

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT EN**  
**LA EMPRESA PEOPLE CONTACT S.A.S.**

**LORENA GAVIRIA PULIDO CC. 1.053.777.296**

**CLAUDIA JANETH CORTES JIMÉNEZ 30.325.423**

**NATALIA DELGADO MÁRQUEZ 1.053.775.130**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**MANIZALES CALDAS**  
**FEBRERO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT EN**  
**LA EMPRESA PEOPLE CONTACT S.A.S.**

**LORENA GAVIRIA PULIDO CC. 1.053.777.296**

**CLAUDIA JANETH CORTES JIMÉNEZ 30.325.423**

**NATALIA DELGADO MÁRQUEZ 1.053.775.130**

**Trabajo De Grado Para Optar El Título De Especialización En Gerencia Del Talento**  
**Humano**

**Asesor: Maximiliano Bernal Cardona**

**UNIVERSIDAD DE MANIZALES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**MANIZALES CALDAS**

**FEBRERO 2017**

## Tabla de contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción .....	9
1 Problematización.....	11
1.1 Pregunta de investigación .....	15
2 Objetivos .....	16
2.1 Objetivo General.....	16
2.2 Objetivos Específicos.....	16
3 Justificación .....	17
4 Antecedentes investigativos.....	19
5 Marco conceptual.....	22
5.1 Marco conceptual.....	22
6 Metodología .....	34
6.1 Tipo de Investigación y Diseño: .....	34
6.2 Población / Muestra .....	34
6.3 Instrumentos.....	36
6.4 Procedimiento .....	37
6.5 Análisis de Resultados .....	38
6.5.1 Resultados factores de riesgo psicosocial .....	38
6.5.2 Resultados de Autoeficacia Forma A y Forma B.....	75
6.6 Resultados de Engagement .....	75
6.7 Correlación Forma A .....	76

6.8	Correlacion Forma B.....	82
7	Propuesta de intervención .....	87
7.1	Objetivo general.....	87
7.2	Objetivos específicos .....	87
7.3	Marco teórico .....	88
8	Cronograma.....	91
9	Bibliografía .....	92

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Resultados de la primera encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos .....	12
Tabla 2. Resultados de la segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos .....	13
Tabla 3. Resumen de los factores de riesgo .....	13
Tabla 4. Número de Trabajadores y cargos .....	34
Tabla 5. Información socio demográfica .....	35
Tabla 6. Condiciones contractuales .....	36
Tabla 7. Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A.....	38
Tabla 8. Liderazgo en el trabajo .....	39
Tabla 9. Relaciones sociales en el trabajo .....	40
Tabla 10. Retroalimentación del desempeño .....	41
Tabla 11. Relación con los colaboradores .....	41
Tabla 12. Control y autonomía sobre el trabajo.....	42
Tabla 13. Capacitación.....	43
Tabla 14. Participación y manejo del cambio.....	43
Tabla 15. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades.....	44
Tabla 16. Control y autonomía sobre el trabajo.....	45
Tabla 17. Dominio demandas del trabajo forma A.....	45
Tabla 18. Demandas emocionales.....	46

Tabla 19. Demandas cuantitativas .....	47
Tabla 20. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	47
Tabla 21. Exigencias de responsabilidades del cargo .....	48
Tabla 22. Demandas de carga mental .....	49
Tabla 23. Consistencia del rol.....	49
Tabla 24. Demandas de la jornada.....	50
Tabla 25. Recompensas Forma A .....	51
Tabla 26. Reconocimiento y compensación Forma A .....	51
Tabla 27. Características de liderazgo Forma B .....	52
Tabla 28. Relaciones sociales Forma B .....	53
Tabla 29. Retroalimentación de desempeño Forma B .....	53
Tabla 30. Claridad de rol Forma B .....	54
Tabla 31. Capacitación Forma B .....	55
Tabla 32. Participación y manejo del cambio Forma B.....	55
Tabla 33. Oportunidades para el uso y dlo. De habilidades Forma B .....	56
Tabla 34. Control y autonomía sobre el trabajo Forma B.....	57
Tabla 35. Demandas ambientales y de esfuerzo .....	57
Tabla 36. Demandas emocionales.....	58
Tabla 37. Demandas cuantitativas .....	59
Tabla 38. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral .....	59
Tabla 39. Demandas de carga mental .....	60
Tabla 40. Demandas de la jornada de trabajo .....	61
Tabla 41. Recompensas derivadas de la pertenencia .....	62

Tabla 42. Reconocimiento y compensación .....	62
Tabla 43. Extralaboral Forma A .....	63
Tabla 44. Tiempo fuera del trabajo.....	63
Tabla 45. Relaciones familiares .....	64
Tabla 46. Comunicación y relaciones interpersonales.....	65
Tabla 47. Porcentaje de personas nivel de riesgo Situación económica.....	65
Tabla 48. Características de la vivienda .....	66
Tabla 49. Influencia del entorno sobre el trabajo .....	67
Tabla 50. Desplazamiento vivienda – trabajo.....	67
Tabla 51. Extralaborales forma b.....	68
Tabla 52. Tiempo fuera del trabajo.....	68
Tabla 53. Relaciones familiares .....	69
Tabla 54. Comunicación y relaciones interpersonales.....	70
Tabla 55. Situación económica.....	70
Tabla 56. Características de la vivienda .....	71
Tabla 57. Influencia del entorno sobre el trabajo .....	72
Tabla 58. Desplazamiento vivienda – trabajo.....	72
Tabla 59. Correlación riesgo psicosocial - autoeficacia .....	76
Tabla 60. Dominio liderazgo y relaciones sociales – autoeficacia .....	76
Tabla 61. Dominio control sobre el trabajo - autoeficacia.....	77
Tabla 62. Dominio demandas del trabajo – autoeficacia.....	78
Tabla 63. Dominio recompensas - autoeficacia.....	78
Tabla 64. Dominios riesgo psicosocial – Engagement .....	79

Tabla 65. Liderazgo y relaciones sociales – Engagement .....	79
Tabla 66. Control sobre el trabajo - Engagement .....	80
Tabla 67. Demandas del trabajo - Engagement .....	81
Tabla 68. Recompensas - engagement.....	81
Tabla 69. Riesgos psicosociales - autoeficacia .....	82
Tabla 70. Liderazgo y relaciones sociales - autoeficacia.....	82
Tabla 71. Control sobre el trabajo - autoeficacia.....	83
Tabla 72. Demandas del trabajo - autoeficacia.....	83
Tabla 73. Recompensas - Autoeficacia.....	83
Tabla 74. Riesgo psicosocial – Engagement.....	84
Tabla 75. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Engagement .....	84
Tabla 76. Control sobre el trabajo - Enggement .....	85
Tabla 77. Demandas del trabajo - Engagement .....	85
Tabla 78. Recomendaciones - Engagement .....	86
Tabla 79. Cronograma .....	91



## **Introducción**

En un mundo que permanentemente se encuentra en continua evolución y transformación social, tecnológica, económica y política, no es difícil comprender cómo estos aspectos impactan el desarrollo personal y profesional de los individuos, obligándolos a utilizar diferentes mecanismos para adaptarse al mundo y sus demandas. No podemos olvidar la responsabilidad social de procurar que el individuo se integre a su entorno, desde la interacción con otros y con el área productiva, sino también en su mejoramiento personal. De tal manera que exista un mejoramiento en su desarrollo, salud y bienestar.

La importancia radica en reconocer que la mayor fuente de riqueza de la sociedad es el ser humano, el cual según sus experiencias, actuaciones y necesidades suple sus necesidades básicas y aquellas relacionadas con la calidad de vida y crecimiento personal. Elementos que constituyen la base para enfocar adecuadamente un trabajo que procure la promoción de las mejores prácticas para el control de los riesgos que directamente afectan al individuo en su aspecto físico, social y emocional, para lo cual es necesario definir acciones concretas para el buen funcionamiento del recurso más valioso: “El ser humano”. El mundo ha avanzado en el estudio de los factores psicosociales los cuales producen efectos positivos y negativos en personas y organizaciones vulnerables a enfermedades y conflictos laborales de difícil manejo.

El estrés laboral es un problema de índole mundial que va en crecimiento debido a los cambios del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados. Cuando una persona está sometida a situaciones de estrés en el trabajo, experimenta angustia, tensión, desgano, preocupación, ansiedad, la sensación de poco o ningún control sobre las exigencias del trabajo; originando desequilibrio en su desarrollo laboral.

El presente proyecto surge de la necesidad de identificar los factores de riesgo psicosocial en la empresa People Contact S.A.S que permitan establecer planes de intervención que a su vez fortalezcan los sistemas de vigilancia y mejorar la calidad de vida de los colaboradores, con acciones de mitigación y prevención del daño.

Para realizar el estudio se utilizó la medición de los cuestionarios de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de protección social la cual mide factores intralaborales, extra laborales y externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas de cada colaborador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de los colaboradores, así mismo se aplicaron las encuestas de engagement y autoeficacia.

## 1 Problematización

Las empresas de Call Center o centros de contacto en Colombia como son llamados en la actualidad, son empresas estratégicamente diseñadas y creadas con herramientas específicas, las cuales, están aportando de una manera positiva en las áreas financieras, de mercadeo, farmacéuticas, de tecnología y todas esas que requieren servicio al cliente de empresas de diferentes actividades económicas, y que por esta razón, encontramos en las organizaciones que utilizan estos servicios, la entrega de los contactos y clientes potenciales, para que los Call Center administren este proceso de sus compañías, creando esa relación entre consumidor y productor, tratando cada día en fidelizar y retener esos clientes, y por otro lado, disminuir la necesidad de invertir en tecnología, empleados y tiempo en inducción y formación a personal que maneje este servicio.

En nuestro país, la tasa de desempleo ha disminuido representativamente gracias a estas empresas, los múltiples servicios que prestan no solo lo hacen para nuestro país, sino también, para empresas del exterior, para las cuales han diseñado y creado infraestructuras de telecomunicaciones con grandes tecnologías y personal capacitado, con niveles académicos de mediana y alta calidad, con características especificativas como tonos de voz y el manejo de idiomas extranjeros, pero con una parte fundamental que es el bajo costo de la mano de obra.

El personal de los call center han mejorado sus condiciones económicas debido a la generación de empleos y oportunidades, pero al mismo tiempo se encuentran expuestos a múltiples factores de riesgo, como son los biomecánicos, esfuerzo físico, la tensión y el esfuerzo muscular, la posición estática en la que deben permanecer para realizar la actividad, la exigencia de una postura inadecuada, debido a espacios de trabajo reducido, características del puesto de

trabajo que no cumplen con las mínimas condiciones de ergonomía para realizar la tarea, afectaciones visuales por falta o exceso de luz y los factores de riesgo psicosocial originados en su gran mayoría por condiciones de la tarea en aspectos relacionados con el contenido de esta misma, la carga mental generada por la presión, por el tiempo, la complejidad, la rapidez, el nivel de atención y la monotonía que generan en corto tiempo.

