

**FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT EN
UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DE CARGOS OPERATIVOS DEL ÁREA DE
RECREACIÓN DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS**

EDNA XIMENA SALAZAR

FELIPE ALBERTO GONZÁLEZ RENGIFO

ASTRID MARCELA PAZOS MEDINA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

2017

**FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT EN
UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECREACIÓN DE LA CAJA
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS**

EDNA XIMENA SALAZAR

FELIPE ALBERTO GONZÁLEZ RENGIFO

ASTRID MARCELA PAZOS MEDINA

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALIZACIÓN EN
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

2017

Tabla De Contenido

Introducción	7
1 Problematización	9
1.1 Pregunta de investigación	10
2 Objetivos	11
2.1 Objetivo general	11
2.2 Objetivos específicos	11
3 Justificación	13
4 Antecedentes investigativos	15
5 Marco Conceptual	21
6 Aspectos metodológicos	31
6.1 Tipo de estudio	31
6.2 Tipo de diseño	31
6.3 Población y muestra	31
6.4 Instrumentos	32
6.5 Procedimiento	32
7 Análisis de resultados	37
7.1 Factores psicosociales	37
7.1.1 Características Intralaborales:	37
7.1.2 Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:	39
7.1.3 Condiciones extralaborales:	46

7.1.4	Condiciones individuales:	48
7.2	Engagement	49
8	Discusión	64
9	Conclusiones	66
10	Propuesta de intervención	69
10.1	Presentación del problema	69
10.2	Fundamentación teórica	70
10.3	Resultados esperados	72
10.4	Estrategia	74
10.5	Cronograma plan de acción	76
11	Referencias Bibliográficas	77
12	Anexo	79

Lista de tablas

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales	24
Tabla 2. Dimensiones Extralaborales	25
Tabla 3. Características sociodemográficas	33
Tabla 4. Evaluación de los factores psicosociales	35
Tabla 5. Características Intralaborales	37
Tabla 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	38
Tabla 7. Dominio control sobre el trabajo	40
Tabla 8. Dominio demandas del trabajo	42
Tabla 9. Recompensas	45
Tabla 10. Condiciones extralaborales	46
Tabla 11. Engagement	49
Tabla 12. Dominios Psicosociales	52
Tabla 13. Dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	53
Tabla 14. Control sobre el trabajo	54
Tabla 15. Demandas del trabajo	55
Tabla 16. Recompensas	56
Tabla 17. Autoeficacia	57
Tabla 17.1 Dominios	59
Tabla 17.2 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	60
Tabla 17.3 Control sobre el trabajo	61

Tabla 17.4 Demandas del trabajo	62
Tabla 17.5 Recompensas	63
Tabla 18. Competencia del liderazgo	72
Tabla 19. Competencias generales de los Colaboradores	73
Tabla 20. Cronograma plan de acción	76

Introducción

Actualmente hay un acelerado cambio social, laboral y tecnológico, así como una interdependencia globalizada entre las diversas esferas. Para afrontar estas realidades cambiantes, las personas necesitan control sobre sus vidas y para ello es preciso “creerse capaz” de utilizar las competencias personales y profesionales que las diversas circunstancias que así lo exijan.

Alinear la productividad interna con un mundo en constante cambio es un reto permanente en las organizaciones, que obliga a ejecutivos, accionistas y colaboradores a generar una cultura de cambio en su proceder y de esta manera alinear la capacidad de análisis e innovación con los estímulos que brinden las compañías por medio de los programas que se desarrollen desde las áreas de talento humano y gestión del conocimiento.

Hoy en día el talento humano ha ido cobrando importancia en los diversos escenarios laborales; gracias a que se ha reconocido que el capital humano forma el capital activo; sin embargo, hablar de comportamiento es complejo, porque cada persona es única, en sus pensamientos, carácter, emociones, actitud, autoimagen, entre otros aspectos y esto, ha ido dando paso a la inserción de nuevas tendencias en las investigaciones y abordajes, relacionando **factores psicosociales** pautas de conocimiento de lo que viven y reflejan los trabajadores frente a su calidad de vida laboral y cómo este afecta directa o indirectamente su vida extra laboral.

En estos retos constantes de cambio, se hace necesario tener en cuenta variables como la **autoeficacia** que se relaciona con los pensamientos que tiene una persona sobre su capacidad y autorregulación para poner en marcha sus conductas y decisiones y el engagement que hace

referencia al nivel de compromiso e implicación que tiene un trabajador con su empresa.

En el marco de lo que acaba de ser expuesto, el objetivo del presente estudio se enfocó en analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en una muestra de trabajadores del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en la ciudad de Manizales.

Problematización

En los últimos años, las características laborales, así como las condiciones organizacionales se han ido transformado de manera significativa, lo que simultáneamente ha impactado los sectores sociales, culturales, políticos y económicos de la sociedad. Es por ello que en la actualidad, la globalización, la industrialización y la competencia de mercados, crean nuevas y complejas exigencias a los trabajadores, lo que genera como resultado, oportunidades de crecimiento, adaptación y aprendizaje para el trabajador así como también riesgos para la salud y el bienestar del mismo.

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores pero a la vez es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de estos.

Desde la perspectiva psicosocial los diferentes riesgos a los que se ven enfrentados los trabajadores en el transcurso de su vida laboral, tienen su origen en la organización del trabajo y aunque sus evidencias no son tan marcadas como los accidentes; no dejan de ser reales e influyentes en el comportamiento de cada uno de ellos, debido a que están directamente relacionados con el contenido del trabajo, la realización de las funciones y pueden afectar el desarrollo físico, mental y social de los individuos.

Por tal motivo hay que entender que el diagnóstico, la evaluación y los resultados de dichos factores psicosociales, facilitan la identificación de problemas desde las causas que los originan y es ahí donde cobran importancia para la realización de estrategias que ayuden a desarrollar escenarios óptimos dentro de las organizaciones; además de impulsar

comportamientos de pertenencia que afecten positivamente el incremento de la productividad.

Hoy en día, si se quiere tener una alta productividad laboral, es necesario crear un alto nivel de compromiso de los empleados para la empresa. Es necesario estudiar las variables psicológicas que favorecen el “work engagement”. Según la Teoría Social Cognitiva de Bandura, la creencia de eficacia predice a largo plazo la satisfacción familiar y las conductas sanas (Bandura, 2004)

Para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta la resolución 002646 de 2008, Capítulo 1, Artículo 3, que habla sobre las disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Además, define los factores de riesgo psicosociales como condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. (Ministerio de la Protección Social, 2008, pág. 2)

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

La Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA no está ajena al desarrollo de bienestar de sus colaboradores y teniendo presente que es una institución que busca generar

ambientes de bienestar tanto para sus colaboradores como para sus afiliados; a partir de este estudio, se quiere revisar factores de riesgo psicosocial y su relación con la autoeficacia y el engagement; pues son variables de alto impacto en la calidad de vida, bienestar productividad de los trabajadores.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación que existe entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en Manizales?

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en Manizales

2.2 Objetivos específicos

✓ Identificar factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en Manizales.

✓ Describir factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación

Familiar de Caldas en Manizales.

✓ Identificar creencias de autoeficacia en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en Manizales.

✓ Identificar las dimensiones del engagement (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en Manizales.

✓ Establecer la relación existente entre factores psicosociales, creencias de autoeficacia y el engagement en una muestra de trabajadores de cargos operativos del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en Manizales.

✓ Diseñar una propuesta de intervención a partir de los hallazgos de la investigación e integrando los contenidos desarrollados en los módulos de la especialización.

3 Justificación

Teniendo presente que el potencial humano es el mayor capital con el que cuentan las organizaciones y que los cambios permanentes en las diferentes esferas: políticas, económicas, sociales, culturales y ambientales afectan de manera directa e indirecta las dinámicas familiares, comunitarias y empresariales; actualmente empiezan a verse exigencias de ley que tienen que ver con un enfoque psico-social.

Con base en lo anterior, el presente estudio, es de interés, en la medida en que procura brindar un abordaje general para conocer e integrar factores intra y extralaborales que pueden afectar el desempeño y la productividad en una muestra de trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Caldas en la ciudad de Manizales, específicamente del área de recreación.

De otro lado es importante reconocer que los trabajadores como seres humanos cambiantes, requieren adaptarse a condiciones ocupacionales que pueden constituirse en un riesgo para su salud física, emocional y/o psicológica y la salud es uno de los factores más importantes de prevenir desde las áreas de talento humano. Se requieren colaboradores sanos y saludables que puedan ser productivos en las diversas unidades de negocio o áreas de las empresas.

Partiendo de lo anterior, el presente estudio se constituye en novedoso en la medida en que pretende introducir la relación de los factores psicosociales con dos elementos que hasta ahora han sido poco estudiados e implementados en las organizaciones; teniendo en cuenta que al empezar a entender e incluir en los planes, proyectos y acciones de las compañías, se lograrán

mayores y mejores resultados, impactando de manera positiva en el capital humano.

El primer elemento se trata del engagement, entendido éste, como el grado de motivación y compromiso individual del trabajador con sus funciones, su cargo y su empresa; el segundo elemento es la autoeficacia percibida, el cual puede ser interpretado como el nivel de confianza que tiene un individuo en sus propios conocimientos y habilidades para llevar a cabo una tarea, aunque tenga que enfrentar situaciones adversas; es decir, la capacidad de sobreponerse y avanzar hacia la meta, porque se cree en sí mismo y por tanto a mayor autoeficacia percibida; menor nivel de estrés, ansiedad y percepción de amenaza en el entorno laboral.

Por último, la utilidad consiste en que los hallazgos que arroje el presente estudio podrán ser la base para planear, ejecutar y evaluar estrategias de intervención que apunten directamente a la disminución de los factores de riesgo que se identifiquen; logrando así mayor precisión en el abordaje la población objeto de estudio y afectando de manera directa el mejoramiento de la calidad de vida en el entorno intra y extralaboral.

De otro lado este estudio podría ser la base para el surgimiento de nuevas investigaciones similares en otras áreas de la Caja de Compensación o de otras pequeñas, medianas o grandes empresas en las que estén interesados en avanzar en el conocimiento y abordaje de su personal desde una mirada que integre la relación de los factores psicosociales, de engagement y de autoeficacia percibida para lograr una visión más integral y un abordaje más efectivo.

4 Antecedentes investigativos

Al realizar la revisión de los antecedentes, se encontró que son pocos los avances investigativos que se han realizado sobre la relación existente entre los factores psicosociales, autoeficacia percibida y engagement en Cajas de Compensación Familiar, inclusive en empresas del sector servicios y más especialmente en Colombia. Algunos países como España y México cuentan con estudios en áreas relacionadas y se tuvieron en cuenta para revisar hasta dónde han llegado dichas investigaciones.

En el marco internacional se encuentra un artículo de Ana María Carrasco González, publicado por la revista digital de prevención del 28 de abril N°1.2010, titulado “Engagement: un Recurso Para Optimizar La Salud Psicosocial En Las Organizaciones y Prevenir El Burnout y Estrés Laboral”.

Este artículo se centra en analizar la importancia del engagement como forma de evitar la prevalencia del estrés en los trabajadores, desde la perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva.

Para llegar a la afirmación citada en el título del artículo, los autores partieron de la ley de prevención de riesgos laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre) y de la premisa de que el estudio del burnout, es una necesidad orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas.

Se afirma por los autores que pese a que el burnout, entendido como una fatiga crónica a causa de un estrés prolongado en el trabajo se ha venido estudiando desde la década de los 70 y los 80; continúa siendo un tema de actualidad, ahora empezado a entender teóricamente desde su opuesto; el engagement; debido al crecimiento de la psicología positiva; la cual trae una nueva concepción que se centra no tanto en las debilidades y las disfunciones del ser humano, sino en sus fortalezas y su funcionamiento óptimo.

