferente. Esta investigación conto con un instrumento dividido en 5 bloques de recolección de la información, distribuidos de la siguiente forma: **1. Datos sociodemográficos** (Especialidad, género, edad, estudios, situación laboral y antigüedad en la docencia (años de docencia)); **2. Optimismo**; **3. Engagement** (Se reflejan 3 dimensiones: *Absorción, Vigor, Dedicación*).

El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y



significado. La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo **4. Autoeficacia; 5. Satisfacción laboral** (tiene una estructura de cinco factores: *Satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación*), con diversos instrumentos.

El estudio retoma variables como *Engagement* y autoeficacia, en condiciones laborales de sector educativo, que finalmente son convergentes con los factores psicosociales ya que en las condiciones laborales se pueden identificar aspectos comunes con lo que en esta investigación se denominan factores psicosociales, en especial intralaborales (liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; control del trabajo, demanda de trabajo; y recompensas).

Los resultados de este primer estudio analizado, llevan a concluir que los trabajadores con una situación laboral de intirinidad presentaban más vigor, dedicación, autoeficacia y satisfacción intrínseca que los trabajadores que se encontraban en situación laboral fija. Pudiendo ser esto producto de un esfuerzo por demostrar su buena labor, con el fin de prolongar su contrato. En cuanto al sexo, se observó que los hombres presentaban menor puntuación en las dimensiones de absorción, autoeficacia, satisfacción intrínseca y satisfacción por participación, que las mujeres. Es decir, que los hombres tenían menor poder de toma de decisiones.

Otro dato que llamó la atención fue que las personas que tienen una jornada laboral intensiva, presentan altos niveles de absorción, satisfacción intrínseca, autoeficacia y optimismo. Según el estudio los resultados de las relaciones entre las dos dimensiones, apoyan los resultados de la investigación de Durán et al., (2005), que mostraron que las dimensiones de *engagement*, absorción y vigor presentaban relaciones positivas con la satisfacción laboral.

Sin embargo, la investigación que se propone desarrollar no ahondará solamente en condiciones laborales orden intra-laboral, sino también en factores psicosociales extra-laborales (uso del tiempo libre, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, características de la vivienda y entorno, situación económica, desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda) y condiciones individuales, que tienen, que ver con aspectos como la autoeficacia percibida, la iniciativa el compromiso, entre otras; propias del sujeto y que pueden convertirse en factores o de riesgo.

Otra investigación de orden internacional relacionada con la temática, es la realizada en Perú denominada “Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia General y *engagement* laboral” de Lozano Paz (2016), y cuyo objetivo fue comprender cómo se presenta la autoeficacia general y el *engagement* laboral en docentes de la carrera de psicología en una universidad particular de Lima Metropolitana. Para este fin, la investigación se realizó con 7 profesores que dictaban sus clases en la carrera mencionada,

a los cuales se les realizó una entrevista semiestructurada, según la autora, con el objetivo de comprender cómo se presenta la autoeficacia general y el engagement laboral en el grupo de docentes.

La guía de entrevista se dividió en 6 indicadores (3 por cada variable) y un total de 20 preguntas. Siendo los indicadores para autoeficacia general: Organización y ejecución de recursos, Cantidad de recursos utilizados y Comprensión de fracasos. Y los indicadores para la variable de *Engagement* laboral: Absorción, Dedicación y Vigor. La muestra seleccionada fue de caso-tipo, y su método de selección el denominado Bola de nieve, consistente en que los docentes previamente entrevistados, proponen a otros compañeros para que participen en la investigación.

El proyecto correspondió a un enfoque cualitativo, fenomenológico, que buscaba la comprensión de las variables desde la experiencia de cada sujeto, conociendo las percepciones y significados individuales en relación con el fenómeno a investigar. Es importante por esto la descripción de la composición de la población muestra, por tanto sus datos demográficos pueden dar significado diverso a sus respuestas y percepciones. La población se conformó por docentes entre los 29 a 41 años de edad, la mayoría de ellos solteros; conformado por tres mujeres y cuatro varones.