Como sustento de la problematización se mencionan textualmente los resultados de la primera y la segunda encuesta de condiciones de trabajo y salud en sistema general de riesgos laborales (Autor Institucional: Ministerio del Trabajo Año de la Publicación: 2013 Bogotá. D.C., diciembre de 2013 - Informe Ejecutivo Ii Encuesta Nacional De Condiciones De Seguridad Y Salud En El Trabajo En El Sistema General De Riesgos). Módulo C. Perfil De Agentes Y Riesgos Del Centro De Trabajo

**Tabla 1. Resultados de la primera encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos**

<b>Lugar</b>	<b>Factores De Riesgo</b>	<b>Fuente</b>	<b>Reportados Como Presentes</b>
1	Condiciones Ergonómicas	(Atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono)	En más de la mitad de los centros de trabajo entrevistados.
2	Psicosociales	-Atención de público y trabajo monótono. -Acoso Labora: acoso de subalternos a superiores. -Acoso por parte de superiores.	En más de la mitad de los centros de trabajo entrevistados. 3% de los centros de trabajo entrevistados 6% de los centros de trabajo entrevistados
3	Riesgo físico	Presiones atmosféricas anormales Temperatura no confortable	3% 33 %
4	químicos	Humo de cigarrillo Polvos o humos	15% 38 %

Fuente: los investigadores, 2017

**Tabla 2. Resultados de la segunda encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos**

Lugar	Factores De Riesgo	Fuente	Reportados Como Presentes
1	Psicosocial	Atención al público, Acoso laboral	9.4% de todos los niveles del jefe inmediato 5%, del compañero de trabajo 4.4%. del subalterno
2	Condiciones Ergonómicas	Movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos	En menos de la mitad de los centros de trabajo entrevistados
3	Riesgo físico	presiones atmosféricas anormales temperatura no confortable	4.1 % 14.9 5
4	Químicos	humo de cigarrillo polvos o humos	8.1% 18.9%

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 3. Resumen de los factores de riesgo**

Factores de Riesgo	Primera Encuesta	Segunda Encuesta
Biomecánicos (atención al público, movimientos repetitivos, posturas mantenidas, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono)	Primer Puesto	Segundo Puesto
Psicosociales (trabajo monótono, cambios en los requerimientos de tareas, manipulación y levantamiento de pesos)	Segundo Puesto	Primer Puesto

Fuente: los investigadoras, 2017

Más del 30 % de los empleadores admitieron no realizar gestión alguna en Seguridad y Salud en el trabajo, mucho menos se intervinieron los riesgos psicosociales que siempre han estado presentes pero a los cuales no se les ha dado la importancia que ameritan. A partir del año

2012 se incluyó la perturbación psiquiátrica dentro de la definición de accidente de trabajo (Ley 1562 de 2012)

Artículo 3. Accidente de trabajo. Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.” Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. (Congreso de la República, 2012)

Dentro de la nueva tabla de enfermedades laborales expedida en el decreto 1477 de 2014 se establecen los 5 factores de riesgo laborales para la prevención de las enfermedades entre los cuales están: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y agentes ergonómicos; ubicando en el grupo IV los trastornos mentales y de comportamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior y los diferentes resultados observados en los países del mundo, podemos afirmar que el estrés laboral se ha convertido en un problema que está afectando de manera representativa a todas las profesiones y todos los trabajadores, tanto en los países desarrollados como en desarrollo, demostrando que el lugar de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales.

También se evidencia que los trabajadores están enfrentados a presiones y exigencias en su vida laboral, el poco tiempo la ejecución de sus tareas, las largas jornadas laborales, la competitividad, la inestabilidad laboral y una diversidad de factores que están experimentando y viviendo los trabajadores y que está produciendo en ellos graves consecuencias para su salud mental y bienestar.

La OIT para el presente año lanza la estrategia “Estrés En El Trabajo Un Reto Colectivo” Para la OIT, el estrés es la respuesta física y emocional dañina, causada 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, el diseño del mismo y las relaciones laborales, tiene lugar cuando las exigencias no

corresponden o exceden 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.

Hoy en día, los trabajadores de todo el mundo hacen frente a importantes cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna. El ritmo de trabajo marcado por las comunicaciones instantáneas y los altos niveles de competitividad mundial hace que la línea de separación entre la vida laboral y la personal sea cada vez más difícil de identificar. Los factores de riesgo psicosocial tales como la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante. Además, como consecuencia de la actual recesión económica que está provocando un proceso de cambio organizativo y reestructuración cada vez más vertiginoso, los trabajadores están experimentando más precariedad, reducidas oportunidades de empleo, el temor a perder sus trabajos, despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, con consecuencias dañinas para su salud mental y bienestar. El estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores tanto de los países en desarrollo como de los desarrollados. En este complejo contexto, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial. (OTI, 2016)

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se hace necesario aplicar los diferentes instrumentos para el análisis de riesgo psicosocial en la empresa People Contact S.A.S de la ciudad de Manizales con el fin de conocer Cuál es la relación existente entre riesgo psicosocial, engagement y autoeficacia percibida.

## **1.1 Pregunta de investigación**

Cuál es la relación existente entre riesgo psicosocial, engagement y autoeficacia de la empresa People Contact S.A.S. de la ciudad de Manizales.

## **2 Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement de la empresa People Contact S.A.S de la ciudad de Manizales

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por una muestra multiocupacional de la empresa People Contact S.A.S.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados en la empresa People Contact S.A.S.
- Identificar las creencias de autoeficacia percibida en la empresa People Contact S.A.S.
- Identificar las dimensiones del engagement (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas en People Contact S.A.S.
- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, las creencias de autoeficacia y el engagement en People Contact S.A.S.
- Diseñar una propuesta de intervención que impacten directamente los factores de riesgo psicosocial en la empresa People Contact S.A.S



### **3 Justificación**

Los factores de riesgo psicosociales contienen variables negativas con mayor repercusión en el campo laboral, ocasionando un abanico de consecuencias tales como, ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, lo cual conlleva a su vez a alterar la productividad, la prestación de servicios y la calidad de vida de los trabajadores; generando así altos costos para la organización, con base a lo anterior se estructura el interés del presente proyecto, ya que no se pretenden analizar únicamente los factores psicosociales como un potencial de alto peligro para la empresa People Contact S.A.S, sino que se pretende hacer una detallada relación del manejo de los mismos con la autoeficacia percibida y engagement.

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad para el individuo, la empresa y la sociedad. Actualmente se está viviendo un proceso de transformación del trabajo y de las empresas. Esta transformación conlleva a nuevas exigencias del trabajo que se convierten en factores de riesgo psicosociales y afectan a todos los niveles de la organización.

La novedad de este proyecto radica en la correlación de las variables de riesgo psicosocial con autoeficacia percibida y engagement ya que en la empresa People Contact S.A.S. se habían realizados estudios solamente de riesgo psicosocial, además permitirá centrarse más en las relaciones entre los riesgos, como una medida no preventiva, sino integradora del factor humano y la propia percepción de la eficacia que a su vez juega el papel de potenciador y podría convertirse fácilmente en una estrategia de afrontamiento ante el riesgo psicosocial.

Ahora bien, se hace necesario traer a colación cual es la proyección de la utilidad que provee este proyecto, es por eso pertinente referirse directamente a la empresa de la ciudad de Manizales People Contact S.A.S, ya que de acuerdo al análisis realizado en el año 2014 para la organización, se evidencio un factor de riesgo psicosocial alto, partiendo de dichos resultados se concretiza el requerimiento de un análisis y seguimiento detallado, es entonces cuando se hace necesario realizar nuevamente la aplicación de la batería de riesgo psicosocial, con el fin de estabilizar más objetivamente el ya nombrado análisis y poder aportar a la empresa herramientas más efectivas las cuales puedan contribuir a la implementación de una estrategia de intervención que influya en la variable de riesgo psicosocial.

#### **4 Antecedentes investigativos**

En los últimos tiempos y aunque no es nuevo se ha empezado a dar más importancia y reconocimiento a la relación de trabajo - ser humano, para lo cual se han realizado estudios frente al comportamiento de los individuos en el trabajo y las consecuencias que esto genera, hablando de las investigaciones a nivel internacional refiriéndonos primeramente a la parte sociodemográfica se han identificado que la mayoría de los operadores de los Call Center son personas jóvenes que atraviesan por situaciones y pensamientos propios de la adolescencia, donde las expectativas que se tienen en la tarea desempeñada y el deseo de tener un trabajo digno se ven frustradas por el hecho de que se violan los derechos legalmente establecidos, también se identifica que los trabajadores se ven obligados a tener una doble moral ya que los someten a dar información falsa o poco clara a los clientes con el fin de conseguir mayores resultados, cumplimiento de metas y conservación de empleo, debido esto se generan comportamientos y ambientes laborales que aumentan la probabilidad de accidentes y enfermedades laborales de tipo psicosocial entre ellos se encuentran los problemas cognitivos derivados del proceso del trabajo (memoria, lenguaje y pensamiento), problemas psicológicos derivados de la organización del trabajo debido a la exigencia de atender gran cantidad de llamadas y de la persecución de los superiores sobre los trabajadores cuyo impacto lo traduce en su cuerpo y problemas sociales derivados de la división del trabajo este antecedente fue extraído del estudio realizado en la universidad del rosario en Argentina.

A nivel nacional encontramos un estudio realizado en la universidad del externado relacionados a los factores de riesgo psicosocial asociado a los tele operadores donde arrojó resultados de aspectos de esfuerzo físico, tensión y esfuerzo muscular, posiciones estáticas y

prolongadas, carga mental, actividades monótonas y posturas inadecuadas llevándolos a un porcentaje de riesgo muy alto para las condiciones de la tarea. Para esta misma investigación se evidenció que las condiciones internas del trabajo como el liderazgo inadecuado genera para sus empleados una cultura organizacional negativa, sentimientos de incertidumbre, insatisfacción, ambigüedad, escaso desarrollo de habilidades personales y bajo autoestima.

Localmente se realizó un estudio general de “la realidad del empleo en la industria de los Call Center en Colombia/observatorio del mercado de trabajo de Manizales y el observatorio del mercado de trabajo de la universidad externado de Colombia” arrojó resultados similares al estudio internacional donde se evidencia que los operadores son jóvenes y cuyos ingresos laborales son bajos, este estudio no hizo referencia frente a los riesgos psicosociales pero si a los sistemas de contratación, a la remuneración, al tipo de población en su mayoría joven expuesta a factores de riesgo psicosociales altos desde muy temprana edad.

Pero también podemos mencionar, un estudio que se realizó en un Call Center reconocido en la ciudad como es DIGITEX, en donde se hizo el Análisis de riesgos psicosociales y estrés en trabajadores de selección y operativos de esta empresa en la ciudad de Manizales, encontrando en esta investigación por medio de la aplicación de los instrumentos de la batería de Riesgo Psicosocial del Ministerio del Trabajo y que dividen en tipo A para Colaboradores de Selección y tipo B colaboradores Operativos, encuentran que operativos presentan mayor riesgo psicosocial que los colaboradores de selección esto podría ser causa de la cantidad de tiempo que los empleados operativos están realizando una misma actividad con exigencias muy elevadas por el cumplimiento de indicadores y muchos requieren para cumplir con los resultados esperados trabajar más tiempo de lo estipulado.

También podría deberse este resultado a que los colaboradores se les exige demasiado y la cantidad de información de la que deben apropiarse para solucionar los problemas que el cliente pueda presentar es excesiva, compleja y deben darla a conocer simultáneamente a la venta de los productos y servicios. No pueden tener control y autonomía sobre el trabajo ya que dependen del flujo de llamadas y la organización de los descansos son programados por el supervisor del área.

Por ser un Call Center los colaboradores deben hacer un esfuerzo mayor para poder concentrarse en sus puestos de trabajo ya que no hay posibilidad de estar en silencio porque hay muchos operadores realizando su trabajo en las salas donde están ubicadas cada una de las campañas. Aunque hay incentivos para los colaboradores que cumplan con los indicadores se estiman que para el trabajo necesitan mayor motivación y reconocimiento porque las recompensas no son suficientes. Para los colaboradores del área de selección el riesgo psicosocial es bajo pero los factores de control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, recompensas, reconocimiento y compensación, deben revisarse debido a que estos factores están perjudicando el bienestar laboral de los colaboradores.

