

**Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Arca
Distribuciones S.A.S. de la ciudad de Manizales**

**ANDREA ESTRADA VELEZ
JULIANA RAMIREZ HOYOS**

Proyecto de Investigación
para optar al título de Especialistas en Gerencia del Talento Humano

Asesor:
MAXIMILIANO BERNAL CARDONA

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
MANIZALES
2017



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Arca Distribuciones S.A.S. de la ciudad de Manizales

Introducción

El presente trabajo de investigación muestra la necesidad de identificar y hacer una propuesta de intervención a los factores psicosociales en sus diferentes dimensiones y situaciones de la vida laboral y/o profesional. Con este Proyecto se espera establecer claridad y generar compromiso en el momento de tomar decisiones en la Organización y, de esta forma, adoptar medidas preventivas con el fin de minimizar los factores de riesgo psicosociales intralaborales.

El mundo laboral ha experimentado una transformación con el paso del tiempo, en el sentido de volverse cada vez más exigente y competitivo. Las exigencias en el trabajo se han vuelto más fuertes y retadoras, y a su vez, los seres humanos buscan estabilidad, retos, un alto grado de motivación para realizar sus labores y generar un impacto positivo en los resultados de sus tareas. Según el artículo quinto de la resolución 2646 de 2008, los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador; condiciones que en el marco de una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (Betancourt, 2008).

Muchas de las situaciones reales e investigadas de esta problemática, demuestran que el exceso en las exigencias de diferentes aspectos, tanto psicológicos como sociales, ha venido afectando notoriamente la salud y el bienestar personal y familiar de cada individuo. Por eso, cuando en una empresa se genera conciencia sobre la existencia de estos factores psicosociales y se procede a su intervención, se logra facilitar el trabajo, desarrollar y potencializar las

competencias personales y profesionales de los empleados llevándolos a altos niveles de satisfacción laboral, de productividad y de estados de motivación. De esta manera, se puede llegar a obtener un buen clima laboral, teniendo a los colaboradores en condiciones saludables y consideradas para una vida laboral tranquila y plena.

Según el capítulo primero del decreto 4107 de 2011, el Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD) tendrá como objetivos, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública y promoción social en salud y participar en la formulación de las políticas en materia de pensiones, beneficios económicos periódicos y riesgos laborales, lo cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el sector administrativo (MINSALUD, 2011).

Ahora bien, la necesidad de este trabajo surge con la intención de identificar los factores de riesgo psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en la empresa Arca Distribuciones S.A.S. A este propósito, la investigación sobre el engagement ha generado un considerable interés en años recientes (Macey y Schneider, 2008), frente a lo cual se ha definido como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y conformado por tres dimensiones, a saber: vigor, dedicación y absorción (Villavicencio, Jurado y Aguilar, 2014). Finalmente, es importante para el presente proyecto de investigación evaluar la percepción de la autoeficacia que tiene cada colaborador, como los juicios sobre sus capacidades, a partir de los cuales organiza y ejecuta sus actos en aras de alcanzar el rendimiento deseado.

Marco Institucional

Reseña histórica Arca Distribuciones S.A.S

Arca Distribuciones S.A.S, es una empresa con actividad comercial dedicada a la comercialización de calzado a nivel Nacional. En el año 1991 fue fundada en la ciudad de Manizales; su actual gerente y dueño se destaca por su carácter pionero y audaz en la gestión empresarial, pues incursiona en el mercado con su marca propia MASTER LAND, combinando experiencia, calidad e innovación en diseños materiales y tendencias.

Misión

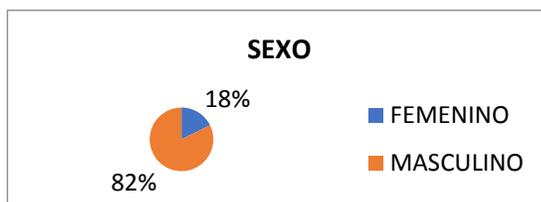
Arca Distribuciones S.A.S es una comercializadora de calzado con diseños innovadores, la cual con su trabajo asegura la calidad de sus productos, la satisfacción de sus clientes y del mercado; siempre adelante en las tendencias y los requerimientos de sus consumidores para garantizar un crecimiento continuo y rentable de la organización y sus colaboradores.

Visión

Ser líder en la comercialización de calzado, satisfaciendo las necesidades de sus clientes por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad, buenos precios y con excelencia en el servicio. Asimismo, Arca Distribuciones S.A.S, tiene como objetivo el posicionamiento de la marca MASTER LAND a nivel Nacional y el crecimiento sostenible de la empresa y el desarrollo profesional de sus colaboradores.

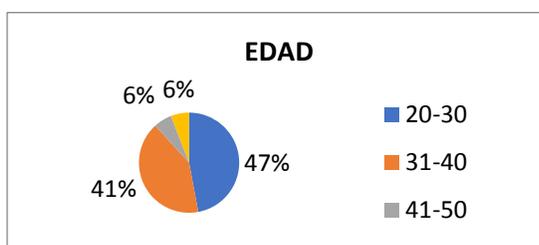
Información sociodemográfica Arca Distribuciones S.A.S.

Forma A. Gráfica 1
Sexo



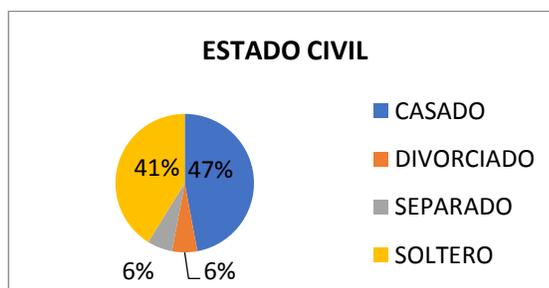
En su gran mayoría los colaboradores son hombres, con un 82% sobre el total.

Gráfica 2
Edad



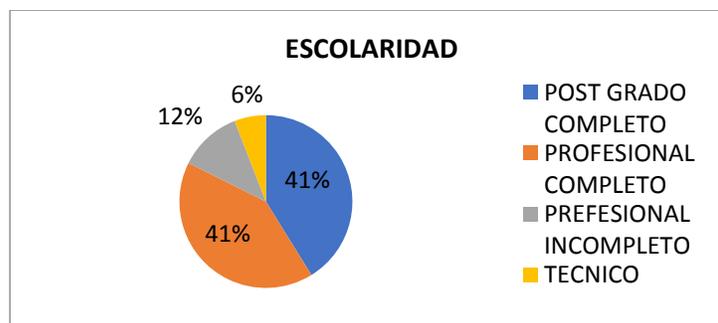
El rango de edad mayor se encuentra entre 20 y 30 años, con un 47%. Sin embargo, existe también un porcentaje alto entre los 31 y 40 años.

Gráfica 3
Estado civil



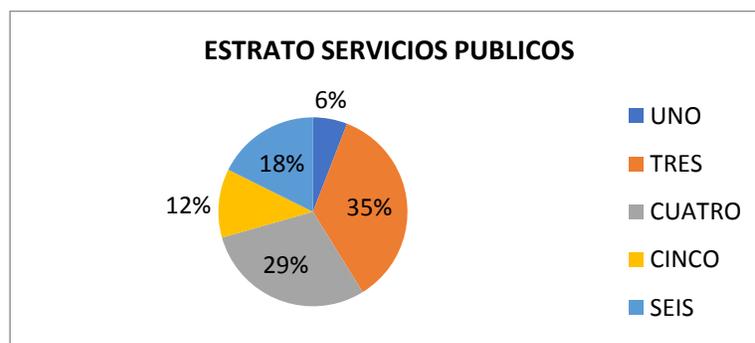
El estado civil evidencia en un alto porcentaje que los colaboradores están casados, con un 47% sobre el total.

Gráfica 4
Escolaridad



Se evidencia en el grado de escolaridad que está en igual proporción los profesionales y los que tienen posgrado completo, con un 41% cada uno.

Gráfica 5
Estrato



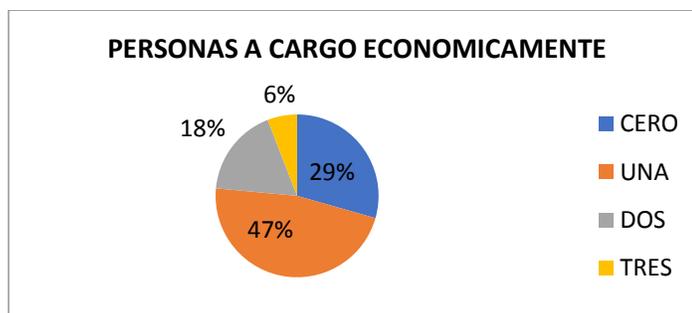
El estrato de servicios públicos está en su mayoría en un nivel 3, teniendo un 35% de mayoría.

Gráfica 6
Tipo de vivienda



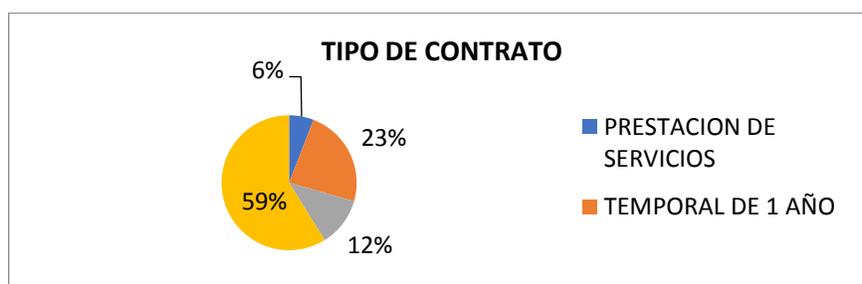
El tipo de vivienda está en su gran porcentaje en vivienda propia, con un 59%.

Gráfica 7
Personas a cargo



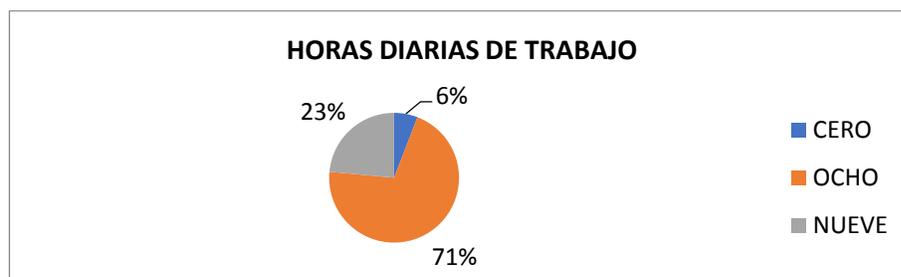
Los colaboradores tienen en su mayoría una persona a cargo, equivalente al 47% sobre el total.

