

**Factores psicosociales, auto eficacia percibida y engagement en la ESE Hospital San**

**Marcos de Chinchiná - Caldas**

**JEFFER STEVEN GORDILLO  
JUANITA RESTREPO DUQUE  
SANDRA MILENA RODRÍGUEZ JAIMES**

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

Asesor

Luz Ángela Vásquez

UNIVERSIDAD DE MANIZALES.

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS.

PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

MANIZALES, COLOMBIA.

2016

## Tabla de contenido

<b>Introducción.</b> .....	5
<b>Marco Institucional</b> .....	8
<b>Problematización</b> .....	9
<b>Pregunta de Investigación.</b> .....	11
<b>Objetivos.</b> .....	12
Objetivo General .....	12
Objetivos específicos.....	12
<b>Justificación.</b> .....	13
<b>Antecedentes Investigativos</b> .....	14
<b>Marco Conceptual</b> .....	23
Factores Psicosociales .....	23
Auto eficacia Percibida. ....	29
Engagement.....	31
<b>Metodología.</b> .....	34
Tipo de investigación .....	34
Población y muestra .....	34
Instrumentos .....	38
Procedimiento.....	40
<b>Análisis de Resultados</b> .....	41
<b>Discusión.</b> .....	97
<b>Conclusiones</b> .....	99
<b>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</b> .....	100
PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO AL FORTALECIMIENTO DE LAS CARACTERISTICAS DEL LIDERAZGO Y LAS RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO .....	100
Justificación.....	100
Objetivo general. ....	101
Objetivo específicos. ....	101
Conceptualización. ....	102
Estructura de la propuesta .....	104
Formato propuesto.....	107
<b>Bibliografía</b> .....	110

## Lista de tablas.

Tabla 1. Condiciones Intralaborales .....	26
Tabla 2. Condiciones Extralaborales .....	27
Tabla 3. Condiciones Individuales.....	27
Tabla 4. Población. ....	35
Tabla 5. Características socio demográficas .....	35
Tabla 6. Características laborales .....	37
Tabla 7. Puntaje total factores psicosociales intralaborales –Forma A .....	41
Tabla 8. Condiciones intralaborales forma A .....	42
Tabla 9. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Forma A .....	44
Tabla 10. Dominio control sobre el trabajo. Forma A.....	46
Tabla 11. Dominio demandas del trabajo. Forma A.....	48
Tabla 12. Dominio recompensas. Forma A .....	52
Tabla 13. Condiciones extralaborales Forma A.....	54
Tabla 14. Escala de Autoeficacia. Forma A .....	57
Tabla 15. Engagement- Forma A.....	58
Tabla 16. Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y variables del engagement (vigor, dedicación y absorción).....	59
Tabla 17. Dominio liderazgo y relaciones sociales- dimensiones. ....	60
Tabla 18. Dominio control sobre el trabajo- dimensiones.....	62
Tabla 19. Dominio demandas del trabajo- dimensiones.....	63
Tabla 20. Dominio recompensas- dimensiones .....	65
Tabla 21. Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y auto eficacia.....	65
Tabla 22. Relación entre dominio liderazgo y relaciones sociales- dimensiones y auto eficacia. 66	
Tabla 23. Relación entre dominio control sobre el trabajo- dimensiones y auto eficacia .....	67
Tabla 24. Relación entre dominio demandas del trabajo- dimensiones y auto eficacia .....	68
Tabla 25. Relación entre dominio recompensas- dimensiones y auto eficacia.....	69
Tabla 26. Puntaje total factores psicosociales intralaborales –Forma B.....	69
Tabla 27. Condiciones intralaborales –Forma B.....	70
Tabla 28. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo- FORMA B. ....	72
Tabla 29. Dominio control en el trabajo- FORMA B.....	73
Tabla 30. Dominio demandas del trabajo- FORMA B. ....	76
Tabla 31. Dominio recompensas- FORMA B .....	79
Tabla 32. Condiciones Extra laborales- FORMA B .....	80
Tabla 33. Auto eficacia percibida- FORMA B.....	83
Tabla 34. Engagement- FORMA B. ....	84
Tabla 35. Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y variables del engagement (vigor, dedicación y absorción).....	85
Tabla 36. Dominio liderazgo y relaciones sociales- dimensiones constituyentes .....	87
Tabla 37. Dominio control sobre el trabajo- dimensiones.....	88

Tabla 38. Dominio demandas- dimensiones .....	90
Tabla 39. Dominio recompensas- dimensiones .....	91
Tabla 40. Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y auto eficacia. ....	92
Tabla 41. Dominio de liderazgo y relaciones sociales- relación de dimensiones con la auto eficacia .....	93
Tabla 42. Dominio de liderazgo y relaciones sociales- relación de dimensiones con la auto eficacia. ....	94
Tabla 43. Dominio de liderazgo y relaciones sociales- relación de dimensiones con la auto eficacia. ....	95
Tabla 44. Dominio de recompensas- relación de dimensiones con la auto eficacia. ....	96

## **Introducción.**

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de identificar los riesgos psicosociales que tiene los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, para plantear una propuesta de intervención basados en los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, y así mismo mitigar al máximo los futuros riesgos psicosociales que puedan ocasionarse dentro de la organización.

Para dar inicio al estudio que se realiza en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná sobre los riesgos en que incurren las personas al estar en una institución del cual su enfoque es la salud, debemos tener en cuenta la resolución 2646 de 2008 la cual establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación y origen de patologías causadas por el estrés ocupacional.

La Resolución 2646 de 2008 define los factores de riesgos psicosocial como: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (social, Alcaldia de Bogota , 2008). Esta a su vez dice que los factores psicosociales comprenden aspectos intralaborales, extralaborales, y condiciones individuales, las cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Resolución 2646 de 2008, Artículo 5).

Se puede determinar que el rendimiento de una persona no solo está determinado por las funciones que realiza dentro de la institución, este también está determinado por lo que la persona hace después de cumplir con su jornada laboral. Para determinar esto, tenemos herramientas de trabajo como la aplicación de la batería (social, 2010), que es un instrumento que permite identificar algunos patrones de riesgo psicosocial, este a su vez de define como “la

suma de variables psicosociales que al interactuar generan una atmosfera especifica en el sitio de trabajo”.

A su vez, da cuenta de ciertos comportamientos y rutinas que se experimentan al interior de una organización, evidenciando valores, sensaciones y percepción de los colaboradores frente a la organización.

En el proceso de modernidad y modernización que están viendo en las organizaciones, el estudio organizacional cobra relevancia al empezar a posicionar al ser humano como el principal actor de la empresa, identificando las percepciones y posiciones que generan los trabajadores, desde su rol hacia la organización, permitiendo así generar propuestas que impacten de forma significativa, en las necesidades que estos presentan, contribuyendo así en el mejoramiento de la calidad de vida laboral.

De tal manera, la necesidad de realizar este trabajo de investigación en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná es la de identificar los factores de riesgos psicosociales intralaborales, extra laborales e individuales, así como medir el engagement y la auto eficacia de los colaboradores de esta organización. Es importante tener en cuenta que el engagement y la auto eficacia son temas de investigación recientes, que a través del tiempo han tomado fuerza e valor dentro de las organizaciones, la percepción de auto eficacia de los colaboradores es vital porque dependiendo del grado de confianza en sí mismo éste puede llevar a cabo una tarea con total eficiencia y efectividad; por otro lado, el engagement mide que tan comprometido están los colaboradores ejerciendo cada uno de sus roles.

De lo cual se encontró que la organización posee en su mayoría puntaje altos en factores protectores, puntajes altos para la evaluación de autoeficacia percibida y engagement a excepción del dominio “Demandas del trabajo” asociando el de “liderazgo y relaciones sociales”

y finalmente la dimensión “control y autonomía sobre el trabajo” que serán los factores a proponer su mejoramiento en la propuesta de intervención asociada a esta investigación.

## **Marco Institucional.**

### **Marco Histórico del Hospital San Marcos.**

Terrenos donados en el año 1934 por los señores MARCO ANTONIO y JOSE MARIA JARAMILLO, de ahí el nombre de HOSPITAL SAN MARCOS, como homenaje de gratitud a su benefactor. En septiembre de 1936 se inicia la construcción del hospital, en 1943 se hace la primera intervención quirúrgica, Con el Acuerdo 019 de junio 27 de 1996, el Hospital fue transformado en EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO por el Honorable Concejo Municipal.

Hoy es Institución prestadora de Servicios de Salud de Mediana Complejidad y hospital de referencia de los municipios de Belalcazar, Viterbo, Risaralda, San José, actualmente cuenta con las sedes de Palestina y Arauca.

### **Misión.**

Ayudar a nuestros usuarios a cuidar y mejorar su salud a través de colaboradores competentes y motivados, brindando atención humanizada y segura, con la mejor tecnología, compromiso social y ambiental.

### **Visión.**

Seremos una institución líder en el modelo de atención integral en salud, posicionada por su innovación y calidad, garantizando la dignidad del ser y generando espacios de Paz y Seguridad.

### **Problematización.**

Las condiciones de trabajo con las que se enfrentan todos los días los colaboradores dentro de una organización, son muy influyentes a la hora de realizar su labor y evaluar que tan eficientes y eficaz es, puesto que, dentro de las condiciones es posible encontrar aspectos de carácter intralaboral, extra laboral e individuales. Teniendo en cuenta que en algunas ocasiones, estas condiciones son posibles causas de los estados de ánimo, influyendo en su desempeño laboral como también en sus relaciones familiares y emocionales. Es importante denotar que si bien existen factores que afectan el estado de ánimo a nivel negativo (factores de riesgo), también hay elementos positivos que le generan la sensación de “protección” a la persona (factores protectores), determinando la trascendencia en su vida y el desempeño de su labor profesional.

Es importante tener presente que algunos colaboradores dentro de las organizaciones se encuentran con labores que son muy demandantes en tiempo, tienen exceso de carga mental, emocional, tienen dificultades para relacionarse con los demás y en otras circunstancias no son remunerados teniendo en cuenta la labor que desempeñan, entre otros, haciendo que todo esto se convierta en un problema para la persona, puesto que no le es fácil desarrollar sus actividades laborales diarias, teniendo en cuenta que hay factores que están interviniendo en el normal funcionamiento y a su vez está generando un estado de riesgo físico y emocional, causando a su vez problemas de salud.

Actualmente el Ministerio de Trabajo ha venido adelantando una serie de actualización y modificación frente al tema de riesgos laborales, como se puede evidenciar en el Decreto 0171 de febrero de 2016, el cual tiene como fin el de aportar y hacer seguimiento a las organizaciones frente a los temas de seguridad y salud en el trabajo, puesto que ellos identificaron un alto porcentaje de empleadores que no están llevando a cabo la implementación del Sistema de

Seguridad y Salud en el trabajo y esto conlleva a unos altos índices de riesgos laborales dentro de las organizaciones.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, el problema de la investigación se centra en que actualmente los colaboradores de las organizaciones se están viendo afectados emocionalmente y físicamente por factores psicosociales y laborales que no solamente pueden generar enfermedades laborales sino que pueden determinar el estado de salud del trabajador, los cuales merecen la atención necesaria para poder realizar actividades de mejora en pro de la salud y de la calidad de vida de las personas sin que sea contraproducente en el trabajo y viceversa, es responsabilidad de las organizaciones brindar ambientes de trabajo sanos para la consecución de la protección de la seguridad y salud de los colaboradores.

**Pregunta de Investigación.**

¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, Caldas?

## **Objetivos.**

### **Objetivo General**

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la auto eficacia percibida y el engagement en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, Caldas.

### **Objetivos específicos**

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná , Caldas.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná , Caldas.
- Identificar las creencias de auto eficacia percibida por el personal de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, Caldas.
- Identificar las dimensiones del engagement (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas por los colaboradores en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, Caldas.
- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, la auto eficacia percibida y el engagement en los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, Caldas.

### **Justificación.**

El interés del presente trabajo investigativo es analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el engagement y la auto eficacia percibida en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, con el fin de poder establecer las causas por las cuales los colaboradores de la empresa están presentando dificultades en su ambiente laboral, social e individual, y en temas como de seguridad y salud en el trabajo. Es importante tener en cuenta, que las organizaciones en este momento se encuentran enfocadas en toda el área de talento humano, puesto que para ellos lo más importante es el bienestar y la salud de los colaboradores.

La calidad de vida laboral de los colaboradores dentro de una organización es de vital importancia, puesto que ello conlleva a que las personas realicen sus tareas con agrado y responsabilidad, hay que tener en cuenta que el tipo de condiciones de trabajo que se tenga juega un papel importante, porque de ello depende el estado de la calidad de vida de los colaboradores.

En la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, se han realizado diagnósticos de factores psicosociales y estrés en el trabajo, pero, algo nuevo para esta organización es la medición de las variables de engagement (Estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción. Schaufeli y Bakker, 2010), y la variable de auto eficacia percibida (Referida a la confianza de la persona en sus capacidades para realizar los cursos de acción que se requieren para alcanzar un resultado deseado” (Teoría de la auto eficacia de Bandura (Bandura 1977, 1980, 1991, 1997), las cuales ayudan a realizar un diagnostico un poco más amplio sobre el tema de seguridad y salud, y bienestar social de las personas.

### **Antecedentes Investigativos**

Como parte de este proyecto, se realizó una búsqueda de antecedentes investigativos relacionados con factores psicosociales, engagement y auto eficacia percibida; los cuales servirán de apoyo y así mismo se obtendrá un amplio conocimiento desde lo internacional hasta lo regional.

Desde lo internacional se puede mencionar a María José López Montesinos, quien en su tesis doctoral *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos del rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*, tiene como objetivo analizar la relación entre variables psicosociales, variables demográficas y socio laborales, identificar como se manifiestan las variables psicosociales, a través de los perfiles de salud en el personal de enfermería.

Para esta investigación se centraron en profesionales de enfermería de la Comunidad Autónoma de Murcia, se extrajo una muestra incidental, este muestreo se realizó en nueve hospitales la Comunidad Autónoma de Murcia.

Según los resultados obtenidos en este estudio se pudo evidenciar que la relación entre variables psicosociales, demográficas y socio laborales muestran mayor bienestar psicológico en hombres, entre 22 y 25 años, solteros, de 15 a 20 años de antigüedad, que no hacen guardia y reciben formación continuada. La peor situación de bienestar se evidencia especialmente en mujeres entre 30 y 35 años de edad, de estado civil separada o divorciada, con más de 30 años de antigüedad en la empresa, con turnos de días y noches rodados y contrato indefinido (López Montesinos, 2009).

Otro estudio es el realizado por Arturo Juárez García en el 2007 con su estudio acerca de los *Factores psicosociales asociados al agotamiento laboral (Burnout) y al entusiasmo (Engagement) en enfermeras de un hospital público en México*, con el cual querían determinar si diversas variables psicosociales laborales y personales estaban asociadas estadísticamente con la presencia de “Burnout” y/o entusiasmo en un grupo de enfermeras de un hospital público de la ciudad de México. Para esta investigación utilizaron un estudio observacional-no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 1998), en el cual participaron 109 enfermeras.

Una vez aplicado los cuestionarios y analizada la información se encontró que la mayoría pertenecía al departamento postquirúrgico (42.2 por ciento), eran casadas (62.4 por ciento), tenían nivel escolar de preparatoria (41.3 por ciento) y eran especialistas (61.5 por ciento), de igual manera para identificar la posible relación estadística entre las variables socio demográficas y sus niveles de entusiasmo o engagement y agotamiento profesional o “burnout” (Juárez García, 2007), se aplicó la prueba de análisis de varianza, y no fue posible encontrar una representación que fundamente la relación directa de las variables antes mencionada y las asevera como inconectas, por ende no hubo diferencias estadísticamente significativas entre estos grupos; podría dar una aseveración que no deben ser variables relacionadas dentro de un estudio como se plantea en la presente investigación.

En España a Pedro R. Gil-Monte, Juan Antonio García-Juesas, Marcos Caro Hernández (2008), quienes realizaron un estudio sobre *Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería*.

El objetivo del estudio fue analizar la influencia de la sobrecarga laboral y la auto eficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT). La muestra se formó por 714 profesionales de enfermería que trabajan en diferentes hospitales. El SQT se estimó mediante el cuestionario MBI-HSS, la sobrecarga laboral se midió mediante una escala de 7 ítems de Karasek y la auto eficacia mediante la escala de Baessler y Schwarzer.

Los resultados mostraron que la sobrecarga laboral y la auto eficacia fueron predictores significativos de las dimensiones agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización. En la comprobación de los efectos moduladores de la auto eficacia en la relación entre sobrecarga laboral sobre las tres dimensiones del MBI sólo resultó significativo el efecto modulador de la auto eficacia en la relación entre sobrecarga laboral y agotamiento emocional.

Estos resultados permiten afirmar que es necesario evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del SQT, y que la auto eficacia percibida de los profesionales actúa como un factor protector dentro de las variables que ayudan a prevenir la aparición del SQT, promueve un ambiente de trabajo más productivo, mejor relacionado ya que en su auto percepción positiva también aumenta la probabilidad que se genere respuestas negativas en su entorno y disminuirá la incidencia de la sobrecarga laboral sobre esta patología (Gil-Monte, García-Jueas, & Caro Hernandez, 2008).

Con referencia a estudios de investigación en el ámbito nacional, Diana María Avendaño Trujillo, Johanna Paola Castañeda Triviño, pretenden analizar la relación entre el síndrome de burnout y el engagement desde el modelo de demandas y recursos de Demerouti, Bakker, Janssen, & Schaufeli en un grupo de enfermeras de urgencias del hospital universitario Méderi, sede Barrios Unidos (Bogotá).