Se analiza entonces cómo las organizaciones saludables, definidas como aquéllas que realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social y la organización; han pasado desde el burnout, hacia el engagement, para ofrecer respuestas a los empleados en las demandas que implican los cambios emergentes de nuestra sociedad.

En sus planteamientos citan a Solanova 2009, quien afirma que las organizaciones saludables cumplen ciertos requisitos como:

- ✓ La salud de los empleados se mira de manera estratégica, de tal manera que es un fin en sí misma.
- ✓ Se logra construir un ambiente sano y seguro, disminuyendo factores de riesgo físico.
- ✓ Desarrollan un ambiente que inspira a los empleados y donde se sienten cómodos con los compañeros y jefes.
- ✓ Logran que los empleados se sientan motivados y enérgicos.

Las organizaciones que logran instaurar dichos elementos, constituyen un capital

psicológico positivo en sus empleados que a su vez redundan en productividad, servicios de excelencia y relaciones positivas a nivel interno y externo.

El artículo concluye afirmando que el capital humano es lo más valioso que tiene una organización y que por tanto se debe tener empleados motivados y psicológicamente sanos, lo que se logra apartándose de la mirada tradicional de los empleados como los instrumentos para obtener metas empresariales y empezar a verlos como los ve la psicología positiva, donde la salud se constituye en un fin y para lo cual el concepto de engagement, se vuelve una pieza clave.

En 2015 la Revista de Psicología, Liberabit, publicó un artículo titulado Factores Psicosociales Asociados A Engagement En Empleados De Un Restaurante De Morelos, México.

La investigación partió de observar que en México un alto índice de la población depende o está relacionada con empleos en restaurantes. El objetivo para dicho estudio se centró en identificar la relación del engagement con variables sociodemográficas y algunos factores psicosociales.

La muestra fue de 88 empleados de un restaurante de Morelos y se utilizó un método descriptivo para plasmar los hallazgos de la investigación. La metodología para la recolección de la información se basó en cuestionarios de auto aplicación, en los que se indagaron aspectos sociodemográficos y organizacionales, también se utilizaron escalas que permitieron la toma de datos con relación a elementos psicosociales y de engagement, éste último expresado en vigor, absorción y dedicación.

Los resultados más relevantes de este estudio fueron los siguientes:

Se encontró mayor vigor en el área administrativa; hubo una diferencia en la dedicación,

hallando que la población masculina es más dedicada; lo que se relacionó directamente con las horas trabajadas para revisar la variable y concluyen que si bien para este estudio hubo un porcentaje diferenciador en el sexo y la dedicación esto bien podría deberse a que en la muestra poblacional hubo más hombres que mujeres e incluso se piensa que algunos de los factores que inciden en esta variable tienen relación con las multitareas que deben cumplir las mujeres en el entorno extralaboral. Así mismo hallaron una relación directa entre la supervisión y la dedicación, observando que cuando hay mayor supervisión controlante, los trabajadores son menos dedicados.

La investigación concluye con elementos significativos, afirmando que en un porcentaje alto de la población objeto de estudio, se evidenció engagement, interpretado como motivación laboral y visto como un factor positivo ya que se considera que el entusiasmo afecta de manera positiva el entorno laboral.

Revisando elementos psicosociales encontraron que la inseguridad laboral, entendida como el temor de perder el empleo, disminuyó significativamente la sensación de engagement, corroborando lo que otros estudios han evidenciado respecto a que cuando hay inestabilidad laboral las personas se sienten estresadas más fácilmente y esto les quita vigor.

Finalmente se concluye que cuando se realiza una adecuada remuneración por la labor desempeñada y se otorga cierto grado de autonomía desde la supervisión, se favorece directamente a la empresa, ya que los empleados son más dedicados y sienten orgullo por su trabajo.

Otro hallazgo relacionado con el tema de la presente investigación tuvo lugar en la Universidad de Granada en España: *“Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia*

en los trabajadores”. (Fajardo, 2013)

El objetivo de la investigación fue intentar determinar si existe relación entre la Autoeficacia percibida y el compromiso organizacional (engagement) de un individuo con su contexto laboral. Esta investigación se llevó a cabo con 105 (42 hombres y 63 mujeres) empleados de hosterías, educación y funcionarios públicos.

La metodología implementada fue por medio de un cuestionario construido con datos sociodemográficos, Escala de Work Engagement de Utrecht y Escala de Autoeficacia General; el análisis de la información fue de tipo descriptivo y se partió desde la formulación de algunas hipótesis.

Similar a la investigación de México, en la revisión para la correlación de las variables de engagement; encontraron que la variable de dedicación era más alta para los hombres, que para las mujeres y se hizo un análisis también desde las múltiples funciones y responsabilidades que aún en los tiempos actuales tienen las mujeres en los campos extralaborales, relacionados especialmente con labores domésticas y de cuidado y crianza.

De otro lado identificaron que para la variable vigor había una marcada diferencia entre el sector público y privado; a favor del ámbito privado; lo que se asoció directamente con la mayor responsabilidad por parte del trabajador, mayor exigencia y rendimiento en el puesto de trabajo.

Finalmente se plantea que en la variable nivel de estudios, pese a que se esperaba encontrar mayor nivel de engagement en empleados universitarios, que en los no universitarios; los resultados no arrojaron diferencias significativas que pudieran afirmar que a mayor nivel de estudios, mayor motivación laboral, por lo que se preguntan si tal vez los resultados cambiarían en caso de que la muestra poblacional fuese más grande o un poco más homogénea en el sector

de trabajo (público – privado).

En cuanto a investigaciones realizadas sobre factores de riesgo psicosocial en Cajas de Compensación Familiar, se encontró la investigación realizada en 2013 por las estudiantes; Estefania Navarro Olarte y Karina Yisela Perez Londoño de La Especialización en Gerencia del Talento Humano de La Universidad de Manizales, quienes tuvieron como propósito establecer la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial y la calidad de vida laboral de los colaboradores de Confamiliares Sede Chinchiná (Caldas – Colombia).

El objetivo de dicha investigación fue encontrar la relación entre factores de riesgo psicosocial, percepción de la autoeficacia y engagement en el sector educativo. El estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental, encontrando que los factores de riesgo objeto de análisis se concentran en las condiciones intralaborales, ya que las condiciones extralaborales se encuentran en nivel bajo, siendo así que la dimensión “demandas de la jornada de trabajo” fue la más representativa, con un nivel de riesgo alto; en el nivel de riesgo medio se ubicaron “oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades”, “demandas emocionales” y “reconocimiento y compensación”, éstas tres dimensiones tienen relación directa con los factores organizacionales, convirtiéndose en el reto para la organización, en especial para el área de gestión, la cual le corresponde diseñar estrategias que permitan monitorear y disminuir el riesgo.

En cuanto a calidad de vida, se evidencia un nivel de riesgo alto en las dimensiones relacionadas con motivación y satisfacción laboral, así como compromiso con el trabajo; y factores organizacionales: los programas de bienestar, calidad de vida laboral e incentivos, y estudios sobre perfiles de cargo y cargas ocupacionales.

En esta investigación se resalta la importancia de diseñar desde la planeación estratégica

la implementación de programas o herramientas que permitan potenciar el desarrollo humano y organizacional. Las mediciones de clima organizacional aportarían significativamente en la identificación de la cultura y del tipo de organización que se tiene.

El clima, junto con las características organizacionales y los individuos que lo conforman, forman un sistema interdependiente altamente dinámico, es por eso que las percepciones y respuestas que abarcan el clima se originan en una gran cantidad de factores, tales como las prácticas de dirección, las consecuencias del comportamiento y el sistema formal en el ámbito laboral como los incentivos y el apoyo social. (Abello & Lozano, 2013)

5 Marco Conceptual

A continuación, se muestran las bases teóricas que fundamentan el proyecto lo cual dará cuenta de la importancia que posee cada una de las variables en el medio laboral del sector de la Caja de Compensación Familiar de Caldas - Confa en la ciudad de Manizales.

Factores Psicosociales

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

Pérez, 2012:

Define los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización trabajo susceptible de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al

desarrollo del trabajo. (Pérez & Nogareda, 2012, pág. 10)

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

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

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

En primer lugar, se empezará por realizar una diferenciación entre lo que son factores psicosociales y factores psicosociales de riesgo, pues los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura

corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos , los segundos son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral. (Bernardo, 2011, pág. 11)

Es decir, cuando ha habido un descuido de los factores psicosociales y estos empiezan a generar respuestas que afectan negativamente al trabajador como respuestas psicofisiológicas o de estrés, entonces es cuando ya se empieza hablar de factores psicosociales de riesgo. Estos factores pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos (...) Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado. (Bernardo, 2011, pág. 20)

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

Los factores psicosociales serían *todos los factores relativos a la organización del*

trabajo que son decisivos para la realización personal del trabajador (Fernandez, 2010, pág. 21) es decir, son todas aquellas condiciones o escenarios a los que está expuesto el ser humano cuando se encuentra inmerso en el contexto y termina convirtiéndose en una interacción entre trabajador y organización. Pero además, dentro de la variable de factores psicosociales se pueden distinguir tres tipos de condiciones.

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

La segunda, son las condiciones extralaborales que *Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.* (Ministerio de la Protección Social, 2010, pág. 26) Y finalmente, las condiciones individuales que Aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como *el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socioeconómica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes* (Ministerio de la Protección Social, 2010, pág. 27)

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

estas condiciones son positivas, entonces generan motivación o satisfacción laboral.

De esta manera, dependerá entonces de cada ser humano la manera de afrontar y de vivenciar la Interrelación individuo/condiciones de trabajo. Pues, una misma situación puede afectar de distinta manera a las personas atendiendo a su capacidad de adaptación y tolerancia. Las personas según sus características individuales (edad, sexo, aptitudes, experiencia, expectativas, entorno sociocultural, personalidad etc.) son más o menos vulnerables ante una misma situación. (Fernandez, 2010, pág. 17)

Condiciones Intralaborales

A partir de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial del Ministerio de la Protección Social (2010), *Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo [...] Los dominios considerados son las demandas del trabajo, el control, el liderazgo y las relaciones sociales, y la recompensa* (p.20)

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales

Constructos	Dominios	Dimensiones
Condiciones Intralaborales	Demandas del Trabajo	Demandas Cuantitativas
		Demanda de Carga Mental
		Demandas Emocionales
		Demandas de Responsabilidad del Cargo
		Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico
		Demandas de la Jornada de Trabajo
		Consistencia del Rol
	Influencia del Ambiente Laboral sobre el	

Extralaboral	
Control	Control y Autonomía sobre el Trabajo
	Oportunidades de Desarrollo y Uso de Habilidades y Destrezas
	Participación y Manejo del Cambio
	Claridad del Rol
	Capacitación
Liderazgo y Relaciones en el Trabajo	Características del Liderazgo
	Relaciones Sociales en el Trabajo
	Retroalimentación del Desempeño
	Relación con los Colaboradores (Subordinados)
Recompensa	Reconocimiento y Compensación
	Recompensas derivadas de la Pertenencia la Organización y del Trabajo que se Realiza

Fuente: investigadores, 2017

Asimismo, se definen las condiciones extralaborales, las cuales deben ser evaluadas para identificar el tipo de factor de riesgo psicosocial al que se encuentra expuesto el empleado.

Condiciones Extralaborales

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

Tabla 2. Dimensiones Extralaborales

Constructos	Dimensiones
Condiciones Extralaborales	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales

Situación económica del grupo familiar

Características de la vivienda y de su entorno

Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo

Desplazamiento vivienda - trabajo vivienda

Fuente: investigadores, 2017

Finalmente, dentro de los factores psicosociales existe una dimensión que hace referencia a las características particulares de cada empleado, éstas son denominadas por el Ministerio de la Protección Social (2010) como:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el número de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el cargo, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras. (p.27)

Por otra parte, el identificar los factores de riesgo psicosocial (con su respectivo nivel) a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores de cada empresa, brinda la oportunidad de hacer la relación con aquellas variables de la calidad de vida laboral en las cuales están generando impacto, en consecuencia, orienta de forma clara las necesidades reales de

intervención. En este orden de ideas, después de abordar conceptualmente los factores psicosociales con sus dimensiones, se hace necesario revisar teóricamente la calidad de vida laboral, al igual que sus variables.