Según los antecedentes analizados en los entornos internacionales, nacionales y locales, se evidencia que los colaboradores de los Call Center están expuestos a altos riesgos psicosociales, situación que nos lleva a identificarlos, evaluarlos e intervenirlos, con el fin de reducir los efectos negativos que ocasionan en la salud de los trabajadores y aumentar su bienestar en el trabajo.

## 5 Marco conceptual

### 5.1 Marco conceptual

Teniendo en cuenta que el ser humano es uno de los actores principales en la seguridad y la salud en el trabajo y de esta forma es relevante generar hábitos que promuevan y garanticen dicho ejercicio.

Es posible encontrar características particulares en el ámbito laboral de una persona, dentro de los que se consideran el ambiente físico, productividad, cumplimiento de metas. Relaciones interpersonales alrededor de las que se desarrolla la actividad, y los procedimientos que deben seguirse, los cuales se pueden ver afectados por la falta de promoción, prevención e intervención de los factores de riesgo psicosociales, por tal razón y por el objeto del proyecto, se relacionan a continuación los conceptos técnicos que se mencionaran en diferentes momentos del documento.

**Modelos de demanda – control Karasek:** explica el **estrés laboral** en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre éstas. Se centra en la interacción que se presenta entre las demandas objetivas del trabajo y la libertad de decisión (autonomía y el uso discrecional de destrezas) que un trabajador puede tener para dar respuesta a dichas demandas. El estrés se produce cuando se incrementa las demandas y se disminuye el control sobre el trabajo. En el año 1986 Johnson y Theorell ampliaron el modelo con la Dimensión de apoyo social. (Del Prado, 2013)

**Modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005):** Los componentes del modelo se estructuran sistemáticamente como “fuentes de riesgo, los que a su vez pueden dividirse en “subfuentes” que permiten la aproximación detallada a la realidad. Los componentes básicos de los factores psicosociales (hombre, entorno y trabajo) son cambiantes al igual que sus relaciones. El modelo propone por la documentación de la intensidad, el tiempo de exposición y la frecuencia de presentación para lograr una evaluación más objetiva.

Los modelos en que se basa la batería de riesgo psicosocial en donde se agrupan 4 dominios y cada un con un conjunto determinado de dimensiones es dinámico, ya que villalobos articulo los modelos de control apoyo - social del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo - recompensa de Siegrist (1996 y 2008). (Villalobos, 2010)

**Condiciones 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:** 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.

**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.

**Control sobre el trabajo:** es 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.

**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, el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

**Recompensas:** 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 con la organización.

**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. La responsabilidad por resultados, dirección, información confidencial, bienes, salud y seguridad de otros.

**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), químico, biológico (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 de 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 trabajo sobre el entorno extralaboral:** Condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

**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 para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos:** 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.

**Capacitaciones:** 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.

**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.

**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.

**Relaciones sociales en el trabajo:** Son las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a:

- La posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral.
- Las características y calidad de las interacciones entre compañeros.
- El apoyo social que se recibe de compañeros.
- El trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común).
- La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración).

**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.

**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.

**Condiciones extralaborales:** 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, y son:

- 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

**Tiempo fuera del trabajo:** Se refiere al tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

**Relaciones Familiares:** Propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar.

**Situación económica del grupo familiar:** Cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos.

**Situación económica del grupo familiar:** Trata de la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.

**Características de la vivienda y de su entorno:** Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

**Influencia del entorno extralaboral en el trabajo:** Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.

**Desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda:** Son las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido.

**Autoeficacia:** es un concepto que introdujo Albert Bandura, un psicólogo ucraniano-canadiense que nació en 1925. En 1986, elaboró la Teoría del Aprendizaje Social, referente a la regulación de la motivación y la acción humana, que implica tres tipos de expectativas: las expectativas de situación-resultado, las expectativas de acción-resultado y la autoeficacia percibida.

La autoeficacia, o las creencias en las habilidades para tratar con las diferentes situaciones que se presentan, juega un rol importante no solamente en la manera de sentir respecto a un objetivo o tarea, sino que será determinante para conseguir o no las metas en la vida. El concepto de autoeficacia es un aspecto central en la psicología, ya que enfatiza el rol del aprendizaje observacional, la experiencia social, y el impacto en el desarrollo personal.

En la teoría de Albert Bandura, se defiende que la autoeficacia es un constructo principal para realizar una conducta, ya que la relación entre el conocimiento y la acción estarán significativamente mediados por el pensamiento de autoeficacia. Las creencias de autoeficacia, es decir, los pensamientos que tiene una persona sobre su capacidad y autorregulación para poner en marcha dicha conducta serán decisivos.

De esta manera, las personas estarán más motivadas si perciben que sus acciones pueden ser eficaces, esto es si hay la convicción de que tienen habilidades personales que les permitan

regular sus acciones. Bandura considera que influye a nivel cognitivo, afectivo y motivacional. Así, una alta autoeficacia percibida se relaciona con pensamientos y aspiraciones positivas acerca de realizar la conducta con éxito, menor estrés, ansiedad y percepción de amenaza, junto con una adecuada planificación del curso de acción y anticipación de buenos resultados.

### El papel de la Autoeficacia

Todo el mundo puede identificar los objetivos que quieren lograr o los aspectos de su vida que les gustaría cambiar. Sin embargo, no todos piensan que llevar estos planes a la acción es algo fácil. Las investigaciones han demostrado que la autoeficacia de cada individuo juega en un papel importante a la hora de afrontar una meta, tarea o desafío.

Los individuos con una autoeficacia alta están muy interesadas en las tareas en las que participan, ven los problemas como desafíos estimulantes, experimentan un compromiso elevado hacia sus intereses y actividades, y se recuperan rápido de sus fracasos. Por el contrario, los individuos con una autoeficacia baja o débil: evitan tareas u objetivos desafiantes, piensan que las metas difíciles están fuera de su alcance, e interpretan los fracasos como algo personal. (García-Allen, 2014)

**Engagement:** es una palabra del inglés que se puede traducir como ‘compromiso’ o ‘fidelidad’. Es usada en el mundo organizacional para hacer referencia al **nivel de compromiso e implicación que tiene un trabajador con su empresa**. En este sentido, el *engagement* de un trabajador se refleja en los resultados de su trabajo y el nivel de compromiso que este siente hacia la organización donde labora, y se traducen en mayor rendimiento laboral, mayor satisfacción personal y mejor salud mental.

Desde una perspectiva psicológica, el *engagement* es un **estado de realización positivo que experimenta el trabajador en relación con su trabajo**. Un trabajador *engaged* siente el trabajo como algo retador y divertido, que lo inspira y lo entusiasma, y que le produce momentos de verdadero placer y satisfacción, y no como una carga agobiante que le consume la vida, de allí los altos niveles de dedicación y vigor con que realiza sus tareas. Lo contrario al *engagement* es el *burnout*, que es el síndrome de estar quemado laboralmente. (Significado, 2016)

**Categorías:** El vigor se refiere a la energía y se caracteriza por altos niveles de energía, resistencia y activación mental mientras se trabaja, el deseo y la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso cuando aparecen dificultades en el camino y motivación a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo

**Dedicación:** La dimensión *dedicación* denota una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo y un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Es decir, la *dedicación* es involucrarse, entusiasmarse,

estar orgulloso e inspirado en el trabajo, y se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar sentimientos de significado y entusiasmo ver el trabajo como una actividad significativa y valiosa

**Absorción:** ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo “pasa volando” y se tienen dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. Por tanto, la *absorción* es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe, el trabajo es algo interesante y apasionante. (Salanova, 2006)

**Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

**Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

**Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

El Comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (O.I.T. – O.M.S.) los definió en 1984 como: Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (OTI, 2016)

**Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.

**Condiciones de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

**Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**Carga mental:** Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas de las variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.

**Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o de las condiciones en que debe realizarlo.

**Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional.

**Acoso laboral:** Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006.



**Efectos en la salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.

**Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.

**Evaluación objetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando criterios técnicos y metodologías validadas en el país.

**Evaluación subjetiva:** Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.

**Experto:** Psicólogo con posgrado en salud ocupacional, con licencia vigente de prestación de servicios en psicología ocupacional.

Cuando según certificación expedida por la respectiva Secretaría de Salud, en un departamento no exista disponibilidad de psicólogos con especialización en salud ocupacional y licencia vigente, se considera experto el psicólogo que tenga mínimo 100 horas de capacitación específica en factores psicosociales, mientras subsista dicha situación.

**Patologías derivadas del estrés:** Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.

## 6 Metodología

### 6.1 Tipo de Investigación y Diseño:

El tipo de estudio utilizado para este trabajo de intervención es de tipo descriptivo, con alcance correlacional y diseño no experimental, lo que permitirá inicialmente describir las variables evaluadas como los Factores Psicosociales con sus aspectos intralaborales, extralaborales e individuales; el Engagement en sus dimensiones vigor, absorción y dedicación y la Autoeficacia, con los comportamientos y percepciones de los colaboradores pertenecientes a People Contact S.A.S. y posteriormente, determinar si existe relación entre estas variables mediante el método de correlación de Pearson.

### 6.2 Población / Muestra

Se definieron muestras significativas teniendo en cuenta la modalidad de contratación (directamente por People Contact S.A.S. y la antigüedad en la empresa mínimo 5 meses), con base a esto se definió un plan de trabajo con la ayuda de la analista del área de seguridad y salud en el trabajo.

**Universo:** 320 personas en la ciudad de Manizales

Los instrumentos se aplicaron a una un total de 114 trabajadores de la ciudad de Manizales distribuidos en los siguientes cargos:

**Tabla 4. Número de Trabajadores y cargos**

Tipo de cargo	N° de personas	Porcentaje	Forma
Jefes, coordinadores, supervisores y cargos profesionales	39	34%	Forma A
Auxiliar y asesores	75	66%	Forma B

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 5. Información socio demográfica**

Información socio demográfica		
Sexo	Femenino	71
	Masculino	43
Edad	Entre 18- 25 años	26
	Entre 26 - 30 años	40
	Entre 31 - 35 años	21
	Entre 36 - 40 años	14
	Mas de 40 años	13
Estado civil	Casado (a)	18
	Divorciado (a)	6
	Soltero (a)	66
	Unión libre	22
	Viudo (a)	2
Escolaridad	Primaria incompleto	1
	Bachillerato incompleto	4
	Bachillerato completo	31
	Técnico / tecnológico incompleto	9
	Técnico / tecnológico completo	34
	Profesional completo	15
	Profesional incompleto	8
	Posgrado completo	7
Post-grado incompleto	5	
Estrato	1	4
	2	23
	3	69
	4	13
	5	4
	6	1
Tipo de vivienda	En arriendo	54
	Familiar	39
	Propia	21
Número de personas a cargo	0	19
	1	43
	2	35
	3	13
	4	3
	5	1

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 6. Condiciones contractuales**

Condiciones contractuales		
Antigüedad en la empresa	Entre 5 meses Y 2 Años	64
	Entre 3 Y 5 años	32
	Entre 6 Y 8 años	13
	Mas de 9 años	5
Tipo de contrato	Término Fijo	110
	Término Indefinido	1
	Obra o labor	3
Antigüedad en el cargo	Entre 0 y 6 meses	32
	Entre 7 meses y 2 años	41
	Entre 3 Y 5 años	28
	Entre 6 Y 8 Años	11
Horas diarias de trabajo establecidas contractualmente	Mas de 9 años	2
	7	23
	8	68
	9	18
	10	5

Fuente: los investigadoras, 2017

### 6.3 Instrumentos

Para la medición de los factores de riesgo psicosocial se utilizó la batería de riego instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, como son: cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma A) que se aplicó a jefes, coordinadores, supervisores, y cargos profesionales, un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaborales (forma B) que se aplicó para los cargos de auxiliares y asesores, un cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaborales, cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale - UWES, cuestionario de Escala de Autoeficacia, Ficha de Datos Generales (información socio-demográfica e información

ocupacional del trabajador) y el Consentimiento informado de acuerdo a ley 1090 de 2006, el cual fue firmado por los colaboradores durante la socialización de la aplicación del instrumento.