Para esto se realizó un estudio descriptivo correlacional donde se aplicarán: la versión argentina de Cosentino y Castro (2008) Escala de Deseabilidad Social de Crowne y Marlowe diseñada en 1960 (EDSCM), adaptada para medir la necesidad de los sujetos de obtener aprobación respondiendo de un modo culturalmente aceptable y apropiado; lo cual podría alterar los resultados de las demás pruebas. El Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI- HSS) para medir el síndrome de burnout, el L’Utrecht Work Engagement Scala para medir el engagement y tomando en cuenta el caso Colombiano, se aplicó el cuestionario de condiciones intralaborales forma B, establecido por el Ministerio de la protección social para medir las demandas y recursos laborales.

Teniendo en cuenta las hipótesis y objetivos planteados al iniciar el estudio, se encontró que en cuanto al objetivo general, que buscaba evaluar la relación entre las demandas y los recursos laborales con el nivel de burnout y engagement en un grupo de enfermeras de urgencias del hospital universitario Méderi Barrios Unidos; no se observaron correlaciones significativas. Sin embargo, sí se presentaron correlaciones moderadas en casos específicos como cuando disminuye la realización disminuye también el nivel de vigor, lo cual cualitativamente sugiere que la satisfacción con el rendimiento en el trabajo también depende del nivel de la energía con que éste se realiza, lo cual afirma que en la medida en que el sujeto siente que en su trabajo la realización laboral no es suficientemente recompensada o reconocida se entra en un estado de estancamiento donde la energía termina siendo un factor de mínimo esfuerzo y realizar su labor dentro de los parámetros necesarios. Asimismo se observaron correlaciones especiales entre las dimensiones; por ejemplo en el caso del engagement o compromiso laboral, ya que cuando aumenta la dedicación que se ejerce sobre el trabajo, también aumenta el involucramiento o grado de absorción, esto se refiere a que el factor dedicación está directamente relacionado con la

identificación con su trabajo como experiencia significativa, inspiradora o desafiante; dentro de lo cual si estos niveles son altos los colaboradores podrían estar más inmersos en su empleo, evidenciar dificultad para dejarlo como también la percepción que su jornada laboral pasa más rápido y su foco atencional es en sus funciones laborales, discriminando otros factores (Valdez Bonilla & Ron Murgía, 2011).

Por otro lado, el estudio de Felipe Arenas Ortiz y Verónica Andrade Jaramillo, llamado *Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*; su objetivo fue evaluar e identificar la relación entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, en una organización privada del sector salud de la ciudad de Cali, Participaron 111 trabajadores. Se utilizó el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral (Ministerio de la Protección Social, 2010) y la versión en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), elaborada por Shaufeli y Bakker (2003).

El puntaje total en la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial permite inferir que la organización se encuentra en un nivel de riesgo medio. Las dimensiones que indican un nivel de riesgo alto son: Demandas emocionales en el trabajo y Retroalimentación del desempeño. En la evaluación del Engagement se encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando relaciones estadísticamente significativas con los factores psicosociales: Control sobre el trabajo, Recompensas, y Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Como conclusión, la investigación logró evidenciar relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, por lo cual se destaca la pertinencia de incluir la mirada de la Psicología Positiva en el estudio de las

condiciones de trabajo y su impacto en la salud de los trabajadores (Arenas Ortiz & Andrade Jaramillo, 2013).

Este estudio es de vital importancia para nuestro trabajo investigativo, porque como se describió anteriormente, fue aplicado en el sector del área de salud, y aborda la relación de los factores psicosociales y el engagement, los cuales también son objeto de estudio de la presente investigación.

Sarmiento María, en su estudio denominado: *Factores De Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico En Personal Terapéutico Asistencial*, el objetivo principal fue Identificar los principales factores de riesgo Psicosocial Intralaboral a los que se encuentra expuesto el personal terapéutico que labora en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de III Nivel.

En este estudio participaron 21 mujeres y 4 hombres colombianos mayores de edad, todos ellos residentes en la ciudad de Bogotá y/o municipios aledaños, quienes laboran en la IPS prestando servicios de Rehabilitación correspondientes a la evaluación, intervención, prevención, asesoría y consejería en las áreas de Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Psicología y Psicopedagogía, y cumplen con los requisitos de inclusión en el estudio (tiempo de labor en la institución mayor a 6 meses).

Como conclusiones se pudo obtener que :Los profesionales que laboran en la institución se encuentran expuestos en menor o mayor grado a los factores de riesgo psicosocial intralaboral, por lo cual las acciones ejecutadas a nivel Organizacional deben estar dirigidas a la promoción-prevenición, como a la intervención de los factores de riesgo psicosocial intralaboral. Los porcentajes de riesgo *Muy Alto* y *Alto* mayores a 60% se relacionan con las dimensiones: características de liderazgo, capacitación, participación y manejo del cambio, control y

autonomía en el trabajo, demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas del medio y en la dimensión reconocimiento y compensación (Sarmiento Gonzalez , 2012).

En el ámbito regional, podemos referenciar a Sandra Milena Peláez Arcila, Susana Cuellar García, en su estudio denominado *Identificación de los factores de riesgo psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales*”, cuyo objetivo es identificar cuáles de los factores de riesgos psicosociales intralaborales afectan a los colaboradores de la Fundación Sofía, es un estudio de diseño no experimental con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal.

La población de la investigación está conformada por 51 empleados de la Fundación Sofía. Los criterios de inclusión utilizados para la muestra fueron trabajadores con contrato de trabajo fijo y de género, teniendo 22 hombres y 29 mujeres. Se trabajará con una población compuesta en un 49.3% por el sexo masculino y 50.7% un al sexo femenino. Presentan una antigüedad promedio en la institución de 7.3 años.

Se pudo establecer que los resultados obtenidos a través de la batería dentro de los factores psicosociales intra laborales y del estrés aplicada al 100% de los empleados de la fundación Sofía, que el nivel de riesgo es medio. Si los niveles de riesgo psicosocial se disminuyen se verá reflejado en los logros de los objetivos organizacionales: De esta forma, la tarea de la psicología organizacional y la gerencia del talento humano, en la promoción de liderazgo, es fortalecer el desarrollo del potencial individual y su capacidad de auto descubrirse y establecer relaciones (Peláez Arcila & Cuellar García , 2014).

En el estudio de *Factores psicosociales intralaborales y extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención*, realizada por Patiño-Alvarán en el 2016, cuyo objetivo es describir los factores psicosociales intralaborales, extralaborales y el nivel de estrés de los colaboradores de las áreas administrativa y asistencial del centro cardiovascular de Caldas, en una investigación de tipo descriptiva, no experimental, en la cual participaron veinte (20) personas que corresponden al 100% de los colaboradores de la institución estudiada.

Se encontraron como factores de riesgo intralaborales para el grupo de jefes, profesionales y técnicos, del centro cardiovascular de Caldas, las características del liderazgo, claridad del rol y exigencias de responsabilidad del cargo; y como protectores la retroalimentación del desempeño, control y autonomía sobre el trabajo, demandas ambientales y esfuerzo físico, demandas cuantitativas, consistencia del rol, demandas de la jornada de trabajo y recompensas derivadas de la pertenencia.

Se encontraron como factores de riesgo intralaborales para el grupo auxiliares y operarios, del centro cardiovascular de Caldas, las características del liderazgo y retroalimentación del desempeño, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades, influencia del trabajo sobre entorno extralaboral y reconocimiento y compensación; y como protectores las relaciones sociales en el trabajo, control y autonomía sobre el trabajo, demandas cuantitativas y recompensas derivadas de la pertenencia.

Se encuentran diferencias significativas en los niveles de estrés, encontrándose en el grupo de jefes, profesionales y técnicos, con respecto al percibido por auxiliares y operarios; donde los primeros mencionados puntuaron un 25% en niveles altos, severos y perjudiciales de

estrés; mientras que los segundos mencionados, registraron que el 57% refieren niveles altos, severos y perjudiciales de éste (Patiño Ramirez & Alvaran Castañeda, 2016).

Por esta misma línea, se puede acudir al estudio de Restrepo- Hincapié (2016), *Factores Psicosociales, Estrés Y Síndrome De Burnout En Los Trabajadores De La Empresa Coopsaludcom*, en el que su objetivo principal es Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, el estrés y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Coopsaludcom; el tipo de estudio fue correlacional, no experimental y utilizó como muestra un grupo de 83 participantes.

Según los resultados obtenidos en la evaluación de las condiciones intralaborales, se identifican como factores protectores los dominios: liderazgo y relaciones sociales, control y autonomía, y recompensas, con sus respectivas dimensiones.

Del mismo modo, se caracterizan como factores de riesgo, el dominio “demandas del trabajo”, específicamente en las dimensiones: demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno, exigencias de responsabilidades del cargo y demandas de la jornada, todas estas representadas por niveles de riesgo alto y muy alto (Hincapié Gutiérrez & Restrepo Osorio, 2016).

## Marco Conceptual

### Factores Psicosociales

En la actualidad los factores psicosociales han tomado fuerza a nivel mundial, nacional y regional, esto debido a que según estudios realizados por organizaciones y entidades altamente calificadas y con experiencias para estos temas, como por ejemplo La OMS, la OIT, Ministerio de Trabajo, han demostrado que en el mundo laboral existen riesgos para la salud de los trabajadores y esto se presenta por la alteración de algunos factores dentro de una organización (intralaboral), tales como, el aumento de horas (sobre carga laboral), la disminución de pausas activas, la no identificación plena de los roles, el poco apoyo social, la inexistencia de relaciones interpersonales; que de igual forma poseen una influencia en el tema extra laboral e individual de las personas.

La definición de los factores psicosociales tomo mayor importancia sobre la década 1980, cuando la OIT en su publicación: *factores psicosociales en el trabajo reconocimiento y control en 1984*, propone la siguiente definición:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, en las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo, (OIT, 1984, p 3) (trabajo, 2016).

Teniendo en cuenta la anterior definición se puede apreciar que si dentro de una organización se cuenta con un muy buen ambiente laboral, motivación, compensación y buenas relaciones interpersonales los factores psicosociales se pueden tomar como factores protectores; pero si dentro de la organización se percibe un mal ambiente laboral, estrés, inconformidad, desmotivación, significa que algo no está bien convirtiendo de esta manera el factor psicosocial en factor de riesgo, y además de afectar la salud y el bienestar del trabajador esto también genera efectos negativos en los procesos y resultados de la organización.

Es importante tener presente la definición sobre los factores de riesgo psicosocial, por tal razón la Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de la Protección en su Capítulo I, artículo 3 hace hincapié a estas definiciones así: “Factores de riesgo psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. (social, Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010).

De igual manera define el factor de riesgo como: “Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño”. (social, Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010). Y el factor protector como: “Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador”. (Ministerio de la Protección Social, 2008).

Por tal razón si el factor psicosocial es factor de riesgo, este puede afectar directamente el estado emocional, productivo y de salud del trabajador, generando en él un estado que se denomina enfermedad laboral; según el artículo 4 de la Ley 1562 de 2012, define la enfermedad laboral como aquella que es contraída como resultado de la

exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar, es por esto que el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el decreto 1477 de 2014 por el cual se expide la tabla de enfermedades laborales, y dentro de ella hace relación a los cinco factores de riesgo ocupacional para la prevención de enfermedades laborales, los cuales son: los químicos, físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos.

Otra definición de factores psicosociales y la cual se va a tomar para la realización de este trabajo de investigación es la que se encuentra en la Resolución 2646 de 2008 expedida por el Ministerio de Protección

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas (social, Bateria de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, 2010).

Con base en esta definición, se distinguen tres tipos de condiciones: intralaborales (Tabla N° 1), extra laborales (Tabla N°2) e individuales (Tabla N° 3).

Tabla 1. Condiciones Intralaborales

<b>CONDICIONES INTRALABORALES.</b> <b><u>Son entendidas como aquellas características del trabajo y su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo.</u></b>	
<b>DOMINIOS</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<b>Demandas del Trabajo: Exigencias que el trabajo impone al individuo, pueden ser de naturaleza cuantitativa, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente laboral y de la jornada del trabajo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandas cuantitativas.</li> <li>• Demandas de carga mental.</li> <li>• Demandas emocionales.</li> <li>• Exigencias de responsabilidad el cargo.</li> <li>• Demandas ambientales y de esfuerzo físico.</li> <li>• Demandas de la jornada de trabajo.</li> <li>• Consistencia del Rol.</li> <li>• Influencia del ambiente laboral sobre la extra laboral.</li> </ul>
<b>Control sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización, tales como: la iniciativa y la autonomía, el uso y el desarrollo de habilidades y conocimiento, claridad de rol entre otros.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y autonomía sobre el trabajo.</li> <li>• Oportunidades de desarrollo.</li> <li>• Participación y manejo del cambio.</li> <li>• Claridad del rol.</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul>
<b>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: Tipo particular de relación social que se establecen entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del liderazgo.</li> <li>• Relaciones sociales en el trabajo.</li> <li>• Retroalimentación del desempeño.</li> <li>• Relación con los colaboradores (subordinados).</li> </ul>
<b>Recompensa: Retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Pueden ser de tipo financiera, de estima y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y compensación.</li> <li>• Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza.</li> </ul>

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial- Ministerio de Protección Social, 2010. Elaboración propia.

Tabla 2. Condiciones Extralaborales

<p><b>CONDICIONES EXTRALABORALES.</b></p> <p><u>Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez abarcan las condiciones de lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo.</u></p>	<p><b>DIMENSIONES</b></p>	<p><b>Tiempo fuera del trabajo:</b> Tiempo que tiene el individuo para relajar actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con la familia y amigos, realizar actividades de recreación y ocio.</p> <p><b>Relaciones Familiares:</b> Interacción del individuo con su núcleo familiar.</p> <p><b>Situación económica del grupo familiar:</b> Disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atienda sus gastos básicos.</p> <p><b>Características de la vivienda y su entorno:</b> Condiciones de infraestructura, ubicación y entorno donde reside el trabajador.</p> <p><b>Influencia del entorno extra laboral en el trabajo:</b> Corresponde al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.</p> <p><b>Desplazamiento vivienda- trabajo-vivienda:</b> Condiciones en las que realiza el traslado el trabajador desde su sitio de vivienda hasta el lugar de trabajo y viceversa.</p>
---	---------------------------	---

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial- Ministerio de Protección Social, 2010. Elaboración propia.

Tabla 3. Condiciones Individuales

<p><b>CONDICIONES INDIVIDUALES.</b></p> <p><u>Características propias de cada trabajador, que puede ser socio-demográficas y de aspectos ocupacionales.</u></p>	
<p><b>Información Socio-Demográficas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sexo.</li> <li>❖ Edad.</li> <li>❖ Estado Civil.</li> <li>❖ Grado de escolaridad.</li> <li>❖ Ocupación o Profesión.</li> <li>❖ Lugar de residencia actual.</li> <li>❖ Estrato socioeconómico de la vivienda.</li> <li>❖ Tipo de vivienda.</li> <li>❖ Número de personas a cargo del trabajador.</li> </ul>

<b>Aspectos Ocupacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lugar actual de trabajo.</li> <li>✓ Antigüedad en la empresa.</li> <li>✓ Nombre del cargo.</li> <li>✓ Tipo de cargo (Jefatura, profesional, auxiliar, operativo).</li> <li>✓ Departamento o área de trabajo.</li> <li>✓ Tipo de contrato.</li> <li>✓ Horas de trabajo diarias establecidas.</li> <li>✓ Modalidad de pago.</li> </ul>

Fuente: Batería de Riesgo Psicosocial- Ministerio de Protección Social, 2010. Elaboración propia.

Cabe resaltar que el modelo en el que se basa la batería (Ministerio de la Protección social) retoma elementos de los modelos de demanda- control-apoyo del Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). Y es a partir de estos modelos que se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales (social, Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial, 2010).

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

### **Auto eficacia Percibida.**

El concepto de auto eficacia se originó inicialmente con la teoría de aprendizaje social de Rotter (1966) y de la teoría socio cognitiva de Bandura (1986).

La auto eficacia hace referencia a las habilidades y capacidades que tiene el ser humano para poder ejecutar a plenitud una actividad o propósito que este tenga, es importante también que la persona tenga un alto grado de confianza y credibilidad en sí mismo para logre conseguir resultados positivos, es decir, tener una auto eficacia alta, pero si por el contrario, la persona tiene una auto eficacia baja es muy poco probable que este logre conseguir sus objetivos y resultados satisfactorios.

Como se menciona al inicio el concepto de auto eficacia se introdujo por Albert Bandura, psicólogo, de origen ucranio-canadiense, nacido en 1925 y quien en 1986 elaboró la Teoría del aprendizaje social, referente a la regulación de la motivación y la acción humana, que implica tres tipos de expectativas: las expectativas de situación-resultado, las expectativas de acción-resultado y la auto eficacia percibida.

La auto eficacia, o las creencias en tus habilidades para tratar con las diferentes situaciones que se presentan, juega un rol importante no solamente en la manera de sentirte respecto a un objetivo o tarea, sino que será determinante para conseguir o no las metas en tu vida. El concepto de autoeficacia es un aspecto central en la psicología, ya que enfatiza el rol del aprendizaje observacional, la experiencia social, y el impacto en el desarrollo personal de una persona. (Psicología y Mente, 2016).