Gráfica 8
Tipo de contrato



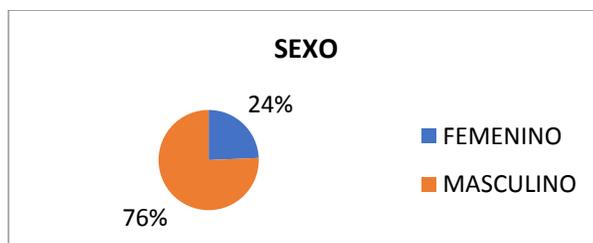
La mayoría de los colaboradores tienen tipo de contrato indefinido, con un 59% en su mayoría.

Gráfica 9
Horas de trabajo



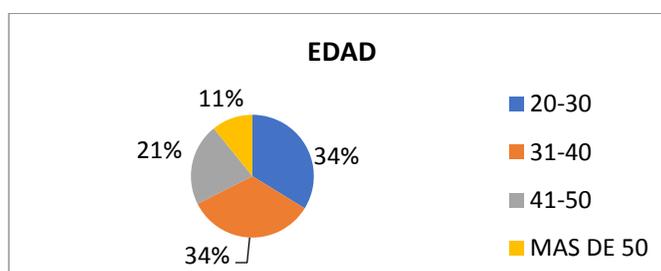
Las horas diarias de trabajo para la mayoría de colaboradores son 9 horas por día laborado, con un 71% en su totalidad.

Forma B. Gráfica 10
Sexo



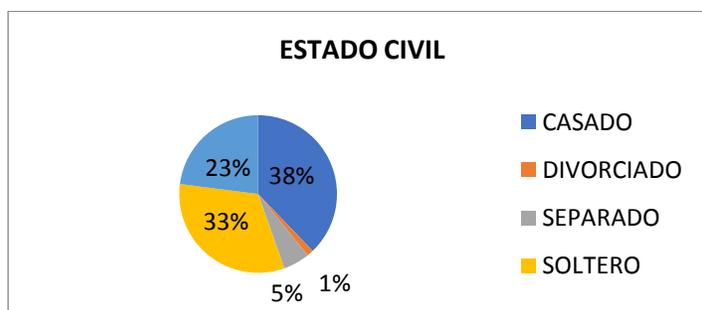
En su gran mayoría los colaboradores son hombres, con un 76% sobre el total.

Gráfica 11
Edad



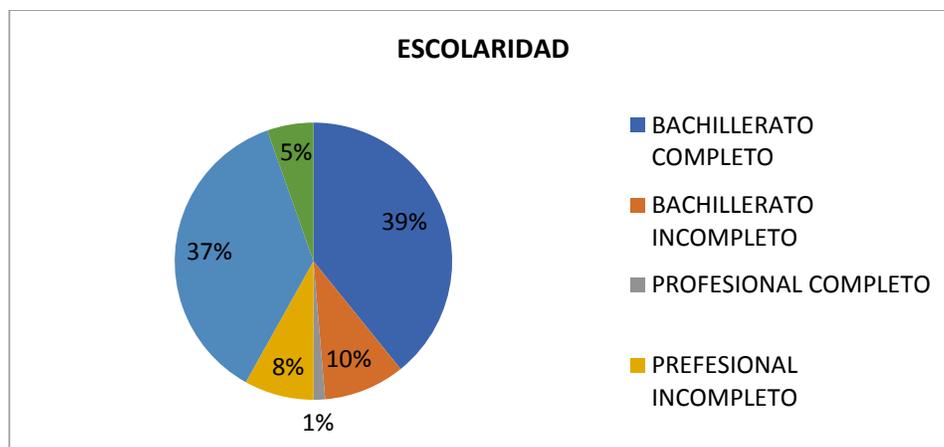
El rango de edad mayor, se encuentra en igual proporción para los rangos entre 20 y 30 y 31 y 40 años, con un porcentaje de 34% cada uno.

Gráfica 12
Estado civil



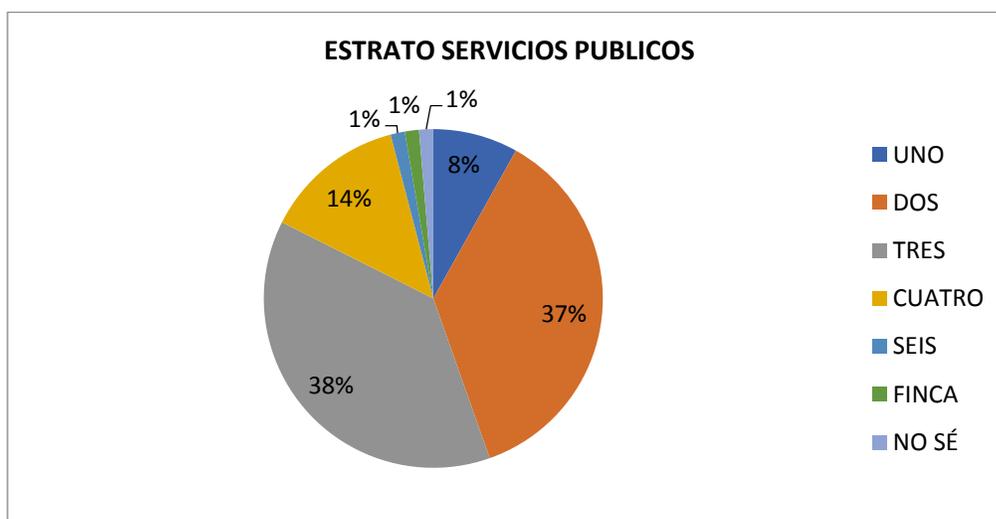
El estado civil de los colaboradores está evidenciado en un alto porcentaje en estar casados, con un 38% de porcentaje sobre el total.

Gráfica 13
Escolaridad



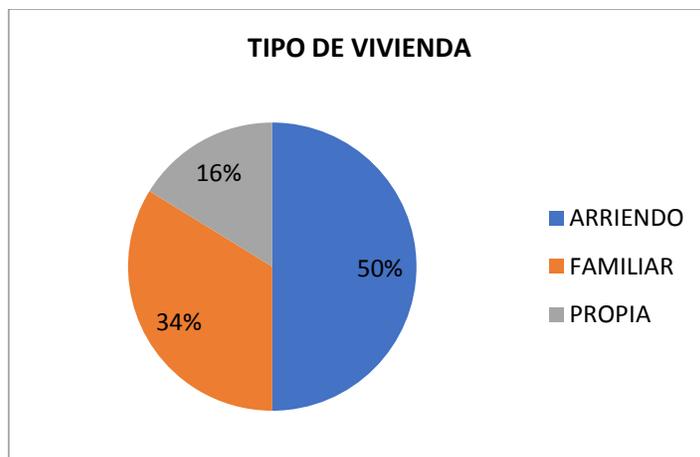
Se evidencia en el grado de escolaridad que el 39% de los colaboradores tienen el bachillerato completo, siendo este el porcentaje más alto.

Gráfica 14
Estrato



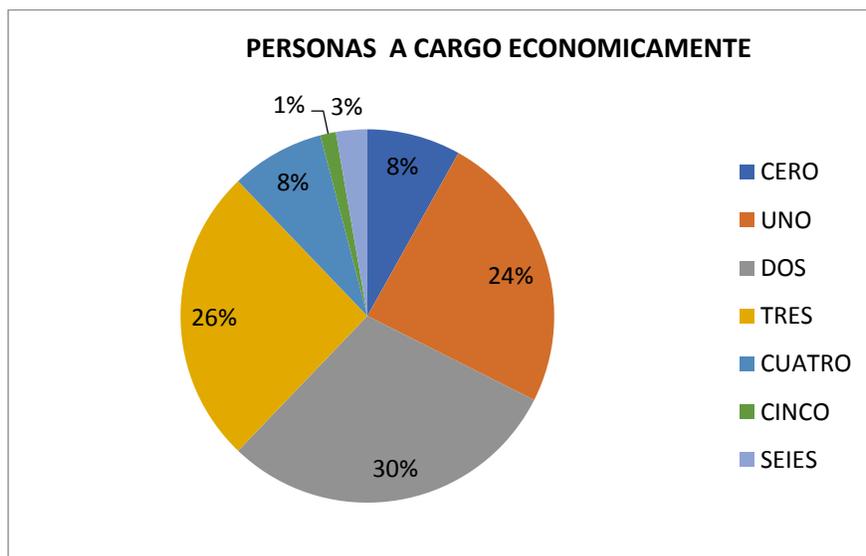
El estrato de servicios públicos está en su mayoría en un nivel 3, teniendo un 38% de mayoría, sin embargo el estrato 2 tiene un alto porcentaje también con un 37%.

Gráfica 15
Tipo de vivienda



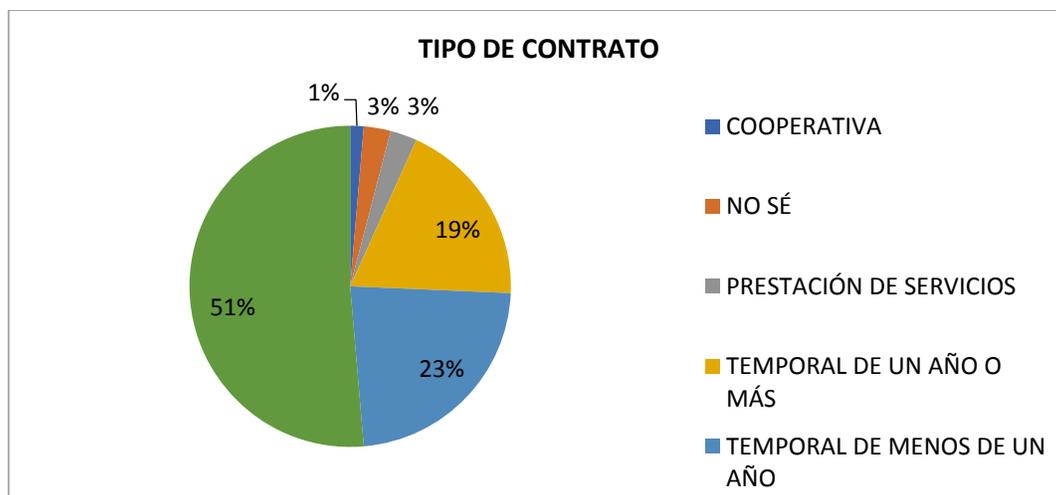
El tipo de vivienda está en su gran porcentaje en vivienda arrendada, con un 50%.