Respecto de los grados de instrucción del grupo de docentes, estos variaban desde licenciaturas a doctorados. Con datos relevantes asociados al aspecto laboral tales como: el

tiempo de trabajo en la institución que oscilaba entre seis meses a ocho años. Además, todos los profesores laboraban a tiempo parcial; ya que realizan otras actividades laborales, adicionales a las que realizan dentro de la institución.

Los resultados de este estudio, llevan a concluir que los profesores de la universidad particular, demuestran ser autoeficaces, pues evalúan sus capacidades y la situación en la cual se encuentran para ver de qué manera van a alcanzar su objetivo. Asimismo, ellos evidencian sentirse *engaged* con la actividad que realizan como docentes, sin embargo, no sucede lo mismo con la percepción sobre la institución, puesto que señalan sentirse incómodos por las normas de exigencia y por la poca comunicación que se tiene con las autoridades. Lo cual hace parte de los factores psicosociales de orden intra-laboral, relacionados con las dimensiones de relaciones sociales en el trabajo y relación con colaboradores.

La autora propone igualmente que ellos se sienten *engaged* con su labor de docente, pues los involucra más con su actividad y también porque cómo señalan los autores esto es un buen predictor de que ellos presenten conductas proactivas y de iniciativa personal (Demerouti, Bakker, Jansen & Schaufeli, 2001; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Salanova & Schaufeli, 2004; Schaufeli & Bakker, 2004).

A partir de lo encontrado, se evidencian vínculos existentes entre las variables de autoeficacia general y *engagement* laboral. Si bien el establecimiento de este tipo de conexiones no es el objetivo de la investigación que se proyecta realizar, se considera importante mencionarlo, pues permite una mejor comprensión sobre el fenómeno estudiado. La primera conexión que se da en ambas variables es la persistencia del docente como una característica importante. Es decir, el docente al ser persistente, logra alcanzar sus objetivos planteados, lo cual denota vigor en las actividades que realiza.

De igual manera, el que los docentes sean persistentes también implica que gestionen los recursos que poseen para cumplir con sus metas y este rasgo, se encuentra tanto en la categoría Cantidad de recursos utilizados (autoeficacia general) como también en Vigor (*engagement* laboral). Y una segunda relación que se presenta entre ambas variables, es que los docentes reconocen que tienen como fortaleza la pasión por lo que realizan. Este rasgo se encuentra en la categoría Absorción de *engagement* laboral y también se observa en los resultados obtenidos dentro de la categoría organización y ejecución de recursos como factor positivo interno de autoeficacia general.

Finalmente, otra conclusión es la necesidad de nuevas variables por investigar que relacionan la presencia de algunos rasgos evidenciados en los docentes entrevistados como: persistencia, organización y confianza en sí mismos, características según Ríos (citado por Lozano Paz, 2016), serían indicadores de que los docentes podrían ser innovadores en las aulas.

En Colombia, las investigaciones encontradas en mayor proporción, se refieren a factores psicosociales relacionados con el síndrome de burnout o el *Engagement* y la autoeficacia, con un énfasis en los efectos negativos que producen en los trabajadores, sin embargo, pocos estudios colombianos en el sector educativo se han preguntado por los factores protectores individuales, que atenúan el riesgo de la presencia de factores psicosociales negativos en el entorno laboral.

Este es el caso del estudio realizado por (León Jaramillo, Méndez Solarte, & Ruíz Gutiérrez, 2015) denominada “El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo Colombiano” con el objetivo de identificar y describir las conductas asociadas al *engagement* y su relación con las condiciones de trabajo, bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano.

El estudio, enmarcado en un macroproyecto internacional de calidad de vida laboral en organizaciones de servicios humanos, analizó dentro del contexto neoliberal y la flexibilización laboral, el *Engagement* y su relación con las condiciones de trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones colombianas. La muestra estuvo constituida por 704 docentes pertenecientes a 13 instituciones educativas ubicadas en la región del centro occidente del país. La muestra fue seleccionada bajo criterios no probabilísticos y la selección de las unidades de observación se desarrolló bajo los siguientes criterios: 1.