Engagement

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

Sin embargo, también es evidente el desarrollo de la psicología, que en una de sus muchas incidencias, ha estado enfocada en las variables que existen dentro del trabajo. Es allí, donde surge una nueva corriente que reconoce las fortalezas de las personas e inicia su estudio valorando las capacidades que algunos individuos desarrollan para afrontar circunstancias difíciles; de manera que queden manifiestos los rasgos positivos, las actitudes, las emociones y las conductas que provocan salud, bienestar, satisfacción e incluso felicidad. (Cárdenas, 2014, pág. 6)

Esta corriente es conocida como “Psicología Positiva” porque está centrada y habla desde las capacidades y las cualidades humanas. Es precisamente en esa corriente donde, surge el concepto de Engagement el que hace alusión a los factores que generan en el ser humano

satisfacción por el trabajo realizado, implicando altos niveles de participación, energía y eficacia.

De acuerdo con Schaufeli & Bakker (citado por Rodríguez, s.f) el Engagement es Un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en la tarea que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades. La dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. (pág. 243)

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

Para Salanova & Llorens (citados por Cárdenas, 2014) existen consecuencias del Engagement que pueden ser vistas tanto en los individuos como en la organización. Para los individuos, respecto al ámbito laboral pueden identificarse: conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender cosas nuevas, motivación para tomar nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelización del cliente (...) con respecto a la organización, el engagement propicia satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de abandono del trabajo, desempeño de tareas, disminución de quejas, salud. (pág.. 38 – 39)

Surgiendo así en el individuo, un sentido de pertenencia y compromiso hacia el trabajo

pero siendo vista la labor realizada, como un reto que resulta satisfactorio. Sin embargo, es importante no solo entrar a describir las consecuencias del Engagement que fueron mencionadas, sino que además es de resaltar que cuando se hable de este, se deben integrar dos tipos de recursos: los recursos personales y los organizacionales.

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

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

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

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

afrentamiento y motivación para emprender cosas nuevas.

Para Salanova y Schaufeli (citados por Cárdenas, 2014) los recursos organizacionales son aquellos recursos que tienen la función de ser motivadores intrínsecos, porque fomentan el crecimiento personal y profesional de los empleados, su aprendizaje y su desarrollo. Pero también pueden desempeñar el papel de motivadores extrínsecos porque son instrumentos fundamentales para el logro de los objetivos de trabajo. (Cárdenas, 2014, pág. 244)

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

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

Autoeficacia Percibida

Con el paso de los años, han surgido interrogantes en el campo de la psicología sobre las acciones del ser humano y como estas, se encuentran influidas por los sentimientos y creencias de cada individuo. De allí, surge la teoría sobre la Autoeficacia fundamentada en dos postulados

principalmente: *el primero es que las intervenciones que modifican el ambiente son eficaces para modificar la conducta y la segunda es que la intervención cognitiva del sujeto es imprescindible.* (Velasquez, 2012). Es decir, aunque en el medio existen factores que ayudan a intervenir la conducta, es el propio ser humano el que se vuelve creador y modificador de su propia concepción y desarrollo de vida.

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

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

La segunda, está ligada al nivel de esfuerzo y perseverancia que invierten las personas en actividades específicas y en los obstáculos que se les presentan durante el desarrollo de estas. La tercera se relaciona con cómo el comportamiento humano está influido por los pensamientos y las reacciones emocionales. Finalmente, la cuarta afectación está asociada al tipo de libertad que

tenga el sujeto sobre su propio futuro. Es decir, entre mayor libertad tengan los sujetos, estos se impondrán mayores retos e intensifican esfuerzos sintiéndose eficaces. Pero, cuando el rendimiento es menor respecto de las metas propuestas entonces el sujeto empieza a sentir ciertos grados de estrés, a evitar las tareas que se están realizando y a pasar el interés por actividades nuevas.

Pajares & Shunk (citados por Olaz, 2001) consideran que la función de la autoeficacia ayuda a crear un tipo de “profecía autocumplida”, ya que la mayor perseverancia asociada a una creencia de eficacia fuerte conduce a un mejor rendimiento, el cual, a su vez, conduce a un sentido de eficacia personal incrementado, mientras que las creencias de autoeficacia débiles limitan el potencial del sujeto para fortalecer sus creencias de autoeficacia. Las personas de baja autoeficacia, por ejemplo, pueden considerar a las actividades que deben realizar mucho más difíciles de lo que realmente son, lo cual les ocasionará un alto grado de estrés y ansiedad así como pensamientos negativos acerca de su posible desempeño. Un alto nivel de autoeficacia, por otra parte, brinda una mayor confianza y serenidad en el afrontamiento de tareas difíciles. (Olaz, 2001, pág. 24)

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

6 Metodología

6.1 Tipo de investigación y diseño

El tipo de estudio que se utilizó en la investigación fue de carácter correlacional, pues según Roberto Hernandez Sampieri(2008) se le califica de esta forma porque a partir de la medición de dos o más variables de manera independiente se pretende establecer si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación encontrada.

La utilidad y el propósito de este tipo de estudios Según Roberto Hernandez Sampieri (2008) se orientan a saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra, es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable a partir del valor que tiene en la variable o variables relacionadas.

El diseño de la investigación que se utilizó es de tipo No Experimental o Expost-facto, conceptualizado por Roberto Hernández Sampieri (2008) como un tipo de investigación en la que no hay manipulación deliberada de las variables de estudio. Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para su posterior análisis. Así mismo, es un estudio transeccional correlacional.

6.2 Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por 180 personas que ocupan cargos operativos del área de recreación de la Caja de compensación de caldas. Todas las personas fueron invitadas a participar y solo asistieron 100.

A continuación se presentan las características sociodemográficas y laborales de los participantes en el estudio.

Tabla 3. Características sociodemográficas

Variables	Característica	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	54	54%
	Femenino	46	46%
Edad	18-23	5	5%
	24-29	8	8%
	30-35	19	19%
	36-40	13	13%
	41-45	14	14%
	46-50	18	18%
	Más de 50	23	23%
Escolaridad	Primaria Incompleta	5	5%
	Bachiller Incompleto	16	16%
	Bachiller Completo	55	55%
	Técnico Incompleto	8	8%
	Técnico Completo	10	10%
	Universitario Incompleto	1	1%
	Universitario Completo	5	5%
Estado Civil	Casado	26	26%
	Soltero	28	28%
	Separado	11	11%
	Unión Libre	33	33%
	Viudo	2	2%
Estrato	1	30	30%
	2	51	51%
	3	17	17%
	4	2	2%
Tipo de Vivienda	Propia	38	38%
	Familiar	38	38%
	Arrendada	24	24%
Número de Personas a cargo	0	8	8%
	1	23	23%

2	22	22%
3	33	33%
4	10	10%
5	4	4%

Fuente: investigadores, 2017

En términos generales la población de trabajadores objeto de este estudio está conformada por individuos maduros, cuya edad en promedio supera los 40 años, con una representación equilibrada entre hombres y mujeres; cuyo nivel académico porcentual más alto es el de bachilleres.

Es una población tradicional en la cual más del 50% son casados, casadas y en unión libre, un 28% es soltero/a. Un alto porcentaje vive en estratos sociales 1 y 2; el 38% posee vivienda propia, mientras el 24% debe cancelar arriendo y el restante 38% reside en casa familiar.

La población presenta características particulares ya que el 65% tienen más de 2 personas a cargo y son cabezas de hogar lo que hace que su trabajo sea fundamental para el cumplimiento de sus obligaciones económicas.

Al igual que las características socio-demográficas, existen unos aspectos ocupacionales de los trabajadores que también pueden modular los factores psicosociales intra y extralaborales, tales como la antigüedad en la empresa, el tipo de contratación y la modalidad de pago, entre otras, las cuales se indagan con los instrumentos de la batería para la evaluación de los factores psicosociales.

Tabla 4. Características laborales

Variables	Característica	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de Contrato	Temporal menos de 1 año	22	22%
	Fijo más de 1 año	53	53%
	Indefinido	25	25%
Tiempo en la Empresa	Menos de 1 año	26	26%
	De 1 a 3 años	17	17%
	De 4 a 6 años	15	15%
	De 7 a 10 años	8	8%
	De 11 a 15 años	8	8%
	De 16 a 20 años	9	9%
	De 21 a 25 años	10	10%
	Más de 26 años	7	7%
	Tiempo en el Cargo	Menos de 1 año	13
De 1 a 3 años		29	29%
De 4 a 6 años		23	23%
De 7 a 10 años		9	9%
De 11 a 15 años		4	4%
De 16 a 20 años		8	8%
De 21 a 25 años		7	7%
Más de 26 años		6	6%
Horas diarias trabajadas	8	100	100%

Fuente: investigadores, 2017

Se encontró que el 53% de los trabajadores intervenidos tienen más de un año de vinculación con la empresa; el 25% tiene contrato indefinido, aspecto que puede ser interpretado como garante de seguridad por la percepción de estabilidad en su trabajo.

El mayor porcentaje de las personas con un 29% llevan en su cargo entre 1 y 3 años, seguido del 23% de 4 a 6 años lo que indica que han adquirido experiencia en el desarrollo de sus funciones.

Para esta área específica el objeto del estudio solo se encontró en tipos de cargos como:

operador y de servicios generales con un 74% los cuales son todas las personas que laboran en los centros recreacionales haciendo las labores de alimentación, preparación de cabañas, apartamentos y el mantenimiento de los espacios recreativos, piscinas y prados; frente al 26% que son apoyo administrativo y desempeñan funciones relacionadas con el soporte de las plataformas de restaurante, alojamiento y mantenimiento.

6.3 Instrumentos

Para efectos de la investigación y con el objetivo de recolectar información veraz y confiable, se utilizaron los siguientes instrumentos de la batería de riesgo psicosocial del Ministerio de Protección Social:

Cuestionario para evaluación de factores psicosociales intralaborales (Forma B)

El cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral es un instrumento diseñado para evaluar condiciones propias del trabajo, de su organización y del entorno en el que se desarrolla, las cuales bajo ciertas características, pueden llegar a tener efectos negativos en la salud del trabajador o en el trabajo. Este cuestionario está compuesto por cuatro grandes agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas estos son aplicados a:

- Auxiliares: cargos en los que se requiere el conocimiento de una técnica o destreza particular. Quienes ocupan estos cargos tienen menor autonomía, por lo cual su actividad laboral está guiada por las orientaciones o instrucciones dadas por un nivel superior. Por ejemplo, secretarias, recepcionistas, conductores, almacenistas, digitadores, entre otros.
- Operarios: comprende cargos en los que no se requieren conocimientos especiales. El

trabajador sigue instrucciones precisas de un superior. Por ejemplo, ayudantes de máquina, conserjes, personal de servicios generales, obreros o vigilantes, entre otros.

Formas Forma A F.

Cuestionario para evaluación de factores psicosociales extralaborales

Condiciones extralaborales: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar
- Vivienda y entorno
- Influencia de lo extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa

Cuestionario de Engagement

En este cuestionario se refleja la actitud positiva hacia el trabajo y hacia la organización (reflejada en la satisfacción laboral, compromiso organizacional y baja intención de abandonar el trabajo), alta motivación para aprender cosas nuevas y asumir nuevos retos en el trabajo, conductas de iniciativa personal, desempeño exitoso en las tareas, una mayor calidad del servicio

a los clientes y un aumento de la salud de los empleados, siendo uno de los indicadores de ésta la disminución de quejas psicosomáticas.