Gráfica 16
Personas a cargo



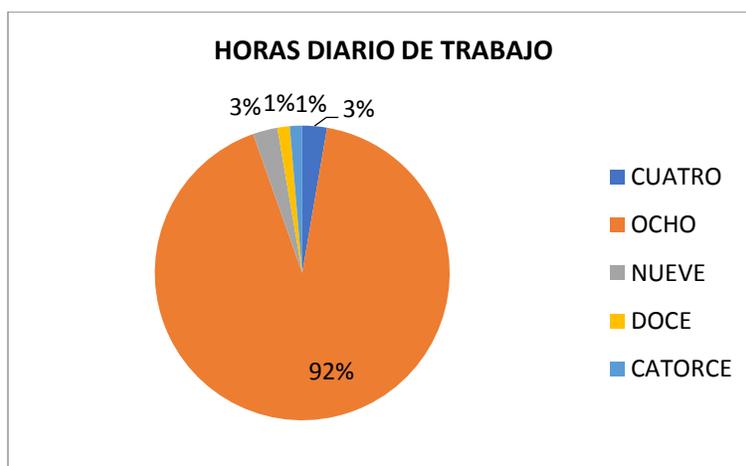
Los colaboradores tienen en su mayoría dos personas a cargo, equivalente al 30% sobre el total.

Gráfica 17
Tipo de contrato



La mayoría de los colaboradores tienen tipo de contrato indefinido, con un 51% en su mayoría.

Gráfica 18
Horas de trabajo



Las horas diarias de trabajo para la mayoría de colaboradores son 9 horas por día laborado, con un 92% en su totalidad.

Problematización

El mundo ha estado en constante cambio, evolución y desarrollo en diferentes ámbitos, como lo es en la parte social, política, cultural y laboral. Cuando nos referíamos a la parte laboral y/o profesional, se centran muchos factores que involucran el trabajo, dentro de todos estos aspectos de riesgo psicosocial que hoy son de alta preocupación y alerta con los colaboradores que realizan sus labores día a día, y que, sin darnos cuenta, esto se puede convertir en una enfermedad laboral.

Actualmente, hay diferentes tipos de riesgos que pueden ser de carácter físico, emocional, químico, etc. Es por esto que la investigación y el análisis a esta problematización nos genera una alerta de reflexión y acción para intervenir y combatir de la mejor forma estos agentes negativos en la vida, la salud y el bienestar de los colaboradores. Muchos colaboradores de las organizaciones están expuestos a labores y actividades que demandan alta carga mental, actividades diarias repetitivas, sobre carga del rol, falta de claridad en las funciones de trabajo, jornadas laborales largas y extras, trabajo bajo presión, entre otras. Esto nos da un panorama claro para buscar y realizar actividades de mejora continua en pro de la calidad de vida de las personas dentro de un proceso de sensibilización, acción y ejecución a un verdadero trabajo de integridad en la protección de la salud y la seguridad de los colaboradores.

Es importante mencionar que la actualidad la ley está involucrada en esta problemática, en especial cuando nos referimos al Decreto 171 del primero de febrero de 2016 que tiene como propósito aportar y acompañar a las empresas para realizar un trabajo completo en un sistema de seguridad y salud en el trabajo, lo cual está pensado para convertirlo en una guía e implementación en las empresas de acuerdo a las necesidades, en las que se busca la mejora continua de los procesos que se desarrollan a diario (MINTRABAJO, 2016).

“Los riesgos psicosociales o psicolaborales, son inherentes a las condiciones propias de los individuos, las organizaciones y el medio ambiente, pueden generar enfermedades profesionales y aumentar la probabilidad de ausentismos y accidentes de trabajo” (Cooper, 1996, p. 125).

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación existente entre los Factores Psicosociales, la Autoeficacia Percibida y el Engagement en la empresa Arca Distribuciones S.A.S?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la relación existente entre los Factores Psicosociales, la Autoeficacia Percibida y el *engagement* en Arca Distribuciones S.A.S. de la Ciudad de Manizales.

Objetivos específicos

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por Arca Distribuciones S.A.S. de la Ciudad de Manizales.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo evidenciados por Arca Distribuciones S.A.S. de la Ciudad de Manizales.
- Identificar las creencias de autoeficacia percibida en Arca Distribuciones S.A.S de la Ciudad de Manizales.
- Identificar las dimensiones del engagement (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas por Arca Distribuciones S.A.S de la Ciudad de Manizales.

- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, las creencias de autoeficacia y el engagement en Arca Distribuciones S.A.S de la Ciudad de Manizales.

Justificación

El interés del presente ejercicio académico radica en analizar la relación existente entre los Factores Psicosociales, la Autoeficacia Percibida y el *Engagement* en Arca Distribuciones S.A.S. de la Ciudad de Manizales. En este momento, en las organizaciones el departamento de talento humano está más preocupado por el bienestar de los colaboradores y también la ley lo exige así, como lo dice la resolución 002646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (MINSALUD, 2008).

Dentro de la vida laboral, los colaboradores interactúan con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar de manera positiva o negativa en la vida del trabajador, por lo tanto, es importante mitigar aquellos factores de riesgo y así mismo velar por la integridad de las personas. La empresa Arca Distribuciones S.A.S., no había realizado un trabajo de diagnóstico e intervención del riesgo psicosocial, autoeficacia percibida y *engagement* de los colaboradores, por lo tanto, a través de este trabajo de investigación se requiere tomar una serie de acciones que permitan el fortalecimiento del área de salud ocupacional, con el fin de minimizar e intervenir aquellas situaciones que alteren la vida laboral y personal de cada individuo.

Se pretende identificar si existe relación de las diferentes variables de los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y, sumado a esto, el estudio de las percepciones de las

encuestas de eficacia percibida y *engagement*; es importante aclarar que este proceso de investigación hace parte de un macroproyecto que está realizando la Universidad de Manizales sobre los factores psicosociales, autoeficacia percibida y *engagement* en una muestra ocupacional de empresas de las ciudad de Manizales.

Para llevar a cabo el presente trabajo se tendrá en cuenta una muestra de 91 colaboradores de la empresa Arca Distribuciones S.A.S, a los cuales se les aplicarán los cuestionarios de la batería del Ministerio de la Protección Social (MINSALUD), según corresponda la categoría de la forma A y B de cada colaborador, y las encuestas autoeficacia percibida y *engagement*. La utilidad de esta investigación reside en que los resultados de los diferentes instrumentos evaluados nos ayudan a llevar a cabo un plan de intervención para mitigar los factores de riesgo psicosocial alto y a mantener y potencializar los factores protectores.

Antecedentes

Según el artículo “Determinación del nivel de *engagement* laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México” (2015) de la revista *Ciencia & Trabajo*, el promedio general del nivel de *engagement* fue alto con puntaje 5 en 50,8% de la población. El 23% de los trabajadores presentaron completo estado de *engagement* (muy alto). De acuerdo a los resultados, los trabajadores de la población estudiada están implícitamente envueltos en su desempeño, dando sentido a su presencia dentro de la estructura y manifestando resiliencia ante situaciones de dificultad. Esta investigación fue de tipo observacional, transversal y descriptivo, se utilizó el cuestionario UWES- 17, aplicando este cuestionario a una muestra de 124 colaboradores aleatoriamente.

Por otro lado, en el artículo “Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia” (2013) del Acta Colombiana de Psicología, el objetivo fue evaluar e identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, en una organización privada del sector salud de Cali en la cual participaron 111 trabajadores en un estudio de caso desde la perspectiva de Yin (2004). Este estudio tuvo un abordaje cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional en el que se utilizó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral y la versión en español de la encuesta de bienestar y trabajo. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: demandas emocionales en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: control sobre el trabajo, recompensas, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; en conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los factores psicosociales intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual, se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la psicología positiva en el estudio de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores.

Los autores Rodríguez, Jiménez, Rivas, Álvarez y Sanz (2010), para comprender e intervenir la salud y el bienestar de la población trabajadora, las organizaciones y la investigación en torno a las condiciones de trabajo, han utilizado dos estrategias diferentes. La primera, que por tradición ha sido la más utilizada, se centra en el déficit y la solución de los problemas. Esta busca identificar las problemáticas que afronta la organización, encontrar las

causas principales, generar soluciones, evaluar y escoger la más oportuna y, finalmente, implementar una estrategia hasta que el problema sea resuelto.

En el artículo “Una aproximación de riesgo a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín” (2010), se presenta, en primer lugar, una aproximación a la problemática y los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los profesores vinculados bajo la modalidad de hora cátedra, dadas las nuevas condiciones de trabajo que impone el mercado de la educación superior en el país.

El instrumento se aplicó a un grupo de diez profesores con las características de estudio, vinculados bajo la modalidad de contrato de hora cátedra en universidades antioqueñas. La encuesta de riesgos psicosociales desagrega el análisis en cinco áreas: alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral, carga mental, relaciones interpersonales, organización del trabajo, administración de personal y contenido específico del trabajo; estructura que se mantiene para el análisis de resultados de la muestra seleccionada. Este tipo de estudio es exploratorio.

Como resultados se pudo determinar que la población docente vinculada bajo la modalidad de horas cátedra, por las condiciones de la tarea, la forma de contratación y demás factores expuestos anteriormente, se encuentran en un nivel medio de exposición a factores de riesgos psicosociales, donde se destacan situaciones de vulnerabilidad relacionadas principalmente con una alta carga mental, un mediano riesgo en relación con el contenido específico del trabajo y en lo relacionado con la organización del mismo, pudiendo concluir que las formas de contratación y la realidad que hoy viven las instituciones afectan las condiciones físicas y mentales de este grupo poblacional, y que por su injerencia en los resultados de la calidad de los estudiantes que tienen bajo su cargo, ameritan una intervención directa que

permita la mitigación de dichos riesgos y la promoción de los factores protectores también identificados.

En el artículo “Riesgos psicosociales intralaborales en docencia” (2012) se identifican algunos de los riesgos psicosociales intralaborales a los que se encuentran expuestos los docentes universitarios, a partir de la evaluación objetiva en las siete dimensiones establecidas por el MINSALUD en la Resolución 2646 del 2008: gestión organizacional, características de la organización del trabajo y del grupo social de trabajo, interfase persona-tarea, condiciones de la tarea, condiciones del medio ambiente de trabajo y jornada laboral. Esta investigación fue de carácter exploratorio-descriptivo de tipo mixto, con aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, con un diseño metodológico no experimental transversal. Este estudio se realizó a partir de una población estadística de 319 docentes internos con contrato a término indefinido de tiempo completo, de las áreas de salud, ingeniería y arquitectura y ciencias sociales, con una muestra aleatoria simple que correspondió a 78 docentes internos.