Organizaciones del sector educativo del régimen público, pudiendo ser éstas universidades, Escuelas, Colegios, en los niveles de Básica Secundaria y Media, que presenten un número de personal contratado superior a treinta empleados. 2. Personal docente que tenga más de dos años de vinculación a su labor profesional y que no se encontraran próximos a su proceso de jubilación.

La investigación es de carácter empírico con un diseño descriptivo transversal y pretendió realizar un análisis estadístico, de tal manera que de los resultados obtenidos derivados de la aplicación del instrumento, se pudiera caracterizar la población estudiada, arrojando datos generales sobre el objetivo de la investigación.

Los resultados del estudio, llevan a concluir que se evidencian bajas condiciones laborales que necesitan mejora, observándose que el Engagement como factor protector, no depende de las condiciones laborales que el sistema les ofrece, sino de los recursos laborales del profesional, para disminuir el potencial impacto negativo de los factores de riesgo psicosocial, evidenciándose el vigor, la dedicación y la absorción, como inherentes al quehacer docente.

Estas condiciones a mejorar, indicaron un potencial de riesgo psicosocial para los docentes, así mismo, la correlación detectada entre las dos dimensiones del *Engagement*, lo que quiere decir que ambas son necesarias para que el trabajador pueda sentir que su

trabajo es beneficioso para sí mismo y para la organización, finalmente se estableció que no existía correlación entre el *Engagement* y las condiciones laborales, lo que encuentra explicación en los altos niveles de recursos laborales que se hallaron en los docentes estudiados, como el apoyo de colegas y de los directivos y jefes, de los cuales pueden hacer uso constante para adaptarse y sortear las consecuencias del impacto negativo que dichas condiciones laborales, puedan generar en su salud y en el rendimiento laboral de los maestros.

Otra investigación detectada en el rastreo realizado es “Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.” de (Jiménez Barrero, Caicedo Moreno, Jóven Arias, & Pulido Gil, 2015) con el objetivo de caracterizar los factores de Riesgo Psicosocial y el Síndrome de Desgaste Ocupacional en trabajadores de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil.

El estudio correspondió a una investigación de tipo descriptivo, desarrollada a partir de la recopilación, organización y análisis de los datos dentro del ambiente laboral de la empresa, este estudio también se considera de orden cuali-cuantitativo, ya que recolectó datos numéricos de las variables previamente definidas, permitiendo establecer una inferencia de por qué los fenómenos suceden o no; en el orden cualitativo, se orientó a la recopilación de registros narrativos de los factores de riesgo psicosocial estudiados,



otorgando datos centrados en la comprensión de los mismos, así como en la realidad dinámica en la cual se presenta el objeto de estudio.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 279 trabajadores del área operativa de una empresa de recreación y entretenimiento educativo infantil. El muestreo utilizado fue no probabilístico (causal o incidental: de acuerdo a la facilidad de acceso) ya que los elementos de la muestra se seleccionaron siguiendo criterios determinados por los participantes de esta investigación y teniendo en cuenta las restricciones de lugar y tiempo referidos por la empresa objeto de estudio.

Se tomó una muestra de 72 trabajadores del área operativa con el cargo de guías, con antigüedad mínima en la empresa de seis meses, sin discriminación de edad, género, estado civil, escolaridad, salario, tipo de contrato o cargo. Los 72 trabajadores de la muestra correspondieron al 25,81% de la totalidad del personal de la empresa objeto de estudio (279). De los 100 trabajadores del área operativa presente en la jornada laboral, estos 72 trabajadores representaron el 72% del personal operativo.