La variable Engagement se midió por medio de la Escala Utrecht Work Engagement (UWES), la cual articula tres variables, tales como: Vigor, Dedicación y Absorción, el instrumento lo conforman 17 preguntas, las cuales pueden responderse mediante una escala tipo Likert que va desde 0 hasta 6, siendo 0 nunca, 1 pocas veces al año, 2 una vez al mes o menos, 3 pocas veces al mes, 4 una vez por semana, 5 pocas veces por semana y 6 todos los días.

Finalmente, la variable Autoeficacia Percibida se midió por medio de la Escala de Autoeficacia General (EAG), la cual esta conformada por 10 reactivos que pueden responderse mediante una escala tipo Likert que va desde 0 a 3, siendo 0 incorrecto, 1 apenas cierto, 2 más bien cierto y 3 cierto.

#### **6.4 Procedimiento**

Se generó una base de datos con el fin de analizar la muestra que se tendría en cuenta para el estudio, de la cual se tomó 114 personas que cumplían con los requisitos (vinculación directa por la empresa y antigüedad mayor a 5 meses), posteriormente se estableció un cronograma para la aplicación de los instrumentos, se realizó contacto con la analista de seguridad y salud en el trabajo para presentarle la propuesta la cual fue aprobado.

Se dio inicio a la aplicación de los instrumentos por grupos de trabajo de 20 personas y por sede; como parte del proceso de presentación y sensibilización, se dio a conocer que era para fines académicos además se informó a los participantes el desarrollo del mismo y la necesidad de autorización del uso de la información consignada, a través de la firma del consentimiento informado en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1090 de 2006.

Igualmente se dio información frente al diligenciamiento de los formularios y el tiempo que tenían para resolverlos; finalmente se compartió un refrigerio a cada participante.

## **6.5 Análisis de Resultados**

Es importante resaltar que tanto la calificación como la interpretación de los dominios y de las dimensiones son directamente proporcionales, lo que significa que a mayor puntaje obtenido, mayor es el riesgo psicosocial.

Las interpretaciones que el Minprotección da a estos niveles respectivamente son:

***Riesgo Muy Alto - Alto:*** Intervención inmediata en el marco de un ***Sistema De Vigilancia Epidemiológica.***

***Riesgo medio:*** Nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

***Riesgo bajo:*** No se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

### **6.5.1 Resultados factores de riesgo psicosocial**

A continuación presentamos los resultados de las dimensiones del Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A, obtenidos a nivel general por Factor de Riesgo.

#### **Tabla 7. Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma A**

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES	43.6%	33.3%	10.3%	10.3%	2.6%
DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA	38.5%	20.5%	20.5%	10.3%	10.3%
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	41.0%	35.9%	15.4%	7.7%	0.0%
DOMINIO RECOMPENSAS	35.9%	15.4%	25.6%	17.9%	5.1%
TOTAL FACTORES INTRALABORALES	51.3%	17.9%	20.5%	7.7%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 8. Liderazgo en el trabajo**

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo					
Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo					
Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Características de liderazgo	48.7%	20.5%	20.5%	7.7%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **48.7 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **20.5%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **20.5%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **7.7%** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **2.6%** muy alto.

El promedio de los datos cuantitativos se encuentra en un nivel riesgo bajo sumado al 48.7% se convierte en un factor protector lo que quiere decir que se presentan condiciones de salud que promueven el bienestar del trabajador

De acuerdo el resultado podemos evidenciar que el liderazgo en People Contact promueve un ambiente de relaciones adecuadas en las áreas de trabajo, desde el nivel jerárquico y sus colaboradores

**Tabla 9. Relaciones sociales en el trabajo**

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo					
Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo O Riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Relaciones sociales	51.3%	17.9%	7.7%	15.4%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **51.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **17.9** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **7.7%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; 15.4% lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **7.7%** muy alto.

El promedio de los datos cuantitativos se encuentra en un nivel riesgo bajo sumado al 51.3 %, se convierte en un factor protector

El resultado anterior indica que las características de las interacciones, trabajo en equipo, el apoyo social, la cohesión y otros aspectos emocionales en la organización son aspectos positivos



**Tabla 10. Retroalimentación del desempeño**

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo					
Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o Riesgo Despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Retroalimentación de desempeño</b>	56.4%	20.5%	7.7%	10.3%	5.1%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **56.4 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **20.5%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **7.7%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **10.3%** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.1%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel riesgo sin riesgo o riesgo despreciable

Esta dimensión describió a People como una empresa que realiza procesos de retroalimentación del desempeño que permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño.

**Tabla 11. Relación con los colaboradores**

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo					
Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Relación con los colaboradores</b>	71.8%	10.3%	2.6%	10.3%	5.1%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **71.8 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **10.3%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **2.6%**

que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **10.3%** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.1%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que se convierte en un factor protector.

Esta dimensión refiere que People cuenta con atributos de gestión de sus colaboradores en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación.

A continuación se relacionan las dimensiones del dominio control y autonomía sobre el trabajo forma A.

**Tabla 12. Control y autonomía sobre el trabajo**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Claridad de rol</b>	41.0%	23.1%	12.8%	17.9%	5.1%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **41.0 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **23.1%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **12.8%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **17.9%** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.1%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel riesgo bajo sumado al 41.0%, se convierte en un factor protector.

El 41% de los trabajadores perciben que la organización les ha dado a conocer objetivos, funciones, resultados en el ejercicio de su cargo.

**Tabla 13. Capacitación**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Capacitación</b>	35.9%	12.8%	25.6%	10.3%	15.4%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **35.9 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **12.8%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **25.6%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **10.3%** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **15.4%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel riesgo bajo sumado al 35.9%, se convierte en un factor protector.

El 35.9 % del personal de People Contact siente que la empresa les brinda muy buenas actividades de capacitación que cumplen con las necesidades para el desempeño de la tarea.

**Tabla 14. Participación y manejo del cambio**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	30.8%	25.6%	20.5%	15.4%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **30.8 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **25.6%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **20.5%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **15.4%** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **7.7%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que lo convierte en un factor protector.

El **30.8%** de los colaboradores perciben que cuentan con la información clara, suficiente y oportuna que les permite una participación activa en los procesos de cambio y además facilita su adaptación

**Tabla 15. Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades</b>	64.1%	5.1%	5.1%	17.9%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **64.1 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **5.1%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **5.1%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **17.9 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **7.7%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel riesgo medio

El 64.1% de Los colaboradores sienten que su trabajo les permite desarrollar habilidades y conocimiento para las tareas para las cuales están calificados

**Tabla 16. Control y autonomía sobre el trabajo**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	25.6%	23.1%	20.5%	23.1%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **25.6 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **23.1%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **20.5%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **23.1 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **7.7%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que quiere decir que es factor protector.

El 25.6% de los colaboradores sienten que en su trabajo cuentan con autonomía, decisión y organización de sus tiempos laborales.

A continuación se describen los resultados obtenidos del dominio demandas del trabajo forma A

**Tabla 17. Dominio demandas del trabajo forma A**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo</b>	23.1%	35.9%	28.2%	5.1%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **23.1 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **35.9%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **28.2%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **5.1 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **7.7%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que quiere decir que es factor protector, sin embargo el porcentaje mayor se encuentra ubicado en riesgo bajo con un porcentaje de **35.9%**, lo que significa que las personas se sienten en un ambiente laboral seguro y confortable lo que facilita a la adaptación al mismo.

**Tabla 18. Demandas emocionales**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas emocionales</b>	<b>74.4%</b>	10.3%	5.1%	7.7%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **74.4 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **10.3%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **5.1%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **7.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **2.6%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable, lo que quiere decir que es factor protector

El 74.4 % de las personas manifiestan que en la ejecución de su trabajo no se presentan situaciones afectivas y emocionales.

**Tabla 19. Demandas cuantitativas**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas cuantitativas</b>	30.8%	20.5%	33.3%	12.8%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **30.8 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **20.5%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **33.3%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **12.8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **2.6%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que quiere decir que es factor protector, sin embargo el porcentaje mayor se encuentra ubicado en riesgo medio con un porcentaje de **33.3%** lo que quiere decir que las personas cuentan con el tiempo exacto para el desarrollo de las tareas asignadas por lo que se debe intervenir para evitar el aumento del mismo.

**Tabla 20. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	23.1%	35.9%	33.3%	5.1%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **23.1 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **35.9%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **33.3%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **5.1 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **2.6%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que quiere decir que es factor protector, sin embargo el porcentaje mayor se encuentra ubicado en riesgo bajo con un porcentaje de **35.9%** lo que quiere decir que su vida familiar no se ve afectada por las demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo.

**Tabla 21. Exigencias de responsabilidades del cargo**

Dimensiones	Demandas del trabajo				
	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Exigencias de responsabilidades del cargo</b>	30.8%	23.1%	30.8%	7.7%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **23.1%** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo bajo, existen dos grupos de personas que lo perciben como sin riesgo o riesgo despreciable y medio con 30.8% y otros dos grupos que lo perciben con riesgo alto y muy alto con el 7.7%

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable, lo que quiere decir que es factor protector

El 30.8% de los trabajadores sienten que pueden fácilmente delegar responsabilidades y tareas del área o sección a otras personas, sin que esto impacte a la organización



**Tabla 22. Demandas de carga mental**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas de carga mental</b>	<b>23.1%</b>	25.6%	30.8%	10.3%	10.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **23.1 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **25.6%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **30.8 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **10.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **10.3%** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con un **23.1%**, lo que quiere decir, que es factor protector; sin embargo, se puede evidenciar, que el porcentaje más alto se encuentra ubicado en el riesgo medio con un **30.8%**, el cual nos muestra que las exigencias laborales de carga mental no exigen altos niveles de memoria y concentración.

**Tabla 23. Consistencia del rol**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Consistencia del rol</b>	<b>43.6%</b>	25.6%	15.4%	12.8%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **43.6 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **25.6%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **15.4 %**

que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **12.8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **2.6 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o despreciable con un **43.6%**, lo que quiere decir, que es un factor protector, el cual nos muestra que los trabajadores perciben exigencias consistentes con el ejercicio de su cargo, alineadas a los principios éticos, técnicos y de calidad de servicio.

**Tabla 24. Demandas de la jornada**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas de la jornada</b>	<b>33.3%</b>	30.8%	17.9%	17.9%	0.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **33.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **30.8%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **17.9 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **17.9 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **0 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo sin riesgo o despreciable con un **33.3%**, lo que quiere decir, que es un factor protector, el cual evidencia, que los funcionarios realizan sus actividades laborales dentro de la jornada establecida por la empresa, respetando sus horarios de descanso.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos del dominio recompensas forma A

**Tabla 25. Recompensas Forma A**

Dimensiones	Recompensas				
	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	43.6%	23.1%	7.7%	15.4%	10.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El 43.6 % de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el 23.1% lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del 7.7 % que lo percibe en un nivel de riesgo medio; 15.4 % lo percibe en un nivel de riesgo alto y el 10.3 % muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel medio con un 7.7%, lo que quiere decir que está en un riesgo moderado.