Se diseñó un cuestionario con base en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en Colombia, que presenta el MINSALUD en convenio con la Pontificia Universidad Javeriana, en el 2010. Luego de analizar e identificar los riesgos psicosociales en docencia universitaria, se encontró que: con relación a la gestión organizacional, las categorías de servicios de bienestar social y estrategias de manejo del cambio son las que presentan el más alto riesgo. En lo referente a las características de la organización del trabajo, se observa que la mayoría de los docentes perciben como insuficiente el tiempo disponible para la realización de tareas, limitando, por ende, el número de pausas activas que ocasiona impactos negativos en la salud física y mental del docente y la posible aparición de patologías derivadas del estrés laboral como el síndrome de Burnout. Sobre las características del grupo social de

trabajo los docentes perciben pocos espacios de interacción con sus compañeros. Con relación a la categoría de interfase persona tarea, la mayoría de docentes expresa no tener el suficiente reconocimiento de las labores que compensen los esfuerzos realizados para el cumplimiento de labores de docencia, investigación y proyección social. En lo referido a las condiciones de la tarea y del medio ambiente laboral, dados los compromisos y responsabilidades en la labor docente, una gran mayoría considera que no están proporcionados los espacios de trabajo adecuados para la concentración y desarrollo de funciones. Finalmente, con respecto a la jornada laboral, la mayoría de docentes desconoce y, por consiguiente, no ejecuta pausas activas durante el trabajo y no tiene una organización del tiempo que propicie su descanso.

Se hace necesario estudiar la temática desde los otros elementos que componen el riesgo psicosocial, es decir, desde un nivel extralaboral e individual para con ello lograr una comprensión global del fenómeno que facilite su prevención y el mejoramiento de las condiciones de vida de los empleados.

Marco conceptual

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo, aunque sí lo es la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Näswall, Hellgren y Sverke, 2008). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2002).

Por otra parte, Astudillo, Alarcón y Lema (2009), definieron los protectores psicosociales como aquellas características del individuo o del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, los cuales son capaces de reducir los efectos nocivos que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar. Es por ello que, ante los desajustes ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad, es decir, son todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador” (MINSALUD, 2008, p.2).

Si en 1970 se llama la atención sobre la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la década 1980 cuando se producen las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema, vinculándolos a los efectos de la Organización sobre el Trabajo y la Salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), a partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores.

Los factores de riesgo psicosociales comprenden aspectos de manera intralaboral, extralaboral, condiciones y características individuales de los trabajadores, los cuales se relacionan entre sí y generan en la vida del trabajador ventajas que influyan de manera positiva en la salud y el desempeño de los mismos.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización

del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de los setenta del siglo XX, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hoy existen tres formas prevalentes de referirse a ellos: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables (Moreno y Báez, 2011).

Cuando las personas están empleadas es importante para ellas el estatus que ocupan en la empresa o el lugar de trabajo, la estabilidad existente en el empleo, el acceso a entrenamiento y capacitación, la forma de pago, los tiempos de trabajo y control sobre ellos y los niveles de participación en la toma de decisiones. Debido al surgimiento de la psicología positiva (organizacional), no es de sorprender que los aspectos positivos de la salud y bienestar sean cada vez más populares en la Psicología de la Salud Ocupacional. Uno de esos aspectos positivos es el engagement en el trabajo, el cual es considerado el polo opuesto al Burnout. Mientras los trabajadores con Burnout se sienten exhaustos y muestran actitudes cínicas, sus contrapartes, que presentan engagement, se sienten vigorosos y entusiasmados respecto a su trabajo (Carrasco, Corte y León, 2010).

Las condiciones normalmente denominadas factores psicosociales comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.). El concepto de factores

psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (exigencias domésticas) y a diversos aspectos del individuo (personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Las expresiones *organización del trabajo* y *factores organizativos* se utilizan muchas veces de manera intercambiable con *factores psicosociales* para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo), los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender mejor la palabra psicosociales si la descomponemos: psico –porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) – y social porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo) (OIT, s.f).

Una de las bases teóricas del contenido de la batería es el modelo de Kasek, quien observó que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento eran el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Estas observaciones llevaron a Karasek a formular un modelo bidimensional para integrar estos dos tipos de conclusiones, y para utilizar un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones del trabajo (Vega, 2001).

Engagement

Recientemente estudios científicos han formulado el Engagement como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo a nivel individual, el cual es caracterizado por el vigor, dedicación y absorción del colaborador. Por esto es importante tener en cuenta que el Engagement no es solo algo físico, al contrario es un estado donde influye la mente y el espíritu

del colaborador. Cuando existe un alto nivel de Engagement, el desempeño del colaborador en el puesto de trabajo se evidenciara con altos niveles de productividad, eficiencia y eficacia dentro de la compañía (Schaufeli y Salanova, 2007).

Actualmente, el mundo laboral y las organizaciones se encuentran en un proceso de profundos cambios. Son numerosas las empresas que tratan de competir y sobrevivir mediante el recorte de costes y la reducción del número de empleados. Sin embargo, existen otras vías alternativas para que las organizaciones puedan mantenerse, e incluso sean capaces de crecer, como el desarrollo de la excelencia. En este contexto, la conexión psicológica de los empleados con sus trabajos ha adquirido especial relevancia. Las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con altos estándares de calidad (Bakker y Leiter, 2010).

Hasta la fecha, tan solo unos cuantos estudios han abordado la relación entre el engagement y la salud. Por ejemplo, Schaufeli y Bakker (2004) encontraron que los trabajadores con engagement padecían menos dolores de cabeza, problemas cardiovasculares y molestias estomacales. De forma similar, Shirom (2003) ha señalado que “el vigor, componente clave del engagement, se relaciona positivamente con la salud física y mental” (p.16).

Adicionalmente, aprovechando que el “engagement” parece ser contagioso, es decir, un constructo que permea de manera colectiva en los demás, es importante que los líderes encargados de personal, presenten un liderazgo transformacional, en donde se cree un poder referente, para que así, éstos sean seguidos, tomados como ejemplo y, en este sentido, se establezca el “engagement” como parte de la cultura organizacional, aumentando así la calidad de vida (Babcock y Strickland, 2010; Bass, 1998).

La investigación sobre el engagement ha generado un considerable interés en años recientes (Macey y Schneider, 2008):

Se ha definido como un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, conformado por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El UWES o escala Utrech de Engagement en el Trabajo es el cuestionario más utilizado para la evaluación del Engagement, así como el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre el constructo. Este cuestionario incluye tres sub-escalas: vigor, dedicación y absorción (p. 2).

El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja y presenta un fuerte deseo de esforzarse,

La dedicación implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar sentimientos de significado y entusiasmo. La absorción tiene que ver con tener una absoluta concentración y una fascinación con el trabajo. En esencia, el engagement consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo: como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo (el componente vigor); como una actividad significativa y valiosa (dedicación); y como algo interesante y apasionante (absorción) (Ciencia y Trabajo, 20011, p.136).

Gracia, Llorente, Salanova y Cifre (2005) de la Universidad Jaume I han realizado un estudio sobre el papel mediador del engagement entre el clima y el desempeño en seguridad laboral, concretamente en el ámbito de la construcción. Siguiendo a estos autores, una de las causas a las que se atribuye el gran número de bajas y accidentes que padece este sector laboral es la enorme cantidad de demandas laborales que estos trabajadores tienen que soportar (sobrecarga de trabajo, presión temporal, incertidumbre en el puesto). Estas demandas laborales

pueden crear tensión y afectar a la salud y seguridad en el trabajo (Goldenhar, William y Swanson, 2003)

Autoeficacia percibida

La autoeficacia es una manera de definir o medir qué tan buenas son tus habilidades para lograr aquello que te propones. En otras palabras, la autoeficacia es la fe que tenemos en nuestras propias capacidades, en que podemos realizar cualquier cosa que nos propongamos. Se refiere al convencimiento de que tenemos (o no tenemos) la capacidad de hacer algo cuando nos planteamos realizar una tarea. Sin embargo, hay que considerar que es una medida subjetiva. Es decir, que normalmente no podemos definir exactamente qué tan buenos somos para lograr nuestros sueños o no, sino que depende enteramente de nuestra percepción y de nuestro autoconcepto.

La misma persona, incluso en diferentes momentos de su vida, puede considerarse muy autoeficaz o poco autoeficaz, aun teniendo las mismas capacidades. Es importante entender que la autoeficacia nos ayuda a lograr el éxito con mayor probabilidad por varios motivos: Si nos consideras autoeficaces, acondicionamos nuestra mente para que todo esfuerzo esté positivamente enfocado hacia el logro y establecemos una mejor relación con nosotros mismos, convirtiéndonos en nuestro mejor amigo y ayudándonos en el proceso de crecimiento personal. A mayor autoeficacia, mayor creencia en la propia capacidad. Es decir, creeremos que somos capaces de hacer dicha actividad. A menor autoeficacia, menor creencia en la propia capacidad.

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 tus habilidades para tratar con las diferentes situaciones que se presentan, juega un rol importante no solamente en la manera de sentirte respecto a un objetivo o tarea, sino que será determinante para conseguir o no las metas en tu 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 de una persona (Psicología y Mente, 2016).

Pajares y Shunk (como se citó en Olaz, 2001) consideran que la función de la autoeficacia ayuda a crear un tipo de “profecía autocumplida”, ya que la mayor perseverancia asociada a una creencia de eficacia fuerte conduce a un 38 mejor rendimiento, el cual, a su vez, conduce a un sentido de eficacia personal incrementado, mientras que las creencias de autoeficacia débiles limitan el potencial del sujeto para fortalecer sus creencias de autoeficacia. Las personas de baja autoeficacia, por ejemplo, pueden considerar a las actividades que deben realizar mucho más difíciles de lo que realmente son, lo cual les ocasionará un alto grado de estrés y ansiedad así como pensamientos negativos acerca de su posible desempeño. Un alto nivel de autoeficacia, por otra parte, brinda una mayor confianza y serenidad en el afrontamiento de tareas difíciles. (Olaz, 2001).

Diversos autores (Simón, 1988; Abaitua y Ruiz, 1990; Garrido y Rojo, 1996) demuestran cómo cuanto más elevado es el sentimiento de autoeficacia, más vigorosos y persistentes son los esfuerzos, principalmente en las tareas consideradas como difíciles. Los sujetos con autoeficacia percibida baja, inseguros de sus capacidades, se esfuerzan menos, o no se esfuerzan en absoluto cuando se enfrentan a tareas que consideran difíciles.

Pero el sentimiento de autoeficacia no sólo depende de la creencia del individuo en su propia capacidad para llevar a cabo una determinada acción, sino que esta percepción está también muy influenciada por quienes le rodean (Garrido, 1993; Garrido y Rojo, 1996). La autoeficacia percibida en el ámbito de la salud, cobra importancia en la prevención de conductas riesgosas y en la promoción de conductas que van en beneficio de las personas. Se ha observado que los cambios de conducta se realizan en forma activa cuando los profesionales de la salud motivan en las personas su capacidad de iniciarlos. La autoeficacia ha sido estudiada desde dos perspectivas: la autoeficacia específica, definida como la creencia sobre el nivel de competencia en situaciones particulares, y la general, que se refiere a la sensación de competencia total de la persona que la habilita para enfrentar nuevas tareas y hacer frente a una gran variedad de situaciones difíciles (Cid, Orellana y Barriga, 2010).