Bandura dentro de su teoría habla de: “la auto eficacia percibida, referida a la confianza de la persona en sus capacidades para realizar los cursos de acción que se requieren para alcanzar un resultado deseado” (Teoría de la auto eficacia de Bandura (Bandura 1977, 1980, 1991, 1997)

Según Bandura 1986, “Si las personas no están totalmente convencidas de su eficacia personal tienden a abandonar rápidamente las competencias que les han sido enseñadas, en cuanto dejan de obtener resultados rápidos o experimentan algún revés”.

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

Pero el sentimiento de auto eficacia no sólo depende de la creencia del individuo en su propia capacidad para llevar a cabo una determinada acción, sino que esta percepción está también muy influenciada por quienes le rodean (E. Garrido, 1993) (I. Garrido & Rojo, 1996). Las expectativas de auto eficacia funcionan como un 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.

La teoría de auto eficacia de Bandura ha sido considerada en distintas áreas y ocupa un lugar importante para la adopción de conductas de salud y prevención de riesgos. Así lo explica Bandura, pues asevera que las creencias de eficacia afectan a la salud física al menos de dos maneras: 1- Una fuerte creencia sobre la habilidad para enfrentarse a determinados estresores reduce las creencias biológicas que pueden dañar la función del sistema inmune y por el contrario favorece una adecuada respuesta del mismo. 2- La auto eficacia determinará en gran

medida si las personas consideran cambiar sus hábitos de salud y la adopción de conductas saludables nuevas, así como el nacimiento del cambio.

La necesidad de una explicación más exhaustiva de cómo la conducta humana está determinada por la interacción entre un conjunto de variables no observables y las relaciones entre la auto eficacia, las destrezas y la motivación son algunas de las críticas que se han hecho a la teoría de Bandura (Bretón, 2007).

### **Engagement.**

Las connotaciones diarias del Engagement se refieren a la vinculación, la implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo y la energía. El origen del término Engagement del empleado: Employee Engagement, se utilizó por primera vez a finales de los 90 por la Organización Gallup, una firma de consultoría líder en su sector (Buckingham y Coffman, 1999).

Aunque las frases Engagement del empleado y Engagement en el trabajo (Work Engagement) se utilizan normalmente como sinónimos, Salanova, actual investigadora española del tema, prefiere la última por ser más específica.

El Engagement en el trabajo se refiere a la relación que tiene el trabajador con su trabajo, mientras que el Engagement del empleado, puede también incluir la relación existente con la organización.

El Engagement en el trabajo es un estado psicológico de realización o la antítesis positiva del burnout, que se caracteriza como un estado mental persistente, negativo, representado por agotamiento emocional, malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación, (Salanova y Schaufeli, 2009).

Engagement se define como “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002 a, p. 74).

El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. La dedicación implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar sentimientos de significado y entusiasmo. La absorción tiene que ver con tener una absoluta concentración y una fascinación con el trabajo. (Ciencia y Trabajo, 2011, p.136).

El engagement consiste en cómo los trabajadores viven su trabajo: como una experiencia estimulante y enérgica, que los motiva a querer realmente destinar tiempo y esfuerzo (el componente vigor); como una actividad significativa y valiosa (dedicación); y como algo interesante y apasionante (absorción). (Ciencia y Trabajo, 2011, p.136).

El engagement hace que las personas sean más efectivas, eficaces, felices, trabajan con agrado, son productivos, cabe aclarar que no son obsesivos con el trabajo, para ellos trabajar es agradable, pueden continuar con su rutina normal de vida, y esto mismo les ayuda a afrontar y solucionar problemas personales que pueden estar afectando sus vidas.

Con el objetivo de diferenciar el engagement de los distintos tipos de bienestar laboral — por ejemplo, satisfacción laboral, adicción al trabajo y desgaste profesional (burnout), Bakker y Oerlemans emplearon el modelo circunplejo del afecto de Russell. Según este modelo, los estados afectivos surgen de dos sistemas neurofisiológicos fundamentales, uno relacionado con el continuo placer-displacer y el otro, con la activación, alerta o vigilia.

Actualmente, el mundo laboral y las organizaciones se encuentran en un proceso de profundos cambios. Son numerosas las empresas que tratan de competir y sobrevivir mediante el recorte de costes y la reducción del número de empleados. Sin embargo, existen otras vías

alternativas para que las organizaciones puedan mantenerse, e incluso sean capaces de crecer, como el desarrollo de la excelencia. En este contexto, la conexión psicológica de los empleados con sus trabajos ha adquirido especial relevancia. Las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con altos estándares de calidad (Bakker y Leiter, 2010).

El UWES o escala Utrech de Engagement en el Trabajo (Schaufeli y Bakker 2003; Schaufeli , Selanova, Gonzalez Roman- y Bakker 2002) es el cuestionario más utilizado para la evaluación del Engagement, así como el instrumento que ha facilitado la investigación sistemática sobre el constructo. Este cuestionario incluye tres sub-escalas: vigor, dedicación y absorción. (Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar social-Engagement en el Trabajo, Bakker 2010, p 438).

## **Metodología.**

### **Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo correlacional ya que a partir de la medición de dos o más variables de manera independiente, se establece la presencia o no de relación entre ellas, es en resumen la fuerza con la que se atraen o repelen entre ellas; no experimental o ex post facto porque no hay una manipulación deliberada de variables, realizada en un contexto natural y con participación voluntaria, transeccional o transversal debido a que la recolección de datos se realiza en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia en un momento dado sin determinantes o relaciones causales; se fundamenta en hipótesis correlacionales de la variables a estudiar. (Toro Jaramillo, 2006).

### **Población y muestra**

Para la ejecución de este trabajo de investigación se tomó la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, tomando una población muestra de 122 funcionarios vinculados a la organización, la muestra fue tomada mediante el método no probabilístico basado en tomar una muestra representativa, tomando en cuenta que no todos los colaboradores tenían la misma posibilidad de ser escogidos para el estudio de forma intencional mediante la inclusión de grupos típicos de personas a las cuales se tiene más fácil acceso, distribuidos así: Forma A que comprende cargos fundamentados en el liderazgo (gerentes, directores, jefes de área médicos, enfermeras jefe, etc.) caracterizados por poseer personas bajo su cargo, orientación al logro y/o resultados, autonomía para el manejo de su cargo, toma de decisiones y supervisión del trabajo; comprendido por 49 colaboradores evaluados.

Forma B está conformada por colaboradores de menor rango de autonomía y toma de decisiones, está supeditado a las directrices e instrucciones de un superior encargado de él; podría decirse que es un cargo más operativo donde los conocimientos o técnica particular no tan especializado como enfermero/as, secretarias, personal de servicios generales, etc. Para este grupo se tomaron 73 colaboradores. Las características sociodemográficas de los participantes del estudio se definieron según los siguientes parámetros: género, estado civil, edad, formación académica, estrato, tipo de vivienda y personas a cargo.

Teniendo en cuenta lo anterior es muy importante afirmar que este proceso se pudo llevar a cabalidad puesto que se contó con la total disposición de todos los colaboradores y el cumplimiento de todos los requisitos para la aplicación de dicha evaluación. A continuación se describen las características socio demográficas y las características laborales de los colaboradores encuestados:

**Tabla 4. Población.**

<b>Tipo de Cargo</b>	<b>N° de Participantes</b>	<b>% de Participación</b>
Jefatura - Personal a cargo- Profesionales- Técnico	49	40%
Asistentes- Auxiliares y Operarios.	73	60%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**Tabla 5. Características socio demográficas**

<b>CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRAFICAS</b>			
<b>Variable</b>	<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Género	Femenino	84	69%
	Masculino	38	31%
Estado Civil	Soltero	71	58%
	Casado	26	21%
	Divorciado	3	2%

	Unión libre	17	14%
	Separado	4	3%
	Viudo	1	1%
Rango de edad	20-30	51	42%
	31-40	42	34%
	41-50	15	12%
	51-60	14	11%
Formación	Primaria incompleto	1	1%
	Bachiller incompleto	5	4%
	Bachiller completo	16	13%
	Técnico/ Tecnológico incompleto	8	7%
	Técnico/ Tecnológico completo	36	30%
	Profesional Incompleto	15	12%
	Profesional completo	35	29%
	Post-grado completo	5	4%
	Post-grado incompleto	1	1%
	Estrato	1-2	52
3-4		58	48%
No sé		7	6%
Finca		1	1%
5-6		4	3%
Tipo de Vivienda	Arriendo	55	45%
	Propia	30	25%
	Familiar	37	30%
N° de Personas A cargo	1-2	96	79%
	3-4	21	17%
	5-6	5	4%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Con base en los resultados de las encuestas aplicadas a 122 colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, se evidencia que el 40% de los colaboradores son Jefes, con personal a cargo, profesional o técnico (Forma A) y el 60% son auxiliares u operarios (Forma B).

Así mismo, se observa que el 69% de la población son mujeres y el 31% hombres. El 58% de los colaboradores son solteros y tan solo el 21% casados, los trabajadores de la ESE Hospital San Marcos se encuentran entre los 20 y 30 años de edad en un 42% y entre 31 y 40 años de edad un 34%. Respecto a la formación o nivel educativo de los trabajadores se observa que el 30% son técnicos o tecnólogos y el 29% son profesionales, el estrato socioeconómico del 48% de los colaboradores está entre el nivel 3-4 y un 43% está en nivel socioeconómico entre 1 y 2. El tipo de vivienda para el 45% de los colaboradores es en arriendo y el 30% familiar, de igual manera el 79% de los trabajadores tienen entre 1 y 2 personas cargo económicamente.

**Tabla 6. Características laborales**

<b>CARACTERÍSTICAS LABORALES</b>			
<b>Variable</b>	<b>Características</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Tipo de Contrato	Termino Indefinido	42	34%
	Temporal menos de un año	27	22%
	Temporal de 1 año o mas	22	18%
	Prestación de servicios	10	8%
	Cooperado ( Cooperativa)	18	15%
	No se	3	2%
Antigüedad.	Menos de un año	50	41%
	1-10	66	54%
	11-20	3	2%
	21-30	2	2%
	31-40	1	1%
Forma de salario	Fijo	115	94%
	Variable	4	3%
	Mixto	3	2%
Horas Diarias de trabajo establecidas	4-8	37	30%
	9-12	85	70%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Respecto a las características laborales se tiene que el 34% de los colaboradores están contratados a término indefinido y el 22% tienen un contrato temporal menor de un año, siendo

así, se evidencia que el 54% de los trabajadores llevan entre 1 y 10 años laborando con la empresa y el 41% lleva menos de un año, la forma de salario es fijo en un 94%, las horas diarias de trabajo establecidas oscila entre las 9 y 12 horas en un 70%, teniendo en cuenta la actividad de la empresa.

### **Instrumentos**

Para la medición de los Factores de Riesgo Psicosocial se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, la cual está conformada por siete instrumentos por medio de los cuales se recopila información sobre condiciones intralaborales que mide factores y situaciones referentes al contexto laboral con dominios que se estructuran en las dos formas A o B, los cuales son liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensas, los factores extralaborales que refieren a los componentes externos del sujeto que son influyentes en el contexto laboral, cuenta con dominios que miden factores como tiempo fuera del trabajo, relaciones familiares, comunicación y relaciones interpersonales, situación económica, características de la vivienda, influencia del entorno sobre el trabajo, desplazamiento vivienda – trabajo; e individuales (demográficas y ocupacionales), de los cuales se utilizaron los siguientes:

- Ficha de datos generales (son los pertenecientes a las características sociodemográficas ya mencionadas)
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.

Las variables de Engagement y auto eficacia percibida se midieron de la siguiente manera:

- La variable Engagement se midió por medio de la Escala Utrech Work Engagement (UWES), contrario al “burnout” esta escala mide la dedicación y absorción laboral que permite identificar factores de un estudio científico de las capacidades humanas y su funcionamiento optimo en las relaciones labores de un sujeto a diferencia de los estudios acerca de la enfermedad laboral acerca estrés y somatizaciones pertinentes, esta cuenta con tres variables como: Vigor, Dedicación y Absorción, este instrumentos está compuesto por 17 preguntas, las cuales se responden mediante una escala tipo Likert que va desde 0 hasta 6, siendo 0 nunca, 1 pocas veces al año, 2 una vez al mes o menos, 3 pocas veces al mes, 4 una vez por semana, 5 pocas veces por semana y 6 todos los días. (Valdez Bonilla & Ron Murgía, 2011)
- La variable Autoeficacia Percibida se midió por medio de la Escala de Autoeficacia General (EAG), tomada como la capacidad propia de organizar y establecer un juicio para controlar un resultado futuro, se refiere a la forma en la cual una persona evalúa su desempeño respecto a una meta a alcanzar, este instrumento está conformado por 10 preguntas que también se responden mediante una escala tipo Likert que va desde 0 a 3, siendo 0 incorrecto, 1 apenas cierto, 2 más bien cierto y 3 cierto (Sanjuán suarez, Pérez García , & Bermúdez Moreno, 2000).

## **Procedimiento**

Fase 1: Fue el primer acercamiento a la institución y la solicitud al gerente para realización del estudio, fue realizada en el mes de junio a través de un oficio firmado por los tres integrantes del grupo, fue gracias al aporte de uno de los integrantes de la investigación que es funcionario de la institución y así fue más fácil adelantar los trámites ante la gerencia.

Fase 2: La aplicación de los instrumentos se llevo a cabo entre los meses de agosto y octubre de 2016, en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, se realizó una charla de sensibilización, seguidamente se procedió hacer firmar el consentimiento informado y aplicación de las encuestas, en compañía de una profesional del área. Se contó con la total disponibilidad de los colaboradores.

Fase 3: después de recolectar la información fue necesario procesar la información a través del aplicativo de la batería de riesgo psicosocial del ministerio de la protección social, donde se organizarían los datos de cada colaborador y los resultados de sus instrumentos.

Fase 4: después de procesados los datos en la sabana de información se procede a limpiar de errores que podrían perjudicar el correcto desenvolvimiento de la investigación, para comenzar a tabular y organizar los datos sociodemográficos, resultados de cada instrumento y todos por igual.

Fase 5: se procederá a correlacionar la información para redacción de la discusión y conclusiones del texto de la investigación que al poste direccionara la propuesta de intervención de la investigación a la organización y que será entregado también como informe a la institución.

## Análisis de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en esta investigación, donde inicialmente se hace la descripción de los factores psicosociales intralaborales, seguido de los resultados de los factores psicosociales intralaborales, estableciendo cuales son los factores de protección y de riesgo en cada uno de sus dominio y dimensiones. Continuando con el análisis de la información, se presentan los resultados obtenidos en las variables de engagement y auto eficacia percibida y por último, se presenta la información que evidencia la relación entre los factores psicosociales intralaborales, el engagement y la auto eficacia percibida, la descripción anterior se aplica a los dos grupos de personas que fueron encuestados (forma a y forma b).

### Factores psicosociales intralaborales- Forma A.

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del individuo. (Ministerio de la Protección Social).

A continuación, se presenta el puntaje total de los factores psicosociales intralaborales de la forma a:

**Tabla 7. Puntaje total factores psicosociales intralaborales –Forma A**

PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL A			
	PROTECTOR	MEDIO	RIESGO
PUNTAJE TOTAL INTRALABORAL A	47%	18%	35%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Al analizar los resultados obtenidos, se puede evidenciar que el 47% de los colaboradores perciben los factores psicosociales intralaborales como factores protectores, el 18% de los trabajadores lo valoran como un factor con un nivel de riesgo medio y el 35% de las personas lo valoran como factor de riesgo.

Para ampliar la información suministrada anteriormente, se debe tener en cuenta el análisis de cada uno de los dominios que conforman las condiciones psicosociales intralaborales, como se muestra la Tabla 7.

Las condiciones intralaborales identifican cuatro dominios:

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.
- Control sobre el trabajo.
- Demandas del trabajo.
- Recompensas

**Tabla 8. Condiciones intralaborales forma A**

<b>CONDICIONES INTRALABORALES A</b>			
<b>DOMINIOS</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.	55%	8%	37%
Control sobre el trabajo	49%	27%	24%
Demandas del Trabajo	35%	24%	41%
Recompensas	53%	20%	27%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

A continuación se realizará un análisis descriptivo de los resultados evidenciados en los instrumentos aplicados de los factores intralaborales de la forma A; comenzando por el dominio **liderazgo y relaciones sociales en el trabajo** que se refiere a “un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de su contexto laboral”, como resultado se tiene que el 55% de los colaboradores efectúan una valoración positiva (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), el 8% lo perciben como un nivel de riesgo medio, mientras que el 37% lo valoran como factor de riesgo. El dominio **control sobre el trabajo** hace referencia a “la posibilidad que el trabajo le ofrece al individuo para influir y tomar decisiones

sobre los diversos aspectos que intervienen. La iniciativa y la autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo”, se observa según la tabla 8 que el 49% de las personas del grupo lo valoran como factor protector, el 27% lo percibe como factor de nivel de riesgo medio y el 24% evalúa como factor de riesgo.

En cuanto al dominio de **demandas de trabajo**, el cual hace alusión a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”. Este análisis arroja que el 41% de los colaboradores lo valoran como factor de riesgo, el 24% lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 35% de las personas efectúan una valoración positiva (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable). Referente al dominio de **recompensas**, el cual trata sobre “la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzo laborales. Comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por la labor), de estima (compensación psicológica, que comprenden el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo”, se puede evidenciar que según la tabla 8 el 53% de las personas lo perciben como un factor protector, el 20% lo consideran con un nivel de riesgo medio y el 27% lo evalúan como factor de riesgo.