Cuestionario de Autoeficacia percibida

En este cuestionario se determina el factor motivacional y determinan, en gran medida, la elección de actividades, el esfuerzo y la persistencia en las tareas elegidas, los patrones de pensamiento y las respuestas emocionales.

Ficha de datos generales (información sociodemográfica y laboral)

Es la variable que indaga la batería de instrumentos para la evaluación de los Factores Psicosociales requiriendo la siguiente información:

Sexo Edad Estado civil, grado de escolaridad (último nivel de estudios alcanzado), Ocupación o profesión, lugar de residencia actual, estrato socioeconómico de la vivienda, tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo), número de personas a cargo.

6.4 Procedimiento

En este punto se explican las diferentes fases secuenciales que se utilizaron para desarrollar la investigación, desde la búsqueda de los elementos teóricos, la definición del contexto de estudio, hasta la interpretación de los hallazgos:

- Etapa de preparación: En esta etapa se realizó una revisión bibliográfica para la construcción, no sólo de los antecedentes, sino del marco conceptual que soportaría teóricamente esta investigación; la búsqueda se concentró en revistas, tesis, publicaciones de

autores que han dedicado gran parte de su experiencia vivencial y académica a los temas referentes al objeto de estudio.

- Etapa de desarrollo: se requirió contactar a los directivos de Gestión Humana de la Caja de Compensación Familiar de Caldas, a los cuales se les presentó la propuesta, con el fin de contar no sólo con la autorización requerida para la aplicación del ejercicio sino para definir en conjunto, cuál sería la población de interés en la cual se efectuaría el estudio. Posteriormente se procedió a socializar el ejercicio con los trabajadores pertenecientes a la muestra seleccionada y a solicitar su autorización de manera voluntaria. Se procedió a aplicar los instrumentos de forma individual, los cuales fueron entregados en medio físico a cada uno de los participantes, quienes procedieron a diligenciar después de haber recibido las indicaciones pertinentes.

- Etapa de análisis de resultados El análisis e interpretación de los datos se propuso con base en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, elaborado por el Ministerio de la Protección Social (2010):

La aplicación de los instrumentos que conforman la batería, permite recolectar los datos sociodemográficos y ocupacionales de los trabajadores, y establecer la presencia o ausencia de factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral. Así mismo, cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de cinco niveles: sin riesgo o riesgo despreciable, riesgo bajo, riesgo medio, riesgo alto y riesgo muy alto. (p.28)

7 Presentación y análisis de resultados

El presente análisis da cuenta de las evidencias encontradas en las respuestas dadas por los participantes en la investigación a los diferentes cuestionarios

Inicialmente se describen los resultados de los factores psicosociales a nivel intralaboral, protectores y de riesgo.

Seguidamente se describen los resultados evidenciados en los factores psicosociales a nivel extralaboral, que comprenden aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador.

Posteriormente se presentan los resultados encontrados en las variables de Engagement y autoeficacia percibida.

Finalmente se describen las correlaciones entre las diferentes variables objeto de estudio.

7.1 Factores Psicosociales

7.1.1 Características Intralaborales:

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su

organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

A continuación se presenta en la siguiente tabla los resultados evidenciados en cada uno de los dominios:

Tabla 5. Características Intralaborales

Dominios	Sin riesgo o riesgo despreciable	Baj o	Medio	Alto	Muy alto
Liderazgo y relaciones	12%	14%	22%	33%	19%
Control y autonomía	34%	18%	20%	14%	14%
Demandas del trabajo	9%	18%	12%	28%	33%
Recompensas	20%	16%	23%	21%	20%

Fuente: investigadores, 2017

Haciendo un análisis de los dominios en las condiciones intralaborales de manera generalizada y como se observa en la tabla anterior se identifica que:

Las personas evidencian de forma negativa el dominio demandas del trabajo con un 61% lo que nos lleva a su definición la cual se refiere a las exigencias que el trabajo le impone al individuo y pueden ser de diversa naturaleza, como: cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Por el contrario, con el dominio control y autonomía con un porcentaje de 52% las personas objeto de este estudio ven que en el desarrollo de sus funciones tienen la posibilidad de influir en sus actividades ya sea en su iniciativa, desarrollo de habilidades y conocimientos, autonomía y capacitación además de poder tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.

A continuación se realiza el análisis de cada una de las dimensiones de cada dominio con el propósito de entender realmente cuáles son los factores protectores y de riesgo que estimulan

y/o afectan a las personas objeto de este estudio:

Tabla 6. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Característica de liderazgo	27%	22%	15%	19%	17%
Relaciones sociales	7%	15%	22%	18%	38%
Retroalimentación del desempeño	15%	19%	8%	34%	24%
Relación con colaboradores	12%	13%	22%	33%	20%

Fuente: investigadores, 2017

7.1.2 Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

En la dimensión *características de liderazgo* se encontró que el 49% de los participantes percibe el liderazgo como un factor protector (sin riesgo el 27% y riesgo bajo 22%) donde consideran que su jefe (llamado líder en la empresa), tiene participación activa, gestiona adecuadamente aspectos relacionados con resolución de conflictos, planificación y asignación de tareas propias del área, lo que se traduce en interacción y apoyo del jefe a sus colaboradores; generando una comunicación que promueve el respeto mutuo, la motivación y participación de los mismos.

Mientras que el 36% de los participantes lo considera como un factor de riesgo, (19% alto; 17% muy alto), lo que permite observar que o bien el liderazgo ejercido sobre los empleados requiere procesos de desarrollo y nuevas miradas para que no se constituya en un factor negativo para los colaboradores; o bien el equipo de trabajo debe ser abordado para que se establezcan claridades sobre los roles y enriquecer la experiencia de trabajo para que este factor no sea interpretado de manera negativa.

En la dimensión *relaciones sociales* el 56% de los participantes evidencia dificultades para desarrollar el trabajo en equipo, ya que por las características propias de su tarea es limitado el contacto con otros compañeros, su calidad de interacción no son lo suficientemente fuertes para fortalecer el apoyo entre ellos, lo que también afecta de manera directa la integración del equipo de trabajo.

Frente a la dimensión *retroalimentación del desempeño* la cual se trata de la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo y donde esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño, se puede observar que los participantes presentan un factor de riesgo en un 58%, lo que indica que ellos cuentan con una inadecuada, deficiente o inoportuna información lo que genera una percepción negativa frente a la retroalimentación ya sea por no conocer sus plan de mejoramiento o porque no se evidencia su aporte a la organización.

Finalmente, para este dominio se observa que en la dimensión *relación con los colaboradores* se presenta un factor de riesgo de un 53%, la cual nos identifica que la interacción y la comunicación con los jefes es deficiente presentándose dificultades laborales en la manera de tomar decisiones y la forma cómo solucionan los inconvenientes presentados en la realización de sus tareas.

Tabla 7. Dominio control sobre el trabajo

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Claridad del Rol	30%	12%	17%	20%	21%
Capacitación	51%	17%	9%	16%	7%

Participación y Manejo del Cambio	25%	29%	8%	26%	12%
Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades	31%	21%	20%	21%	7%
Control y Autonomía sobre el Trabajo	40%	28%	15%	5%	12%

Fuente: investigadores, 2017

La *claridad el rol* como dimensión busca determinar papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa.

Con base en las evidencias en las respuestas de los participantes el 42% de ellos la perciben de manera positiva lo que indica que la organización ha entregado la información suficiente para la realización de cada una de sus funciones y la forma como sus resultados impactan en el ejercicio de la empresa.

Por otro lado se debe tener en cuenta esta dimensión ya que el 41 % dice ser un factor de riesgo lo que indica que casi la mitad de los participantes sienten débil la comunicación entregada frente a sus funciones y a sus resultados.

Se observa que la dimensión *capacitación* está definida como una serie de procesos de formación e instrucción en cuantos aspectos específicos ya sea para mejorar los procesos, gestión entre personas o instrucciones de manejo, con el fin de mejorar las habilidades y conocimientos de los colaboradores.

Conforme a los resultados obtenidos, se considera un factor protector, debido a que la mayoría de las personas revelan que han recibido aporte en cuanto capacitación con un 68% frente al 23% que lo percibe de riesgo, esto debido a que consideran que el acceso a las

actividades de capacitación es limitado o inexistente y que estas no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Frente a la dimensión *participación y manejo del cambio* se puede detectar que el 54% de los participantes lo perciben ven como factor protector, indicando que los participantes sienten que existen mecanismos orientados a incrementar la capacidad de adaptación a las diferentes transformaciones que se presentan en su contexto laboral y la información es suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.

Con relación a la posibilidad que el trabajo le brinda al participante de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos lo determinan como factor protector con un 51% lo que confirma que las asignaciones de labores son asignadas según la cualificación de los participantes.

Por el tipo de actividad que deben realizar los participantes y teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos es totalmente repetitivo, se evidencia que la capacidad de decisión que tiene el colaborador en aspectos tales como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los descansos no es restringida, lo cual se manifiesta como un factor protector con un 52%.

Tabla 8. Dominio demandas del trabajo

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Demandas Ambientales y de Esfuerzo	23%	23%	27%	17%	13%
Demandas emocionales	23%	20%	26%	18%	13%
Demandas cuantitativas	10%	37%	18%	23%	12%
Influencia del Trabajo sobre el Entorno	8%	19%	9%	42%	22%

Demandas de Carga Mental	23%	32%	16%	14%	15%
Demandas de la Jornada	13%	21%	22%	25%	19%

Fuente: investigadores, 2017

Con relación a la dimensión *demandas ambientales y de esfuerzo* la cual hace referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucra las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial.

Para la población objeto de este estudio es un factor protector con un 43% debido a que son personas que sus actividades son realizadas en los centros recreacionales y aunque hay temporadas de temperatura alta al ser ellos la mayoría del sector se hace más fácil el adaptarse y sus esfuerzos físicos no genera molestia, fatiga o preocupación, ni en ningún momento afecta el desempeño del trabajador.

Las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador, y esas exigencias emocionales como trabajadores nos demandan habilidades de entendimiento con los demás y el ejercer un autocontrol de sí mismo con un solo fin de no afectar el desempeño de la labor, para los participantes de esta investigación es un factor protector con un 43% indicando que las personas aunque se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo, lo saben manejar y no interfieren en el cumplimiento de su labor

Las demandas cuantitativas se refieren a las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo para lo cual los participantes lo ven como un factor protector con un 47% lo que revela que:

El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas por lo tanto su ritmo es calmado y no hay limitación en el número y duración de las pausas o trabajar en un tiempo adicional para cumplir con los resultados esperados.

Cuando se habla de *influencia del trabajo sobre el entorno*, se hace referencia a la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral.

Particularmente para los participantes es un factor de riesgo con un 64% debido a que tienen altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo ya que su descanso es un día en la semana contrario a su familia que son los fines de semana lo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Las exigencias de *carga mental* son calificadas por los participantes como un factor protector con un 55% reflejando que las tareas que realizan no exigen un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada o que puede provenir de diversas fuentes y que además la información es exacta, sencilla y detallada para realizar el trabajo.

Contrario lo que sucede con las *demandas de trabajo* pues lo perciben como un factor de riesgo con un 44% relacionándolo con las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, esto se ve reflejado en las jornadas los días domingos y festivos que son donde más carga laboral poseen por ser los días de

entrega de las unidades habitacionales en los centros recreacionales lugar donde laboran.

Tabla 9. Recompensas

Dimensiones	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Recompensas Derivadas de la Pertinencia	56%	15%	10%	4%	15%
Reconocimiento y Compensación	15%	21%	27%	20%	17%

Fuente: investigadores, 2017

En el análisis de los resultados de esta dimensión se encontró que lo perciben como un factor protector con un 71% lo que refleja que el sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es muy alto, ellos perciben una gran estabilidad laboral y los individuos se sienten a gusto e identificados con las tareas que realizan.