Metodología

Tipo de investigación

La presente investigación 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 Arca Distribuciones S.A.S y posteriormente, determinar si existe relación entre estas variables mediante el método de correlación de Pearson.

Población y muestra

Para la realización de este trabajo investigativo se tuvo en cuenta una muestra de 91 colaboradores distribuida de la siguiente manera: 17 en la forma A y 74 en la forma B; se pudo

aplicar satisfactoriamente esta evaluación, ya que ningún colaborador es analfabeta y los tiempos de contratación son mayores a seis meses.

Instrumentos

Para la medición de los Factores de Riesgo Psicosocial se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (MINSALUD) y la Universidad Javeriana, la cual está conformada por siete instrumentos por medio de los cuales se recopila información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales), de los cuales se utilizaron los siguientes:

- Ficha de datos generales.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.

La variable engagement se midió por medio de la Escala Utrech Work Engagement (UWES), la cual articula tres variables, tales como: vigor, dedicación y absorción; el instrumento lo conforman diez y siete 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 está 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.

Procedimiento

La aplicación de los instrumentos tuvo lugar entre julio y agosto del 2016 en Manizales, en las instalaciones de Arca Distribuciones S.A.S; primero se realizó la sensibilización, la firma del consentimiento informado y la aplicación de las encuestas, acompañado de una psicóloga ocupacional.

Análisis de resultados psicosociales

Resultados

La encuesta de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social (MINSALUD) y los cuestionarios de Autoeficacia Percibida y Engagement se aplicaron a un total de 91 colaboradores de Arca Distribuciones S.A.S. Para comenzar este proceso de investigación, primero se visitó la empresa y se reunieron los colaboradores para hacer la explicación del procedimiento, luego se recogieron las firmas del consentimiento informado y, posteriormente, el desarrollo de los cuestionarios en cada grupo visitado. El análisis de los resultados obtenidos se realizará en el siguiente orden: primero, los factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y forma B respectivamente; segundo, el puntaje total general de los factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y forma B respectivamente; tercero se hará mención de los factores de riesgo psicosocial extralaboral forma A y forma B respectivamente, y finalmente, se mostrarán los resultados de autoeficacia percibida y engagement para las formas A y B respectivamente.

1. Dominio, Liderazgo y Relaciones

Hace referencia a la relación social que se establece entre los superiores y sus colaboradores, cuyas características influyen en el ambiente entre las áreas y la forma de trabajar.

Tabla1
Dominio Liderazgo y Relaciones forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Características de liderazgo	47%	24%	24%	6%	0%
Relaciones sociales	47%	18%	18%	12%	6%
Retroalimentación de desempeño	35%	24%	18%	18%	6%
Relación con los colaboradores	59%	12%	12%	6%	12%
DOMINIO, LIDERAZGO Y RELACIONES	47%	12%	24%	18%	0%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 12% en un nivel de riesgo bajo, lo que indica que no es muy significativo, y que se convierte en un factor protector. Sin embargo, se debe mantener una intervención oportuna con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles.

Dominio, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Características de liderazgo

En un promedio de **10,07** con un nivel de Riesgo **BAJO**, evidencia 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 en el ámbito laboral.

Relaciones sociales en el trabajo

Partiendo del resultado obtenido **12,92** con un nivel de riesgo **BAJO**, refleja que las interacciones que se establecen entre los trabajadores de la empresa son funcionales y adaptativas, con el establecimiento de buenos equipos de trabajo enmarcados en el apoyo, la colaboración, adecuados canales comunicativos, creando así un buen clima organizacional.

Retroalimentación de desempeño

Hace referencia a la retroalimentación que el trabajador recibe frente a la manera como realiza y/o ejecuta su trabajo, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades para facilitar los espacios de mejoramiento, con un nivel de riesgo **BAJO (23,23)**, lo cual evidencia que la empresa hace uso de mecanismos funcionales para dar a conocer el desempeño de sus trabajadores.

Relación con los colaboradores

Refleja un **15,68** de promedio en un nivel de riesgo **BAJO** y muestra 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, representando funcionalidad en cada una de las partes durante los espacios de interacción.

Tabla 2
Dominio, liderazgo y relaciones forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Características de liderazgo	24%	35%	11%	14%	16%
Relaciones sociales	45%	20%	14%	14%	8%
Retroalimentación de desempeño	36%	24%	14%	16%	9%
DOMINIO, LIDERAZGO Y RELACIONES	35%	23%	16%	19%	7%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 23% en un nivel de riesgo bajo, lo que indica que no es muy significativo y que se convierte en un factor protector. No obstante, se debe mantener una intervención oportuna a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles, así como tener en cuenta que la dimensión de características de liderazgo y retroalimentación de desempeño están en un nivel de riesgo medio.

Dominio, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Características de liderazgo

En un promedio de **18,55** con un nivel de Riesgo **MEDIO**, se encuentran dificultades desde distintos frentes: la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. El jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, así como para estimular y permitir la participación de sus colaboradores. El apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso.

Relaciones sociales en el trabajo

Partiendo del resultado obtenido **14,11** con un nivel de riesgo **BAJO**, se observa que las interacciones que se establecen entre los trabajadores de la empresa son funcionales y adaptativas, con el establecimiento de buenos equipos de trabajo enmarcados en el apoyo, la colaboración, adecuados canales comunicativos, creando de esta manera un buen clima organizacional.

Retroalimentación de desempeño

Con un promedio de **20,74** ubicado en un nivel de riesgo **MEDIO**, se observa un posible riesgo frente a la gestión que realiza el jefe, lo cual representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas. De igual forma, puede evidenciarse que los jefes inmediatos tienen dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, para estimular y permitir la participación de sus colaboradores, así como para prestar apoyo social a los colaboradores, pues se encontró que este es deficiente o escaso.

2. Dominio de Control y Autonomía

Hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo de influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización.

Tabla 3.
Dominio, control y autonomía forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Claridad de rol	53%	29%	12%	6%	0%
Capacitación	65%	18%	12%	6%	0%
Participación y manejo del cambio	59%	24%	12%	6%	0%
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	59%	6%	35%	0%	0%
Control y autonomía sobre el trabajo	18%	47%	35%	0%	0%
DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA	65%	18%	12%	6%	0%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 18% en un nivel de riesgo bajo, lo que indica que no es muy significativo y que se convierte en un factor protector. No obstante, se debe procurar una intervención oportuna a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles y, asimismo, se debe tener en cuenta que la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo está en un nivel de riesgo medio.

Dominio control

Control y autonomía sobre el trabajo

La empresa se ubica en un nivel de riesgo **MEDIO**, con un promedio de **25,98**; es decir que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. Por su parte, puede observarse que el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos

De acuerdo al puntaje obtenido en los resultados de la batería se observa que la empresa le brinda a sus trabajadores espacios para aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos; aspecto que se observa por el promedio reflejado de **5,89** con un nivel de riesgo **BAJO**.

Participación y manejo del cambio

La empresa cuenta con una serie de mecanismos organizacionales que le permiten incrementar la capacidad de adaptación de sus trabajadores a los diversos cambios que se puedan presentar en el ámbito laboral; proporcionando en este sentido toda la información clara, suficiente y oportuna, al contar con la participación de los trabajadores. A este respecto, se encontró un promedio de **14,36** con un nivel de riesgo **BAJO**.

Claridad del rol

Con un promedio de **6,09** en un nivel de riesgo **BAJO**, refleja que la empresa dentro de un adecuado canal comunicativo explica y describe lo que se espera del trabajador en su desempeño en la organización; específicamente, en torno a los objetivos del trabajo, las

funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Capacitación

Dentro de un promedio de **8,32** con un **BAJO** nivel de riesgo, los trabajadores cuentan con espacios de inducción, entrenamiento y formación facilitados por la empresa en pro del desarrollo y fortalecimiento de sus conocimientos y habilidades.

Tabla 4.
Dominio, control y autonomía forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Claridad de rol	38%	14%	14%	30%	5%
Capacitación	43%	24%	9%	15%	8%
Participación y manejo del cambio	57%	19%	7%	9%	8%
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	49%	16%	20%	11%	4%
Control y autonomía sobre el trabajo	43%	28%	15%	3%	11%
DOMINIO, CONTROL Y AUTONOMÍA	50%	16%	22%	5%	5%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 16% en un nivel de riesgo bajo, lo que indica que no es muy significativo, y que se convierte en un factor protector. No obstante, se debe mantener una intervención oportuna a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles y se debe tener en cuenta que la dimensión de claridad de rol y capacitación están en un nivel de riesgo medio.

Dominio control

Control y autonomía sobre el trabajo

La empresa se ubica en un nivel de riesgo **BAJO**, con un promedio de **41,88**; es decir, los trabajadores tienen un margen de decisión 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

De acuerdo al puntaje obtenido en los resultados de la batería, se observa que la empresa le brinda a sus trabajadores espacios para aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos, aspecto que se encuentra en el promedio reflejado de **21,38** con un nivel de riesgo **BAJO**.

Participación y manejo del cambio

La empresa cuenta con una serie de mecanismos organizacionales que le permiten incrementar la capacidad de adaptación de sus trabajadores a los diversos cambios que se puedan presentar en el ámbito laboral; proporcionando en este sentido toda la información clara, suficiente y oportuna, al contar con la participación de los trabajadores, lo cual se representa en un promedio de **22,40** con un nivel de riesgo **BAJO**.

Claridad del rol

Con un promedio de **11,68** en un nivel de riesgo **MEDIO**, se encontró que la empresa no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la organización.

Capacitación

Dentro de un promedio de **16,88** con un nivel de Riesgo **MEDIO**, los trabajadores dan cuenta que las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo o, en su defecto, el acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.

3. Dominio Demandas del Trabajo

Hace referencia a la exigencia que el trabajo representa para el individuo, pueden ser de tipo cuantitativo, cognitivo, emocional, de responsabilidad, del ambiente y de la jornada.

Tabla 5.
Dominio demandas del trabajo forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Demandas ambientales y de esfuerzo	65%	6%	18%	6%	6%
Demandas emocionales	65%	0%	18%	12%	6%
Demandas cuantitativas	47%	29%	18%	0%	6%
Influencia del trabajo sobre el entorno	47%	6%	29%	6%	12%
Exigencias de responsabilidades del cargo	29%	24%	0%	12%	35%
Demandas de carga mental	12%	12%	35%	24%	18%
Consistencia del rol	65%	12%	12%	12%	0%
Demandas de la jornada	47%	29%	6%	18%	0%
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	41%	29%	18%	6%	6%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 29% en un nivel de riesgo bajo, lo que indica que no es muy significativo, y que se convierte en un factor protector. No obstante, se debe procurar una intervención oportuna con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajo posibles, de igual manera, se debe tener en cuenta que la dimensión de exigencias de responsabilidad del cargo y demandas de carga mental está en un nivel de riesgo medio, y que en la dimensión de demandas cuantitativas no existe ningún nivel de riesgo.