A nivel general se puede evidenciar que los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo y recompensas, según los colaboradores los perciben como factores protectores, mientras que el dominio de demandas del trabajo es considerado por los trabajadores como factor de riesgo, esto teniendo en cuenta las altas exigencias en las labores que desempeñan los colaboradores dentro de la organización, puesto que hay factores externos que

exigen esta demanda de trabajo, como por ejemplo: Usuarios, Pacientes, IPS, entre otros. Para profundizar la información de cada uno de los dominios, a continuación se hace un análisis detallado de cada una de sus dimensiones constituyentes:

**Tabla 9. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Forma A**

<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO- INTRALABORAL A</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Características de liderazgo	51%	16%	33%
Relaciones sociales	59%	14%	27%
Retroalimentación de desempeño	53%	8%	39%
Relación con los colaboradores	80%	2%	18%
<b>DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES</b>	55%	8%	37%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Para el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, en la dimensión de **características del liderazgo** que se refiere a “los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, resolución de conflictos, motivación, apoyo y comunicación con sus colaboradores”, se puede evidenciar que el 51% de las personas la valoran como factor protector, el cual infiere una buena gestión de los jefes inmediatos en relación con la carga laboral, planificación, resolución de conflictos, motivación, apoyo y comunicación con sus colaboradores, el 16% de las personas del grupo le otorgan una valoración a la dimensión psicosocial que la ubica en un nivel de riesgo medio, mientras que el 33% efectúa una descripción negativa de ella (factor de riesgo). El dominio de **retroalimentación del desempeño** la cual hace alusión a “la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades, y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño”, en los resultados obtenidos el 53% de los trabajadores efectúa una descripción positiva de ella (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), el 39% de los colaboradores lo evalúan con un nivel de riesgo alto- Factor de

Riesgo, considerando así que la información suministrada sobre su labor desarrollada es inoportuna, poco clara y en ocasiones inútil para fortalecer y mejorar su desempeño, mientras que un 8% de los colaboradores ubican esta dimensión como factor con un nivel de riesgo medio.

Respecto a la dimensión de **relación con los colaboradores** que hace referencia a “los atributos de la gestión de los subordinados en relación con la ejecución del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos y participación. Además, se consideran las características de interacción y formas de comunicación con la jefatura”, se puede evidenciar según la tabla 10 que el 80% de los colaboradores le dan una valoración positiva. En este sentido, para este grupo de personas existe una buena relación entre los jefes y sus subordinados. Así mismo se observa que el 2% de las personas lo evalúan como factor de nivel de riesgo medio y el 18% le dan una valoración negativa (factor de riesgo).

Por otra parte la dimensión de **relaciones sociales en el trabajo** se refiere a “las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones entre compañeros, el apoyo social que recibe de compañeros, el trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar las acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común), la cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración)”.

Los resultados de este análisis muestran que el 59% de los colaboradores perciben esta dimensión como factor protector, dejando ver que existe una buena relación entre pares, donde se refleja el respeto, trabajo en equipo y buena comunicación. Por otra parte el 14% de las personas

del grupo lo consideran como factor con un nivel de riesgo medio y el 27% lo perciben como un factor de riesgo.

Del análisis anterior se puede identificar que de las cuatro dimensiones del dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, la dimensión de relación con los colaboradores en un 80% es percibida por los colaboradores como factor protector, mientras que la retroalimentación en el desempeño es considerada por los colaboradores como factor de riesgo con un 39%.

**Tabla 10. Dominio control sobre el trabajo. Forma A**

<b>CONTROL SOBRE EL TRABAJO- INTRALABORAL A</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Claridad de rol	57%	10%	33%
Capacitación	49%	18%	33%
Participación y manejo del cambio	53%	16%	31%
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	61%	20%	18%
Control y autonomía sobre el trabajo	35%	16%	49%
<b>DOMINIO CONTROL</b>	49%	27%	24%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Con referencia al dominio **control sobre el trabajo**, la dimensión de **claridad de rol** hace alusión a “la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo de la empresa”.

Se evidencio que el 57% de los colaboradores lo valoran como factor protector, lo que indica que la organización ha brindado la información clara, oportuna y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa. Así mismo se evidencia que el 10% de las personas del grupo ubica esta dimensión en como un factor con nivel de riesgo medio y el 33% lo valoran como factor de riesgo.

La dimensión de **capacitación** se refiere a “las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollara y fortalecer sus conocimientos y habilidades”, y según los resultados arrojados en la tabla 10, se muestra que el 49% de las personas del grupo la valoran como factor protector, el 18% lo perciben como factor un nivel de riesgo medio y el 33% de los colaboradores lo ubican como factor de riesgo, lo que indica que la organización realiza oportunamente las actividades de inducción, entrenamiento y fortalecimiento de los conocimientos a los colaboradores, pero que en algunos momentos este tipo de actividades es limitado o en ocasiones no responden a las necesidades de formación.

En cuanto a la dimensión de **participación y manejo del cambio** la cual se entiende como “el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados”, se pudo evidenciar que el 53% de las personas del grupo la valoraron como factor protector, lo cual muestra que la organización suministra la información oportuna, eficiente y clara sobre el cambio. De igual manera el 16% lo evalúan como un factor con riesgo medio, mientras que el 33% de los colaboradores efectúan una valoración negativa de ella. Por otro lado, la dimensión de **oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos**, la cual se refiere a “la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos”, según la tabla 10 se puede percibir que el 61% de los colaboradores efectúan una valoración positiva (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), esto indica que la organización permite que los colaboradores adquieran, apliquen y/o desarrollen sus conocimientos y habilidades acorde a sus perfiles. Así mismo el 20% de los colaboradores otorgan una valoración a la dimensión

psicosocial que lo ubica en un nivel de riesgo medio, mientras que el 19% de las personas hacen una descripción negativa de ella (factor de riesgo).

Con referencia a la dimensión de **control y autonomía sobre el trabajo** que se refiere “al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso”, se pudo identificar que el 49% de los colaboradores efectúan una valoración negativa (factor de riesgo), evidenciado que el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, por otro lado el 16% de las personas del grupo ubican esta dimensión como factor con un nivel de riesgo medio y el 35% percibe esta dimensión como factor protector.

Teniendo en cuenta la información analizada de cada una de las dimensiones del dominio de control sobre el trabajo, se puede observar que la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos tiene el mayor porcentaje, considera como factor protector con un 61%, mientras que la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo es percibida como factor de riesgo, como un 49%.

**Tabla 11. Dominio demandas del trabajo. Forma A**

<b>DEMANDAS DEL TRABAJO- INTRALABORAL A</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo	29%	27%	45%
Demandas emocionales	31%	22%	47%
Demandas cuantitativas	43%	27%	31%
Influencia del trabajo sobre el entorno	57%	14%	29%
Exigencias de responsabilidades del cargo	45%	18%	37%
Demandas de carga mental	51%	18%	31%
Consistencia del rol	59%	16%	24%
Demandas de la jornada	53%	10%	37%
<b>DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	35%	24%	41%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

En relación con el dominio de demandas del trabajo, la dimensión **demandas ambientales y de esfuerzo** hace alusión a “las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial”, se evidencia que el 45% de los colaboradores lo valoran como factor de riesgo, puesto que las condiciones ambientales y físicas en las que se encuentran causan fatiga y molestia afectando negativamente el desempeño de sus labores. Por otro lado el 27% de las personas del grupo lo consideran como un factor con nivel de riesgo medio y el 29% efectúan una valoración positiva de ella (factor protector).

Otra dimensión que hace parte del dominio de demandas del trabajo son las demandas emocionales, las cuales hacen referencia a “situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor”, se pudo identificar que el 47% de los colaboradores ubican esta dimensión como factor de riesgo, lo que quiere decir que este grupo de colaboradores están expuestos en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.), lo que genera que el individuo oculte sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor, todo teniendo en cuenta que la organización presta servicios de salud y atención al usuario. Así

mismo el 22% de las personas del grupo lo consideran como un factor de riesgo medio, mientras que el 31% de los colaboradores hacen una descripción positiva de ella (factor protector).

La dimensión demandas cuantitativas se refiere a “las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo”, según la tabla 11 se puede observar que el 43% de las personas del grupo efectúan una valoración positiva de ella (factor protector), dejando ver que la cantidad de trabajo asignado es acorde con el tiempo estipulado para realizarlo, lo cual permite que el colaborador pueda realizar sus descansos intermedios y pausas durante la jornada. De igual manera el 27% de los colaboradores lo ubican como factor con un nivel de riesgo medio y el 31% lo valoran como factor de riesgo.

En cuanto a la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral que 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”, se puede analizar con base en la tabla 11 que el 57% de los colaboradores puntúan esta dimensión como un factor protector, lo cual infiere que el tiempo y el trabajo no afectan de manera negativa la vida personal ni familiar de la persona. Así mismo el 14% de las personas del grupo le dan una valoración de nivel de riesgo medio y por último el 29% de los colaboradores efectúan una valoración negativa (factor de riesgo). Con referencia a la dimensión de exigencias de responsabilidades del cargo que hace alusión “al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas. Adicionalmente, los resultados frente a tales responsabilidades están determinados por diversos factores y circunstancias, algunas bajo el control y otras fuera del control del trabajador”.

De lo anterior se pudo identificar que el 45% de las personas del grupo hacen una valoración positiva de ella (factor protector), evidenciando que los colaboradores no tienen la responsabilidad de asumir directamente los resultados de sus áreas o tienen a cargo la supervisión de personal. Por otro lado, el 18% de los colaboradores efectúan una valoración con nivel de riesgo medio, mientras que el 37% de las personas del grupo hacen una descripción negativa de ella (factor de riesgo), pues tienen la responsabilidad de asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área o sección de trabajo; supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas.

La dimensión demandas de carga mental se refiere a “las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos que se dispone para procesarla”, se encuentra que el 51% de los colaboradores efectúan una valoración positiva (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), es decir, que para este grupo de personas el nivel de carga mental en el desarrollo de las labores de los colaboradores no es tan exigente y no requiere de procesos mentales superiores, ni tampoco de análisis de información para generar respuesta. De igual manera se tiene que el 18% de las personas lo ubican como un nivel de riesgo medio y el 31% de los colaboradores efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

La consistencia del rol es otra dimensión que hace parte del dominio de demandas del trabajo y se refiere a “la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo”, y se puede observar que según la tabla 11 el 59% de

los colaboradores le dan una descripción positiva( riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), puesto que labores asignadas no son contradictorias con los principios o la ética. De igual manera el 16% de las personas del grupo lo ubican como factor con nivel de riesgo medio, mientras que el 24% de los colaboradores efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

La dimensión demandas de la jornada de trabajo hace alusión a “las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos”, se encuentra que el 53% de las personas efectúan una valoración positiva (factor protector) y consideran que las jornadas de trabajo están bien organizadas y distribuidas. El 10% de los colaboradores ubican esta dimensión como un factor con un nivel de riesgo medio y el 37% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo), lo que indica que se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o pausas claramente establecidas.

Con base en el análisis de las dimensiones que conforman el dominio demandas del trabajo, se pudo evidenciar que la dimensión consistencia del rol está valorada como factor protector por el 59% de los colaboradores, mientras que la dimensión demandas emocionales es ubicada como factor de riesgo por el 47% de las personas del grupo.

**Tabla 12. Dominio recompensas. Forma A**

<b>RECOMPENSAS- INTRALABORAL A</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Recompensas derivadas de la pertenencia	51%	12%	37%
Reconocimiento y compensación	61%	14%	24%
<b>DOMINIO RECOMPENSAS</b>	53%	20%	27%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El dominio de recompensas lo conforman dos dimensiones, la primera es: recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y al trabajo que realiza que se refiere “al

sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo”, se identifica que el 51% de las personas lo valoran como un factor protector, perciben una estabilidad laboral, existe el sentimiento de orgullo por estar vinculado con la organización y se sienten a gusto con su trabajo. Así mismo el 12% de los colaboradores ubican esta dimensión como factor con un nivel de riesgo medio y el 37% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

La segunda dimensión es: reconocimiento y compensación que hace alusión “al 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 se observa que el 61% de las personas del grupo la valoran como un factor protector, consideran que el reconocimiento que se hace con la contribución del trabajador corresponde con sus esfuerzos y logros, el salario es puntual y está acorde con lo estipulado entre el trabajador y la organización y esta se preocupa por el bienestar de los trabajadores. Por otro lado el 15% de los colaboradores lo valoran como un factor con nivel de riesgo medio, mientras que el 24% de las personas efectúan una descripción negativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que las dos dimensiones del dominio de recompensas son consideradas por los colaboradores como factor protector.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la evaluación de las condiciones extra laborales y sus dimensiones:

**Tabla 13. Condiciones extralaborales Forma A**

<b>EXTRALABORAL A</b>			
<b>EXTRALABORALES FORMA A</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
<b>CONSTRUCTOS</b>			
Tiempo fuera del trabajo	47%	16%	37%
Relaciones familiares	98%	2%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	76%	8%	16%
Situación económica	61%	14%	24%
Características de la vivienda	69%	14%	16%
Influencia del entorno sobre el trabajo	53%	18%	29%
Desplazamiento vivienda – trabajo	61%	14%	24%
<b>TOTAL EXTRALABORAL</b>	63%	20%	16%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

**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. En este sentido se puede evidenciar que el 63% de los colaboradores evalúan estas condiciones como factor protector, el 20% de las personas efectúan una valoración como un factor con nivel de riesgo medio y el 16% de los colaboradores lo evalúan como factor de riesgo.

Para ampliar la información anterior, se presenta a continuación el análisis de cada una de las dimensiones constituyentes:

La dimensión de tiempo fuera del trabajo que se refiere “al tiempo que el individuo dedica a las actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domesticas, realizar actividades de recreación y ocio”, presenta que un 47% de los colaboradores efectúan una descripción positiva de ella (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), lo cual indica que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es suficiente , así como la cantidad del tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos es suficiente. Por otro lado, el 16% de las

personas del grupo lo valoran como un factor con un nivel de riesgo medio y el 37% lo ubica como un factor de riesgo, mostrando que para este grupo de personas la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con la familia o amigos es limitado o insuficiente.

Con relación a la dimensión relaciones familiares la cual hace referencia a “las propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar”, se encontró que el 98% de las personas del grupo efectúan una valoración positiva (factor protector), lo que indica que la relación con los familiares no es conflictiva y reciben ayuda (apoyo social) por parte de su familia. Así mismo el 2% de los colaboradores lo valoran como factor con nivel de riesgo medio. En la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales que hace alusión a “las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos” se evidencio que el 76% de los colaboradores efectúan una descripción positiva de ella. En este sentido para este grupo de personas la comunicación con los integrantes de su entorno social es eficiente, existe una buena relación con amigos y allegados y cuenta con ayuda (apoyo social) de estos; el 8% de las personas del grupo le dan una valoración como factor con un nivel de riesgo medio, mientras que el 16% de los colaboradores efectúan una descripción negativa de ella (factor de riesgo).

Ahora bien, la dimensión situación económica hace referencia a “la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos”, en este sentido, el 61% de los colaboradores identifican esta dimensión como factor protector, lo que indica que los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas de la familia. Por otro lado, el 24% de las personas del grupo efectúan una descripción negativa (factor de riesgo), lo cual demuestra que existen dificultades para cubrir los gastos básicos del grupo familiar y existen deudas económicas difíciles de solventar. En cuanto a la dimensión de

características de la vivienda que es definida como “las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y su grupo familiar”, se identifica que el 53% de las personas del grupo ubican esta dimensión como un factor protector, lo que demuestra que este grupo de personas tiene unas buenas condiciones de vivienda, son seguras, favorece el descanso y la comodidad propia y de su familia y cuenta con acceso a vías transitables. Así mismo el 14% de los colaboradores lo valoran como factor con un nivel de riesgo medio, mientras que, el 16% de las personas efectúan una descripción negativa (factor de riesgo).

Por otro lado, en la dimensión de influencia del entorno exralaboral en el trabajo que se refiere “al influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador”, se percibe que el 53% de las personas del grupo efectúan una descripción positiva de ella (factor protector), lo que indica que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador no afectan su bienestar, rendimiento o sus relaciones con otras personas en el trabajo. El 18% de los colaboradores lo valoran como factor con nivel de riesgo medio y el 29% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

Por último, se encuentra la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda a la cual hace alusión a “las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido”, en la que se encontró que el 61% de los colaboradores efectúan una descripción positiva (riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable), en este sentido, se tiene que el medio de transporte para acudir al trabajo es de fácil acceso y la duración del desplazamiento ente la vivienda y el trabajo es corta. Por otro lado, el 14% de las personas del

grupo lo valoran como factor con un nivel de riesgo medio y el 24% de los colaboradores lo valoran como factor de riesgo.

Una vez analizada la información de cada una de las dimensiones de las condiciones extralaborales se puede evidenciar que los colaboradores efectúan una valoración positiva de estas (factor protector).

A continuación se presentan los resultados y el análisis de la escala de auto eficacia.

**Tabla 14. Escala de Autoeficacia. Forma A**

<b>Escala de auto eficacia general. FORMA A</b>		<b>Puntaje promedio del ítem.</b>
<b>1</b>	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	<b>2,34</b>
<b>2</b>	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	<b>2,67</b>
<b>3</b>	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	<b>2,67</b>
<b>4</b>	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	<b>2,71</b>
<b>5</b>	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas	<b>2,71</b>
<b>6</b>	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	<b>2,57</b>
<b>7</b>	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	<b>2,63</b>
<b>8</b>	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario	<b>2,75</b>
<b>9</b>	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer	<b>2,73</b>
<b>10</b>	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	<b>2,63</b>
<b>Promedio total de la variable</b>		<b>2,64</b>

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Con base en la tabla anterior, se observan los resultados obtenidos de la aplicación de la escala de auto eficacia percibida por los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, donde se puede evidenciar que el promedio de esta variable fue de 2,64, lo que infiere que los colaboradores de esta empresa perciben un sentimiento de auto eficacia alta. En ese

orden de ideas, se tiene el análisis del Engagement con sus respectivas dimensiones e ítems que lo conforman.