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, en esta dimensión el 37% de los trabajadores objeto del estudio consideran que, el reconocimiento que se hace de la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos y logros, y que la organización no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo.

Mientras un 36% considera que su reconocimiento en confianza, remuneración y valoración son consecuentes con sus esfuerzos, que la organización es muy cumplida en su salario y acuerdos y que su desempeño es tenido en cuenta para las oportunidades de desarrollo.

7.1.3 Condiciones extralaborales:

Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extra laborales que se evalúan a través de la batería se presentan.

Tabla 10. Condiciones extralaborales

Constructos	Sin riesgo o riesgo despreciable	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Tiempo fuera del Trabajo	10%	15%	21%	28%	26%
Relaciones familiares	56%	30%	4%	7%	3%
Comunicación y Relaciones Interpersonales	16%	18%	20%	21%	25%
Situación económica	15%	4%	37%	19%	25%
Características de la Vivienda	22%	19%	17%	20%	22%
Influencia del Entorno sobre el Trabajo	18%	16%	14%	24%	28%
Desplazamiento vivienda - trabajo	19%	22%	22%	21%	16%

Fuente: Fuente: investigadores, 2017, resultados de investigación.

En el análisis de esta dimensión se observa que es percibida por los participantes como factor de riesgo; con un porcentaje del 54% debido a que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es limitada sumado a que la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos, o para atender asuntos personales o domésticos es limitada o insuficiente.

Para los participantes la dimensión *relaciones familiares* es percibida como factor protector con un 86% lo que indica que el nivel de relación y apoyo que tienen cada trabajador con su núcleo familiar está fortalecido y esto ayuda al desempeño y desarrollo de sus funciones.

Contrario pasa con la dimensión *comunicación y relaciones interpersonales* la cual es apreciada como factor de riesgo con un 46% debido a que sienten que la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa y/o deficiente, la relación con amigos o allegados es conflictiva y la ayuda (apoyo social) que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es poca o inexistente.

La situación económica de los participantes es un factor de riesgo como se puede ver en la gráfica con un porcentaje del 44% en donde los ingresos familiares no son suficientes para costear las necesidades del grupo familiar y más aún cuando existen deudas grandes las cuales son difíciles de cancelar.

Las *características de la vivienda* en los factores extralaborales 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 lo que en este estudio hay una paridad entre factor de riesgo con 42% y el factor protector con un 41%, lo que evidencia que en los participantes existen situaciones precarias en sus viviendas, algunas condiciones de su entorno desfavorecen el descanso, la comodidad del individuo y la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, medios de transporte e incluso servicios de salud.

Todos los seres humanos tienen en su entorno situaciones y exigencias según los roles familiares y personales pero es de cada uno, que éstos afecten o no directamente las actividades laborales que se desarrollan diariamente. Como lo muestra la gráfica anterior, los participantes ven estas exigencias de manera negativa ya que 52% lo sienten como factor de riesgo por tal motivo son personas que las situaciones de vida familiar ya sean emocionales o económicas afectan no solo su bienestar sino también su rendimiento y las relaciones con sus compañeros de

trabajo.

Finalmente en la dimensión *desplazamiento vivienda-trabajo* el 41% lo perciben como factor protector debido a que el desplazamiento a su trabajo al igual que su transporte es fácil y cómodo, mientras el 37% de las personas lo ven como incómodo, especialmente por el tiempo de desplazamiento; ya que las personas que residen en la ciudad de Manizales tardan aproximadamente 45 minutos en llegar hasta su lugar de trabajo, “los centros recreacionales”, dicha distancia hace que se aumente la fatiga, aunque la empresa facilita el transporte de ida y de regreso.

7.2 Engagement: a continuación se presenta las puntuaciones promedio e ítems que constituyen la variable Engagement

Tabla 11. Engagement

Dimensión	Promedio de la dimensión	Ítem de la dimensión	Promedio del ítem
Vigor	5.5	Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional	5.2
		Me entusiasma mi trabajo	5.8
		Mi trabajo me motiva	5.6
		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	5.5
		Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago	5.8
		Mi trabajo me plantea retos constantes	4.8
Dedicación	5	Mi trabajo me absorbe	3.9
		Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo	5.2
		Incluso cuando las cosas no van bien, saco fuerzas para seguir trabajando	5.9
Absorción	4.5	Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor	4.7

Me “dejo llevar” por mi trabajo	4.8
Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	3.9

Fuente: investigadores, 2017

Con relación al engagement; entendido como el grado de motivación que tiene una persona para desarrollar sus funciones y el nivel de compromiso con la empresa que representa; a partir de tres (3) factores como son: vigor, dedicación y absorción, medidos de cero (0) a seis (6); donde cero (0) es el grado inferior y seis (6) el mayor grado; se encontraron los siguientes resultados en las personas encuestadas.

En el componente de vigor, que alude a la fuerza o energía con la que se desarrollan las funciones correspondientes al cargo, como arroja la tabla anterior; el entusiasmo y el orgullo y compromiso con el trabajo calificados con 5,8; permite ver que los empleados tienen una sensación de bienestar con el cargo y las funciones para las que fueron contratados, que les impulsan y proyectan a desarrollar sus funciones con energía e ímpetu para lograr las metas propuestas.

El postulado anterior se puede ratificar con la calificación del ítem: mi trabajo me motiva, calificado con 5,6; lo que conduce a afirmar que un alto porcentaje de los empleados siente niveles altos de satisfacción con su desempeño ocupacional y esto a su vez favorece el factor de engagement o grado de pertenencia con la empresa para la cual se trabaja.

De otro lado, El puntaje más bajo en el componente de vigor, se encuentra el ítem: mi trabajo me plantea retos constantes, con 4,8; dicho puntaje se puede interpretar como un factor positivo; en la medida en que los retos constantes en el desarrollo de las funciones generan cierto grado de interés y evitan la sensación de estar envueltos en la rutina.

Seguidamente se observa el componente de dedicación, en el que se evidencia que la motivación para desarrollar las funciones y el compromiso con la empresa; es alta en las personas que participaron del presente estudio; en tanto que la calificación más alta, con 5,9; corresponde a que aún en medio de situaciones adversas o difíciles, se remontan y cumplen con sus compromisos.

Mientras que el puntaje más bajo de éste componente es de 3,9 para el ítem: mi trabajo me absorbe, lo que permite ver que aunque existe la sensación de bienestar y motivación; también opera una sensación de que el tiempo que se invierte en el trabajo es alto, con relación a lo que se espera. Este aspecto bien podría estar directamente relacionado con los tiempos que se deben invertir en el transporte de Manizales al centro vacacional lo que hace percibir las jornadas laborales más largas y agotadoras.

Finalmente en el componente de absorción; entendido este como el grado de ocupación en las funciones laborales, se puede ver que con una calificación de 4,8 el ítem de “me dejo llevar por mi trabajo” permite hacer dos lecturas; una que bien podría ser un factor que disminuye la motivación, al tener la sensación de que el trabajo ocupa tanto tiempo que poco espacio queda para otras actividades que tengan que ver con los intereses o afinidades del ser (deporte, familia, lectura, entre otros).

De otro lado, se puede interpretar que es tal el grado de amor y motivación con las labores que se desempeñan; que el tiempo pasa casi sin ser percibido y al revisar las otras áreas se observan vacíos, lo que se podría soportar con la calificación de 4,8 para el ítem de: Me “dejo llevar” por mi trabajo, como una acción casi inconsciente del tiempo que se invierte en las instancias laborales. Sería importante profundizar en este tipo de sensaciones, para tener una

lectura más clara con base en los relatos directos de los participantes en el estudio, relacionados con los momentos del mes o el tipo de funciones que hacen sentir que el trabajo les absorbe el tiempo o se “dejan llevar”.

En términos generales se puede afirmar que el factor de engagement o motivación laboral es alto para los empleados de la caja de Compensación Familiar; y más específicamente del área de recreación y deporte, que fue donde se realizó el abordaje.

Así pues se concluye en este factor que los grados de motivación de los empleados de recreación y deportes que hicieron parte del presente estudio; afectan de manera positiva el ambiente laboral y las relaciones al interior del área; ya que sienten que su campo de acción o su quehacer ocupacional les satisface, es decir, se ajusta a sus proyecciones inmediatas, sus perfiles y sus aspiraciones; de tal manera que les impulsa a tener sentido de pertenencia alto por la empresa.

Tabla 12. Correlación dominio psicosocial y engagement

		Vigor	Dedicación	Absorción
Dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Spearman	-,290**	-,043	-,198*
	Sig. (bilateral)	,003	,670	,049
	N	100	100	100
Dominio: control sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,223*	,129	-,190
	Sig. (bilateral)	,026	,201	,058
	N	100	100	100
Dominio: demandas del trabajo	Correlación de Spearman	-,007	,266**	,070

	Sig. (bilateral)	,942	,008	,490
	N	100	100	100
Dominio: recompensas	Correlación de Spearman	-,407**	,069	-,052
	Sig. (bilateral)	,000	,493	,608
	N	100	100	100
Puntaje total factores de riesgo psicosocial intralaboral	Correlación de Spearman	-,265**	,160	-,162
	Sig. (bilateral)	,008	,112	,107
	N	100	100	100

Fuente: investigadores, 2017

Al analizar el puntaje total se evidencia correlación significativa entre los factores psicosociales intralaborales con vigor (al nivel 0,01) su nivel es medio bajo, en este sentido a medida que el trabajador sienta que las características de su trabajo y las condiciones de la empresa atentan de manera directa con su bienestar y su salud menos será la energía con la cual dedica a la realización de su tareas lo que conlleva a la reducción de su productividad y por ende a entorpecer los procesos internos de la organización.

Tabla 13. Correlación dimensiones de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y engagement

Dimensiones Psicosociales	Vigor	Dedicación	Absorción	
Características de Liderazgo	Correlación de Spearman	-,254*	-,032	-,111
	Sig. (bilateral)	,011	,751	,274
	N	100	100	100
Relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Spearman	-,187	-,010	-,127
	Sig. (bilateral)	,063	,923	,207
	N	100	100	100
Retroalimentación del	Correlación de	-,176	-,022	-,116

desempeño	Spearman			
	Sig. (bilateral)	,080	,828	,251
	N	100	100	100
 dominio: liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Spearman	-,290**	-,043	-,198*
	Sig. (bilateral)	,003	,670	,049
	N	100	100	100

Fuente: investigadores, 2017

Al analizar el dominio de Liderazgo se evidencia una correlación significativa (al nivel del 0.01) entre las características de liderazgo con el vigor.

En este sentido, en la medida en que se evidencie que el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse y relacionarse respetuosa y eficientemente, y para estimular y permitir la participación de sus colaboradores, las personas presentan menos acciones de energía y entusiasmo sobre su capacidad para el desarrollo de sus funciones encomendadas.

Aunque su correlación es significativa como se mencionó anteriormente el nivel de la misma de baja.

Tabla 14. correlación Control sobre el trabajo y engagement

Dimensiones psicosociales	Vigor	Dedicación	Absorción	
Claridad de rol	Correlación de Spearman	-,100	,081	-,128
	Sig. (bilateral)	,323	,421	,205
	N	100	100	100
Capacitación	Correlación de Spearman	-,027	,070	,084
	Sig. (bilateral)	,791	,489	,409
	N	100	100	100
Participación y manejo del cambio	Correlación de Spearman	-,181	,107	-,122

	Sig. (bilateral)	,072	,288	,226
	N	100	100	100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Correlación de Spearman	-,351**	-,019	-,229*
	Sig. (bilateral)	,000	,855	,022
	N	100	100	100
Control y autonomía sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,128	,104	-,172
	Sig. (bilateral)	,206	,304	,086
	N	100	100	100
DOMINIO: Control sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,223*	,129	-,190
	Sig. (bilateral)	,026	,201	,058
	N	100	100	100

Fuente: investigadores, 2017

Haciendo el análisis del dominio de control sobre el trabajo se identifica una correlación significativa (al nivel del 0.01) entre las oportunidades de desarrollo de habilidades con el vigor, lo que indica que los trabajadores en la medida que sienten que sus tareas no permiten el desarrollo de nuevas habilidades su entusiasmo y ganas por desarrollar las funciones se ve disminuido o trabaja a un ritmo que no aporta al mejoramiento de la productividad.