Los datos demográficos de la población de estudio muestran que esta estuvo compuesta por el 62% de mujeres, en su mayoría solteros (78%), en edades entre 19 y 23 años (61%) y entre 24 y 28 años (31%), sin superar los 33 años. Son adultos jóvenes en proceso de iniciación de su vida laboral, 24% en proceso de profesionalización, 22% con estudios técnicos o tecnológicos completos y 18% con formación académica profesional.

Han desempeñado la labor como guías por más de seis (6) meses y menos de 2 años, en jornada laboral diaria que puede superar las 8 horas (36%); poseen relación contractual por prestación de servicios (35%) y término indefinido (35%), y por la cual reciben un salario fijo mensual, por encima del salario mínimo legal vigente. Es personal que reside en la ciudad de Bogotá (95%), en vivienda arrendada (46%) o propia (28%) en zonas de estrato 2 y 3 (88%), sin personas económicamente a cargo (58%) o con solo una (21%).

Los resultados de este estudio llevan a concluir que el 56% de los encuestados perciben un nivel de riesgo Intralaboral alto y muy alto. A nivel extralaboral, el 71% de los trabajadores se ubica en riesgo alto y muy alto; el 72% identifica el Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda en niveles de riesgo alto y muy alto. En el total de la prueba CESQT, 16 personas, se encuentran en nivel de riesgo Alto y Crítico, para el padecimiento de síndrome de Burnout. Por otra parte el cruce de variables mostró los niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral altos y muy altos se encuentran correlacionados con niveles altos y críticos de la escala de culpa del CESQT en el 33% y el 29% de los encuestados respectivamente. Se evidencia durante el análisis de los resultados del cuestionario de Gil Monte, que 16 personas presentan Síndrome de Burnout, es decir, se encuentran en niveles de riesgo alto y crítico correspondiente al 22% del personal.

## **7. MARCO CONCEPTUAL**

A continuación se muestran las bases teóricas que fundamentaran el proyecto lo cual dará cuenta de la importancia que posee cada una de las variables en el medio laboral del sector educativo colombiano.

### **7.1 Factores Psicosociales**

Son varias las definiciones que han surgido para hablar sobre factores psicosociales y la incidencia e impacto que han tenido estos en el trabajo y en el bienestar del trabajador.

Para (Perez, 2012) son

Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. (p. 10)

La OIT (2016) los concibe como las

Interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en

función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral. (p. 2)

De acuerdo con Fernández (2010) citando a la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, los definen como “todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (p. 16)

Es evidente, que los estudios realizados se han enfocado, en las consecuencias y repercusiones que tienen y que pueden tener los factores psicosociales en un empleado a consecuencia de un ambiente organizacional. Sin embargo, es necesario conocer y ampliar el término para poder lograr una diferenciación clara de lo que son los factores psicosociales y cómo se encuentran estos constituidos.

En primer lugar, se empezará por realizar una diferenciación entre lo que son factores psicosociales y factores psicosociales de riesgo, pues los

primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos , los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar

negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. (Bernardo, 2011, p.11)

Es decir, cuando ha habido un descuido de los factores psicosociales y estos empiezan a generar respuestas que afectan negativamente al trabajador como respuestas psicofisiológicas o de estrés, entonces es cuando ya se empieza hablar de factores psicosociales de riesgo. Estos factores

pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos (...) Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado. (Bernardo, 2011, p. 20)

A su vez, estos se encuentran mediados por la subjetividad, la percepción y el significado de vida que ha tenido cada ser humano.

Los factores psicosociales serían “todos los factores relativos a la organización del trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador” (Fernández, 2010, p.

21) es decir, son todas aquellas condiciones o escenarios a los que está expuesto el ser humano cuando se encuentra inmerso en el contexto y termina convirtiéndose en una interacción entre trabajador y organización. Pero además, dentro de la variable de factores psicosociales se pueden distinguir tres tipos de condiciones.

La primera, corresponde a las condiciones intralaborales que “son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 20) y a su vez se encuentra constituido por dominios como demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y finalmente la recompensa.