Dominio demandas del trabajo

Demandas Cuantitativas

El promedio obtenido es de **24,75**; lo cual lo ubica en un nivel **SIN RIESGO**, es decir que no se requiere de ningún tipo de intervención. Esto refleja que las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se ejecuta son acordes al tiempo con que cuentan los trabajadores para desarrollarlo.

Demandas de Carga Mental

Se encontró un promedio de **77,05** que ubica esta variable en un nivel de Riesgo **MEDIO**, lo cual evidencia que las demandas de procesamiento cognitivo que involucran procesos de atención, memoria, análisis de la información en una determinada tarea, están presentando una exigencia significativa. Frente a la información que es suministrada, es posible que se esté generando un grado de complejidad para el desarrollo del trabajo, o puede que el mismo esté siendo afectado en la actualidad por algún tipo de presión en términos de tiempo.

Demandas Emocionales

Con un promedio de **17,65** que muestra un nivel de riesgo **BAJO**. Es decir, la exposición a las exigencias emocionales demandan 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 en el Cargo

En esta dimensión se alcanza un promedio de **61,02** que muestra un nivel de riesgo **MEDIO**, el cual traduce que el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo, así como supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas. Lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control de determinadas situaciones que puedan suscitar.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico

La empresa logra un promedio de **15,94**. Esto representa un Nivel **BAJO** de riesgo. Las condiciones del lugar de trabajo y la carga física a la que se ven expuestos los trabajadores son adecuadas, óptimas, seguras y cumplen con los estándares de saneamiento.

Demandas de la Jornada de Trabajo

El promedio es de **16,67** que se clasifica en un Nivel de riesgo **BAJO**. Lo cual muestra que la empresa distribuye de manera adecuada el tiempo laboral, sin exponer a sus trabajadores a jornadas laborales extenuantes, teniendo en cuenta los periodos de pausas y descansos periódicos.

Consistencia del Rol

Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto que tienen los trabajadores en el desempeño de su cargo, para este constructo la empresa alcanza un nivel **BAJO** de riesgo con un puntaje promedio de **16,47**.

Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral

Los trabajadores de la empresa se encuentran en condiciones psicológicas, emocionales y físicas estables, lo cual da cuenta de que el ámbito laboral no ha afectado su rol en el entorno extralaboral, teniendo un nivel de riesgo **BAJO (28,69)**.

Tabla 6.
Dominio demandas del trabajo forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Demandas ambientales y de esfuerzo	32%	26%	18%	16%	8%
Demandas emocionales	39%	19%	23%	12%	7%
Demandas cuantitativas	19%	35%	16%	5%	24%
Influencia del trabajo sobre el entorno	28%	16%	16%	16%	23%
Demandas de carga mental	14%	12%	16%	20%	38%
Demandas de la jornada	42%	27%	19%	11%	1%
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	27%	23%	12%	9%	28%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 12% en un nivel de riesgo medio, pero se evidencian las dimensiones de influencia del trabajo sobre el entorno y demandas de carga mental en un

nivel alto. Por lo cual debe hacerse una intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud de los colaboradores.

Dominio demandas del trabajo

Demandas Cuantitativas

El promedio obtenido es de **38,85**; lo cual ubica en un nivel de riesgo **MEDIO**, es decir que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Demandas de Carga Mental

Refleja un promedio de **76,21** ubicándose en un nivel de Riesgo **ALTO**; lo que evidencia que las demandas de procesamiento cognitivo que involucran procesos de atención, memoria y análisis de la información en una determinada tarea está haciendo una exigencia significativa. Posiblemente frente a la información que es suministrada, se puede estar presentando un grado de complejidad para el desarrollo del trabajo que puede estar afectado por algún tipo de presión en términos de tiempo.

Demandas Emocionales

Con un promedio de **24,51** que muestra un nivel de riesgo **BAJO**. Es decir, la exposición a las exigencias emocionales demandan 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.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico

La empresa logra un promedio de **30,52**; lo que representa un Nivel **BAJO** de riesgo. Las condiciones del lugar de trabajo y la carga física a la que se ven expuestos los trabajadores son adecuadas, óptimas, seguras y cumplen con los estándares de saneamiento.

Demandas de la Jornada de Trabajo

Con un **30,62** que se clasifica en un Nivel de riesgo **BAJO**, se observa que la empresa distribuye de manera adecuada el tiempo laboral, sin exponer a sus trabajadores a jornadas laborales extenuantes, teniendo en cuenta los periodos de pausas y descansos periódicos.

Influencia del trabajo sobre el entorno Extralaboral

Los trabajadores de la empresa se encuentran en condiciones psicológicas, emocionales y físicas posiblemente inestables, que muestran cómo el ámbito laboral probablemente está afectando su rol en el entorno extralaboral, teniendo un nivel de riesgo **ALTO (32,37)**. Es decir, las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

4. Dominio Recompensas:

Hace referencia a la retribución que el colaborador obtiene a cambio de sus esfuerzos laborales.

Tabla 7.
Dominio recompensas forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Recompensas derivadas de la pertenencia	65%	12%	6%	12%	6%
Reconocimiento y compensación	29%	29%	41%	0%	0%
DOMINIO RECOMPENSAS	53%	18%	18%	12%	0%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es del 18% en un nivel de riesgo bajo, lo que indica que no es muy significativo, y que se convierte en un factor protector. Sin embargo, debe procurarse una intervención oportuna con el fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Dominio recompensa

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, por lo tanto, al obtener un promedio de **11,75** ubicado en un nivel de riesgo **BAJO**, se observa que la empresa garantiza y vela por el bienestar de sus trabajadores reforzando y reconociendo su desempeño.

Recompensas derivadas de la pertenencia

Con un promedio de **5,00** y en un nivel de riesgo **BAJO**, se observa que los trabajadores de la empresa tienen un sentimiento de orgullo y mantienen una percepción de estabilidad laboral

por estar vinculados con la organización. Además, todo ello contribuye al sentimiento de autorrealización por el desarrollo de su trabajo.

Tabla 8.
Dominio recompensas forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Recompensas derivadas de la pertenencia	68%	19%	9%	0%	4%
Reconocimiento y compensación	23%	39%	18%	16%	4%
DOMINIO RECOMPENSAS	30%	32%	18%	16%	4%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El promedio de este dominio es el 18% ubicado en un nivel de riesgo medio, ante lo cual debe hacerse una intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Dominio recompensa

Reconocimiento y compensación

Se observa un nivel de riesgo **MEDIO (15,42)**, lo cual puede significar que el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador, no corresponde con sus esfuerzos y logros. Posiblemente el salario se da tardíamente o está por debajo de los acuerdos entre el trabajador y la organización. Finalmente, otra variable a identificar es que la empresa no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Recompensas derivadas de la pertenencia

Con un promedio de **3,47** y en un nivel de riesgo **BAJO**, se encontró que los trabajadores de la empresa tienen un sentimiento de orgullo y mantienen una percepción de estabilidad laboral por estar vinculados con la organización; además todo ello contribuye al sentimiento de autorrealización por el desarrollo de su trabajo.

5. Total Factores Intralaborales

Forma A

El total de los factores intralaborales de la forma A, corresponde a un 53% en promedio en el nivel sin riesgo, esto promueve a mantener dichos factores protectores en los rangos más bajos, a través de acciones y programas de promoción.

Forma B

El total de los factores intralaborales de la forma B, corresponde a un 23% en promedio en el nivel de riesgo bajo, por lo tanto se deben realizar acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.

Tabla 9.
Factores Extralaborales forma A

EXTRALABORALES FORMA A	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
CONSTRUCTOS					
Tiempo fuera del trabajo	35%	41%	6%	12%	6%
Relaciones familiares	88%	12%	0%	0%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	53%	24%	12%	12%	0%
Situación económica	53%	35%	6%	6%	0%
Características de la vivienda	71%	6%	0%	12%	12%
Influencia del entorno sobre el trabajo	41%	18%	18%	18%	6%
Desplazamiento vivienda – trabajo	29%	24%	18%	29%	0%
TOTAL	47%	29%	18%	6%	0%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Los factores extralaborales de la forma A, corresponden a un 47% en promedio en el nivel sin riesgo, sin embargo hay algunas dimensiones que se encuentran en el nivel de riesgo bajo y medio.

Factores de riesgo extralaborales

- **Tiempo fuera del Trabajo:** en un nivel de riesgo **BAJO** con promedio de **19,87**.

Evidencia que los trabajadores pueden desarrollar y dedicar tiempo a otras actividades diferentes a las laborales, tales como: descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

- **Relaciones familiares:** es un aspecto que no requiere intervención ya que se encuentra **SIN NIVEL DE RIESGO**, teniendo un puntaje promedio de **4,89**; lo que evidencia un buen nivel de interacción con su núcleo familiar.

- **Comunicación y relaciones interpersonales:** partiendo de los resultados se encuentra en un nivel de riesgo **BAJO (7,64)**; es decir que los trabajadores de la empresa mantienen buenos canales comunicativos y de relación con sus allegados y amigos.
- **Situación económica del grupo familiar:** hace referencia a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. En la empresa se alcanza un puntaje de 12,74 ubicándose en un nivel **SIN RIESGO**.
- **Características de la Vivienda:** 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. Para esta dimensión en la forma A se alcanza un promedio de **8,17**; el cual se ubica en un nivel de Riesgo **BAJO**.
- **Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo:** corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. Se evidencia que los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo **MEDIO** con promedio de **18,13**; lo que permite vislumbrar que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.
- **Desplazamiento vivienda trabajo. Trabajo Vivienda:** en esta dimensión se obtiene un promedio de **18,40**, con un nivel de riesgo **MEDIO**; lo que muestra que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada ó el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.

**Tabla 10. Factores
Extralaborales forma B**

EXTRALABORALES FORMA B	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
CONSTRUCTOS					
Tiempo fuera del trabajo	30%	30%	19%	16%	5%
Relaciones familiares	86%	12%	1%	0%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	47%	23%	16%	11%	3%
Situación económica	41%	15%	27%	11%	7%
Características de la vivienda	38%	27%	9%	15%	11%
Influencia del entorno sobre el trabajo	46%	19%	9%	9%	16%
Desplazamiento vivienda – trabajo	11%	14%	22%	32%	22%
TOTAL	36%	20%	23%	12%	8%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Los factores extralaborales de la forma B corresponden a un 20% en promedio en el nivel riesgo bajo, sin embargo hay algunas dimensiones que se encuentran en el nivel de riesgo medio y alto.