Se puede evidenciar que el porcentaje más alto, se visualiza en el riesgo sin riesgo o riesgo despreciable, lo que nos puede indicar que para el 43.4% de los funcionarios sienten sentimiento de orgullo y perciben estabilidad laboral en la empresa.

**Tabla 26. Reconocimiento y compensación Forma A**

Dimensiones	Recompensas				
	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Reconocimiento y compensación</b>	30.8%	23.1%	12.8%	25.6%	7.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El 30.8 % de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el 23.1% lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del 12.8 %

que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **25.6 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **7.7 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel bajo con un **23.1%**, lo que quiere decir que es un riesgo protector.

Sin embargo, podemos evidenciar que el porcentaje más alto con un **30.8%** se encuentra ubicado en un riesgo sin riesgo o despreciable, lo cual nos dice que esta población percibe que la organización reconoce su trabajo, otorga remuneraciones económicas y los incluye dentro de los programas de bienestar y desarrollo.

A continuación presentamos los resultados de las dimensiones del Nivel de Riesgo Psicosocial Intralaboral Forma B, obtenidos a nivel general por Factor de Riesgo.

**Tabla 27. Características de liderazgo Forma B**

<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Características de liderazgo</b>	24.0%	18.7%	34.7%	10.7%	12.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **24 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **18.7%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **34.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **10.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **12 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo Bajo con un 18,7%

El 34.7 % de los colaboradores identifican que en la gestión realizada por los jefes no representa dificultades en la consecución de resultados debido a los buenos canales de comunicación y las adecuadas relaciones.

**Tabla 28. Relaciones sociales Forma B**

<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>					
	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Relaciones sociales</b>	17.3%	42.7%	17.3%	10.7%	12.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **17.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **42.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **17.3 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **10.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **12 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un nivel de riesgo Bajo.

El 42,7 % de los trabajadores perciben unas adecuadas relaciones sociales basadas en la confianza, con apoyo social y fuertes posibilidades de trabajar en equipo, lo que genera gran cohesión al grupo.

**Tabla 29. Retroalimentación de desempeño Forma B**

<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>					
	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Retroalimentación de desempeño</b>	29.3%	34.7%	9.3%	17.3%	9.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **29.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **34.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **9.3 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **17.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **9.3 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con un 29,3%.

Un grupo de 34,7% perciben que la información que reciben para la realización de las tareas les permite mejorar su desempeño.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en el dominio Control Y Autonomía Sobre El Trabajo Forma B

**Tabla 30. Claridad de rol Forma B**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Claridad de rol</b>	25.3%	40.0%	10.7%	18.7%	5.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **25.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **40 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **10.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **18.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.3 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo Bajo.

El 40 % de los colaboradores refieren que la organización da a conocer en forma clara y suficiente los objetivos, las funciones y los márgenes de autonomía para el ejercicio del trabajo.

**Tabla 31. Capacitación Forma B**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Capacitación</b>	45.3%	13.3%	10.7%	21.3%	9.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **45.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **13.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **10.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **21.37 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **9.3 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en riesgo Bajo con un 13,3% que sumado al 45,3 % Sin riesgo o Riesgo despreciable se constituyen en un factor protector.

Un grupo de 45,3% evalúa los procesos de inducción, re inducción y de formación de la organización les permiten desarrollar conocimientos y habilidades.

**Tabla 32. Participación y manejo del cambio Forma B**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Participación y manejo del cambio</b>	20.0%	42.7%	6.7%	14.7%	16.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **20 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **42.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **6.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **14.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **16 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en riesgo Sin riesgo o riesgo despreciable con un 20 %.

Un 42,7 % de los funcionarios identifica que la organización cuenta con mecanismos organizacionales que facilitan los procesos de adaptación a las transformaciones del contexto laboral.

**Tabla 33. Oportunidades para el uso y dlo. De habilidades Forma B**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Oportunidades para el uso y dlo. De habilidades</b>	33.3%	17.3%	14.7%	21.3%	13.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **33.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **17.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **14.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **21.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **13.3 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en riesgo medio con un 14,7%.

Un grupo de 33% percibe que la organización brinda posibilidades de aplicar, aprender y desarrollar habilidades y conocimientos para realizar las tareas propias de su trabajo.



**Tabla 34. Control y autonomía sobre el trabajo Forma B**

<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	24.0%	9.3%	12.0%	8.0%	46.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **24 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **9.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **12 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **46.7 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con un 24,0%.

Un 46,7% de los colaboradores identifican que su margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden de trabajo es restringido así como la organización de los tiempos de trabajo.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos del dominio demandas del trabajo

**Tabla 35. Demandas ambientales y de esfuerzo**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo</b>	36.0%	13.3%	38.7%	6.7%	5.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **36 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **13.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **38.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **6.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.3 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con **36,0%**.

Un grupo de trabajadores correspondiente a un **38,7%** perciben que algunas veces las condiciones del lugar de trabajo y la carga física generan fatiga y molestias que afectan de manera negativa el desempeño en su trabajo.

**Tabla 36. Demandas emocionales**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>				
	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas emocionales</b>	<b>21.3%</b>	9.3%	10.7%	16.0%	42.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **21.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **9.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **10.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **16 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **42.7 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo sin riesgo o despreciables con **21,3%**.

El **42,7%** de los colaboradores presentan exposición a exigencias emocionales y afectivas que tienen el potencial de interferir en los sentimientos y emociones del trabajador.

**Tabla 37. Demandas cuantitativas**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas cuantitativas</b>	34.7%	48.0%	6.7%	4.0%	6.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **34.7 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **48 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **6.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **4 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **6.7 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con el **34.7%**, el cual se convierte en un riesgo protector, pero podemos visualizar que en el riesgo bajo con el porcentaje más alto en la tabla con el 48.0% nos evidencia que es un riesgo protector, el cual, demuestra que los funcionarios perciben que la cantidad de trabajo que deben realizar, es la suficiente para el tiempo que tienen para ejecutarla.

**Tabla 38. Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Porcentaje de personas nivel de riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	24.0%	25.3%	10.7%	38.7%	1.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **24 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **25.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **10.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **38.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **1.3 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con el **24.0%**, el cual se convierte en un riesgo protector.

Sin embargo, se evidencia que el riesgo alto cuenta con un porcentaje del **38,7%**, lo cual lo convierte en riesgo de intervención, ya que esta población siente que las exigencias del trabajo, el tiempo y esfuerzo afecta las relaciones con su vida extralaboral.

**Tabla 39. Demandas de carga mental**

<b>Demandas del trabajo</b>					
<b>Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo</b>					
<b>Dimensiones</b>	<b>Sin riesgo o riesgo despreciable</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>
<b>Demandas de carga mental</b>	<b>14.7%</b>	17.3%	13.3%	41.3%	13.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **14.7%** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **17.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **13.3 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **41.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **13.33 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con el **14.7%**, el cual se convierte en un riesgo protector, pero en el riesgo alto con un **41.3%** observamos que es el porcentaje más alto, lo que lo convierte en un riesgo de intervención, ya

que esta población percibe que las actividades que desempeñan exigen esfuerzo de memoria, atención y concentración, sumada a esto, se percibe que la información de la tarea en desarrollo es compleja, excesiva y posiblemente se trabajó bajo presión.

**Tabla 40. Demandas de la jornada de trabajo**

Demandas del trabajo					
Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	28.0%	37.3%	14.7%	13.3%	6.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **28%** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **37.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **14.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **13.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **6.7 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en un riesgo sin riesgo o riesgo despreciable, el cual se convierte en un riesgo protector con un porcentaje del **28.0%**, pero se puede visualizar que el riesgo bajo cuenta con un 37.3%, evidenciando que sigue siendo un riesgo protector y que traduce que los funcionarios realizan sus actividades laborales dentro de la jornada establecida por la empresa, respetando sus horarios de descanso.

A continuación se describe el dominio recompensas.

**Tabla 41. Recompensas derivadas de la pertenencia**

Recompensas					
Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia</b>	61.3%	2.7%	14.7%	8.0%	13.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **61.3%** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **2.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **14.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **13.3 %** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel medio con un **14.7%**, lo que quiere decir que es un riesgo moderado, pero como se observa en la tabla anterior, el porcentaje más alto, se encuentra ubicado en el riesgo sin riesgo o despreciable con un **61.3%**, el cual demuestra que esta población percibe un sentimiento de orgullo y de estabilidad laboral en la empresa.

**Tabla 42. Reconocimiento y compensación**

Recompensas					
Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Reconocimiento y compensación</b>	8.0%	12.0%	42.7%	21.3%	16.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **8%** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **12 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **42.7 %** que lo

percibe en un nivel de riesgo medio; **21.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **16%** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en un nivel bajo con un **12.0%**, lo que quiere decir que es un riesgo protector.

Sin embargo, podemos evidenciar que el porcentaje más alto con un **42.7%** que se encuentra ubicado en un riesgo medio, lo cual nos dice que esta población percibe en algunas ocasiones que la organización no reconoce su trabajo, no otorga remuneraciones económicas y que algunas veces no los incluye dentro de los programas de bienestar y desarrollo.

**Tabla 43. Extralaboral Forma A**

CONSTRUCTOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	30.8%	35.9%	15.4%	12.8%	5.1%
Relaciones familiares	76.9%	17.9%	5.1%	0.0%	0.0%
Comunicación y relaciones interpersonales	61.5%	5.1%	7.7%	20.5%	5.1%
Situación económica	20.5%	25.6%	35.9%	15.4%	2.6%
Características de la vivienda	30.8%	30.8%	7.7%	15.4%	15.4%
Influencia del entorno sobre el trabajo	41.0%	10.3%	12.8%	12.8%	23.1%
Desplazamiento vivienda – trabajo	25.6%	12.8%	15.4%	35.9%	10.3%
<b>TOTAL</b>	<b>35.9%</b>	<b>7.7%</b>	<b>30.8%</b>	<b>17.9%</b>	<b>7.7%</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 44. Tiempo fuera del trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	30.8%	35.9%	15.4%	12.8%	5.1%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **30.8 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **35.9 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **15.4 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **12.8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.1 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo un riesgo bajo con un **35.9 %**, el cual evidencia un riesgo protector, el cual muestra que los funcionarios perciben que cuentan con el tiempo fuera del trabajo para la realización de diferentes actividades como descansar, compartir con sus familiares, entre otras.

**Tabla 45. Relaciones familiares**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Relaciones familiares</b>	<b>76.9%</b>	17.9%	5.1%	0.0%	0.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **76.9 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **17.9%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **5.1 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **0 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **0 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo Sin riesgo o riesgo despreciable con un **76,9 %**, convirtiéndolo en un riesgo protector, que la población cuenta con apoyo de sus familiares y con buenas relaciones con la misma.



**Tabla 46. Comunicación y relaciones interpersonales**

Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	61.5%	5.1%	7.7%	20.5%	5.1%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **61.5 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **5.1%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **7.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **20.5 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.1 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo medio, indeterminado con un **7,7%**. El cual, nos indica que algunas veces, estos jefes tienen dificultada con la comunicación con los integrantes del entorno social, relación con los amigos o allegados.