**Tabla 15. Engagement- Forma A**

<b>Engagement- Forma A</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Promedio de la dimensión</b>	<b>Ítem de la dimensión</b>	<b>Promedio del Ítem</b>
<b>Vigor</b>	<b>5,77</b>	En mi trabajo me siento lleno de energía.	<b>5,71</b>
		Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	<b>5,85</b>
		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	<b>5,85</b>
		Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo.	<b>5,53</b>
		Soy persistente en mi trabajo.	<b>5,80</b>
		Incluso cuando las cosas no van bien, saco fuerzas para seguir trabajando.	<b>5,85</b>
<b>Dedicación</b>	<b>5,79</b>	Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional.	<b>5,75</b>
		Me entusiasma mi trabajo.	<b>5,81</b>
		Mi trabajo me motiva.	<b>5,79</b>
		Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago.	<b>5,93</b>
		Mi trabajo me plantea retos constantes.	<b>5,65</b>
<b>Absorción</b>	<b>4,59</b>	Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando.	<b>5,71</b>
		Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor.	<b>5,24</b>
		Me concentro en mi trabajo.	<b>5,81</b>
		Mi trabajo me absorbe.	<b>3,53</b>
		Me “dejo llevar” por mi trabajo.	<b>3,59</b>
		Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	<b>3,67</b>

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de Engagement, el cual está conformado por tres componentes: Vigor, Dedicación y Absorción, es posible evidenciar que el componente Dedicación tiene el promedio más alto 5,79, lo cual infiere que los colaboradores están motivados con las actividades que realizan, se sienten orgullosos, están comprometidos con sus labores, y manifiestan un sentimiento de entusiasmo y reto por el trabajo. El componente de Vigor tiene el segundo promedio más alto, con 5,77, con lo que se

percibe que los trabajadores tienen altos niveles de energía mientras ejecutan sus actividades y tiene un alto deseo por esforzarse en la tarea que están llevando a cabo, aun cuando las cosas no marchen muy bien; por último, se encuentra que el componente de Absorción, aunque, comparando con los dos anteriores sea bajo, sigue siendo alto, lo que infiere, que los colaboradores se encuentran concentrados en sus tareas, de tal manera que hace que el tiempo que utilizan para desarrollarlas sea considerado corto.

A continuación se presentan los resultados donde se muestra la relación entre los factores psicosociales intralaborales, la escala de auto eficacia y el engagement; evidenciados en cada una de las variables objeto de estudio de la FORMA A:

**Tabla 16. Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y variables del engagement (vigor, dedicación y absorción).**

		<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,034	-,069	<b>,341*</b>
	Sig. (bilateral)	,817	,638	,017
	N	49	49	49
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,213	-,100	<b>,308*</b>
	Sig. (bilateral)	,142	,496	,031
	N	49	49	49
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Correlación de Spearman	,022	,259	,218
	Sig. (bilateral)	,882	,073	,132
	N	49	49	49
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Correlación de Spearman	-,123	-,160	,220
	Sig. (bilateral)	,399	,273	,129
	N	49	49	49
<b>PUNTAJE TOTAL Factores de riesgo psicosocial intralaboral</b>	Correlación de Spearman	-,046	,097	<b>,353*</b>
	Sig. (bilateral)	,753	,508	,013
	N	49	49	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Con base a los resultados de la tabla anterior, se observa que existe una correlación significativa en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (en un nivel del 0.05) asociado con las variables del engagement. Este dominio tiene correlación con la variable de

absorción en un rango medio-bajo, lo que demuestra que cuando se presentan niveles de riesgo bajos, existe falta de concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

También se evidencio una correlación significativa en el dominio de control sobre el trabajo (en un nivel del 0.05) con la variable de absorción en un rango bajo, lo que permite identificar que cuando se presentan niveles de riesgo bajo, se halla falta de concentración por parte del colaborador cuando desempeña sus labores.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, es necesario analizar los niveles de correlación obtenidos por cada una de las dimensiones que hacen parte de los dominios mencionados y las variables de engagemet.

**Tabla 17. Dominio liderazgo y relaciones sociales- dimensiones.**

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Características de Liderazgo</b>	Correlación de Spearman	-,012	-,078	<u><b>,300*</b></u>
	Sig. (bilateral)	,935	,597	,036
	N	49	49	49
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,065	-,149	<u><b>,363*</b></u>
	Sig. (bilateral)	,657	,307	,010
	N	49	49	49
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Correlación de Spearman	-,013	-,025	,172
	Sig. (bilateral)	,930	,867	,238
	N	49	49	49
<b>Relación con los colaboradores</b>	Correlación de Spearman	-,005	,177	,108
	Sig. (bilateral)	,972	,225	,462
	N	49	49	49
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,034	-,069	<u><b>,341*</b></u>
	Sig. (bilateral)	,817	,638	,017
	N	49	49	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En la presente tabla se evidencia una correlación significativa en las siguientes dimensiones: dimensión de características del liderazgo (en un nivel del 0.05) asociado con la variable de absorción en un rango bajo, lo cual indica que si existen niveles de riesgo bajo la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse, relacionarse respetuosa y eficientemente, para estimular y permitir la participación de sus colaboradores, el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso, así mismo, la concentración por parte del trabajo a la hora de desarrollar sus labores se ve afectada.

La dimensión de relaciones sociales en el trabajo también evidencia correlación significativa con la variable de absorción (en un nivel del 0.05) en un rango medio-bajo, lo anterior indica que cuando existen niveles de riesgo bajo, en el trabajo se presentan pocas o nulas posibilidades de contacto con otras personas, se da un trato irrespetuoso, agresivo o de desconfianza por parte de compañeros, que genera un ambiente deficiente de relaciones, se presenta una limitada o nula posibilidad de recibir apoyo social por parte de los compañeros o el apoyo que se recibe es ineficaz, existen deficiencias o dificultades para desarrollar trabajo en equipo, el grado de cohesión e integración del grupo es escaso o inexistente y la concentración del colaborador durante la ejecución de su labor es deficiente.

**Tabla 18. Dominio control sobre el trabajo- dimensiones.**

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
Claridad de rol	Correlación de Spearman	-,200	-,190	,249
	Sig. (bilateral)	,168	,192	,085
	N	49	49	49
Capacitación	Correlación de Spearman	,021	,181	,212
	Sig. (bilateral)	,887	,214	,144
	N	49	49	49
Participación y manejo del cambio	Correlación de Spearman	-,233	-,046	<b><u>,328*</u></b>
	Sig. (bilateral)	,107	,754	,021
	N	49	49	49
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Correlación de Spearman	,012	-,217	,182
	Sig. (bilateral)	,934	,134	,211
	N	49	49	49
Control y autonomía sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,190	-,049	,024
	Sig. (bilateral)	,192	,736	,871
	N	49	49	49
DOMINIO: Control sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,213	-,100	<b><u>,308*</u></b>
	Sig. (bilateral)	,142	,496	,031
	N	49	49	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En relación con el dominio de control sobre el trabajo, se observa una correlación significativa en la dimensión de participación y manejo del cambio (en un nivel del 0.05) asociado con la variable del engagement, absorción en un rango medio-bajo. Teniendo en cuenta lo anterior se percibe que cuando se presentan niveles de riesgo bajo, el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, en el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador, los cambios afectan negativamente la realización del trabajo y el nivel de concentración a la hora de desempeñar sus funciones es insuficiente.

Tabla 19. Dominio demandas del trabajo- dimensiones

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Correlación de Spearman	-,059	,099	,231
	Sig. (bilateral)	,687	,498	,110
	N	49	49	49
<b>Demandas emocionales</b>	Correlación de Spearman	,124	<b>,313*</b>	-,026
	Sig. (bilateral)	,397	,028	,861
	N	49	49	49
<b>Demandas cuantitativas</b>	Correlación de Spearman	-,023	,114	,153
	Sig. (bilateral)	,874	,435	,293
	N	49	49	49
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Correlación de Spearman	-,054	,184	,273
	Sig. (bilateral)	,712	,206	,058
	N	49	49	49
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	Correlación de Spearman	-,052	,236	,231
	Sig. (bilateral)	,722	,102	,109
	N	49	49	49
<b>Demandas de carga mental</b>	Correlación de Spearman	,041	,189	-,003
	Sig. (bilateral)	,781	,193	,985
	N	49	49	49
<b>Consistencia del rol</b>	Correlación de Spearman	,086	,116	<b>,335*</b>
	Sig. (bilateral)	,557	,427	,018
	N	49	49	49
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,028	,094	,173
	Sig. (bilateral)	,848	,523	,234
	N	49	49	49
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Correlación de Spearman	,022	,259	,218
	Sig. (bilateral)	,882	,073	,132
	N	49	49	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Por otra parte, con referencia al dominio demandas del trabajo, en la dimensión demandas emocionales se encontró correlación significativa (en un nivel del 0.05) con una de las variables del engagement, dedicación en un rango medio-bajo, lo que indica que, cuando se presentan niveles de riesgo bajo, el individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público, el individuo se expone en su trabajo a situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.), el individuo debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor, y se percibe falta de concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

En cuanto a la dimensión de consistencia del rol, se encontró una correlación significativa (en un nivel del 0.05) asociado con la variable de absorción en un rango medio-bajo, lo que lleva a comprender que cuando se presentan niveles de riesgo medio-bajo, al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo, dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto, afectando además la concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

**Tabla 20. Dominio recompensas- dimensiones**

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Correlación de Spearman	-,054	-,250	,127
	Sig. (bilateral)	,714	,083	,386
	N	49	49	49
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Correlación de Spearman	-,116	-,094	,229
	Sig. (bilateral)	,429	,518	,113
	N	49	49	49
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Correlación de Spearman	-,123	-,160	,220
	Sig. (bilateral)	,399	,273	,129
	N	49	49	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En relación al dominio de recompensas y sus dimensiones, se observó que no existe correlación significativa con las variables del engagement (vigor, absorción y dedicación).

A continuación se presenta la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la auto eficacia:

**Tabla 21. Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y auto eficacia.**

		AUTOEFICACIA	
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Coeficiente de correlación	-0,186	
	Sig. (bilateral)	0,199	
	N	49	
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Coeficiente de correlación	-0,132	
	Sig. (bilateral)	0,367	
	N	49	
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Coeficiente de correlación	-0,051	
	Sig. (bilateral)	0,726	
	N	49	
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Coeficiente de correlación	-0,091	
	Sig. (bilateral)	0,535	
	N	49	
<b>PUNTAJE TOTAL Factores de riesgo psicosocial intralaboral</b>	Coeficiente de correlación	-0,135	
	Sig. (bilateral)	0,356	
	N	49	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación

En relación a la tabla anterior se puede observar que no se presentó correlación significativa en el dominio Factores de riesgo psicosocial intralaboral ni en las dimensiones que lo comprenden con relación a la variable de auto eficacia.

**Tabla 22. Relación entre dominio liderazgo y relaciones sociales- dimensiones y auto eficacia.**

<b>Dimensiones psicosociales</b>		<b>Autoeficacia</b>
<b>Características de Liderazgo</b>	Correlación de Spearman	-,132
	Sig. (bilateral)	,364
	N	49
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,234
	Sig. (bilateral)	,106
	N	49
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Correlación de Spearman	-,195
	Sig. (bilateral)	,180
	N	49
<b>Relación con los colaboradores</b>	Correlación de Spearman	-,029
	Sig. (bilateral)	,842
	N	49
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,186
	Sig. (bilateral)	,199
	N	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que no existe correlación significativa entre el dominio de liderazgo y relaciones sociales, sus dimensiones constituyentes y la variable de auto eficacia.

**Tabla 23. Relación entre dominio control sobre el trabajo- dimensiones y auto eficacia**

<b>Dimensiones psicosociales</b>		<b>Autoeficacia</b>
<b>Claridad de rol</b>	Correlación de Spearman	-,229
	Sig. (bilateral)	,114
	N	49
<b>Capacitación</b>	Correlación de Spearman	,209
	Sig. (bilateral)	,149
	N	49
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Correlación de Spearman	-,055
	Sig. (bilateral)	,706
	N	49
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Correlación de Spearman	-,234
	Sig. (bilateral)	,106
	N	49
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,155
	Sig. (bilateral)	,287
	N	49
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,132
	Sig. (bilateral)	,367
	N	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación

Con relación al dominio de control sobre el trabajo y sus dimensiones, se encontró que no existe correlación significativa con la variable de auto eficacia.

**Tabla 24. Relación entre dominio demandas del trabajo- dimensiones y auto eficacia**

<b>Dimensiones psicosociales</b>		<b>Autoeficacia</b>
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Correlación de Spearman	-,091
	Sig. (bilateral)	,535
	N	49
<b>Demandas emocionales</b>	Correlación de Spearman	,159
	Sig. (bilateral)	,277
	N	49
<b>Demandas cuantitativas</b>	Correlación de Spearman	-,209
	Sig. (bilateral)	,150
	N	49
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Correlación de Spearman	,011
	Sig. (bilateral)	,939
	N	49
<b>Exigencias de responsabilidad del cargo</b>	Correlación de Spearman	-,081
	Sig. (bilateral)	,580
	N	49
<b>Demandas de carga mental</b>	Correlación de Spearman	-,072
	Sig. (bilateral)	,621
	N	49
<b>Consistencia del rol</b>	Correlación de Spearman	-,182
	Sig. (bilateral)	,212
	N	49
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,068
	Sig. (bilateral)	,642
	N	49
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,051
	Sig. (bilateral)	,726
	N	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación

Según la tabla anterior, se observa que las dimensiones del dominio demandas del trabajo no tienen correlación significativa con la variable de auto eficacia.

**Tabla 25. Relación entre dominio recompensas- dimensiones y auto eficacia**

Dimensiones psicosociales		Autoeficacia
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	Correlación de Spearman	-,100
	Sig. (bilateral)	,495
	N	49
Reconocimiento y compensación	Correlación de Spearman	-,023
	Sig. (bilateral)	,873
	N	49
DOMINIO: Recompensas	Correlación de Spearman	-,091
	Sig. (bilateral)	,535
	N	49

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación

Por último, se evidencia que el dominio de recompensas y sus dimensiones no presentan correlación significativa con la variable de auto eficacia.

A continuación se presenta los puntajes totales de los Factores de Riesgo Psicosociales que arrojo como resultado la aplicación de los cuestionarios intralaborales **FORMA B**.

**Tabla 26. Puntaje total factores psicosociales intralaborales –Forma B**

TOTAL FPS- INTRALABORAL B			
	PROTECTOR	MEDIO	RIESGO
TOTAL FPS- INTRALABORAL B	49%	16%	34%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Con base en lo anterior, se puede evidenciar que para el 49% de los colaboradores los factores psicosociales son factores protectores, los cuales promueven la salud y el bienestar. Un 34% de los colaboradores infieren que estos factores se encuentran en un factor de riesgo, lo cual afecta de forma negativa la salud y el bienestar de los colaboradores, y el 16% de los trabajadores consideran que estos factores se encuentran como un factor con un nivel de riesgo medio.

Para comprender la información suministrada anteriormente, es importante analizar las condiciones intralaborales y el comportamiento de cada uno de sus dominios, como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 27. Condiciones intralaborales –Forma B**

<b>CONDICIONES INTRALABORALES B</b>			
<b>DOMINIOS</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.	58%	22%	21%
Control sobre el Trabajo	58%	21%	22%
Demandas del Trabajo	38%	7%	55%
Recompensas	47%	19%	34%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

El dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo “alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de su contexto laboral”, se observa según la tabla 17 que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor protector, el 22% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio y el 20% de las personas efectúan una valoración negativa. Respecto a una relación positiva entre líderes y colaboradores, el dominio de control sobre el trabajo que es definida como “la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo” se encontró que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor protector, el 20% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio y el 22% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

En cuanto al dominio demandas del trabajo que se refiere a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo”, se pudo evidenciar que el 55% de los colaboradores efectúan una valoración positiva (factor protector), el 7% de las personas lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 55% de los colaboradores lo valoran como factor de riesgo.

Finalmente en el dominio de recompensas que hace alusión a “la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzo laborales. Comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por la labor), de estima (compensación psicológica, que comprenden el reconcomiendo del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo. Otras formas de retribución que se consideran en este dominio comprenden las posibilidades de educación, la satisfacción y la identificación con el trabajo y con la organización” se encontró que el 47% de los colaboradores lo perciben como factor protector, el 19% de las personas lo valoran con un nivel de riesgo medio y el 34% de las personas del grupo efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

Con base en la información anterior se puede evidenciar que los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y control sobre el trabajo son valoradas por los colaboradores como factores protectores, mientras que el dominio demandas el trabajo tiene una valoración negativa (factor de riesgo) por parte de las personas del grupo.

Para profundizar lo anterior, es importante analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de los dominios, puesto que ellas influyen en la conducta de las condiciones intralaborales.