La segunda, es las condiciones extralaborales que “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.” (Ministerio de la Protección Social, 2010, p.26) Y finalmente, las condiciones individuales que

Aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes (Ministerio de la Protección Social, 2010, p. 27)

Es así pues como se podría concluir en el sentido de que aunque las variables y los aspectos organizacionales son variados y en su gran mayoría son vistos desde una forma muy amplia, cuando se encuentran dichas condiciones de una forma incorrecta o perjudicial entonces es cuando su efecto conlleva al estrés, el agotamiento o los incidentes laborales. Pero, cuando estas condiciones son positivas, entonces generan motivación o satisfacción laboral.

De esta manera, dependerá entonces de cada ser humano la manera de afrontar y de vivenciar la

Interrelación individuo/condiciones de trabajo. Pues, una misma situación puede afectar de distinta manera a las personas atendiendo a su capacidad de adaptación y tolerancia. Las personas según sus características individuales (edad, sexo, aptitudes, experiencia, expectativas, entorno sociocultural, personalidad etc.) son más o menos vulnerables ante una misma situación. (Fernández, 2010, p. 17)

## **7.2 Engagement**

A través de los años han existido bastantes investigaciones y muchos autores que han tratado de definir los efectos del trabajo, vistos desde una mirada negativa y cómo ha sido su afectación e impacto en el ser humano. Como por ejemplo los estudios realizados a la variable del Burnout o el estrés como consecuencias de los factores psicosociales de riesgo en el trabajo y cómo estos han representado para el ser humano, afectaciones de tipo psicofisiológicas.

Sin embargo, también es evidente el desarrollo de la psicología, que en una de sus muchas incidencias, ha estado enfocada en las variables que existen dentro del trabajo. Es allí, donde surge una nueva corriente que

reconoce las fortalezas de las personas e inicia su estudio valorando las capacidades que algunos individuos desarrollan para afrontar circunstancias difíciles; de manera que queden manifiestos los rasgos positivos, las actitudes, las emociones y las conductas que provocan salud, bienestar, satisfacción e incluso felicidad. (Cárdenas, 2014, p. 6)

Esta corriente es conocida como “Psicología Positiva” porque está centrada y habla desde las capacidades y las cualidades humanas. Es precisamente en esa corriente donde, surge el concepto de *Engagement* el que hace alusión a los factores que generan en el ser humano satisfacción por el trabajo realizado, implicando altos niveles de participación, energía y eficacia.

De acuerdo con Schaufeli & Bakker (citado por Rodríguez, s.f) el *Engagement* es

Un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo esforzarse en la tarea que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades. La dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de



entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. (p. 443)

Es decir, el trabajo se convierte no en un factor generador de estrés y frustración, sino que pasa a ser visto como algo positivo y para el ser humano, una fuente de felicidad.

Para Salanova & Llorens (citados por Cárdenas, 2014) existen consecuencias del *Engagement* que pueden ser vistas tanto en los individuos como en la organización. Para

los individuos, respecto al ámbito laboral pueden identificarse: conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender cosas nuevas, motivación para tomar nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelización del cliente (...) con respecto a la organización, el engagement propicia satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de abandono del trabajo, desempeño de tareas, disminución de quejas, salud. (pp. 38 – 39)

Surgiendo así en el individuo, un sentido de pertenencia y compromiso hacia el trabajo pero siendo vista la labor realizada, como un reto que resulta satisfactorio. Sin embargo, es importante no solo entrar a describir las consecuencias del *Engagement* que

fueron mencionadas, sino que además es de resaltar que cuando se hable de este, se deben integrar dos tipos de recursos: los recursos personales y los organizacionales.

Los recursos personales son aquellos “mecanismos motivacionales que relacionan y comprometen a las personas con su trabajo, entre ellos pueden identificarse cinco recursos personales importantes vinculados con el engagement: características personales, factores psicológicos, autoeficacia, capital psicológico y resiliencia.” (Cárdenas T. D., 2014, p. 296).