Factores de riesgo extralaborales

- **Tiempo fuera del Trabajo:** en un nivel de riesgo **BAJO** con promedio de **24,08**. Evidencia que los trabajadores pueden desarrollar y dedicar tiempo a otras actividades diferentes a las laborales, tales como: descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

- **Relaciones familiares:** es un aspecto que no requiere intervención ya que se encuentra **sin nivel de riesgo**, teniendo un puntaje promedio de **4,05**; lo que evidencia un buen nivel de interacción con su núcleo familiar.
- **Comunicación y relaciones interpersonales:** partiendo de los resultados se encuentra en un nivel de riesgo **BAJO (11,75)**; es decir que los trabajadores de la empresa mantienen buenos canales comunicativos y de relación con sus allegados y amigos.
- **Situación económica del grupo familiar:** hace referencia a la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos. Para esta dimensión la empresa en su Forma B presenta un nivel de riesgo MEDIO con un promedio de **27,47**, lo cual evidencia posiblemente que los ingresos familiares son insuficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar, o existen deudas económicas difíciles de solventar.
- **Características de la Vivienda:** 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. Para esta dimensión en la forma B se alcanza un promedio de **12,84**; el cual se ubica en un nivel de Riesgo **MEDIO**; lo que probablemente podría mostrar que las condiciones de la vivienda del trabajador son precarias, también podría evidenciar que las condiciones de la vivienda o su entorno desfavorecen el descanso y la comodidad del individuo y su grupo familiar.; ó que la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte y servicios de salud.
- **Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo:** corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador. Se evidencia que los trabajadores se encuentran en un nivel de riesgo MEDIO

con promedio de **16,89**; lo que permite vislumbrar que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo.

- **Desplazamiento vivienda trabajo. Trabajo vivienda:** en esta dimensión se obtiene un promedio de **30,68**, con un nivel de riesgo ALTO; lo que muestra que la duración del desplazamiento entre la vivienda y el trabajo es prolongada o el transporte para acudir al trabajo es difícil o incómodo.

Análisis resultados autoeficacia percibida

FORMA A	PROMEDIO
AUTOEFICACIA	27

Esta variable se encuentra en un promedio de 27, lo cual quiere decir que en general las personas se perciben con una buena capacidad de ejecutar una acción.

FORMA B	PROMEDIO
AUTOEFICACIA	25,7

Esta variable se encuentra en un promedio de 25,7 lo que quiere decir que en general las personas se perciben con una buena capacidad de ejecutar una acción.

Análisis resultados engagement

FORMA A	TOTAL
ENGAGEMENT	
VIGOR	34,80
DEDICACION	15,80
ABSORCION	12,80

En la variable vigor el promedio fue de 34,8, que quiere decir que las personas tienen altos niveles de energía mientras desempeñan sus funciones y tienen fuerte deseo de esforzarse en el trabajo.

La variable dedicación tiene promedio de 15,8 lo que quiere decir que los empleados están fuertemente envueltos en el trabajo y experimentan altos niveles de significado y entusiasmo.

La variable absorción tiene un promedio de 12,8, lo cual quiere decir que los empleados probablemente no están tan concentrados y comprometidos con su empleo como deberían.

FORMA B	TOTAL
ENGAGEMENT	
VIGOR	35,30
DEDICACION	15,90
ABSORCION	13,50

En la variable vigor el promedio fue de 35,3, que indica que los empleados tienen altos niveles de energía mientras trabajan y presentan un fuerte deseo de esforzarse.

La variable dedicación arrojó un promedio de 15,9 lo que indica que los empleados están fuertemente envueltos en su trabajo y experimentan altos niveles de significado y entusiasmo.

La variable absorción arroja un promedio de 13,5 que quiere decir que probablemente los empleados no estén tan concentrados ni comprometidos con su empleo como deberían.

Análisis correlación de Pearson

Forma A

DOM. LIDERAZGO	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,319703305	0,075874593	-0,261191607	-0,715451737
DETERMINACION	10%	1%	7%	51%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de autoeficacia (-0,71), siendo esta una correlación negativa alta, y la más baja es con la variable de dedicación (0,07), siendo esta una correlación positiva muy baja.

DOM. CONTROL Y AUTONOMIA	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,15365018	-0,20341078	-0,29206053	-0,877694596
DETERMINACION	2%	4%	9%	77%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de autoeficacia (-0,87), siendo esta una correlación negativa alta, y la más baja es con la variable de vigor (-0,15), siendo esta una correlación negativa muy baja.

DOM. DEMANDAS DEL W	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,449678596	0,063603248	-0,39473625	-0,366518061
DETERMINACION	20%	0%	16%	13%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de vigor (-0,44), siendo esta una correlación negativa moderada, y la más baja es con la variable de dedicación (0,06), siendo esta una correlación positiva muy baja.

DOM. RECOMPENSAS	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,40775139	-0,342237779	-0,596119829	-0,637541954
DETERMINACION	17%	12%	36%	41%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de autoeficacia (-0,63), siendo esta una correlación negativa moderada, y la más baja es con la variable de dedicación (-0,34), siendo esta una correlación negativa baja.

TOTAL INTRALABORAL	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,425729191	0,009750059	-0,407526217	-0,661367962
DETERMINACION	18%	0%	17%	44%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de autoeficacia (-0,66), siendo esta una correlación negativa moderada, y la más baja es con la variable de dedicación (-0,009), siendo esta una correlación positiva muy baja.

TOTAL EXTRALABORAL	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,29722991	-0,224927902	-0,178713522	-0,280753637
DETERMINACION	9%	5%	3%	8%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de vigor (-0,29), siendo esta una correlación negativa baja, y la más baja es con la variable de absorción (-0,17), siendo esta una correlación negativa muy baja.

Forma B

DOM. LIDERAZGO	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,096743342	0,043298622	0,19198158	-0,236060073
DETERMINACION	1%	0%	4%	6%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de autoeficacia (-0,23), siendo esta una correlación negativa baja, y la más baja es con la variable de dedicación (0,04), siendo esta una correlación positiva muy baja.

DOM. CONTROL Y AUTONOMIA	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,1652947	0,234966467	0,30672238	-0,286645816
DETERMINACION	3%	6%	9%	8%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de absorción (0,30), siendo esta una correlación positiva baja, y la más baja es con la variable de vigor (-0,16), siendo esta una correlación negativa muy baja.

DOM.DEMANDAS DEL W	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	0,159716551	0,047896481	-0,025658896	0,103714058
DETERMINACION	3%	0%	0%	1%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de vigor (0,15), siendo esta una correlación positiva muy baja, y la más baja es con la variable de absorción (-0,02), siendo esta una correlación negativa muy baja.

DOM.RECOMPENSAS	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,30814069	0,202639729	0,206212898	-0,278505419
DETERMINACION	9%	4%	4%	8%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de vigor (-0,30), siendo esta una correlación negativa baja, y la más baja es con la variable de absorción (0,20), siendo esta una correlación positiva baja.

TOTAL INTRALABORAL	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	-0,027393783	0,122006906	0,164104187	-0,144184373
DETERMINACION	0%	1%	3%	2%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de absorción (0,16), siendo esta una correlación positiva muy baja, y la más baja es con la variable de vigor (-0,02), siendo esta una correlación negativa muy baja.

TOTAL EXTRALABORAL	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL PEARSON	0,0514085	0,165798007	0,068188462	-0,288649663
DETERMINACION	0%	3%	0%	8%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La correlación más alta de este dominio es con la variable de autoeficacia (-0,28), siendo esta una correlación negativa baja, y la más baja es con la variable de absorción (0,20), siendo esta una correlación positiva baja.

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación existente entre los Factores Psicosociales, la Autoeficacia Percibida y el Engagement en Arca Distribuciones S.A.S. de la Ciudad de Manizales. Con respecto a los factores psicosociales intralaborales de la forma A, se evidenció que el dominio de liderazgo y relaciones, control y autonomía, demandas del trabajo y recompensas, se encuentran en un riesgo bajo, convirtiéndose en factores protectores.

Se encontraron tres dimensiones en riesgo medio, las cuales son: control y autonomía sobre el trabajo, exigencias de responsabilidades del cargo y demandas de carga mental, esto quiere decir que son factores psicosociales controlados; pero sería importante hacer una intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Para la forma B, el dominio de liderazgo y relaciones, control y autonomía, se encuentran en un riesgo bajo, convirtiéndose en factores protectores. Se evidenciaron seis dimensiones en riesgo medio, las cuales son: características de liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, demandas cuantitativas y reconocimiento y compensación, esto quiere decir que son factores psicosociales controlados; pero sería importante hacer una intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Igualmente, se encontraron dos dimensiones en riesgo alto, las cuales son: influencia del trabajo sobre el entorno y demandas de

carga mental, esto quiere decir que requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Frente a los factores psicosociales extralaborales de la forma A, se evidenciaron en su mayoría factores protectores, sin embargo, los constructos de influencia del entorno sobre el trabajo y desplazamiento vivienda- trabajo, están en riesgo medio, esto quiere decir que se encuentran controlados.

Para la forma B, hay tres constructos protectores, los cuales son: tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares y comunicación y relaciones interpersonales, en un riesgo medio se evidenciaron los siguientes constructos: situación económica, características de la vivienda e influencia del entorno sobre el trabajo, lo que quiere decir que están controlados, y como factores de riesgo, se encuentra el constructo desplazamiento vivienda trabajo, encarándose en un nivel alto.

En cuanto a la variable de Autoeficacia Percibida en Arca Distribuciones S.A.S, el resultado en la forma A fue 27, y para la forma B 25,7; teniendo en cuenta que el puntaje máximo en la escala de Likert es 30. Podemos evidenciar que los colaboradores están convencidos de la capacidad de hacer algo cuando se plantean realizar una tarea.

Seguidamente se demuestra el puntaje que se obtuvo en la medición del engagement en la forma A, en sus tres dimensiones: vigor (34,8), dedicación (15,8) y absorción (12,8), lo que quiere decir que los colaboradores de Arca Distribuciones S.A.S., tienen un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo, caracterizándose por altos niveles de energía mientras desempeñan sus funciones, están fuertemente envueltos en su trabajo y comprometidos con su empleo.

Para la forma B, el puntaje que se obtuvo en la medición del engagement en sus tres dimensiones: vigor (35,3), dedicación (15,9) y absorción (13,5), teniendo puntajes mayores que la forma A. Estableciendo la relación existente entre los factores psicosociales, las creencias de autoeficacia y el engagement, para los factores intralaborales de la forma A, se evidencia que la dimensión de vigor es la correlación más alta (-0,42), siendo negativa moderada, igualmente la autoeficacia con una correlación de (-0,66), siendo negativa moderada.

Para la forma B, se evidencia que la dimensión de absorción es la correlación más alta (0,16), siendo esta positiva muy baja, igualmente la autoeficacia con una correlación de (- 0, 14), siendo esta negativa muy baja. Relacionando los antecedentes estudiados en esta investigación con los resultados obtenidos, se encuentra que en el artículo “Determinación del nivel de engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México”, se puede decir que los resultados para ambos casos fueron similares, teniendo un engagement muy alto, en especial en la forma B, lo cual quiere decir que los trabajadores se encuentran con calificaciones altas por su involucramiento en el trabajo; demostrando orgullo, inspiración y reto.