**Tabla 28. Dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo- FORMA B.**

<b>LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO- INTRALABORAL B</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Características de liderazgo	67%	15%	18%
Relaciones sociales	51%	25%	25%
Retroalimentación de desempeño	58%	15%	27%
<b>DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES</b>	58%	22%	21%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

En el dominio de liderazgo y relaciones sociales, se encuentra la dimensión características del liderazgo que hace referencia a “los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, la resolución de los conflictos, motivación, apoyo y la comunicación con los colaboradores, teniendo en cuenta lo anterior, se encontró que el 67% de los colaboradores la valoran como factor protector, evidenciando que las relaciones que se dan con los jefes no dificulta la planificación, asignación de trabajo, concesión de resultados o la solución de problemas, de igual manera no hay dificultades para comunicarse o relacionarse de manera respetuosa. Así mismo el 15% de las personas del grupo la perciben con un nivel de riesgo medio y el 18% efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

En cuanto a la dimensión de relaciones sociales que hace alusión a “las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a: la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio de la actividad laboral, a las características y calidad de las interacciones entre compañeros. El apoyo social que se recibe de compañeros, el trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común). La cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración), se puede percibir que el 50% de

los colaboradores la valoran como un factor protector, lo que indica que se da un trato respetuoso entre compañeros, existe el apoyo social entre ellos, se trabaja en equipo y existe integración del grupo. Por otro lado, el 25% de las personas efectúa una valoración como factor con un nivel de riesgo medio y el 25% de los colaboradores lo valora como factor de riesgo.

Por último, en la dimensión de retroalimentación del desempeño que hace referencia a “la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño” se evidencia según lo presentado en la tabla 18 que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor protector, lo que indica que la información suministrada es suficiente, clara, oportuna, útil para el mejoramiento de la persona y la labor que desarrolla. Así mismo el 15% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio y el 27% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

De manera general se evidencia que los colaboradores consideran que el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo son factores protectores.

**Tabla 29. Dominio control en el trabajo- FORMA B**

<b>CONTROL Y AUTONOMÍA EN EL TRABAJO- INTRALABORAL B</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Claridad de rol	62%	14%	25%
Capacitación	63%	7%	30%
Participación y manejo del cambio	58%	16%	26%
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	63%	19%	18%
Control y autonomía sobre el trabajo	58%	18%	25%
<b>DOMINIO CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>	58%	21%	22%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Las siguientes son las dimensiones del dominio de control sobre el trabajo: claridad de rol, que se refiere a “la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones

y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa”, se evidencia según la tabla 19 que el 62% de las personas del grupo lo valoran como factor protector, lo que indica que la organización ha dado a conocer al trabajador la información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa. El 13% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio y el 25% efectúan una descripción negativa (factor de riesgo).

En la dimensión de capacitación que se entiende por “las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades”, con base en la tabla 19 se encontró que el 63% de las personas del grupo efectúan una valoración positiva (factor protector), que indica que las actividades de capacitación responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo. Por otro lado el 7% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 30% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo). Con referencia a la dimensión de participación y manejo del cambio que se entiende como “el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados”, se encontró que el 58% de las personas del grupo lo valoran como factor protector, entendiendo que la organización entrega la información suficiente, clara y oportuna al trabajador sobre el cambio, es tenida en cuenta los aportes y opiniones del trabajador. Así mismo el 16% de los colaboradores perciben esta dimensión con un nivel de riesgo medio y el 26% efectúa una descripción negativa (factor de riesgo).

Con referencia a la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades que se entiende como “la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimiento”, se puede apreciar que el 63% de las personas del grupo la valoran como factor protector, indicando que la organización permite al trabajador adquirir, aplicar y desarrollar conocimiento y habilidades. Así mismo el 19% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio y el 18% de las personas efectúan una descripción negativa (factor de riesgo). Por último en la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo que se refiere “al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso”, se evidencio que el 58% de las personas lo valoran como un factor protector, lo que indica que existe autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo, así mismo el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente. Por otro lado el 18% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 25% de las personas efectúan una valoración negativa (factor de riesgo).

Teniendo en cuenta lo analizado anteriormente, se percibe que los colaboradores consideran que este dominio y sus dimensiones se encuentran en niveles de riesgo bajo y sin riesgo o riesgo despreciable (factor protector).

**Tabla 30. Dominio demandas del trabajo- FORMA B.**

<b>DEMANDAS DEL TRABAJO- INTRALABORAL B</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Demandas ambientales y de esfuerzo	63%	16%	21%
Demandas emocionales	36%	3%	62%
Demandas cuantitativas	52%	18%	30%
Influencia del trabajo sobre el entorno	47%	15%	38%
Demandas de carga mental	51%	19%	30%
Demandas de la jornada	56%	8%	36%
<b>DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO</b>	38%	7%	55%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

En el dominio demandas del trabajo se encuentran seis dimensiones: la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo que se refiere a “las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación. Las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químicas, biológicas (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño del puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial”, en la cual se evidencia con base en la tabla 20 que el 63% de las personas la valoran como factor protector, lo que indica que no hay implicaciones de esfuerzo físico o adaptativo que genere importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecte negativamente el desempeño del trabajador. Así mismo el 16% de los colaboradores la perciben con un nivel de riesgo medio y el 21% de las personas efectúan una descripción negativa de ella (factor de riesgo).

En las demandas emocionales, la cuales se definen como “situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b)

ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor”, se encontró que el 62% de las personas efectúan una valoración negativa de ella (factor de riesgo), lo cual indica que el individuo se expone a los sentimientos, emociones o tratos negativos de otras personas en el ejercicio de su trabajo, se encuentra con situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o a la integridad de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.) y además debe ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor. Así mismo el 2% de los colaboradores la perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 36% de las personas efectúan una valoración positiva de ella. Con referencia a las demandas cuantitativas, las cuales hacen alusión a “las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo”, se evidenció que el 52% de los colaboradores efectúan una descripción positiva de ella, lo cual muestra que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender el volumen de tareas asignadas, no se requiere trabajar a un ritmo rápido o bajo presión de tiempo, ni tampoco es necesario limitar el número y duración de las pausas. El 18% de las personas del grupo lo valoran como un factor con un nivel de riesgo medio, mientras que el 30% de las personas efectúan una descripción negativa de ella. En la dimensión de influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral que se entiende como “la condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impacta su vida extralaboral”, se encontró que el 47% de las personas del grupo la valoran como un factor protector, lo que infiere que no existen altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo que afecten negativamente la vida personal y familiar del trabajador. Así mismo el 15% de los colaboradores lo perciben con un nivel de riesgo medio y el 38% de las personas lo valoran como factor de riesgo. En cuanto a las demandas de carga mental

que se refieren a “las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla” se evidencio que el 51% de las personas del grupo la valoran como factor protector, lo que indica que la tarea no exige un importante esfuerzo de memoria, atención o concentración sobre estímulos o información detallada, o que puede provenir de diversas fuentes. Por otro lado el 19% de los colaboradores perciben esta dimensión como un factor con un nivel de riesgo medio y el 30% de los colaboradores lo valoran como factor de riesgo.

Por último, en la dimensión demandas de la jornada la cual se refiere a “las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos” se encontró que el 56% de las personas del grupo la valoran como factor protector, indicando que no se trabaja en turnos nocturnos y existen pausas claramente establecidas. Así mismo el 8% de los colaboradores otorgan una valoración a la dimensión psicosocial que la ubica en un nivel de riesgo medio, mientras que el 36% de las personas la valoran como un factor de riesgo.

Teniendo en cuenta el análisis anterior, se puede percibir que la dimensión de demandas emocionales es valorada como un factor de riesgo por el 62% de las personas del grupo, mientras que la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo es valorada como un factor protector por el 63% de las personas.

**Tabla 31. Dominio recompensas- FORMA B**

<b>RECOMPENSAS- INTRALABORAL B</b>			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
Recompensas derivadas de la pertenencia	66%	11%	23%
Reconocimiento y compensación	52%	16%	32%
<b>DOMINIO RECOMPENSAS</b>	47%	19%	34%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

La dimensión de recompensas derivadas de la pertinencia se refiere “al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo”, en la cual se pudo evidenciar según la tabla 21 que el 66% de las personas del grupo la valoran como factor protector, en este sentido se percibe estabilidad laboral, que existe sentimiento de orgullo por estar vinculado con la organización y las personas se sienten a gusto con la labor que realizan. Así mismo el 11% de los colaboradores la identifican como un factor con un nivel de riesgo medio, mientras que el 23% de las personas la valoran como factor de riesgo.

En la dimensión de reconocimiento y compensación que se define como “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”, se identificó que el 52% de los colaboradores la valoran como un factor protector, lo que evidencia que el salario es puntual, el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución del trabajador corresponde con sus esfuerzos y logros. Por otro lado el 16% de las personas la perciben como un factor con un nivel de riesgo medio y el 32% de los colaboradores otorgan una valoración a la dimensión psicosocial que la ubica como un factor de riesgo.

Teniendo en cuenta el análisis anterior, se evidencia que los colaboradores otorgan una valoración a las dimensiones psicosociales que las ubica como un factor protector.

A continuación se hace referencia a la información obtenida de la aplicación de las condiciones extra laborales y sus dimensiones:

**Tabla 32. Condiciones Extra laborales- FORMA B**

<b>EXTRALABORAL B</b>			
<b>EXTRALABORALES FORMA B</b>	<b>PROTECTOR</b>	<b>MEDIO</b>	<b>RIESGO</b>
<b>CONSTRUCTOS</b>			
Tiempo fuera del trabajo	52%	19%	29%
Relaciones familiares	93%	3%	4%
Comunicación y relaciones interpersonales	68%	11%	21%
Situación económica	45%	34%	21%
Características de la vivienda	73%	11%	16%
Influencia del entorno sobre el trabajo	62%	19%	19%
Desplazamiento vivienda – trabajo	66%	14%	21%
<b>TOTAL EXTRALABORAL</b>	<b>67%</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

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. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede evidenciar que el 67% de las personas del grupo evalúan estas condiciones como factor protector, el 15% de los colaboradores efectúan una valoración como un factor con nivel de riesgo medio y el 18% de las personas lo evalúan como factor de riesgo.

Para ampliar la información anterior, se presenta a continuación el análisis de cada una de las dimensiones constituyentes:

En la dimensión tiempo fuera del trabajo que se entiende como “el tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domesticas, realizar actividades de recreación y

ocio”, se encontró que el 52% de las personas del grupo la valoran como factor protector, lo anterior debido a que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es suficiente, de igual manera la cantidad de tiempo fuera del trabajo para compartir con familia, amigos, o atender asuntos personales es suficiente. Así mismo el 19% de los colaboradores la perciben con un nivel de riesgo medio y el 29% de las personas efectúan una descripción negativa de ella (factor de riesgo). Con referencia a la dimensión de relaciones familiares que se define como “las propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar”, se puede evidenciar que el 93% de las personas del grupo la valoran como un factor protector, indicando que existe una buena relación familiar y que recibe ayuda (apoyo social) por parte de su familia. Así mismo el 3% de los colaboradores perciben esta dimensión como un factor con un nivel de riesgo medio, mientras que el 4% de las personas le otorgan una valoración negativa (factor de riesgo).

Respecto a la dimensión de comunicación y relaciones interpersonales, la cual hace referencia a “las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos”, se encontró que el 68% de los colaboradores la valoran como un factor protector, lo que indica que la comunicación y relación con amigos y allegados es eficiente y que se cuenta con el apoyo social de ellos. Por otro lado el 11% de las personas la perciben con un nivel de riesgo medio y el 21% de los colaboradores efectúan una valoración negativa de ella (factor de riesgo). En la dimensión situación económica que se entiende como “la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos”, se evidencio que el 45% de las personas le otorgan una valoración positiva, lo que deja ver que los ingresos familiares son suficientes para cubrir las necesidades básicas. Así mismo el 34% de los

colaboradores la perciben como un factor con un nivel de riesgo medio, mientras que el 21% lo valora como un factor de riesgo.

La dimensión característica de la vivienda y de su entorno “se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar”, evidencia que el 73% de las personas le otorgan una valoración positiva (factor protector), que indica que las condiciones de vivienda del trabajador son admisibles, favorecen el descanso de la persona y su grupo familiar y existen vías transitables y acceso fácil a medios de transporte y centros médicos. Por otro lado el 11% de los colaboradores le otorgan una valoración a la dimensión psicosocial que la ubica en un nivel de riesgo medio y el 16% de las personas la valoran como un factor de riesgo. En la dimensión la influencia del entorno extralaboral en el trabajo, la cual se define como “el influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador”, se encontró que el 62% de las personas la valoran como un factor protector, donde se puede ver que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador no afectan su bienestar, rendimiento o relaciones con otras personas en el trabajo. Así mismo el 19% de los colaboradores la perciben con un nivel de riesgo medio y el otro 19% de las personas le otorgan una valoración negativa.

Para terminar, la dimensión desplazamiento-vivienda-trabajo que se define como “las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido” evidencia que el 66% de las personas del grupo la valoran como un factor protector, teniendo en cuenta que el transporte para acudir al trabajo es cómodo y de fácil acceso y el recorrido entre la vivienda y el lugar de trabajo no es prolongado. Así mismo el 14% de los

colaboradores la perciben con un nivel de riesgo medio, mientras que el 21% de las personas la valoran como un factor de riesgo.

Teniendo en cuenta la información analizada de cada de las dimensiones de las condiciones extralaborales se puede evidenciar que los colaboradores efectúan una valoración positiva de estas (factor protector).

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario de Auto eficacia percibida.

**Tabla 33. Auto eficacia percibida- FORMA B**

<b>Escala de auto eficacia general. FORMA B</b>		<b>Puntaje Promedio del Ítem.</b>
<b>1</b>	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	<b>2,45</b>
<b>2</b>	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	<b>2,72</b>
<b>3</b>	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	<b>2,61</b>
<b>4</b>	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	<b>2,66</b>
<b>5</b>	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas	<b>2,71</b>
<b>6</b>	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles	<b>2,65</b>
<b>7</b>	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	<b>2,69</b>
<b>8</b>	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario	<b>2,76</b>
<b>9</b>	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer	<b>2,64</b>
<b>10</b>	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	<b>2,61</b>
<b>Promedio Total de la Variable</b>		<b>2,65</b>

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Con los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de Auto eficacia percibida, se puede analizar que el promedio total de esta variable es de 2,65; esto infiere que los colaboradores sienten y piensan que son capaces para ejecutar sus labores o retos que se le

presenten durante el desarrollo de esta, tiene confianza en sí mismos, y tienen la capacidad de hacer frente a cualquier situación. Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta los resultados y análisis de la aplicación de la encuesta de Engagement, la cual la constituyen tres componente (Vigor, Dedicación y Absorción).

**Tabla 34.Engagement- FORMA B.**

<b>Engagement-Forma B</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>promedio de la dimensión</b>	<b>ítem de la dimensión</b>	<b>Promedio del Ítem</b>
<b>Vigor</b>	<b>5,88</b>	En mi trabajo me siento lleno de energía.	<b>5,87</b>
		Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	<b>5,89</b>
		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	<b>5,90</b>
		Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo.	<b>5,69</b>
		Soy persistente en mi trabajo.	<b>5,93</b>
		Incluso cuando las cosas no van bien, saco fuerzas para seguir trabajando.	<b>5,97</b>
<b>Dedicación</b>	<b>5,86</b>	Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional.	<b>5,89</b>
		Me entusiasma mi trabajo.	<b>5,93</b>
		Mi trabajo me motiva.	<b>5,90</b>
		Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago.	<b>5,95</b>
		Mi trabajo me plantea retos constantes.	<b>5,61</b>
<b>Absorción</b>	<b>5,02</b>	Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando.	<b>5,71</b>
		Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor.	<b>5,68</b>
		Me concentro en mi trabajo.	<b>5,94</b>
		Mi trabajo me absorbe.	<b>3,94</b>
		Me “dejo llevar” por mi trabajo.	<b>4,43</b>
		Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	<b>4,41</b>

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación.

Con base en los resultados de la tabla anterior, se puede observar que el componente de vigor se encuentra en un promedio 5.88, lo que representa un nivel alto en niveles de energía en el desarrollo de las labores asignadas, así como la persistencia mental en la ejecución de las labores. El componente de dedicación se encuentra en un promedio de 5.86 que también es

significativamente alto e infiere que los colaboradores se encuentran enérgicamente envueltos en las labores asignadas y experimentan altos niveles de entusiasmo; y el componente de absorción con un promedio de 5.02, aunque es el más bajo de los tres, sigue siendo un promedio alto y se percibe que los colaboradores están concentrados y envueltos en su trabajo, haciendo que el tiempo dedicado a sus labores sea corto.