Tabla 15. correlación dimensión Demandas del trabajo y engagement

DIMENSIONES PSICOSOCIALES		VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Correlación de Spearman	-,064	,105	,060
	Sig. (bilateral)	,524	,297	,556
	N	100	100	100
Demandas emocionales	Correlación de Spearman	-,002	,052	-,090
	Sig. (bilateral)	,986	,604	,371
	N	100	100	100

Demandas cuantitativas	Correlación de Spearman	-,117	,085	,172
	Sig. (bilateral)	,245	,398	,087
	N	100	100	100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Correlación de Spearman	-,016	,127	,232*
	Sig. (bilateral)	,877	,208	,020
	N	100	100	100
Demandas de carga mental	Correlación de Pearson	,182	,115	,131
	Sig. (bilateral)	,070	,256	,195
	N	100	100	100
Demandas de la jornada de trabajo	Correlación de Spearman	-,234*	,206*	-,115
	Sig. (bilateral)	,019	,040	,253
	N	100	100	100
DOMINIO: Demandas del trabajo	Correlación de Spearman	-,007	,266**	,070
	Sig. (bilateral)	,942	,008	,490
	N	100	100	100

Fuente: investigadores, 2017

En el dominio de las demandas de trabajo encontramos una correlación significativa (al nivel de 0,05) entre las demandas de la jornada de trabajo y el vigor y la dedicación lo que indica que a medida que las personas sientan que su trabajo se desarrolla con jornadas prolongadas o se trabaja durante los días previstos para el descanso la energía y dedicación en el desarrollo de las actividades encomendadas no serán las adecuadas y los pensamientos positivos frente a la capacidad de realización serán cada vez menos.

Tabla 16. correlación dimensión Recompensas y engagement

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y	Correlación de Spearman	-,494**	,047	-,195

del trabajo que se realiza	Sig. (bilateral)	,000	,639	,052
	N	100	100	100
Reconocimiento y compensación	Correlación de Spearman	-,296**	,077	,023
	Sig. (bilateral)	,003	,445	,822
	N	100	100	100
DOMINIO: Recompensas	Correlación de Spearman	-,407**	,069	-,052
	Sig. (bilateral)	,000	,493	,608
	N	100	100	100

Fuente: investigadores, 2017

Analizando las dimensiones de recompensas se encuentra correlaciones significativas (al nivel del 0.01) entre la pertenencia a la organización, el reconocimiento y la compensación frente al vigor de las personas lo que nos indica que a medida que las personas sienten que la organización les aporta en su autorealización y estabilidad su capacidad, entusiasmo para realizar las funciones encomendadas estarán acordes no solo con los resultados esperados sino también se sentirán más identificados con cada una de sus tareas.

De otra manera a medida que los colaboradores sientan que su compensación se ajusta a sus tareas realizadas, que los beneficios de la organización están alineados con sus necesidades de bienestar estos sentirán más orgullo de trabajar para la organización y sus pensamientos serán enfocados al mejoramiento continuo de cada una de las tareas encomendadas.

7.3 Autoeficacia: a continuación se presenta las puntuaciones promedio e ítems que constituyen la variable Autoeficacia:

Tabla 17. Autoeficacia

Ítem De La Dimensión	Promedio Del Ítem
Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga	2.3
Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente	2.8
Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas	2.7
Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados	2.5
Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas	2.7
Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	2.4
Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo	2.4
Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario	2.7
Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer	2.6
Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo	2.6
Promedio total de autoeficacia	2.57

Fuente: investigadores, 2017

En términos de autoeficacia, entendida esta según Bandura como la capacidad que tienen los seres humanos de creer en sus propias habilidades para enfrentar retos y situaciones adversas; lo que se constituye en la base para impulsar acciones que permitan alcanzar las metas; de acuerdo con la tabla anterior; se puede observar que en términos generales la población objeto del presente estudio tiene una percepción alta de autoeficacia; calificada con un 2,57, de 3 puntos.

Lo anterior permite afirmar que la muestra de empleados del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar, objeto de este estudio, percibe de manera positiva sus habilidades

personales; lo que se constituye en fortaleza al momento de desempeñar las labores para las cuales fueron contratados y más aún en los momentos en los que se enfrenten retos o situaciones coyunturales en el campo laboral y personal.

Revisando los resultados que arroja la tabla se observa que el ítem más alto con 2,8, es: “Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente”. Teniendo presente que cualquier tipo de crisis implica una inversión adicional de energía y que generalmente demanda cambios; se puede interpretar que las personas encuestadas como tienen la percepción de poder enfrentarse a situaciones de crisis; aunque esto implique una demanda mayor de esfuerzo y acciones para salir con éxito de la situación que se presente en su entorno laboral; adicionalmente se ve una relación directa con la variable de vigor del factor engagement, el cual refleja la fuerza y entusiasmo con el que se asumen las labores y responsabilidades del cargo asignado.

Seguidamente se evidencian tres variables correlacionadas entre sí calificadas con 2,7: 1) Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas; 2) “Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas y 3) “Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario”. Estas variables dejan ver la autoconfianza en las habilidades de los empleados que participaron en el estudio, además de confirmar el postulado anterior de sobreponerse ante las crisis para superarlas.

Desde otro punto de vista, permite ver el valor de la persistencia que se requiere para alcanzar metas individuales y colectivas y estos ítems, a su vez, dejan ver una relación directa con el componente de engagement, en la variable de dedicación, la cual consiste en insistir, avanzar y proseguir, aún en medio de situaciones difíciles. Así pues, se podría afirmar que el

equipo humano de la muestra de participantes del área de recreación de la Caja de Compensación Familiar de Manizales, son empleados que confían en sus propias habilidades y capacidades para desempeñarse en las labores asignadas, lo que los conduce al cumplimiento de los objetivos y no se detienen fácilmente ante circunstancias que puedan parecer difíciles de asumir en el entorno laboral.

Finalmente, el ítem más bajo, con 2,3 es para “Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga”, factor que denota decisión en la acción y que para el caso de las personas estudiadas se puede observar la capacidad del ser de encontrar alternativas y caminos diversos para lograr objetivos que tienen que ver con el desempeño de su rol profesional y obtener los resultados esperados.

Tabla 17.1 Correlación Dominios psicosociales y autoeficacia

		Autoeficacia
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Spearman	-,318**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	100
Dominio: Control sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,223*
	Sig. (bilateral)	,026
	N	100
Dominio: Demandas del trabajo	Correlación de Spearman	,039
	Sig. (bilateral)	,699
	N	100
Dominio: recompensas	Correlación de Spearman	-,231*
	Sig. (bilateral)	,021
	N	100
Puntaje total Factores de riesgo psicosocial intralaboral	Correlación de Spearman	-,215*
	Sig. (bilateral)	,032
	N	100

Fuente: investigadores, 2017

Al analizar el puntaje total se evidencia una correlación significativa (al nivel del 0.05) entre el puntaje total de los factores psicosociales intralaborales con Autoeficacia.

En este sentido, en la medida en que se evidencie altos niveles de factores de riesgo psicosocial, las personas presentan menos pensamientos positivos sobre su capacidad para autorregular el desarrollo de sus funciones encomendadas.

Aunque su correlación es significativa como se mencionó anteriormente el nivel de la misma de baja.

Tabla 17.2 Correlación dimensiones Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y autoeficacia

	Autoeficacia	
Características de Liderazgo	Correlación de Spearman	-,291**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	100
Relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Spearman	-,172
	Sig. (bilateral)	,088
	N	100
Retroalimentación del desempeño	Correlación de Spearman	-,248*
	Sig. (bilateral)	,013
	N	100
Dominio: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Correlación de Spearman	-,318**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	100

Fuente: investigadores, 2017

Realizando el análisis de las dimensiones en el Dominio Liderazgo y relaciones sociales

en el trabajo existe una correlación significativa (al nivel del 0.01) en características de liderazgo y retroalimentación del desempeño con un 0,291 y 0,248 respectivamente con la Autoeficacia.

En este orden de ideas en la medida en que los jefes inmediatos tienen dificultades para comunicarse, relacionarse y retroalimentar a sus colaboradores menor será la convicción de las personas en sus habilidades personales y dificultad en la claridad con que cada uno identifique sus fortalezas y debilidades para mantener y mejorar su nivel de desempeño.

Tabla 17.3 Correlación dimensión Control sobre el trabajo y autoeficacia

Dimensiones Psicosociales		Autoeficacia
Claridad de rol	Correlación de Spearman	-,145
	Sig. (bilateral)	,150
	N	100
Capacitación	Correlación de Spearman	,004
	Sig. (bilateral)	,965
	N	100
Participación y manejo del cambio	Correlación de Spearman	-,255*
	Sig. (bilateral)	,010
	N	100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Correlación de Spearman	-,201*
	Sig. (bilateral)	,045
	N	100
Control y autonomía sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,196
	Sig. (bilateral)	,051
	N	100
DOMINIO: Control sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,223*
	Sig. (bilateral)	,026
	N	100

Fuente: investigadores, 2017

Al analizar cada una de las dimensiones del dominio Control sobre el trabajo se evidencia una correlación significativa (al nivel del 0.05) entre el puntaje de la participación y manejo del

cambio de 0,255 con Autoeficacia. En este sentido en la medida en que las personas carecen de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio y su vez denotan que sus aportes son ignorados menor será el nivel de esfuerzo y perseverancia que las mismas pongan en el desarrollo de las actividades viendo el cambio de manera negativa.

Tabla 17.4 Correlación dimensiones Demandas del trabajo y autoeficacia

	Dimensiones psicosociales	Autoeficacia
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	Correlación de Spearman	,118
	Sig. (bilateral)	,241
	N	100
Demandas emocionales	Correlación de Spearman	-,040
	Sig. (bilateral)	,690
	N	100
Demandas cuantitativas	Correlación de Spearman	-,177
	Sig. (bilateral)	,078
	N	100
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	Correlación de Spearman	,106
	Sig. (bilateral)	,293
	N	100
Demandas de carga mental	Correlación de Spearman	,069
	Sig. (bilateral)	,497
	N	100
Demandas de la jornada de trabajo	Correlación de Spearman	-,268**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	100
Dominio: Demandas del trabajo	Correlación de Spearman	,039
	Sig. (bilateral)	,699
	N	100

Fuente: investigadores, 2017

El puntaje de 0,268 en la dimensión de las Demandas de la jornada de trabajo nos da evidencia de una correlación significativa (al nivel del 0.01) con la autoeficacia lo que nos indica

que en la medida que las personas desarrollan jornadas prolongadas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso menor será el esfuerzo desarrollado en el cumplimiento de sus metas propuestas.

Tabla 17.5 correlación dimension Recompensas y autoeficacia

Dimensiones psicosociales	Autoeficacia	
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Correlación de Spearman	-,274**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	100
Reconocimiento y compensación	Correlación de Spearman	-,196
	Sig. (bilateral)	,051
	N	100
DOMINIO: Recompensas	Correlación de Spearman	-,231*
	Sig. (bilateral)	,021
	N	100

Fuente: investigadores, 2017

Al analizar la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo se evidencia una correlación significativa (al nivel del 0.01) con Autoeficacia. En este sentido a medida que el trabajador sienta inestabilidad laboral y no se sienta a gusto o están poco identificados con la tarea que realiza no desarrollara la motivación adecuada para el desarrollo de las mismas.