Hace referencia a los rasgos de cada persona que generan que el individuo disfrute de su trabajo, dentro de este primer recurso, se resaltan varias emociones como lo son el interés, la sensación de alegría o de felicidad, la satisfacción por el trabajo y la sensación de bienestar. Sobre los segundos factores, que hacen alusión a los factores psicológicos, se desprenden tres factores que son el vigor, la dedicación y la absorción.

Estos están presentes para el ser humano y siempre están evidenciados en las realizaciones de las labores. Es decir, si hay presencia de *Engagement* en un trabajador, entonces se habla de que estos tres factores siempre van a estar presentes. El tercer recurso, es la autoeficacia, que a su vez está ligado a la autopercepción de la persona sobre su trabajo y a los pensamientos positivos y optimistas frente al mismo.

Además, incluye dos aspectos que son la autopercepción positiva y el capital psicológico, este último a su vez, está comprendido por la eficacia, el optimismo y la esperanza. Por último, se encuentra la resiliencia, recurso personal asociado a la perseverancia para buscar soluciones a los obstáculos o dificultades que se presentan en el trabajo y a la capacidad de afrontamiento y motivación para emprender cosas nuevas.

Para Slanova y Schaufeli (citados por Cárdenas, 2014) los recursos organizacionales son

Aquellos recursos que tienen la función de ser motivadores intrínsecos, porque fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados, su aprendizaje y su desarrollo. Pero también pueden desempeñar el papel de motivadores extrínsecos porque son instrumentos fundamentales para el logro de los objetivos de trabajo.

Estos a su vez se encuentran constituidos por otros tres recursos: apoyo social, autonomía en el trabajo y el feedback o retroalimentación.

El primero, está asociado al apoyo social y se basa en la construcción y el sostenimiento de las relaciones sociales. Su premisa fundamental está en la satisfacción de formar parte de un grupo y entablar relaciones con los demás. El segundo recurso, hace referencia a la autonomía en el trabajo, deja atrás la dependencia de los demás y se enfoca en el control del propio trabajador para la realización de labores. Finalmente, el feedback o

la retroalimentación, que es el reconocimiento que esperan recibir de sus superiores o pares, y está sujeto a logros y esfuerzos en el trabajo.

### **7.3 Autoeficacia Percibida**

Con el paso de los años, han surgido interrogantes en el campo de la psicología sobre las acciones del ser humano y como estas, se encuentran influidas por los sentimientos y creencias de cada individuo. De allí, surge la teoría sobre la Autoeficacia fundamentada en dos postulados principalmente: “el primero es que las intervenciones que modifican el ambiente son eficaces para modificar la conducta y la segunda es que la intervención cognitiva del sujeto es imprescindible” (Velásquez, 2012) Es decir, aunque en el medio existen factores que ayudan a intervenir la conducta, es el propio ser humano el que se vuelve creador y modificador de su propia concepción y desarrollo de vida.

Así lo propone Schunk (citado por Olaz, 2001) cuando resalta que la Autoeficacia Afecta la conducta del individuo e influye en las elecciones que realiza, el esfuerzo que aplica, la perseverancia ante los obstáculos con que se enfrenta, los patrones de pensamiento y las reacciones emocionales que experimenta. La autoeficacia ha sido frecuentemente asociada con el rendimiento así también con otros constructos motivacionales. (p. 7)

Así pues, las creencias que tiene cada ser humano sobre sí mismo, cumplen un papel intermediario entre las habilidades y la conducta.

Para esas afectaciones que tiene la autoeficacia sobre el comportamiento del ser humano, existen principalmente cuatro formas de afectación postuladas dentro de la teoría social cognitiva. La primera de ellas es cuando la autoeficacia influye específicamente sobre la elección de actividades y sobre la conducta, generando así que la persona elija en las cuales se siente eficiente, evitando aquellas donde siente que no lo es tanto.