Es importante destacar que el **61.5%** ubicado en el riesgo sin riesgo o despreciable, el cual lo convierte en un riesgo protector, se muestra que los funcionarios sienten que tienen una buena relación, apoyo y comunicación con sus amigos, vecinos y allegados

**Tabla 47. Porcentaje de personas nivel de riesgo Situación económica**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Situación económica</b>	20.5%	25.6%	35.9%	15.4%	2.6%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **20.5 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **25.6%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **35.9 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **15.4 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **2.6 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo sin riesgo o riesgo despreciable con un 20.5%.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que, en el riesgo medio, siendo moderado con un **35.9%**, los funcionarios perciben que a veces los ingresos económicos no son suficientes para costear las deudas y las necesidades de su grupo familiar.

**Tabla 48. Características de la vivienda**

Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Características de la vivienda</b>	30.8%	30.8%	7.7%	15.4%	15.4%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **30.8 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **30.8%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **7.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **15.4 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **15.4 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo bajo con un **30.8%**, aun que podemos relacionar que el riesgo sin y el riesgo bajo, cuentan con el mismo porcentaje, lo cual nos evidencia que el riesgo sin riesgo o despreciable y el riesgo bajo, cuentan con el mismo porcentaje con un **30.8%**, convirtiéndolos en riesgos protectores y evidenciando que los

funcionarios refieren que las condiciones de sus viviendas están en buenas condiciones en infraestructura, ubicación y en torno en general.

**Tabla 49. Influencia del entorno sobre el trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Influencia del entorno sobre el trabajo</b>	41.0%	10.3%	12.8%	12.8%	23.1%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **41 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **10.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **12.8%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **12.8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **23.1%** muy alto

El promedio de los datos se encuentra en riesgo bajo, riesgo protector con un **41,0%**.

El 41% de los funcionarios ubican esta dimensión en el riesgo sin riesgo o despreciable, convirtiéndolo en un riesgo protector, evidenciando que las relaciones del trabajo no so afectadas por el entorno extralaboral.

**Tabla 50. Desplazamiento vivienda – trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Desplazamiento vivienda – trabajo</b>	25.6%	12.8%	15.4%	35.9%	10.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **25.6 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **12.8%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **15.4%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **35.9 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **10.3%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo bajo, riesgo protector con un **12,8%**.

El **35.9 %** de los funcionarios perciben esta dimensión con un riesgo alto, el cual lo convierte en un riesgo de intervención ya que la mayoría de veces se les dificulta trasladarse de la vivienda a la empresa o viceversa y el transporte no es muy cómodo.

**Tabla 51. Extralaborales forma b**

CONSTRUCTOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	24.0%	41.3%	14.7%	14.7%	5.3%
Relaciones familiares	77.3%	16.0%	1.3%	4.0%	1.3%
Comunicación y relaciones interpersonales	46.7%	20.0%	18.7%	8.0%	6.7%
Situación económica	22.7%	18.7%	44.0%	4.0%	10.7%
Características de la vivienda	22.7%	30.7%	17.3%	24.0%	5.3%
Influencia del entorno sobre el trabajo	20.0%	14.7%	17.3%	9.3%	38.7%
Desplazamiento vivienda – trabajo	26.7%	17.3%	20.0%	32.0%	4.0%
<b>TOTAL</b>	<b>22.7%</b>	<b>20.0%</b>	<b>38.7%</b>	<b>13.3%</b>	<b>5.3%</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 52. Tiempo fuera del trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Tiempo fuera del trabajo</b>	24.0%	41.3%	14.7%	14.7%	5.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **24 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **41.3%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **14.7%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **14.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.3%** muy alto.

El promedio de los datos es de 14,7% ubicándolo en un riesgo medio o determinado.

El **41.3 %** de las personas manifiestan identificarse con riesgo bajo lo que indica que cuentan con tiempo para desarrollar actividades familiares, de recreación y de descanso

**Tabla 53. Relaciones familiares**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Relaciones familiares</b>	77.3%	16.0%	1.3%	4.0%	1.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **77.3 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **16%** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **1.3%** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **4 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **1.3%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo bajo, protector con un **16,0%**

El **77.3 %** de las personas se identifican con el riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo que quiere decir que tienen excelentes relaciones con los familiares, convirtiéndose en protector

**Tabla 54. Comunicación y relaciones interpersonales**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Comunicación y relaciones interpersonales</b>	46.7%	20.0%	18.7%	8.0%	6.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **46.7 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **20 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **18.7 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **8 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **6.7%** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo bajo, protector con un **20,0%**

El **46.7 %** de las personas se identifican con riesgo sin riesgo o riesgo despreciable lo quiere decir que tiene muy buenas relaciones con los amigos y allegados contando con siempre con el apoyo de los mismo

**Tabla 55. Situación económica**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Situación económica</b>	22.7%	18.7%	44.0%	4.0%	10.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **22.7 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **18.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **44 %**

que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **4 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **10.7 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo sin riesgo o despreciable con un **22,7%**

**El 44%** de los colaboradores manifiestan estar en un factor de riesgo medio lo que quiere decir que a veces tienen deudas difíciles de solventar y en ocasiones el dinero no alcanza para pagar los gastos familiares.

**Tabla 56. Características de la vivienda**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Características de la vivienda</b>	22.7%	30.7%	17.3%	24.0%	5.3%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **22.7 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **30.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **17.3 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **24 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **5.3 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo medio, riesgo indeterminado con un **17,3%**

El **30.7%** de los colaboradores se identifican con riesgo bajo evidenciando que las condiciones físicas y de infraestructura de la vivienda son buenas y que se sienten cómodos viviendo allí.

**Tabla 57. Influencia del entorno sobre el trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Influencia del entorno sobre el trabajo</b>	20.0%	14.7%	17.3%	9.3%	38.7%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **20 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **14.7 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **17.3 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **9.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **38.7 %** muy alto.

El promedio de los datos se encuentra en riesgo bajo, protector, pero con un **14,7%**

El **38.7%** de los colaboradores se identifican con riesgo muy alto, lo que indica que los roles personales y familiares interfieren negativamente en el desempeño de las tareas

**Tabla 58. Desplazamiento vivienda – trabajo**

Dimensiones	Porcentaje de personas nivel de riesgo				
	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Desplazamiento vivienda – trabajo</b>	26.7%	17.3%	20.0%	32.0%	4.0%

Fuente: los investigadoras, 2017

El **26.7 %** de los funcionarios percibe el nivel de riesgo para este dominio como sin riesgo o riesgo despreciable; el **17.3 %** lo percibe en un nivel de riesgo bajo, seguido del **20 %** que lo percibe en un nivel de riesgo medio; **32 %** lo percibe en un nivel de riesgo alto y el **4 %** muy alto.



El promedio de los datos se encuentra en riesgo medio o indeterminado con un **20,0%**

El 32 % de las personas perciben esta dimensión como alta lo que significa que la mayoría de veces se les dificulta trasladarse de la vivienda a la empresa o viceversa y el transporte no es muy cómodo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se puede evidenciar que, los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas de condiciones intralaborales de Forma A, la cual está orientada a personas que ocupan cargos de jefatura, y profesionales o técnicos, podemos concluir que en los dominios Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con sus 4 dimensiones, el dominio Control con sus 5 dimensiones, dominio demandas del trabajo con las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo, demandas emocionales, influencia del trabajo sobre el entorno, consistencia del rol y demandas de la jornada y el dominio recompensas con sus dos dimensiones, se convierten en factores protectores, ya que los porcentajes más altos están en los niveles de sin riesgo, riesgo bajo y en riesgo medio encontramos el dominio demandas del trabajo con las dimensiones demandas de carga mental y demandas cuantitativas, el cual nos indica que son dimensiones que se encuentran en niveles controlados de riesgo (medio) que no se pueden omitir, ya que están próximos a convertirse altos y muy altos.

En las condiciones extralaborales o constructor en esta forma A, nos permite visualizar que los trabajadores en las dimensiones tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, influencia del entorno sobre el trabajo y características de la vivienda, se encuentran en un riesgo protector ya que su porcentaje están en riesgo bajo y sin riesgo, pero las dimensiones situaciones económicas en con un porcentaje medio y el desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda, en riesgo alto, nos evidencia que debe ser un riesgo de atención e intervención para la organización.

En las encuestas intralaborales de forma B, las cuales fueron aplicadas a personal que ocupan cargos dentro de los grupos de auxiliares y asesores, se puede evidenciar que en dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, las dimensiones relaciones sociales y retroalimentación del desempeño, en el dominio control y autonomía en la dimensiones claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio y oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, en el dominio demandas del trabajo en la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo, demandas cuantitativas y demandas de la jornada y en dominio recompensas en la dimensión recompensas derivadas de la pertenecía, nos indica que su mayor porcentaje se encuentra en riesgo bajo y sin riesgo, lo que traduce que son dimensiones protectoras la cuales se harán intervenciones de promoción, también encontramos en porcentajes medio como riesgo indeterminado en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, las dimensiones características del liderazgo, el dominio demandas de trabajo, en la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo y en el dominio recompensas, la dimensión reconocimiento y compensación, las cuales se deben trabajar para que no avancen y se conviertan en riesgos altos y muy altos.

Por otro lado, se visualiza en los riesgos altos y muy altos, las dimensiones de prioridad y pronta intervención, las cuales, con riesgo alto encontramos el dominio control y autonomía, la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, dominio demandas del trabajo con la dimensión demandas de carga mental, demandas emocionales e influencia del trabajo sobre el entorno.

Para las encuestas de Forma B en condiciones extralaborales o constructor, encontramos las dimensiones como relaciones familiares, comunicaciones y relaciones interpersonales en un nivel sin riesgos, de igual manera, las dimensiones tiempo fuera del trabajo y las características de la vivienda en un riesgo bajo; lo que los convierte en riesgos protectores, en riesgo medio

encontramos la dimensión situación económica, pero es importante resaltar, que se debe tener en cuenta en el plan de intervención, dimensión desplazamiento trabajo- vivienda – trabajo en riesgo alto y la dimensión de influencia del entorno sobre el trabajo en riesgo muy alto, y lo convierte en un factor de riesgo para la organización.

### **6.5.2 Resultados de Autoeficacia Forma A y Forma B**

El resultado obtenido en la aplicación de la encuesta de autoeficacia, arrojó un puntaje promedio de 25 en forma A y 24 en forma B, lo que significa que en la empresa People Contact S.A.S. tienen un nivel alto y cuentan con habilidades personales que les permiten regular sus acciones; también demuestra que están interesadas en las tareas en las que participan, ven los problemas como desafíos estimulantes, experimentan un compromiso elevado hacía sus intereses y actividades, y se recuperan rápido de sus fracasos.

### **6.6 Resultados de Engagement**

**VIGOR:** El resultado obtenido en forma A fue de un promedio de 35 y forma B un promedio de 33 lo que significa que el personal de People Contact S.A.S cuenta con altos niveles de energía, resistencia y activación mental mientras se trabaja, el deseo y la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso cuando aparecen dificultades en el camino y motivación a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo.

**Dedicación:** El resultado que arrojó las encuestas fue en forma A fue un promedio de 15 y en forma B un promedio de 14 lo que significa que los colaboradores de People Contact S.A.S. demuestran alta implicación laboral, junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo y un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

**Absorción:** El resultado obtenido en la forma A fue de un promedio de 14 y en la forma B un promedio de 12 lo que quiere decir que el personal de People Contact S.A.S muestra niveles de concentración donde experimentan que el tiempo “pasa volando” y que se puede presentar dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo.

## 6.7 Correlación Forma A

**Tabla 59. Correlación riesgo psicosocial - autoeficacia**

<b>Dominios</b>	<b>Autoeficacia Puntaje</b>
<b>Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	-0.564221424
<b>Dominio: Control sobre el trabajo</b>	-0.355649423
<b>Dominio: Demandas del trabajo</b>	-0.016700031
<b>Dominio: recompensas</b>	-0.459276609

Fuente: los investigadoras, 2017

Al analizar los puntajes de los dominios de riesgo psicosocial con autoeficacia se evidencia que el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo tiene una correlación moderada, lo que significa que la gestión de los jefes inmediatos influye con que las personas tengan compromiso con las tareas asignadas.