Resolución 002646 de 2008 Ministro De La Protección Social

8 Discusión

A pesar de que son pocas las investigaciones que se han realizado sobre estudios de factores de riesgo psicosocial relacionados con engagement y autoeficacia en Cajas de Compensación Familiar en Colombia y en el mundo, en esta sección de la investigación se pretende contrastar lo hallado con investigaciones similares, se tomará como referencia el estudio de Factores Psicosociales y Calidad de Vida en la Caja de Compensación Familiar de Chinchiná, realizado en 2013 por estudiantes de La Especialización en Gerencia del Talento Humano de La universidad de Manizales.

En el análisis de los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado en la Caja de Compensación Familiar de Caldas, en una muestra de empleados pertenecientes al área de recreación, para la medición de riesgo psicosocial, engagement y autoeficacia se evidencia como factor de riesgo las dimensiones; retroalimentación del desempeño, relaciones sociales y relación con colaboradores, correspondientes al dominio LIDERAZGO Y RELACIONES, aunque se debe resaltar que la dimensión que presenta mayor nivel de riesgo es; influencia del trabajo sobre el entorno, la cual hace parte del dominio DEMANDAS DEL TRABAJO.

Mientras que en el estudio realizado en la Caja de Compensación Familiar de Chinchiná, se evidencia como factor de riesgo a nivel intralaboral la dimensión; demandas de la jornada de trabajo, correspondiente al dominio DEMANDAS DEL TRABAJO, siendo esta misma dimensión la que se presenta en segundo lugar como factor de riesgo del mismo dominio en los

hallazgos de la investigación realizada en la Caja de Compensación de Caldas, donde se podría concluir que las largas jornadas de trabajo, sumado a la alta demanda de servicio que estas instituciones prestan los fines de semana y temporada de vacaciones influye sobre la percepción del trabajador respecto a su jornada de trabajo y sus días de descanso.

Se evidencian en riesgo medio las dimensiones; oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, demandas emocionales y reconocimiento y compensación, en el estudio realizado en la Caja de Compensación de Chinchiná, las demás se encuentran en un nivel bajo. Concluyendo así que para este estudio la dimensión; demandas de la jornada de trabajo, fue la variable de los factores de riesgo psicosocial intralaboral, que resultó de mayor interés, ya que fue la que mostró el riesgo más alto para los colaboradores de La Caja de Compensación Familiar de Chinchiná.

A pesar de ser la dimensión; influencia del trabajo sobre el entorno la que presentó mayor porcentaje como factor de riesgo, el interés del estudio realizado en la Caja de Compensación Familiar de Caldas se centró en el dominio LIDERAZGO Y RELACIONES: por tener tres dimensiones como factor de riesgo, siendo “Retroalimentación de Desempeño”, la que reflejó un valor más alto.

9 Conclusiones

A partir del presente estudio y con base en los resultados obtenidos; se puede concluir lo siguiente:

- ✓ La población objeto de estudio de la cual el 54% es masculina y el 46% femenina, podría interpretarse como la equidad al momento de contratar; sin embargo hay una marcada diferencia sexual, por los roles ocupacionales que deben desempeñar; en el cual las mujeres se dedican a labores de cocina y arreglo de cabañas; mientras los hombres a labores de jardinería, mantenimiento de piscinas; salvavidas y otras labores operativas señaladas socialmente como “labores de hombres”, es decir, se perpetúan roles patriarcales de acuerdo con las funciones requeridas al interior de la institución; por lo menos en lo que respecta al área de intervención.

- ✓ El nivel de escolaridad muestra que el 55% es bachiller, mientras solo el 5% de la población tiene estudios superiores; lo que disminuye potencialmente las oportunidades de aspirar a crecer en la institución y ser promovido o cambiado de área en el momento en que surja una vacante. Dicho factor es importante de revisar a nivel interno para propiciar mayores y mejores opciones en la cualificación cognoscitiva de los

colaboradores que les permita alcanzar mayores niveles de satisfacción y proyección a largo plazo en la empresa.

- ✓ Los estilos de liderazgo en el área de recreación y deporte son positivos, ya que los empleados manifestaron sentirse acompañados y apoyados por su jefe: lo que se constituye en un factor protector tanto para los colaboradores como para la empresa, ya que al generar niveles de empatía, los niveles de satisfacción también serán altos y los empleados van a tener mayor permanencia en la empresa.
- ✓ El trabajo en equipo y la integración inter-áreas, se deben incluir en las programaciones para el personal; ya que el 56% lo califica como factor de riesgo, aludiendo a que las instalaciones de los centros vacacionales quedan apartadas y que debido a los horarios y demandas laborales no tienen tiempo de interactuar entre sí, ni con las demás áreas de La Caja de Compensación.
- ✓ En términos generales se evidenció que los grupos familiares son un factor protector, en tanto el 86% describe fortalezas en los tipos de relaciones, nivel de comunicación y apoyo que reciben de sus familiares.
- ✓ La retroalimentación del desempeño es uno de los factores con mayor incidencia desde el entorno laboral, en los factores de riesgo identificados; por su estrecha relación con factores de motivación y reconocimiento y es por ello que la propuesta de intervención

planteada en este estudio dirige sus esfuerzos hacia la disminución de este dominio.

- ✓ En términos generales los empleados tienen una sensación de bienestar con el cargo y las funciones para las que fueron contratados, que les impulsan y proyecta a desarrollar sus funciones con energía e ímpetu para lograr las metas propuestas por la institución.

- ✓ Los factores de engagement y autoeficacia percibida, arrojaron resultados positivos, lo que hace posible que los empleados desarrollen una identidad con la empresa que les permite sentir fuerza y energía a la hora de desarrollar las funciones para las que fueron contratados y automotivarse a nivel personal y laboral para mantenerse en sus trabajos pese a que la demanda de tiempo sea exigente y se presenten situaciones adversas en los lugares de trabajo.

10 Propuesta de intervención

10.1 Presentación del problema

Una vez revisados los resultados del presente estudio en las dimensiones evaluadas frente a los riesgos psicosociales, se encontró que el porcentaje más alto en el nivel de riesgo corresponde la dimensión **“Influencia del trabajo sobre el entorno”**, con un **64%**; dicho riesgo tiene una estrecha relación con la operatividad de los centros vacacionales que administra la Caja de Compensación, los cuales tienen mayor demanda fines de semana y temporadas de vacaciones; lo que a su vez demanda que los perfiles ocupacionales contratados tengan disponibilidad para estos tiempos; es decir, desde el momento en que los colaboradores firman contrato, conocen los horarios y se pactan condiciones de descanso. En resumen este factor sale como un riesgo alto por estructuras organizacionales y tiempos en las prestaciones de servicio que no pueden ser cambiadas; aunque si se reta a la revisión de estrategias internas que permitan sentir mayor bienestar con los tiempos de trabajo y de compensación para que el riesgo disminuya.

Debido a lo anterior; la propuesta actual se direcciona hacia la dimensión **“retroalimentación del desempeño”**, con un **58%**; ya que esta sí está directamente relacionada con los estilos de liderazgo y administración y son procesos que se pueden revisar, medir y transformar de acuerdo a los requerimientos o necesidades observadas.

La retroalimentación del desempeño describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo, y esta información le permite identificar fortalezas y debilidades, para tomar acciones que le permitan mantener o mejorar su desempeño. Se constituye en un

factor de riesgo cuando la empresa no considera el desempeño del trabajador para tener oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional.

Uno de los factores que puede estar afectando directamente esta dimensión es el hecho de que la Caja de Compensación es una institución cada vez más grande, que opera desde diferentes frentes de servicio, por medio de diversos canales y con múltiples sedes en Caldas; por lo que se podría afirmar que otras áreas tienen el mismo factor de riesgo y con el paso del tiempo podría afectar significativamente la imagen externa de la institución y los factores de engagement y autoeficacia de sus empleados.

Este factor de riesgo, podría constituirse en una causa directa de desmotivación, mala atención al público e incluso deserción laboral. Además de lo anterior, también puede ser la fuente directa del aumento en el estrés laboral y la insatisfacción en lo que respecta a las proyecciones personales y profesionales del ser y el hacer en tanto no sienten reconocimiento por las labores realizadas y el esfuerzo físico y emocional aportado a la empresa en el desempeño ocupacional.

Es así que se considera importante realizar una intervención directa con el grupo poblacional objeto de este estudio inicialmente, para posteriormente proyectarlo a las demás áreas que componen La Caja de Compensación Familiar de Caldas.

10.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La sociedad está conformada por seres inteligentes, pensantes y cambiantes que han ido desarrollando diversas formas de interacción y asociación; que garantizan la supervivencia en un mundo sedentario. Las formas de agrupación han dado origen al surgimiento de empresas e instituciones cada vez más complejas que requieren estudios, mediciones y evaluaciones que

permitan avanzar e ir a la vanguardia del campo de acción en el que se encuentren.

Si se piensa en los orígenes de la **evaluación del desempeño**; podría afirmarse que desde el momento en que los seres humanos decidieron asociarse para intercambiar conocimientos, servicios o productos; es decir para contratarse unos a otros, se ha hecho medición del desempeño en la medida en que se ha buscado garantizar la calidad y eficacia de dicha asociación en lo que se pactó verbalmente con los resultados obtenidos para recibir la parte negociada.

Sin embargo, teóricamente la era de industrialización generada posterior a la segunda guerra mundial, dio inicio a las evaluaciones sistemáticas, las cuales buscaban respuestas para el funcionamiento de las maquinarias inventadas y adoptadas en las organizaciones, ya que para ese entonces los trabajadores eran observados como sujetos pasivos, de poca importancia que debían obturar botones y que no afectaban desde ningún punto de vista los objetivos de las compañías.

Solo es a partir del siglo XX, donde diversos estudios y enfoques desde la psicología empiezan a introducir el concepto de “capital humano”; con el cual realizan un abordaje más sistemático y complejo de los trabajadores de una empresa; poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad juegan un papel importante en el éxito de cualquier organización.

Con este enfoque humanista de los trabajadores de una empresa, empezaron a surgir

preguntas como: ¿Cómo conocer y medir las potencialidades del hombre?, ¿Cómo llevarlo a aplicar ese potencial?, ¿Que lleva al hombre a ser más eficiente?, ¿Cuál es la fuerza fundamental que lo impulsa a la acción?; estas entre otras fueron abriendo paso a nuevos abordajes administrativos capaces de crear condiciones adecuadas para el mejoramiento del desempeño humano dentro de cualquier organización.

Gestionar el desempeño de las personas contribuye a la identificación y desarrollo del potencial humano y profesional de los colaboradores, sin importar el tipo de vinculación; además, permite la revisión y reformulación de planes, procesos y procedimientos que estén orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales y propósitos misionales de la entidad.

Chiavento define **Evaluación de desempeño** como “proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo” [1].

Es así, que las organizaciones interesadas en alcanzar sus objetivos enfocados al crecimiento sostenido, la rentabilidad, la calidad en los productos y servicios ofrecidos, la competitividad, entre otros; debe saber canalizar los esfuerzos de sus trabajadores, para que estos también alcancen sus objetivos individuales: mejores salarios, beneficios, estabilidad, satisfacción en el trabajo, oportunidad de crecimiento, etc, para que de ese modo, se beneficien ambas partes.

Con base en lo anteriormente expuesto, Se propone realizar una retroalimentación periódica con los empleados del área de recreación y deporte, inicialmente para que conozcan las ventajas que reporta la evaluación del desempeño, como instrumento que facilita el desarrollo del personal y la potenciación de habilidades y fortalezas para el beneficio en doble vía y posteriormente para constituir un programa de reconocimientos; fundamentado en valores que identifiquen al personal con los comportamientos que la institución espera que sean adoptados por cada colaborador.