La segunda, esta ligada al nivel de esfuerzo y perseverancia que invierten las personas en actividades específicas y en los obstáculos que se les presentan durante el desarrollo de estas. La tercera se relaciona con cómo el comportamiento humano esta influido por los pensamientos y las reacciones emocionales. Finalmente, la cuarta afectación esta asociada al tipo de libertad que tenga el sujeto sobre su propio futuro. Es decir, entre mayor libertad tengan los sujetos, estos se impondrán mayores retos e intensificarán esfuerzos sintiéndose eficaces. Pero, cuando el rendimiento es menor respecto de las metas propuestas entonces el sujeto empieza a sentir ciertos grados de estrés, a evitar las tareas que se están realizando y a pasar el interés por actividades nuevas.

Pajares & Shunk (citados por Olaz, 2001) consideran que

La función de la autoeficacia ayuda a crear un tipo de “profecía autocumplida”, ya que la mayor perseverancia asociada a una creencia de eficacia fuerte conduce a un

mejor rendimiento, el cual, a su vez, conduce a un sentido de eficacia personal incrementado, mientras que las creencias de autoeficacia débiles limitan el potencial del sujeto para fortalecer sus creencias de autoeficacia. Las personas de baja autoeficacia, por ejemplo, pueden considerar a las actividades que deben realizar mucho más difíciles de lo que realmente son, lo cual les ocasionará un alto grado de estrés y ansiedad así como pensamientos negativos acerca de su posible desempeño. Un alto nivel de autoeficacia, por otra parte, brinda una mayor confianza y serenidad en el afrontamiento de tareas difíciles. (Olaz, 2001, p. 24).

Así, las personas con niveles altos de autoeficacia logran recuperar la confianza rápidamente cuando fracasan en alguna tarea y generalmente lo atribuyen a un esfuerzo insuficiente pero posible de mejorar. Pero, cuando las personas cuentan con una autoeficacia baja, atribuyen sus fracasos a falta de habilidades, las cuales consideran inmodificables.

## Bibliografía

Bernardo, M. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*.

Cárdenas, T. (2014). *Engagement. ilusión por el trabajo*. Mexico.

Cárdenas, T. D. (2014). Inventario para la medición del engagement un estudio instrumental. *Red durango de investigadores educativos*.

Fernandez, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*.

Jiménez Barrero, E., Caicedo Moreno, S., Joven Arias, R. E., & Pulido Gil, J. A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud; Vol. 47, núm. 1, 47 - 60*.  
Obtenido de Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud 2015; Vol. 47, num 1.

León Jaramillo, L. M., Méndez Solarte, L. V., & Ruíz Gutiérrez, A. (31 de Mayo de 2015). *El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo Colombiano*. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/2185>

- Lozano Paz, C. R. (02 de Junio de 2016). *Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral*. Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC): <http://hdl.handle.net/10757/607403>
- Ministerio de la proteccion social . (2010). *Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.
- Moreno , B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas* . Madrid.
- MPS. (2008). *Ministerio de protección social*. Obtenido de Alcaldia de Bogotá:  
[www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?!=31607](http://www.alcaldiadebogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?!=31607)
- OIT. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevencion*.
- OIT. (2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo*. Turín: Centro internacional de formacion de la OIT.
- Olaz, F. (2001). Lateoria social cognitiva de la autoeficacia. Contribuciones a la explicacion del comportamiento vocacional. *U.N.C Argentina*, 24.
- OMS. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelos de la OMS. Contextualizacion, practicas y literatura de apoyo*.
- Perez, J. (2012). Factores psicosociales: metodologia de evaluacion . *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo*.
- Rodriguez, A. (s.f). *El engagement en el trabajo*. Piramide.



Valdez Bonilla, H., & Ron Murguía, C. (2011). *UWES, UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo)*. Jalisco: Occupational Health Psychology Unit.

Velasquez, A. (2012). Revision histórico conceptual del concepto de autoeficacia. *Revista Pequéñ* .

Velasquez, A. (2012). Revision histórico conceptual del concepto de autoeficacia . *Revista Pequéñ*.