**Tabla 60. Dominio liderazgo y relaciones sociales – autoeficacia**

<b>Dimensiones</b>	<b>Autoeficacia</b>
--------------------	---------------------

	<b>PUNTAJE</b>
Dimensión: Características del liderazgo	-0.403150809
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo	-0.370325549
Dimensión: Retroalimentación del desempeño	-0.448602871
Dimensión: Relación con los colaboradores	-0.15142238
<b>Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>-0.464221424</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al analizar las dimensiones en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se evidencia que la dimensión retroalimentación del desempeño es la que mas se relaciona con la autoeficacia lo que significa que en la medida en que los superiores informan al trabajador sobre la forma como realiza su trabajo identificando fortalezas y debilidades, mayor será su compromiso con la tarea asignada y mejorara por ende su desempeño

**Tabla 61. Dominio control sobre el trabajo - autoeficacia**

<b>Dimensiones</b>	<b>Autoeficacia Puntaje</b>
Dimensión: Claridad de rol	-0.326355031
Dimensión: Capacitación	-0.340284478
Dimensión: Participación y manejo del cambio	-0.496999607
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0.215572157
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo	-0.004624858
<b>Dominio Control sobre el trabajo</b>	<b>-0.355649423</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al revisar las dimensiones en el dominio de control sobre el trabajo se puede observa que la dimensión participación y manejo del cambio, es la que más se relaciona con la autoeficacia, lo que significa que en la medida en que la organización prepara a sus colaboradores para el

cambio y adaptación a los procesos de transformación, mayor sera su compromiso con la tarea asignada; sin embargo no es una correlación significativa

Aunque se realice análisis de la correlación, la misma es muy baja

**Tabla 62. Dominio demandas del trabajo – autoeficacia**

Dimensiones	Autoeficacia
	Puntaje
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0.203720062
Dimensión: Demandas emocionales	-0.056344974
Dimensión: Demandas cuantitativas	0.381683276
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	-0.170531429
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo	0.204020081
Dimensión: Demandas de carga mental	0.173214227
Dimensión: Consistencia del rol	-0.271786056
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	-0.186984137
<b>Dominio: Demandas del trabajo</b>	<b>-0.016700031</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al analizar las dimensiones en el dominio de demandas del trabajo, se puede evidenciar que la dimensión demandas cuantitativas, es la que más se relaciona con la autoeficacia lo que significa que en la medida que las personas tengan tiempo suficiente para ejecutar la tarea, mayor será su motivación y entusiasmo para realizar las funciones asignadas.

Aunque se realice análisis de la correlación, la misma es muy baja

**Tabla 63. Dominio recompensas - autoeficacia**

Dimensiones	Autoeficacia
	Puntaje

Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0.421785284
Dimensión: Reconocimiento y compensación - Forma A (puntaje transformado)	-0.400168891
<b>DOMINIO: Recompensas - Forma A (puntaje transformado)</b>	<b>-0.459276609</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al analizar las dimensiones en el dominio de recompensas, se puede evidenciar que las dos dimensiones tienen una correlación moderada con la autoeficacia significa que cuando las personas se sienten bien recompensadas y se sienten auto realizadas con la labor que desempeñan, mayor será su compromiso con la organización

**Tabla 64. Dominios riesgo psicosocial – Engagement**

Dominios	Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	-0.427752795	-0.073890169	0.111175641
<b>Dominio: Control sobre el trabajo</b>	-0.53436886	-0.098553704	-0.177384654
<b>Dominio: Demandas del trabajo</b>	0.116946897	0.144805177	0.166761049
<b>Dominio: recompensas</b>	-0.47002668	0.011845244	-0.0445395

Fuente: los investigadoras, 2017

Al analizar los puntajes de los dominios de riesgo psicosocial con vigor, dedicación y absorción se evidencia que el dominio control sobre el trabajo tiene una correlación moderada con vigor; la variable dedicación y absorción están lejos de tener una correlación con los dominios de riesgo psicosocial

**Tabla 65. Liderazgo y relaciones sociales – Engagement**

Dimensiones	Vigor	Dedicación	Absorción
-------------	-------	------------	-----------

Características del liderazgo	-0.427915649	-0.067142063	-0.093441819
Relaciones sociales en el trabajo	-0.396459919	-0.134917509	-0.11149875
Retroalimentación del desempeño	-0.492105382	-0.271456394	-0.23271682
Relación con los colaboradores	0.088237876	0.248894127	0.111175641
<b>DOMINIO Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>-0.427752795</b>	<b>-0.073890169</b>	<b>0.111175641</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Realizando el análisis de las dimensiones en el dominio de liderazgo y relaciones sociales, encontramos que existe una correlación moderada entre la dimensión retroalimentación del desempeño con vigor lo que quiere decir que cuando el jefe informa a su colaborador la forma como se está desempeñando y le permite identificar debilidades y fortalezas mayor será la energía.

La dedicación y absorción están lejos de tener una correlación con el dominio liderazgo y relaciones sociales

**Tabla 66. Control sobre el trabajo - Engagement**

Dimensiones	Vigor	Dedicacion	Absorcion
Dimensión: Claridad de rol	-0.253254104	0.009810655	-0.060035131
Dimensión: capacitación	-0.426233368	-0.180231844	-0.086364338
Dimensión: Participación y manejo del cambio	-0.328846001	0.082699374	-0.029242497
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0.740054022	-0.229176365	-0.318332588
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo	-0.310172935	-0.092209776	-0.207258826
<b>DOMINIO Control sobre el trabajo</b>	<b>-0.53436886</b>	<b>-0.098553704</b>	<b>-0.177384654</b>

Fuente: los investigadoras, 2017



Al realizar el análisis de las dimensiones en el dominio de control sobre el trabajo, se evidencia que existe una correlación significativa entre la dimensión Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos con vigor lo que significa que cuando la tarea brinda al trabajador la posibilidad de aplicar el conocimiento y habilidades mayor será el esfuerzo y la motivación para desarrollar el trabajo.

**Tabla 67. Demandas del trabajo - Engagement**

<b>Dimensiones</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0.368457402	-0.045400549	-0.075181483
Dimensión: Demandas emocionales	0.029773034	0.061075267	0.028658027
Dimensión: Demandas cuantitativas	-0.100259849	0.075671595	-0.004133479
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0.079658852	0.185238763	0.155980062
Dimensión: Exigencias de responsabilidad del cargo	0.476788763	0.054143601	0.190028133
Dimensión: Demandas de carga mental	0.479827582	0.299967626	0.376469826
Dimensión: Consistencia del rol	-0.045584006	0.025598969	0.095368465
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	-0.246113625	-0.013390668	-0.121240588
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	<b>0.116946897</b>	<b>0.144805177</b>	<b>0.166761049</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al realizar el análisis de las dimensiones en el dominio demandas del trabajo, se evidencia que existe una correlación moderada entre la dimensión Demandas de carga mental con vigor.

**Tabla 68. Recompensas - engagement**

<b>Dimensiones</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0.533021127	-0.098401653	-0.170327907
Dimensión: Reconocimiento y compensación	-0.346429818	0.078539974	0.042710579
<b>Dominio: recompensas</b>	<b>-0.47002668</b>	<b>0.011845244</b>	<b>-0.0445395</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al realizar el análisis de las dimensiones en el dominio de recompensas, se evidencia que existe correlación del vigor con la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, lo que significa que cuando las personas se sienten auto realizadas con las funciones, mayor será su implicación laboral con la tarea.

## 6.8 Correlacion Forma B

**Tabla 69. Riesgos psicosociales - autoeficacia**

<b>Dominios</b>	<b>Autoeficacia PUNTAJE</b>
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	-0.087554138
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	-0.09420472
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	-0.215134973
<b>Dominio: recompensas</b>	-0.131367809

Fuente: los investigadoras, 2017

El cuadro anterior nos muestra que en los trabajadores de la forma b, no se evidencia una relación significativa de los riesgos psicosociales con la autoeficacia, por lo tanto no es relevante realizar un análisis profundo de cada una de las dimensiones.

**Tabla 70. Liderazgo y relaciones sociales - autoeficacia**

<b>Dimensiones</b>	<b>Autoeficacia Puntaje</b>
Dimensión: Características del liderazgo	-0.093005832
Dimensión: Relaciones sociales en el trabajo	-0.0465914
Dimensión: Retroalimentación del desempeño	-0.079220028
<b>Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>-0.087554138</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 71. Control sobre el trabajo - autoeficacia**

<b>Dimensiones</b>	<b>Autoeficacia</b>
	<b>Puntaje</b>
Dimensión: Claridad de rol	-0.036923614
Dimensión: capacitación	-0.014039268
Dimensión: Participación y manejo del cambio	-0.074248365
Dimensión: Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0.015862764
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo	-0.16421999
<b>Dominio: Control sobre el trabajo</b>	<b>-0.09420472</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 72. Demandas del trabajo - autoeficacia**

<b>Dimensiones</b>	<b>Autoeficacia</b>
	<b>Puntaje</b>
Dimensión: Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0.146099994
Dimensión: Demandas emocionales	-0.107648151
Dimensión: Demandas cuantitativas	-0.291801382
Dimensión: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	-0.160638128
Dimensión: Demandas de carga mental	-0.186099624
Dimensión: Demandas de la jornada de trabajo	-0.072553584
<b>Dominio: Demandas del trabajo</b>	<b>-0.215134973</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 73. Recompensas - Autoeficacia**

<b>Dimensiones</b>	<b>Autoeficacia</b>
	<b>PUNTAJE</b>
Dimensión: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0.113048269
Dimensión: Reconocimiento y compensación	-0.128387583
<b>Dominio: recompensas</b>	<b>-0.131367809</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

**Tabla 74. Riesgo psicosocial – Engagement**

<b>Dominios</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicacion</b>	<b>Absorcion</b>
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	-0.447893602	0.068965919	-0.191644419
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	-0.536855736	0.239769921	0.026636819
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	-0.184490393	0.176464025	0.062860768
<b>Dominio: recompensas</b>	-0.517111635	0.166995917	0.017527562

Fuente: los investigadoras, 2017

Al analizar los puntajes de los dominios de riesgo psicosocial con vigor, dedicación y absorción se evidencia que el dominio control sobre el trabajo y recompensas tiene una correlación con vigor.

**Tabla 75. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo - Engagement**

<b>Dimensiones</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicacion</b>	<b>Absorcion</b>
Características del liderazgo	-0.54998353	0.007023497	-0.126816694
Relaciones sociales en el trabajo	-0.34390115	0.116050336	-0.1413644
Retroalimentación del desempeño	-0.268988307	0.061452003	-0.262139015
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	<b>-0.447893602</b>	<b>0.068965919</b>	<b>-0.191644419</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al realizar el análisis de las dimensiones en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se evidencia que relación más fuerte de todas las variables se encuentra entre las características de liderazgo y el vigor lo que significa que entre más gestión, planificación y apoyo del jefe inmediato mayor será la resistencia, energía y activación mental de los colaboradores.