A continuación se presentan los resultados donde se muestra la relación entre los factores psicosociales intralaborales, la escala de auto eficacia y el engagement; evidenciados en cada una de las variables objeto de estudio de la forma b:

**Tabla 35. Relación entre factores de riesgo psicosocial intralaboral y variables del engagement (vigor, dedicación y absorción).**

		<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	,118	-,096	<u><b>,260*</b></u>
	Sig. (bilateral)	,322	,420	,026
	N	73	73	73
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,037	<u><b>-,257*</b></u>	<u><b>,282*</b></u>
	Sig. (bilateral)	,754	,028	,016
	N	73	73	73
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Correlación de Spearman	,102	-,026	,217
	Sig. (bilateral)	,392	,829	,066
	N	73	73	73
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Correlación de Spearman	,002	-,055	,054
	Sig. (bilateral)	,988	,642	,653
	N	73	73	73
<b>PUNTAJE TOTAL Factores de riesgo psicosocial intralaboral</b>	Correlación de Spearman	,110	-,091	<u><b>,271*</b></u>
	Sig. (bilateral)	,354	,444	,021
	N	73	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Con base a los resultados de la tabla anterior, se puede observar que existe una correlación significativa en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo (en un nivel del 0.05) asociado con las variables del engagement, lo cual se explica a continuación:

En cuanto al dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se evidencia correlación con la variable de absorción en un rango bajo, lo que lleva a comprender que cuando se presentan bajos niveles de riesgo existe falta de concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

Continuando con la interpretación, también se puede evidenciar que existe correlación significativa en el dominio de control sobre el trabajo (en un nivel del 0.05) asociado con las variables del engagement, como se explica a continuación:

Con referencia al dominio de control sobre el trabajo, se observa correlación con la variable de dedicación en un rango bajo y de absorción en un rango bajo igualmente, lo que lleva a comprender que cuando se presentan niveles de riesgo bajos existe disminución de los niveles de energía y la resistencia mental del colaborador, además de reducir su deseo de esfuerzo, de implicación laboral y de entusiasmo afecta la concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, se presenta a continuación los niveles de correlación obtenidos por cada una de dimensiones que hacen parte de los dominios mencionados con el engagement:

**Tabla 36. Dominio liderazgo y relaciones sociales- dimensiones constituyentes**

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Características de Liderazgo</b>	Correlación de Spearman	,217	-,005	<u>,296*</u>
	Sig. (bilateral)	,065	,964	,011
	N	73	73	73
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,026	-,107	,109
	Sig. (bilateral)	,830	,368	,360
	N	73	73	73
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Correlación de Spearman	,245*	-,050	<u>,319**</u>
	Sig. (bilateral)	,037	,673	,006
	N	73	73	73
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	,118	-,096	,260*
	Sig. (bilateral)	,322	,420	,026
	N	73	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Como se muestra en la tabla anterior, se evidencio una correlación significativa en la dimensión características del liderazgo (en un nivel del 0.05) asociado con la variable de absorción en un rango bajo, lo que lleva a comprender que cuando se presentan niveles de riesgo bajos, la gestión que realiza el jefe representa dificultades en la planificación, la asignación de trabajo, la consecución de resultados o la solución de problemas, el jefe inmediato tiene dificultades para comunicarse, relacionarse respetuosa y eficientemente, para estimular y permitir la participación de sus colaboradores, el apoyo social que proporciona el jefe a sus colaboradores es deficiente o escaso, de igual manera afecta se percibe la falta de concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

De igual manera se puede evidenciar una correlación significativa en la dimensión de retroalimentación del desempeño (en un nivel del 0.01) con la variable de absorción en un rango bajo, lo que indica que cuando se presentan niveles de riesgo bajos, la retroalimentación es inexistente, poco clara, inoportuna o es inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del

trabajo y del trabajador, adicional, esto muestra que, cuando se presentan niveles de riesgo bajos existe disminución de los niveles de energía y la resistencia mental del colaborador, además de reducir su deseo de esfuerzo, de implicación laboral y de entusiasmo afecta la concentración por parte del trabajador a la hora de desempeñar sus funciones.

**Tabla 37. Dominio control sobre el trabajo- dimensiones**

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
Claridad de rol	Correlación de Spearman	,209	,033	,212
	Sig. (bilateral)	,076	,779	,072
	N	73	73	73
Capacitación	Correlación de Spearman	-,080	-,117	,188
	Sig. (bilateral)	,499	,323	,111
	N	73	73	73
Participación y manejo del cambio	Correlación de Spearman	,094	-,127	<b><u>,387**</u></b>
	Sig. (bilateral)	,428	,283	,001
	N	73	73	73
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Correlación de Spearman	-,064	<b><u>-,265*</u></b>	,149
	Sig. (bilateral)	,592	,023	,208
	N	73	73	73
Control y autonomía sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,110	<b><u>-,299*</u></b>	,091
	Sig. (bilateral)	,354	,010	,444
	N	73	73	73
DOMINIO: Control sobre el trabajo	Correlación de Spearman	-,037	<b><u>-,257*</u></b>	<b><u>,282*</u></b>
	Sig. (bilateral)	,754	,028	,016
	N	73	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Con respecto a las dimensiones del dominio de control sobre el trabajo, el análisis muestra una correlación significativa en la dimensión de participación y manejo del cambio (en un nivel del 0.01) con la variable de absorción en un rango medio-bajo, lo cual indica que cuando se presentan niveles de riesgo medio-bajo, se percibe que el trabajador no cuenta con toda la información, no es del todo clara y oportuna sobre el cambio, en el proceso de cambio se ignoran

los aportes y opiniones del trabajador, los cambios afectan negativamente la realización del trabajo, y afecta de igual manera la concentración por parte del trabajador a la hora de realizar sus labores.

De igual manera, se encontró que en la dimensión de oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos existe una correlación significativa con la variable de dedicación en un rango bajo, que muestra que, cuando se presentan niveles de riesgo bajo, el trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades, se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado, lo que conlleva a la disminución de los niveles de energía y la resistencia mental del colaborador, además de reducir su deseo de esfuerzo, de implicación laboral y de entusiasmo.

Por último, la dimensión de control y autonomía sobre el trabajo tiene una correlación significativa (en un nivel del 0.05) con la variable de dedicación en un rango bajo, lo que evidencia que cuando se presentan niveles de riesgo bajo, el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente, el margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido, generando una disminución de los niveles de energía y la resistencia mental del trabajador, además de reducir su deseo de esfuerzo, de implicación laboral y de entusiasmo.

Tabla 38. Dominio demandas- dimensiones

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Correlación de Spearman	,051	,043	,131
	Sig. (bilateral)	,670	,721	,270
	N	73	73	73
<b>Demandas emocionales</b>	Correlación de Spearman	,088	-,042	,161
	Sig. (bilateral)	,459	,725	,173
	N	73	73	73
<b>Demandas cuantitativas</b>	Correlación de Spearman	,081	-,016	,092
	Sig. (bilateral)	,497	,893	,441
	N	73	73	73
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Correlación de Spearman	,119	,177	,139
	Sig. (bilateral)	,314	,133	,241
	N	73	73	73
<b>Demandas de carga mental</b>	Correlación de Spearman	-,048	,029	,164
	Sig. (bilateral)	,685	,811	,165
	N	73	73	73
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Correlación de Spearman	,139	-,067	<b><u>,349</u></b> **
	Sig. (bilateral)	,239	,572	,002
	N	73	73	73
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Correlación de Spearman	,102	-,026	,217
	Sig. (bilateral)	,392	,829	,066
	N	73	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Tal como se observa en la tabla anterior, la dimensión demandas de la jornada de trabajo presenta una correlación significativa (en un nivel del 0.01) con la variable de absorción en un rango medio-bajo, lo que evidencia que cuando se presentan niveles de riesgo medio-bajo, se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso, afectando la concentración por parte del trabajador a la hora de realizar sus labores.

**Tabla 39. Dominio recompensas- dimensiones**

Dimensiones psicosociales		Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Correlación de Spearman	-,020	,188	,024
	Sig. (bilateral)	,869	,110	,840
	N	73	73	73
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Correlación de Spearman	,008	-,125	,052
	Sig. (bilateral)	,944	,293	,664
	N	73	73	73
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Correlación de Spearman	,002	-,055	,054
	Sig. (bilateral)	,988	,642	,653
	N	73	73	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

En relación a la tabla anterior, se puede observar que no se presentaron correlaciones significativas en el dominio de recompensas ni en las dimensiones constituyentes (recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación) con las variables del engagement (vigor, absorción y dedicación).

A continuación se presenta la relación entre los factores de riesgo psicosocial intralaboral y la auto eficacia:

**Tabla 40. Relación entre riesgo psicosocial intralaboral y auto eficacia.**

<b>AUTOEFICACIA</b>		
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Coeficiente de correlación	0,109
	Sig. (bilateral)	0,361
	N	73
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Coeficiente de correlación	-0,013
	Sig. (bilateral)	0,914
	N	73
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Coeficiente de correlación	<b>.258*</b>
	Sig. (bilateral)	0,028
	N	73
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Coeficiente de correlación	-0,053
	Sig. (bilateral)	0,658
	N	73
<b>PUNTAJE TOTAL Factores de riesgo psicosocial intralaboral</b>	Coeficiente de correlación	0,168
	Sig. (bilateral)	0,157
	N	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación

Con base en los resultados de la tabla anterior entre los factores psicosociales y la auto eficacia, se encontró una correlación significativa en el dominio de demandas del trabajo (en un nivel del 0.05), y la auto eficacia en un rango bajo.

Para profundizar la relación de cada uno de los dominios con la autoeficacia, se hace un análisis con cada una de sus dimensiones constituyentes:

**Tabla 41. Dominio de liderazgo y relaciones sociales- relación de dimensiones con la auto eficacia**

<b>Dimensiones psicosociales</b>		<b>Autoeficacia</b>
<b>Características de Liderazgo</b>	Correlación de Spearman	,137
	Sig. (bilateral)	,249
	N	73
<b>Relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	,141
	Sig. (bilateral)	,233
	N	73
<b>Retroalimentación del desempeño</b>	Correlación de Spearman	-,042
	Sig. (bilateral)	,724
	N	73
<b>DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</b>	Correlación de Spearman	,109
	Sig. (bilateral)	,361
	N	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se pudo observar que no se presentó correlación significativa en el dominio de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y en las dimensiones constituyentes del con la variable de auto eficacia.

**Tabla 42. Dominio de liderazgo y relaciones sociales- relación de dimensiones con la auto eficacia.**

<b>Dimensiones psicosociales</b>		<b>Autoeficacia</b>
<b>Claridad de rol</b>	Correlación de Spearman	-,026
	Sig. (bilateral)	,825
	N	73
<b>Capacitación</b>	Correlación de Spearman	-,023
	Sig. (bilateral)	,847
	N	73
<b>Participación y manejo del cambio</b>	Correlación de Spearman	-,004
	Sig. (bilateral)	,971
	N	73
<b>Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos</b>	Correlación de Spearman	-,013
	Sig. (bilateral)	,912
	N	73
<b>Control y autonomía sobre el trabajo</b>	Correlación de Spearman	,099
	Sig. (bilateral)	,404
	N	73
<b>DOMINIO: Control sobre el trabajo</b>	Correlación de Spearman	-,013
	Sig. (bilateral)	,914
	N	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Con base en los resultados anteriores, se encontró que no hay correlación significativa en el dominio de control sobre el trabajo y en las dimensiones constituyentes del con la variable de auto eficacia.

**Tabla 43. Dominio de liderazgo y relaciones sociales- relación de dimensiones con la auto eficacia.**

Dimensiones psicosociales		Autoeficacia
<b>Demandas ambientales y de esfuerzo físico</b>	Correlación de Spearman	,198
	Sig. (bilateral)	,094
	N	73
<b>Demandas emocionales</b>	Correlación de Spearman	,150
	Sig. (bilateral)	,205
	N	73
<b>Demandas cuantitativas</b>	Correlación de Spearman	,167
	Sig. (bilateral)	,157
	N	73
<b>Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral</b>	Correlación de Spearman	,079
	Sig. (bilateral)	,504
	N	73
<b>Demandas de carga mental</b>	Correlación de Spearman	<b><u>,326</u></b> **
	Sig. (bilateral)	,005
	N	73
<b>Demandas de la jornada de trabajo</b>	Correlación de Spearman	,113
	Sig. (bilateral)	,343
	N	73
<b>DOMINIO: Demandas del trabajo</b>	Correlación de Spearman	<b><u>,258</u></b> *
	Sig. (bilateral)	,028
	N	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Con referencia a la información de la tabla anterior, se pudo evidenciar que existe correlación significativa en la dimensión de demandas de carga mental (en un nivel del 0.01), con la variable de auto eficacia en un nivel de riesgo medio-bajo. Lo anterior indica que, a mayor riesgo, dentro de la organización se presentan situaciones en las que las jornadas de trabajo son muy extensas, se exponen a situaciones emocionales y de carga mental muy pesadas que afectan a la persona y que evidencia que existe una influencia del trabajo sobre el entorno de la persona

que la afecta de manera negativa en su profesión teniendo en cuenta las largas jornadas de trabajo, la cantidad de información que deben de asimilar y la capacidad de respuesta inmediata. De esta manera la persona percibe una menor capacidad por parte de él para responder a todas sus funciones, es decir, siente que las jornadas y la demanda de trabajo le hacen imposible poder cumplir con sus obligaciones.

**Tabla 44. Dominio de recompensas- relación de dimensiones con la auto eficacia.**

<b>Dimensiones psicosociales</b>	<b>Autoeficacia</b>	
<b>Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza</b>	Correlación de Spearman	-,043
	Sig. (bilateral)	,715
	N	73
<b>Reconocimiento y compensación</b>	Correlación de Spearman	-,011
	Sig. (bilateral)	,925
	N	73
<b>DOMINIO: Recompensas</b>	Correlación de Spearman	-,053
	Sig. (bilateral)	,658
	N	73

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

Con referencia a la tabla anterior, se evidencio que no hay correlación significativa en el dominio de recompensas y en las dimensiones constituyentes del con la variable de auto eficacia.

## **Discusión.**

La presente investigación está planteada sobre el objetivo de realizar un análisis de la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná, Caldas; una institución de salud de segundo nivel que presta servicios de tercer nivel, el estudio fue realizado utilizando la batería de pruebas del ministerio de la protección social en los factores psicosociales intralaborales y extra laborales de la forma A para profesionales, jefes, directivos , médicos y enfermeras jefe, como la forma B para cargos más operativos como auxiliares de enfermería, secretarias y personal de servicios generales.

También la escala de autoeficacia percibida general (EAG), la escala internacional Utrech Work Engagement (UWES) y los resultados fueron ordenados mediante la correlación de spearman. Esto con el fin de evaluar la concordancia de las variables que intervienen en el estudio y por lo tanto determinar las relevancias de una institución de salud evaluada desde estos factores relacionados con el fin de implementar una propuesta de intervención que se adecue a organización y así promover estilos de vida saludables dentro de la institución nombrada.

A nivel general se puede afirmar que la institución evidencia niveles de riesgo bajos, desde la mayoría de los factores psicosociales tanto de forma A como B y de los instrumentos de engagement como autoeficacia percibida, sin embargo se ha observado ciertos porcentajes en los cuales hay factores que se podrían entrar a intervenir en la propuesta ya que representa un porcentaje significativo para resalta como en las condiciones psicosociales intralaborales donde la salud y el bienestar del individuo dependen del trabajo (Hincapié Gutiérrez & Restrepo Osorio, 2016), en el dominio “demandas del trabajo” con un 41% de factor de riesgo en contra posición a 35% de factor protector, final mente 24% de factor de riesgo medio, lo cual denota

que ese dominio con ítems como liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el trabajo, demandas del trabajo y recompensas.

Este hallazgo es similar al que se evidenció en el trabajo planteado por (Sarmiento Gonzalez , 2012) planteando que un porcentaje de 41% de la población que percibe una posible dificultad en la planificación, asignación del trabajo, la consecución de resultados, solución de problemas y deficiente apoyo social; por otro lado es posible evidenciar que los porcentajes de riesgo medio y alto corresponden a un 59% por lo tanto y en contra posición es una factor a potenciar para incrementar el mejoramiento de estos factores a través de entrenamiento y capacitación que den un factor de protección más alto y disminuya las dificultades entre pares y mayormente con los líderes de procesos como lo hizo (Sarmiento Gonzalez , 2012).

Por lo anterior es posible afirmar que los jefes tienen claridad sobre sus roles, están capacitados pueden aplicar sus conocimientos y habilidades, sin embargo las exigencias propias de la labor en una institución prestadora de servicios de salud de acuerdo a los lineamientos de la ley 100 de 1993 y las necesidades emergentes de los pacientes, esto significa que un aspecto clave para comprender el riesgo al cual se exponen los jefes en el área de salud está vinculado por las exigencias propias del ejercicio profesional en el área de la salud; con respecto al dominio control sobre el trabajo en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo representa un nivel de riesgo alto esto es un factor que detiene el actuar de los profesionales ya que deben cumplir con los estándares y lineamientos propios del estado y por ende tiende a ser un determinante en la puntuación negativos ya que son los actores en los cuales recae una gran responsabilidad acerca de la presión psicológica que brinda el ejercicio de la atención de una vida y los factores de rodean a los procedimientos que realizan (Sarsosa Proesk, Charria Ortiz , & Arenas Ortiz , 2014).

## Conclusiones

Para terminar es correcto afirmar que los Factores psicosociales, auto eficacia percibida y engagement en la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná son en su mayoría factores protectores y de niveles elevados de autoeficacia y engagement según las correlaciones y los puntajes analizados, en su mayoría es una institución con un estándar de medida sobre la media establecida en los parámetros del ministerio de la protección social en su batería (social, 2010).

Se caracteriza el grupo de factores psicosociales como protectores a excepción del dominio “Demandas del trabajo” asociando el de “liderazgo y relaciones sociales” y finalmente la dimensión “control y autonomía sobre el trabajo” que serán los factores a proponer su mejoramiento en la propuesta de intervención asociada a esta investigación, de igual forma se recomienda a la institución realizar la aplicación de esta batería de riesgo psicosociales una vez a laño para hacer el seguimiento y futuras intervenciones de las necesidades que evidencie la población.

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**  
**PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN ORIENTADO AL**  
**FORTALECIMIENTO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO Y LAS**  
**RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO**

**Justificación.**

De acuerdo con la Constitución Política de 1991 y las directrices del Decreto 1567 de 1998; es necesario adoptar el Plan Institucional de Capacitación “PIC” con la intención de convertirse la herramienta que soporte los cambios organizacionales y logre el fortalecimiento del talento humano de la E.S.E Hospital San Marcos de Chinchiná.