En la investigación “Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia” y el resultado de la presente investigación, se encuentra similitud con los resultados obtenidos, puesto que los factores psicosociales intralaborales fueron positivos y/o protectores, y correlacionándolos con el engagement se evidencia que la escala de puntaje fue alta.

Conclusiones

Después de haber hecho el análisis de los resultados obtenidos de los 91 colaboradores de la empresa Arca Distribuciones S.A.S, se concluye que los factores intralaborales en promedio general para la forma A, se ubican en un nivel sin riesgo, es decir, que son factores protectores. Sin embargo, las dimensiones control y autonomía sobre el trabajo, exigencias de responsabilidades del cargo y demandas de carga mental, se encuentran en un nivel medio, lo cual quiere decir que están controladas, y que amerita la observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

En los factores de riesgo extralaborales de la forma A se encuentra un nivel sin riesgo, lo que indica que es un factor protector pero se encuentran dos constructos que están en riesgo medio los cuales son: influencia del trabajo sobre el entorno y desplazamiento vivienda – trabajo, lo cual indica que se deben tomar acciones para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Los factores de riesgo intralaborales para la forma B en promedio general se ubican en un nivel bajo, lo que indica que son factores protectores. Dentro del total de los factores se encontraron en un nivel medio los siguientes: características del liderazgo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol, capacitación, demandas cuantitativas y reconocimiento y compensación, lo que indica que deben ser intervenidas para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Se encontraron en nivel alto las dimensiones influencia del trabajo sobre el entorno y demanda de carga mental lo que indica que requiere realizarse una intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológico.

En los factores de riesgo extralaborales de la forma B se encuentra un nivel bajo, lo que indica que es un factor protector pero se encuentran tres constructos que están en riesgo medio los cuales son: situación económica, características de la vivienda e influencia del entorno sobre

el trabajo, lo cual muestra que se deben tomar acciones para prevenir efectos perjudiciales en la salud, además se evidencia un constructo en riesgo alto que es desplazamiento vivienda-trabajo, lo cual significa que se requiere intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

El puntaje promedio para el engagement en ambas formas es alto, siendo más significativo en la forma B que en la forma A. Esto quiere decir que los colaboradores tienen alto nivel de energía mientras desempeñan sus funciones y presentan un fuerte deseo de esforzarse en el trabajo, así mismo están fuertemente envueltos en su trabajo y experimentan altos niveles de entusiasmo, estando concentrados y comprometidos con su empleo.

Los niveles de autoeficacia percibida de los colaboradores de Arca Distribuciones S.A.S. son altos para las formas A y B, siendo representativa para la forma. Esto muestra que todos los colaboradores se perciben a sí mismos como personas capaces de realizar cualquier tarea para alcanzar un alto nivel de rendimiento.

Al determinar la relación existente entre las variables factores psicosociales, engagement y autoeficacia percibida, se identificó que hay una correlación negativa moderada entre los factores psicosociales intralaborales y autoeficacia percibida de la forma A. No obstante, se encontró una correlación negativa muy alta entre el dominio control y autonomía sobre el trabajo y autoeficacia percibida. En el dominio demandas del trabajo se evidenció una correlación negativa baja, siendo este el de menor valor. Para la forma B, se encontró que hay una correlación negativa muy baja entre los factores psicosociales intralaborales y autoeficacia percibida, aunque se evidenció una correlación negativa baja para los dominios control y autonomía y recompensas.

Es de gran importancia resaltar que la forma A tuvo mejores percepciones en los resultados de los factores psicosociales y Autoeficacia, mientras que en la forma B hubo una mejor percepción en el engagement.

Para finalizar es importante aclarar que no hubo ninguna correlación positiva grande y perfecta, ni negativa grande y perfecta, al igual que tampoco se identificó alguna correlación nula.

Propuesta de intervención

Para la realización de esta intervención, se tuvo como punto de partida que “El pensamiento de Drucker, dejó claro que prevalecen las personas sobre el capital y las mercancías, y que los trabajadores deben ser tratados como recursos, no como costos” Drucker (como se citó en “Portafolio”, 2005).

Objetivo general

Diseñar una propuesta de intervención para aquellos factores psicosociales que se detectaron más débiles en Arca Distribuciones S.A.S.

Objetivos específicos

- Desarrollar un plan de intervención para aquellos factores psicosociales que se encontraron en un nivel alto de la forma B.
- Realizar un plan de intervención para mantener oportunamente los factores psicosociales protectores y para aquellos que están controlados, disminuirlos a los niveles más bajos

posibles.

- Diseñar un plan de prevención e intervención frente a las demandas del trabajo.
- Diseñar un plan de prevención e intervención frente al factor de riesgo influencia del trabajo sobre el entorno.

Desarrollo de la intervención

Dominio demandas del trabajo

Plan de intervención: desarrollar actividades o capacitaciones que permitan el análisis para mejorar los tiempos y actividades de desempeño. Llevar a cabo temáticas que potencialicen en los trabajadores habilidades para administrar tareas y términos de tiempo; así como la promoción de herramientas y estrategias frente al dominio personal y capacidad de autocontrol. En este dominio se encuentran en riesgo alto las siguientes dimensiones: Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Plan de intervención: capacitar a las personas en temas como inteligencia emocional, manejo del estrés y manejo del tiempo libre.

Demandas de Carga Mental

Plan de intervención: realizar acciones de evaluación y redistribuciones de algunas tareas que son asignadas al trabajador o facilitar una mayor prolongación del tiempo frente al desarrollo de una determinada tarea.

Los factores psicosociales que se encuentran en un nivel medio son:

Control y autonomía sobre el trabajo

Plan de intervención: tratar con el apoyo de jefes de área para facilitar espacios que permitan a los trabajadores autonomía y posible dominio frente a sus labores a desempeñar en determinados momentos.

Liderazgo y relaciones

Plan de intervención: realizar capacitaciones a los líderes o jefes orientadas al liderazgo, manejo de personal y fortalecimiento de equipos de trabajo; llevar a cabo un seguimiento a los planes de mejoramiento resultantes de la evaluación del desempeño, capacitar a los colaboradores en temas como trabajo en equipo y comunicación efectiva, capacitación en empoderamiento y liderazgo.

Control y autonomía

Plan de intervención: encontrar el apoyo de jefes de área para facilitar espacios que permitan en los trabajadores autonomía y posible dominio frente a sus labores a desempeñar en determinados momentos. Además se deben crear y levantar los perfiles de cargo, que favorezca la claridad del rol y sus responsabilidades. En cuanto a capacitaciones se facilitarán y desarrollarán actividades encaminadas a fortalecer los encuentros o espacios de capacitación para los trabajadores en diversas temáticas, orientadas a la adquisición de conocimiento, mejora del clima organizacional y bienestar de los trabajadores.

Recompensas

Plan de intervención: planear diferentes actividades donde las personas sean reconocidas por su desempeño, liderazgo, compañerismo, entre otros. De esta suerte, se pretende

promover salarios emocionales y revisar la escala salarial, puesto que con estas acciones se tendrán colaboradores felices, estables y orgullosos de pertenecer a esta empresa.

Referencias bibliográficas

- Bakker, A., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo?, *Revista Ciencia & Trabajo*, (42), pp. 135-142. Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Beltrán, A.P. (2014). *Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002 – 2012*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8886/63526324-2014.pdf?sequence=2>
- Benavides-Pereira, A., Fraiz de Camargo., y Porto-Martins, P (2009). *UWES. UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE*. México: GEPEB.
- Carrasco, A.M., de la Corte, C.M., y León, J.M. (abril, 2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el Burnout y el estrés laboral. *Revista Digital de prevención*, (1), p. 16. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2
- Cid, H., Orellana, P., y Barriga, O. (2010). Validación de la escala de autoeficacia general en Chile. *Revista médica de Chile*, 138(5), pp. 551-557. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872010000500004.com>
- Contreras, C.A. (2015). Determinación del nivel de engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Revista Ciencia & Trabajo*, 17 (52). Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492015000100008

García-Allen, J. (s.f). *La Autoeficacia de Albert Bandura: ¿crees en ti mismo?* Recuperado de <https://psicologiaymente.net/psicologia/autoeficacia-albert-bandura#>

García, J., y Orozco, L., (2016). Factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en algunas instituciones del sector educativo colombiano (Trabajo de especialización). Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2619/Luisa_Orozco_proyectodegrado_2016.pdf?sequence=1

Garrido y Rojo, (1996). La autoeficacia percibida. *Open course ware*, (14). Recuperado de <http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/materiales/bloque-tematico-iv/tema-14.-la-adherencia-al-tratamiento-1/14.5.2.5-la-autoeficacia-percibida>

Houdmont, J., y Leka, S. (2010). *Contemporary Occupational Health Psychology*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Jiménez, B., y Báez, L. (noviembre, 2010). *Factores y riesgos psicosociales: formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Jaramillo, V., y Arenas, F. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología*, 16 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79829185005>

Ley 205 por la cual se determinan los objetivos, la estructura orgánica y las funciones del MINSALUD (Resolución 002646 de 2008) (17/07/2008). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*, 2008, 23, julio. Recuperado de <https://www.mutual.cl/Prevenci%C3%B3ndeRiesgos/RiesgosPsicosociales.aspx>.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). *Gobierno amplía por un año plazo para implementar sistema de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Paginas/objetivosFunciones.aspx>.

Mutual de Seguridad. (s.f). *Prevención de riesgos*. Recuperado de <https://www.mutual.cl/Prevenci%C3%B3ndeRiesgos/RiesgosPsicosociales.aspx>.

Näswall, K., Hellgren, M., y Sverke, M. (2008). *The individual in the changing working life*. Cambridge: Cambridge University Press.

Organización Internacional del Trabajo. (s.f). *Género, salud y seguridad en el trabajo. Hoja informativa*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf

Portafolio. (noviembre, 2015). *El Management despide a su maestro*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/management-despide-maestro-458646>

Psicoactiva. Mujer hoy. (s.f). *Test de autoeficacia*. Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/tests/test.asp?idtest=51>

Rodríguez, A., y Bakker, A. (s.f). *El engagement en el trabajo*. Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_320.pdf

Sánchez, S. M. (2005). Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo. *Revista Cubana de Salud Pública*, 2 (31). Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Steven, L., Sauter, L.R., Murphy, J. J., Hurrell y Lennart, L. (s.f). *Factores psicosociales y de organización*. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo2/34.pdf>.

Vega, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Ministerio de Trabajo y asuntos sociales: España. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Velásquez, A., y Bedoya, O.H, (2010). Una aproximación a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los docentes contratados bajo la modalidad de horas cátedra en la ciudad de Medellín. *Revista Uni-pluri/versidad*, 10 (2).
Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/unip/issue/current>.