10.2 resultados esperados

En la Caja de Compensación Familiar se tiene estructurado e implementado un sistem

La sociedad está conformada por seres inteligentes, pensantes y cambiantes que han ido desarrollando diversas formas de interacción y asociación; que garantizan la supervivencia en un mundo sedentario. Las formas de agrupación han dado origen al surgimiento de empresas e instituciones cada vez más complejas que requieren estudios, mediciones y evaluaciones que permitan avanzar e ir a la vanguardia del campo de acción en el que se encuentren.

Si se piensa en los orígenes de la **evaluación del desempeño**; podría afirmarse que desde el momento en que los seres humanos decidieron asociarse para intercambiar conocimientos, servicios o productos; es decir para contratarse unos a otros, se ha hecho medición del desempeño en la medida en que se ha buscado garantizar la calidad y eficacia de dicha asociación en lo que se pactó verbalmente con los resultados obtenidos para recibir la parte negociada.

Sin embargo, teóricamente la era de industrialización generada posterior a la segunda guerra mundial, dio inicio a las evaluaciones sistemáticas, las cuales buscaban respuestas para el funcionamiento de las maquinarias inventadas y adoptadas en las organizaciones, ya que para ese entonces los trabajadores eran observados como sujetos pasivos, de poca importancia que debían obtener botones y que no afectaban desde ningún punto de vista los objetivos de las compañías.

Solo es a partir del siglo XX, donde diversos estudios y enfoques desde la psicología empiezan a introducir el concepto de “capital humano”; con el cual realizan un abordaje más sistemático y complejo de los trabajadores de una empresa; poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad juegan un papel importante en el éxito de cualquier organización.

Con este enfoque humanista de los trabajadores de una empresa, empezaron a surgir preguntas como: ¿Cómo conocer y medir las potencialidades del hombre?, ¿Cómo llevarlo a aplicar ese potencial?, ¿Que lleva al hombre a ser más eficiente?, ¿Cuál es la fuerza fundamental que lo impulsa a la acción?; estas entre otras fueron abriendo paso a nuevos abordajes administrativos capaces de crear condiciones adecuadas para el mejoramiento del desempeño humano dentro de cualquier organización.

Gestionar el desempeño de las personas contribuye a la identificación y desarrollo del potencial humano y profesional de los colaboradores, sin importar el tipo de vinculación; además, permite la revisión y reformulación de planes, procesos y procedimientos que estén orientados al

cumplimiento de los objetivos institucionales y propósitos misionales de la entidad.

Chiavento define **Evaluación de desempeño** como “proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo” [1].

Es así, que las organizaciones interesadas en alcanzar sus objetivos enfocados al crecimiento sostenido, la rentabilidad, la calidad en los productos y servicios ofrecidos, la competitividad, entre otros; debe saber canalizar los esfuerzos de sus trabajadores, para que estos también alcancen sus objetivos individuales: mejores salarios, beneficios, estabilidad, satisfacción en el trabajo, oportunidad de crecimiento, etc, para que de ese modo, se beneficien ambas partes.

Con base en lo anteriormente expuesto, Se propone realizar una retroalimentación periódica con los empleados del área de recreación y deporte, inicialmente para que conozcan las ventajas que reporta la evaluación del desempeño, como instrumento que facilita el desarrollo del personal y la potenciación de habilidades y fortalezas para el beneficio en doble vía y posteriormente para constituir un programa de reconocimientos; fundamentado en valores que identifiquen al personal con los comportamientos que la institución espera que sean adoptados por cada colaborador.

[1] CHIAVENATO, Idalberto, *Administración de Recursos Humanos*, (Bogotá, MC Graw Hill, 5ta Edición, 2001) .

a de evaluación del desempeño que tiene en cuenta diversas competencias y comportamientos en líderes y colaboradores en general, relacionado a continuación:

Tabla 18. Competencia del liderazgo

Competencia	Comportamientos
Pensamiento estratégico	Proyecta su Gestión al mediano y largo plazo
	Entiende la estrategia de la Organización
	Comprende las oportunidades, las necesidades sociales y las amenazas competitivas del negocio/servicio
Proyección Social	Utiliza la influencia para el logro de resultados
	Se conecta con las necesidades de los diferentes grupos de interés
	Genera alianzas en diferentes campos del desarrollo social (redes sociales, cooperación , otros)
Gestión	Entrega resultados de Alto impacto
	Agrega valor desde su experticia
	Trabaja de manera integrada y coordinada involucrando diferentes variables
Efectividad Interpersonal	Desarrolla relaciones efectivas de intercambio
	Busca entender los puntos de vista de otros
	Crea compromiso y sinergia para el logro de resultados

Fuente: investigadores, 2017

Tabla 19. Competencias generales de los Colaboradores

Competencia	Comportamientos
Orientación Social	Se compromete con los objetivos y las metas de la organización
	Entrega los resultados esperados en conexión con la misión de la Caja
	Realiza las actividades de forma planeada y organizada
	Se involucra y emprende acciones solidarias (ayuda) en los diferentes contextos
Orientación al Servicio	Entrega información general y específica acerca de los servicios de la Caja
	Se interesa por conocer las necesidades, gustos y preferencias de los clientes
	Presta el servicio según los lineamientos establecidos
	Maneja su ritmo de trabajo para responder a las necesidades de los clientes, evitando congestiones
Cooperación	Es alegre y positivo con todas las personas
	Aprovecha sus fortalezas para brindar ayuda y apoyo a los demás
	Busca la concertación y se preocupa por generar acuerdos
	Participa y se involucra en grupos de trabajo con el fin de lograr beneficios comunes
Análisis	Comparte información y recursos posibilitando el funcionamiento del servicio
	Obtiene y organiza información pertinente frente a diferentes situaciones que se presentan en el trabajo

	Identificar y evaluar relaciones causa-efecto en diferentes situaciones
	Argumenta decisiones con claridad
	Elige entre varias alternativas efectivamente

Fuente: investigadores, 2017

10.3 Estrategia

La presente propuesta consta de las siguientes fases:

Fase 1: Socializar resultados que arrojó el presente estudio y el énfasis en la propuesta actual como estrategia de intervención. (2 horas)

Fase 2: Difundir en el área de recreación los resultados de la evaluación del desempeño: Partiendo de los objetivos que se buscan a nivel institucional con su implementación y resaltando las fortalezas que se encontraron en el área. (2 horas)

En el momento de devolver los resultados frente a las falencias halladas; dar paso a la retroalimentación del grupo desde las siguientes preguntas orientadoras: ¿Cuáles creen ustedes que son las causas de estas debilidades?; ¿cómo se pueden corregir dichas falencias?.

Las respuestas que se obtengan se constituirán en la base para el diseño del plan de acción con el área objeto de intervención, especialmente en el plan de capacitaciones que demanda el área y talleres de integración que disminuyan la sensación de sentirse aislados.

Responsables: Equipo de Talento Humano, con la participación activa del líder del área.

Fase 3: Diseño del plan de acción (1 mes). Para esta fase es importante introducir una planificación clara de las capacitaciones que se brindarán al equipo humano del área; además de un programa de reconocimientos mensuales o periódicos a los empleados que se destaquen en los comportamientos que se buscan desarrollar para las competencias de La Caja. Dicho reconocimiento puede ser por medio de un diploma con el comportamiento que se desea destacar

y si fuere posible un bono o suvenir institucional. De esta manera se interiorizará progresivamente cuáles son los comportamientos esperados y se estimulará la creación de una cultura que desarrolle competencias alineadas con la visión, misión y objetivos de la institución.

Responsables: Podría ser el equipo de Talento Humano, con el líder de área y 2 o 3 empleados del área que sirvan de puente para diseñar, ejecutar y evaluar el plan de acción. (estas personas pueden ser diferentes cada mes para hacer el proceso más participativo, incluyente y transparente)

Fase 4: Socialización plan de acción y cronograma a desarrollar. (2 horas)

Responsables: Equipo humano que trabajó en la fase 2 de planeación.

FASE 5: Implementación plan de acción con base en cronograma (1 año)

Responsables: Equipo humano que trabajó en la fase 2 de planeación.

Fase 6: Evaluación de resultados. Es importante que esta etapa se lleve a cabo con la participación activa de todos los empleados del área y puede hacerse por medio de una entrevista semi-estructurada. (Ver anexo: 1)

10.4 Cronograma plan de acción

Tabla 20. Cronograma plan de acción

Fase	Actividad	Inicio	Fin	Área	Ejecución
1	Devolución De Información	Socializar resultados de encuesta de riesgo psicosocial	1-jun-2017	30-jun-2017	Recreación Y Deporte
2	Evaluación Del Desempeño	Realizar devolución de información de los resultados de la evaluación del desempeño.	1-jul-2017	5-jul-2017	Recreación Y Deporte
3	Diseño De Plan De Acción	Diseñar plan de acción basado en reconocimiento a los empleados	6-jul-2017	6-ago-2017	Recreación Y Deporte
4	Socialización Plan De Acción Y Cronograma	Socializar con el área de recreación y deporte Plan de acción y Cronograma	7-ago-2017	15-ago-2017	Recreación Y Deporte
5	Implementación Plan De Acción Y Cronograma	Ejecutar acciones según cronograma	16-ago-2017	31-ago-2018	Recreación Y Deporte
6	Evaluación Plan De Acción	Aplicación de entrevista	16-ago-2018	30-ago-2018	Recreación Y Deporte

Fuente: investigadores, 2017

11 Referencias Bibliográficas

- Abello, B. Á., & Lozano, T. D. (2013). *Importancia De Los Factores De Riesgo Psicosocial Y Clima*. . Bogotá: Maestría En Administración En Salud Facultad De Administración Universidad Del Rosario.
- Bandura, A. (2004). *Health promotion by social cognitive means*. . EEUU: Health, Education & Behavior, 31 (2), 143-164.
- Bernardo, M. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualizacion, historia y cambios actuales*. . Bogotá: Medicina y seguridad del trabajo.
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement. ilusión por el trabajo*. . Mexico.: Engagement.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: MC Graw Hill, 5ta Edición,.
- Fajardo, S. M. (2013). *Relación entre Engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores*. *Reidocrea*, 2:.. Recuperado el 15 de enero de 2017, de hdl.handle.net: [http://hdl.handle.net/10481/27618]
- Fernandez, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organziacion del trabajo*. Bogotá: Organziacion del trabajo.
- González, D. D., Cano, O. A., & Jaramillo, H. A. (2014). *La comunicación y su relación con el clima organizacionalen el centro de procesos Industriales Sena Regional Caldas* . Manizales: Universidad de Manizales.
- Ministerio de la Proteccion Social. (2010). *Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá.: Ministerio de la Proteccion Social.

Ministro De La Protección Social. (2008). *Resolución 002646 de 2008*. Bogotá: Ministro De La Protección Social.

Olaz, F. (2001). *Lateoria social cognitiva de la autoeficacia. Contribuciones a la explicacion del comportamiento vocacional*. . Argentina, 24.: U.N.C .

OTI. (2016). *Estres en el trabajo un reto colectivo*. Turín: . OTI: Centro internacional de formacion de la OIT.

Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). *Factores psicosociales: metodología de evaluación España*. España.: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Rodriguez, A. (. (sf). *El engagement en el trabajo*. Mexico: Piramide.

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

12 Anexo

Anexo A. Evaluación Plan De Acción Área De Recreación Caja De Compensación Familiar De Caldas, Confa

Durante el último año usted obtuvo algún reconocimiento por parte de Confa?, Cuál?

Cómo se sintió con el reconocimiento?

Cree que las acciones desarrolladas durante el presente año favorecen el área de recreación y deporte?, de qué manera?

Se siente reconocido y valorado en la empresa y en el área? Por qué?

Mencione 2 acciones que usted llevaría a cabo en su área para favorecer el ambiente

laboral: 1. _____

2. _____

Qué capacitaciones considera que necesita el equipo humano de su área:

1. _____

2. _____