En su artículo 4 del Decreto 1567 de 1998 se entiende por capacitación como el conjunto de procesos organizados relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Así mismo, la capacitación busca contribuir al mejoramiento institucional, promoviendo el desarrollo de un talento humano idóneo y competente, a través del fortalecimiento con el compromiso de los empleados con respecto a los objetivos de calidad, los planes, los programas, los proyectos y los objetivos del Estado. “Decreto 1567”

También la normatividad señala que la "La capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios". En este orden de ideas, dentro de la estructura organizacional de la E.S.E Hospital San Marcos de Chinchiná, acogiéndose al mandamiento normativo de desarrollar el PIC obedeciendo a las competencias del personal a su cargo, ha dispuesto los instrumentos de recopilación de las necesidades de capacitación de su personal y con base en ellas, ha revisado y las necesidades de capacitación, como el fomento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo, fortaleciendo la línea de comunicación entre jefes y subordinados , el trabajo en equipo y la cohesión del grupo de trabajo, enfatizando en los proceso del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud (SOGC) seguridad del paciente y humanización en el servicio, estableciendo condiciones indispensables para el fortalecimiento de sus competencias, y asumir nuevas responsabilidades para ampliar el ámbito de especialización hacia otros espacios laborales a través de la puesta en marcha del plan estratégico de desarrollo del talento humano.

### **Objetivo general.**

Elaborar un plan institucional de capacitaciones en el cual se evidencie un proceso de formación orientado al fortalecimiento del liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo de los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchiná.

### **Objetivo específicos.**

- Presentar el plan institucional de capacitaciones orientada al fortalecimiento de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo para los colaboradores de la ESE Hospital San Marcos de Chinchina.

**Conceptualización.**

La gestión del conocimiento dentro de las organizaciones tiene un alto valor, pues sitúa el talento humano como el principal activo y el poder de competitividad radica en la capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos.

Conocimiento que son adquiridos mediante las capacitaciones, que en el sentido organizacional se denomina como un plan de capacitaciones.

Conforme a lo señalado en el artículo 4 del Decreto 1567 de 1998, se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Dentro del plan de capacitaciones es importante tener presentes temas que influyan de una forma positiva en el desarrollo y desempeño de los colaboradores, por ende, es importante resaltar el tema de características del liderazgo, el cual hace alusión a los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores. De igual manera fortalecer relaciones sociales en el trabajo, el cual se refiere a las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo,

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

De igual manera se hace importante fomentar espacios de comunicación entre los colaboradores, en ese sentido, la comunicación organizacional se entiende, según Carlos Fernández Collado, como: “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ellos con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”, lo cual conlleva a una adecuada interacción entre las diferentes áreas y equipos de trabajo con la finalidad de que logren las metas trazadas por la organización y además el ambiente y el clima laboral dentro de ella sea percibido de forma positiva por cada uno de los colaboradores.

También se hace necesario conocer sobre la cohesión grupal, según García, M. (2006) está directamente relacionada con la fuerza impositiva de ciertas normas. Los individuos se asocian entre sí basándose en regulaciones o normas sociales, como un medio de evaluar sentimientos e ideas prefiriendo la cooperación a la competencia. El modo en que se organizan los grupos y las normas que rigen su comportamiento produce efectos importantes en el grado de cohesión. La cohesión grupal se relaciona con la comunicación, en el sentido del respeto a las ideas y aportes del otro, incluso cuando existen puntos de vista diferentes; como también en la apertura de espacios para la discusión o el debate sobre la base de normas de conducta del grupo

que deben ser respetadas por cada uno de sus miembros; en el empeño de cada uno en ayudar a los demás a cumplir las tareas y compartir los materiales y fuentes bibliográficas y en considerar el error como un momento del aprendizaje dentro del proceso.

### **Estructura de la propuesta**

#### **Alcance:**

Aplica para todos los colaboradores de los diferentes cargos y niveles de la Ese Hospital San Marcos, independientemente del tipo de contratación y se desarrolla teniendo en cuenta el cronograma del plan de capacitación.

#### **Modalidades y herramientas:**

Para el desarrollo de las capacitaciones contempladas en el Plan Institucional de Capacitación – PIC y en el cronograma de ejecución se hará uso de las diversas modalidades de capacitación que se tenga disponible, teniendo en cuenta la población a la cual se pretende capacitar, entre otras, las siguientes:

**Seminarios y talleres:** Modalidad en la que el capacitador debe tener un amplio conocimiento en el tema, proporcionando conocimientos que permitan al capacitado despertar su interés.

**Capacitación / taller en el puesto de trabajo:** Es el acercamiento al puesto de trabajo del servidor público para lograr un mayor impacto individualizado. Esta modalidad es aplicable, por ejemplo, para las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

**Registros:** En todos los casos, se producirán los registros exigidos por el procedimiento de Calidad de la E.S.E Hospital San Marcos de Chinchiná.

**Formato de Asistencia a eventos de capacitación y Registro Fotográficos:** Este formato debe ser diligenciado por los asistentes a la capacitación y facilita la recopilación de la información de las personas que asisten a las capacitaciones y la compilación de datos valiosos para el Hospital.

**Responsabilidad en el reporte de los registros:** De las capacitaciones que se desarrollen, el proceso de Talento Humano con el apoyo del gestor y/o líder de cada una de los procesos capacitados, se encargarán de recopilar la información tabulada acompañada de las evidencias escaneadas de los registros de las capacitaciones.

Es obligatorio el reporte de la información de las capacitaciones que desarrollen, es decir, allegar los registros originales generados en la capacitación (asistencia y evaluación de capacitación). En caso de que el reporte de la información no se emita inmediatamente después de la capacitación y que bajo la responsabilidad del gestor y/o líder de cada una de los procesos capacitados, esta información deberá allegarse al proceso de talento humano a más tardar a los cinco días después de la capacitación.

**Facilitadores y Redes de Apoyo:** La ejecución del Plan Institucional de Capacitación – PIC, se efectuará en algunos casos por el Talento Humano de la Entidad y en casos de capacitación técnica y/o específica, se realizará con expertos en el tema de otras entidades públicas o privadas. Para ello se producirán las alianzas, contratos o convenios con otras entidades o se estimulará la participación de los propios servidores para aprovechar su potencial.

En este sentido, se pueden producir alianzas con las siguientes entidades:

- Entidades públicas y privadas (Gobernación, Alcaldía, Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, ESAP, CNSC)
- ARL.

- EPS.
- Otras.

### **Evaluación, medición y seguimiento.**

**Evaluación para las actividades de capacitación:** se contempla la aplicación de las evaluaciones de la siguiente manera:

- Evaluación inmediata de la capacitación para evaluar las competencias adquiridas:  
Se efectúa una vez finalice la capacitación y la aplicará el gestor y/o líder de cada proceso, según corresponda utilizando el formato de evaluación.

El propósito de esta evaluación es captar las competencias adquiridas después de cada capacitación, el cumplimiento del objetivo de la capacitación, pertinencia y aprendizaje, entre otros.

**Medición:** Se presentará a través de indicadores de gestión del Plan Institucional de Capacitación – PIC, lo cual representa un insumo para la toma de decisiones Gerenciales, se tuvo en cuenta los siguientes indicadores:

- **Cobertura de capacitación:** Corresponde al número de personal perteneciente a la planta de personal que asiste a las capacitaciones programadas / total de personal de planta de personal del Hospital San Marcos de Chinchiná.
- **Nivel de asistencia a capacitación:** Corresponde al número de contratistas que asiste a las capacitaciones programadas / Total de contratistas del Hospital San Marcos de Chinchiná. Es importante señalar que esta participación no genera erogaciones adicionales al Hospital.

La conjugación de los dos indicadores, permite identificar el porcentaje de participación por modalidad de vinculación.

Teniendo en cuenta los indicadores que se encuentran definidos para el Plan Institucional de capacitación - PIC, se efectuará la medición oportuna y se verificará el comportamiento del procedimiento en el tiempo. El análisis del comportamiento de los indicadores permitirá efectuar las acciones de mejoramiento a que haya lugar. El reporte de los datos de los indicadores del procedimiento, es responsabilidad del gestor / líder de cada proceso, según corresponda quienes se encargarán de recopilar la información y remitirla a proceso de Talento Humano.

Es preciso aclarar que el sistema de indicadores es susceptible a ajustes, complementos o replanteamientos a que haya lugar

### **Metodología.**

El plan Institucional de Capacitación, se llevará a cabo durante la vigencia del 2017, dirigidos a todos los funcionarios de Carrera administrativa, empleados oficiales, de libre nombramiento y remoción, contratistas; está elaborado a partir de la identificación de necesidades reales de los servidores públicos del Hospital San Marcos de Chinchiná.

### **Formato propuesto.**

Con la finalidad de formalizar el plan institucional de capacitaciones, se propone el siguiente formato:

	<b>FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN</b> <b>ESE Hospital San Marcos</b>		<b>VERSION N°1</b>	
			<b>CODIGO: 001</b>	
AREA DE CONOCIMIENTO	TEMA	A QUIEN VA DIRIGIDO	DURACION	ENCARGADO
<b>Seguridad del Paciente Cliente Interno y Externo</b>	Limpieza y desinfección de superficies	Personal asistencial (Medicos, jefe de enfermería, auxiliares, conductores, servicios)	4	Laboratorio
	<b>Protocolo estreptococo para aislamiento en maternas</b>		4	Laboratorio
	Plan de mejora sobre caídas, flebitis e ISO		4	Hospitalización
	Seguridad del Paciente componente Infraestructura e Instalaciones Físicas – Implementación estrategias de mitigación y reducción del riesgo		8	Mantenimiento
	Protocolo de morbilidad materna extrema.		4	Materno Infantil
	<b>Procedimiento de Transfusión</b>		4	Laboratorio
	Como mejorar la calidad en la atención que se le presta al usuario		2	Coordinación Medica
	<b>Proceso, Protocolos y Procedimientos</b>		Taller del conocimiento de Documentos en Server	Personal asistencial (Medicos, jefe de enfermería, auxiliares, conductores, servicios generales) - Personal administrativo.
Comportamiento Financiero		3	Coordinación Financiera	
Portafolio de servicios		2	Calidad	
Resolución 3374 de 2000		2	Estadística	
Evaluación Tecnologías en Salud Conceptualización y requisitos normativos		2	Mantenimiento	
Protocolo y ruta de atención a víctimas de violencia sexual		4	Urgencias	
Aplicación de procesos y procedimientos en servicios generales		4	Servicios Generales	
Presentación general y procesos de implementación y actualización del MECI.		4	Control Interno	
Protocolo atención al Usuario		4	Call Center	
Tarifas		6	Facturación	
Ley 594 de 2000 ( Ley General de archivo ) – Procesos y procedimientos de gestión documental		6	Estadística	
Manejo y actualización del Módulos		3	Sistemas	
Protocolo lavado de manos		2	Quirofano	
Limpieza y desinfección de áreas quirúrgicas		2	Quirofano	
Limpieza y desinfección de ambulancias		2	Quirofano	
Infecciones asociadas a la atención en salud		2	Quirofano	
Reporte oportuno en el SIA observa y Cumplimiento de los tiempos presupuestales		4	Coordinación Financiera	
Protocolo interrupción voluntaria del embarazo.		4	Materno Infantil	
Manejo del adecuado uso de los equipos de cómputo y plataformas tecnológicas de la institución		4	Sistemas	
Importancia y cumplimiento de las normas relacionadas con el SARLAFT		4	Coordinación Financiera	
Proceso de asignación de citas medicas		4	Call Center	
Socialización protocolo Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual - IVE		6	Urgencias	

	<b>FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN</b>			<b>VERSION N°1</b>	
	<b>ESE Hospital San Marcos</b>			<b>CODIGO: 001</b>	
<b>AREA DE CONOCIMIENTO</b>	<b>TEMA</b>	<b>A QUIEN VA DIRIGIDO</b>	<b>DURACION</b>	<b>ENCARGADO</b>	
<b>Atencion al usuario</b>	Canales de comunicación institucionales	<b>Personal administrativo y personal asistencial (medicos, jefes de enfermeria, auxiliares, conductores, servicios)</b>	3	Mercadeo	
	Calidad en la atención al usuarios		3	Talento Humano	
	Humanizacion y sensibilizacion		3	Call Center	
<b>Políticas institucionales</b>	Plataforma estratégica	<b>Personal administrativo y personal asistencial (medicos, jefes de enfermeria, auxiliares, conductores, servicios)</b>	4	Planeación	
	Reglamento interno del trabajo		4	Talento Humano	
	Plan de mejora administración de medicamentos		4	Hospitalización	
	Tecnovigilancia Conceptualización y requisitos normativos		4	Mantenimiento	
	Componente de evaluación y seguimiento		4	Control Interno	
	Facturación		4	Facturación	
	Uso racional de insumos		4	Compras	
	Tecnovigilancia implementación Manual Institucional		4	Mantenimiento	
Practica de las 5S	4	Calidad			
<b>Derechos y deberes Cliente Interno y Externo</b>	Deberes y Derechos en salud - usuario externo	<b>Personal administrativo y personal asistencial (medicos, jefes de enfermeria, auxiliares, conductores, servicios)</b>	5	Talento Humano	
	Derechos y Deberes del colaborador		5	SIAU	
<b>Salud Ocupacional- Seguridad y salud en el trabajo</b>	Pausas activas	<b>Personal administrativo y personal asistencial (medicos, jefes de enfermeria, auxiliares, conductores, servicios)</b>	4	Salud Ocupacional	
	Manejo de Residuos		4	Salud Ocupacional	
	Socialización Manual Bioseguridad y Limpieza		4	Salud Ocupacional	
	Limpieza y desinfección de instrumental		4	Quirofano	
	Seguridad del Paciente		4	Quirofano	
	Manejo de extintores		4	Salud Ocupacional	
Riesgo Psicosocial	4	Talento Humano			
<b>Sistema Integral de gestión de calidad</b>	Medicion de indicadores	<b>Personal administrativo y personal asistencial (medicos, jefes de enfermeria, auxiliares, conductores, servicios)</b>	4	Planeación	
	Analisis de indicadores		4	Planeación	
	Administración, gestión y valoración del riesgo por procesos.		4	Planeación	
	Farmacovigilancia		4	Farmacia	
	La importancia del proceso de Glosas y su efecto financiero en la entidad.		4	Coordinación Financiera	
<b>Liderazgo y relaciones en el trabajo</b>	Habilidades de liderazgo	<b>Personal administrativo y personal asistencial (medicos, jefes de enfermeria, auxiliares, conductores, servicios)</b>	8	Talento Humano	
	Dinamicas de grupo y trabajo en equipo		8		
	Comunicación acertiva		8		
	Coaching		8		
	<b>Formación y Construcción de Equipos de Alto Desempeño</b>		8		

### Bibliografía

Arenas Ortiz, F., & Andrade Jaramillo, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (Engagement) con el trabajo de una organización del sector salud en la ciudad de Cali Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 44-55.

Gil-Monte, P., García-Juegas, J., & Caro Hernandez, M. (2008). Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista interamericana de Psicología*, 113-116.

Hincapié Gutiérrez, D., & Restrepo Osorio, D. (2016). Factores Psicosociales, estrés y síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa COOPSALUDCOM. Manizales: Universidad de Manizales.

Juárez García, A. (2007). Predictores psicosociales del burnout y entusiasmo laboral en enfermeras de un hospital público de la Ciudad de México. *XI congreso internacional academia de ciencias administrativas ACACIA* (págs. 14-20). Jalisco: Universidad Jesuita de Guadalajara.

López Montesinos, M. (2009). Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos. Murcia, España: Universidad de Murcia.

Patiño Ramírez, Y., & Alvaran Castañeda, E. (2016). Factores psicosociales intra, extralaborales y el nivel de estrés en el centro cardiovascular de Caldas y estrategia de intervención. Manizales: Universidad de Manizales.

Peláez Arcila, S., & Cuellar García, S. (2014). Identificación de factores de riesgo psicosociales, intralaborales en los trabajadores de la Fundación Sofía en la ciudad de Manizales. Manizales, Caldas, Colombia: Universidad de Manizales.

- Sanjuán suarez, P., Pérez García , A., & Bermúdez Moreno, J. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para la población española . *Psicothema* , 509-513.
- Sarmiento Gonzalez , M. (2012). factores de riesgo psicosocial intralaboral: diagnostico en personal terapeutico asistencial. Bogotá: Universidad EAN.
- Sarsosa Proesk, K., Charria Ortiz , V., & Arenas Ortiz , F. (2014). Caracterizacion de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clinicas de nivel III de Santiago de Cali Colombia. *Gerenci politica en salud* , 348-361.
- social, M. d. (17 de Julio de 2008). *Alcaldia de Bogota* . Recuperado el 23 de Marzo de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- social, M. d. (julio de 2010). Bateria de instrumentos para la evaluacion de factores de riesgo psicosocial. Bogota: Ministerio de la proteccion social.
- Toro Jaramillo, I. D. (2006). *Método y Conocimiento* . Medellín : Universidad Eafit.
- trabajo, O. i. (2016). *Salud y seguridad en el trabajo*. Lima, Perú: Organizacion Intenacional del trabajo.
- Valdez Bonilla, H., & Ron Murgía, C. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Jalisco, Mexico : Módulo de Atención Integral de la comisaria general de prevencion y reinsercion social del estado de Jalisco.