**Tabla 76. Control sobre el trabajo - Enggement**

<b>Dimensiones</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
Claridad de rol	-0.321289474	0.14488413	0.160777539
Capacitación	-0.146666027	0.124774117	-0.046745047
Participación y manejo del cambio	-0.428309509	0.176370104	-0.006198663
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0.529984449	0.307416239	-0.019349793
Control y autonomía sobre el trabajo	-0.332311491	0.035434355	0.048414518
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	<b>-0.536855736</b>	<b>0.239769921</b>	<b>0.026636819</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Los datos anteriores nos muestran que en el dominio control sobre en trabajo, se evidencia relación moderada entre Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos y el vigor. Lo que quiere decir que si las personas tienen de aprender y desarrollar sus habilidades mayor será la energía y motivación para ejecutar sus tareas.

**Tabla 77. Demandas del trabajo - Engagement**

<b>Dimensiones</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0.119162948	0.025505068	-0.055887787
Demandas emocionales	-0.062709984	0.033872229	0.123801487
Demandas cuantitativas	-0.161698176	0.293598581	0.166334648
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	-0.026063364	0.132626507	-0.065943562
Demandas de carga mental	0.005644738	0.321026196	0.101256417
Demandas de la jornada de trabajo	-0.52463607	0.154671742	-0.096363707
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	<b>-0.184490393</b>	<b>0.176464025</b>	<b>0.062860768</b>

Fuente: los investigadoras, 2017

Al realizar el análisis de las dimensiones en el dominio demandas del trabajo, se evidencia que la relación más fuerte de todas las variables se encuentra entre las demandas de la jornada del trabajo y el vigor.

**Tabla 78. Recomendaciones - Engagement**

<b>Dimensiones</b>	<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0.297745206	0.137217422	0.06521318
Reconocimiento y compensación	-0.27217807	0.166883784	-0.013769692
<b>Dominio: recompensas</b>	<b>-0.517111635</b>	<b>0.166995917</b>	<b>0.017527562</b>

Fuente: las investigadoras, 2017

Al realizar el análisis de las dimensiones en el dominio recompensas, se evidencia que que no existe una relación significativa entre el dominio recompensas y las diferentes variables del engagement

## **7 Propuesta de intervención**

### **7.1 Objetivo general**

Establecer una estrategia para la intervención de los factores de riesgo psicosociales así como la promoción de la salud y la prevención de efectos adversos de los trabajadores de la empresa People Contact S.A.S. a través de procesos formativos que promuevan el mantenimiento de los factores protectores identificados y establecer acciones de intervención para los riesgos identificados como medios, altos y muy altos.

### **7.2 Objetivos específicos**

\* Definir acciones de intervención siguiendo las fases del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar) por tratarse de una estructura de gran utilidad para la gestión de la intervención y mejoramiento de los riesgos, en concordancia con la normatividad vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo

\* Intervenir los factores de riesgo psicosociales no solo para prevenir efectos indeseables en los colaboradores, sino incidir favorablemente en el desarrollo individual, en la calidad de vida y en la satisfacción, además de reducir las situaciones de riesgo mediante acciones concretas que involucren al trabajador, sus familias y a las empresas People Contact S.A.S.

\* Estudiar las condiciones individuales de los trabajadores de People Contact S.A.S con la finalidad de fomentar el bienestar y la calidad de vida de los mismos y prevenir el desarrollo de enfermedades.

### 7.3 Marco teórico

El ciclo PHVA o ciclo de Deming fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. En inglés se conoce como PDCA: Plan, Do, Check, Act.

Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.

Por su dinamismo puede ser utilizado en todos los procesos de la organización y por su simple aplicación, que si se hace de una forma adecuada, aporta en la realización de actividades de forma organizada y eficaz.

A través de cada uno de los pasos del ciclo PHVA las empresas pueden:

**Planificar:** En esta etapa se definen los objetivos y cómo lograrlos, esto de acuerdo a políticas organizacionales y necesidades de los clientes. Puede ser de gran utilidad realizar grupos de trabajo, escuchar opiniones de los trabajadores y utilizar herramientas de planificación como por ejemplo: 5W2H en la cual se responden 7 preguntas claves cuyas palabras en inglés inician con W y H : ¿Qué (What), ¿Por qué (Why), ¿Cuándo (When) ¿Dónde (Where) ¿Quién (Who), ¿Cómo (How) y ¿Cuánto (How much).

Hay que recordar que esta etapa es muy importante y es la que permite el desarrollo de las otras, lo que indica que si no planeamos bien los resultados en las otras 3 etapas no serán confiables.



Hacer: Es ejecutar lo planeado, en esta etapa es recomendable hacer pruebas pilotos antes de implantar los procesos definidos. En su desarrollo se puede evidenciar los problemas que se tienen en la implementación, se identifican las oportunidades de mejora y su implementación.

Verificar: En esta etapa comprobamos que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición de los procesos, confirmando que estos estén acorde con las políticas y a toda la planeación inicial.

Actuar: Mediante este paso se realizan las acciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo.

En conclusión la adopción del ciclo PHVA es de gran ayuda para actuar sobre los procesos y no sobre las personas, pues es frecuente que en las organizaciones se culpen a los trabajadores por los malos resultados cuando en realidad lo que falla es el proceso, de ahí la gran importancia que tiene el compromiso gerencial, pues es en este nivel en donde se deben buscar las estrategias que le permita a las empresas liderar el mercado, ser auto-sostenibles y rentables.

<http://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

En el Marco legal colombiano, encontramos establecidas diferentes normas, las cuales regulan, obligan y establecen criterios para todo lo relacionado a la salud ocupacional hoy en día llamada Seguridad y Salud en el Trabajo, entre estas normas encontramos la Resolución 2646 de 2008, que establece disposiciones y define 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 de patologías causadas por el estrés, pero unida a esta, encontramos el Decreto 1072 de 2015 que deroga el decreto 1443 de 2014, la cual no solo copila normas reglamentarias preexistentes, sino que en su Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6,

encontramos los requerimientos para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y que como citamos textualmente el Artículo 2.2.4.6.4 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

## 8 Cronograma

**Tabla 79. Cronograma**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	CICLO	DIMENSION QUE IMPACTA	POBLACION OBJETO	FECHA PLANEADA	FECHA DE SEGUIMIENTO	PERSONA RESPONSABLE
Facilitar al trabajador un tiempo de recuperación adecuado dentro de la jornada de trabajo, a través de un esquema de descansos acordes con el esfuerzo que implica la tarea.	Instalar software de pausas activas en cada uno de los equipos de los colaboradores	Hacer	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Trabajadores de forma A y Forma B	03/04/2017	02/05/2017	Analista de seguridad y salud en el trabajo y bienestar
Promover el equilibrio y la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral y reducir la interferencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, a través de dos tipos de prácticas organizacionales: la flexibilización en la distribución temporal del trabajo y el control de la duración de las jornadas	Definir políticas de jornadas de trabajo y hacer charlas de sensibilización frente al aprovechamiento del tiempo que se debe estar con la familia	Hacer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.</li> <li>• Demandas emocionales.</li> <li>• Demandas cuantitativas.</li> <li>• Demandas de carga mental.</li> </ul>	Trabajadores de forma A y Forma B	05/04/2017	04/05/2017	Alta dirección y Gerencia de talento humano y alta
Establecer actividades tendientes a mejorar las retribuciones por parte de People Contact S.A.S hacia sus trabajadores teniendo en cuenta la remuneración económica, el reconocimiento, las actividades de bienestar y posibilidades de desarrollo	Planes de incentivos individuales y colectivos	Planear	Reconocimiento y compensación.	Trabajadores de forma A y Forma B	20/03/2017	15/04/2017	Gerencia de talento humano y analista de bienestar y seguridad y salud en el trabajo
	Fortalecimiento de programas interinstitucionales de seguridad social integral	Hacer	Reconocimiento y compensación.	Trabajadores de forma A y Forma B	08/05/2017	07/06/2017	Analista de seguridad y salud en el trabajo y bienestar
	Evaluaciones de competencias para movilización de personas	Hacer	Reconocimiento y compensación.	Trabajadores de forma A y Forma B	14/11/2017	10/12/2017	Analista de selección y gestión del desempeño
	Programas de formación integral	Hacer	Reconocimiento y compensación.	Trabajadores de forma A y Forma B	15/05/2017	14/06/2017	Lider de formación
Desarrollar en los trabajadores habilidades sociales mediante la apropiación de comportamientos de relación, comunicación asertivos y participación en grupos de trabajo	Talleres de competencias de relación y comunicación Motivación para participación efectiva de grupos de trabajo Seguimiento retroalimentación de la gestión	Hacer	Características del liderazgo.	Trabajadores de forma B	Todo el mes de junio	14/07/2017	Lider de formación
Reducir o eliminar la necesidad de desplazamiento del trabajador entre el lugar de vivienda y el de trabajo, a través de la implementación de una forma de organización espacial del trabajo que le permita laborar desde su propio hogar o desde cualquier otro lugar en el que se disponga de los medios tecnológicos y de información para realizar cabalmente sus funciones, sin tener que desplazarse a un lugar específico de trabajo.	Implementación de la modalidad de teletrabajo Taller de liderazgo de empoderamiento en los diferentes cargos	Hacer	Control y autonomía sobre el trabajo.	Trabajadores de forma B	09/08/2017	08/09/2017	Gerencia General, Gerencia de talento humano, analista de bienestar y seguridad y salud en el trabajo y director de proyectos

Fuente: las investigadoras, 2017

## 9 Bibliografía

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). *¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo?* Recuperado el 11 de enero de 2017, de [www.beanmanaged.com/doc](http://www.beanmanaged.com/doc):  
[http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Congreso de la República. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Bogotá: Congreso de la República.
- Del Prado, J. (24 de mayo de 2013). *Modelo demanda – control – apoyo social de Karasek*. Recuperado el 18 de diciembre de 2016, de [www.imf-formacion.com](http://www.imf-formacion.com): <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- García-Allen, J. (2014). *La Autoeficacia de Albert Bandura: ¿crees en ti mismo?* Recuperado el 18 de diciembre de 2016, de [psicologiaymente.net](http://psicologiaymente.net):  
<https://psicologiaymente.net/psicologia/autoeficacia-albert-bandura>
- Oramas, V. A., Marrero, G. I., Cepero, R. E., Castillo, M. N., & Vergara, B. A. (2014). *Revista Cubana de Salud y Trabajo;15 (2):47-56. La escala de 'Work engagement' de Utrech. Evaluación del 'Work engagement' en trabajadores cubanos*. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15\\_2\\_14/rst08214.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15_2_14/rst08214.htm)
- OTI. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado el 9 de enero de 2017, de [www.ilo.org](http://www.ilo.org): [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Salanova, M. (abril de 2006). *La emoción inteligente y positiva: organizaciones con engagement Executive Excellence n°32* . Recuperado el 15 de diciembre de 2017, de [www.eexcellence.es](http://www.eexcellence.es):

[http://www.eexcellence.es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=532:la-emocion-inteligente-y-positiva-organizaciones-con-engagement&catid=35](http://www.eexcellence.es/index.php?option=com_content&view=article&id=532:la-emocion-inteligente-y-positiva-organizaciones-con-engagement&catid=35)

Significado. (2016). *Significados engagement/*. Recuperado el 22 de diciembre de 2017, de [www.significados.com](https://www.significados.com): <https://www.significados.com/engagement/>

Villalobos, G. (2010). *Factores de riesgo sicosocial*. Recuperado el 18 de diciembre de 2016, de [www.fasecolda.com/](http://www.fasecolda.com/):

[http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/7573/Gloria\\_Villalobos.\\_2010.\\_Factores\\_de\\_riesgo\\_psicosocial.\\_Pontificia\\_Universidad\\_Javeriana.pdf](http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/7573/Gloria_Villalobos._2010._Factores_de_riesgo_psicosocial._Pontificia_Universidad_Javeriana.pdf)