

**FACTORES PSICOSOCIALES AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT
EN LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE VILLAVICENCIO META
COFREM EN EL AREA ADMINISTRATIVA**



PRESENTADOR POR:

SANDRA VASQUEZ GAVIRIA

YURY CAROLINA VANEGAS GOMEZ

ASESORA:

MARLENY CARDONA ACEVEDO

GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

2019

Contenido

1	Introducción.....	6
2	Planteamiento del problema.....	7
2.1	Pregunta de investigación	9
3	Objetivos.....	10
3.1	Objetivo General.....	10
3.2	Objetivos Eespecíficos.....	10
4	Justificación	12
5	Antecedentes.....	13
6	Marco conceptual.....	18
6.1	Factores Psicosociales:.....	18
6.2	Engagement:	23
6.3	Auto Eficacia Percibida	28
6.4	Condiciones intralaborales.....	31
6.5	Condiciones Extralaborales.....	33
7	Metodología.....	35
7.1	Tipo de investigación y diseño.....	35
7.2	Población y muestra.....	36
8	Instrumentos.....	40
9	Presentación y análisis de resultados	42
9.1	Dominios y Dimensiones Forma A.....	42
9.2	Dominios y dimensiones Forma B.....	48
10	Correlaciones	60
10.1	Variable Estrés Forma A.....	60
10.2	Variable estrés Forma B.....	64

10.3	Variable Autoeficacia Forma A	68
10.3.1	Variable Autoeficacia Forma B	70
10.4	Variable Engament Forma A	72
10.5	Variable Autoeficacia Forma B	73
11	DISCUSION	75
12	Conclusiones.....	76
13	PROPUESTA DE INTERVENCION.....	77
13.1	Presentación del problema	77
13.2	Objetivo.....	78
13.3	Resultados esperados	78
13.4	Conceptualización.....	80
13.4.1	Relaciones Sociales En El Trabajo	80
13.4.2	La Evaluación De Desempeño Por Competencias.....	81
14	Referencias.....	85

Lista de Tablas

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales.....	32
Tabla 2. Dimensiones extralaborales.....	34
Tabla 3. Características Socio demográficas	36
Tabla 4. Características Laborales.....	38
Tabla 5. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	42
Tabla 6. Control sobre el trabajo.....	43
Tabla 7. Demandas del trabajo	45
Tabla 8. Recompensas.....	47
Tabla 9. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.....	48
Tabla 10. Control sobre el trabajo	49
Tabla 11. Demandas del trabajo.....	50
Tabla 12. Recompensas	52
Tabla 13. Condiciones Extra laborales	53
Tabla 14. Estrés.....	54
Tabla 15. Autoeficacia Forma A.....	55
Tabla 16. Autoeficacia Forma B.....	56
Tabla 17. Engagement Forma A.....	57
Tabla 18. Engagement Forma B.....	58
Tabla 19. Correlación entre Dominios y las dimensiones.....	60
Tabla 20. Correlación dominio y estrés	61
Tabla 21. Correlación liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y estrés	61
Tabla 22. Correlación control sobre el trabajo y estrés.....	62
Tabla 23. Correlación Demandas del trabajo y estrés	63
Tabla 24. Correlación Recompensas y estrés.....	63

Tabla 25. Correlación entre dominios y dimensiones	64
Tabla 26. Correlación dominios y estrés	65
Tabla 27. Correlación de dominio control sobre el trabajo y estrés	65
Tabla 28. Correlación liderazgo y relaciones sociales y estrés	66
Tabla 29. Correlación demandas del trabajo y estrés	66
Tabla 30. Correlación recompensas y estrés	67
Tabla 31. Correlación entre los dominios y autoeficacia	68
Tabla 32. Correlación entre las dimensiones del Dominio Liderazgo y autoeficacia	68
Tabla 33. Correlación entre las dimensiones del Dominio control sobre el trabajo y autoeficacia	69
Tabla 34. Correlación entre las dimensiones del dominio demandas del trabajo y autoeficacia	69
Tabla 35. Correlación entre las dimensiones de recompensas y autoeficacia	70
Tabla 36. Correlación entre las dimensiones psicosociales intralaborales y la autoeficacia	70
Tabla 37. Correlación entre las dimensiones psicosociales intralaborales y el engagement	72
Tabla 38. Correlación entre las dimensiones psicosociales intralaborales y el engagement	73
Tabla 39. Cronograma de actividades	79

1 Introducción

El hombre a raíz del conocimiento ha ido construyendo nuevos saberes y maneras de ver las cosas en su hábito social, familiar, empresarial y espiritual, de esta misma forma se ha ido influyendo un número significativo de teorías y funciones dinámicas para generar una conducta amplia del mundo. Con el paso del tiempo se observa que la transformación de este en el ámbito laboral es cada vez más exigente y competitivo para el ser humano.

Es allí donde el individuo se ve en la necesidad de afrontar realidades que afectan negativamente su vida personal y familiar; el tener escasa comunicación con su jefe y equipo de trabajo, el enfrentarse a un trato hostil ó agresivo de parte de las personas a quienes se brinda un servicio, el memorizar mucha información, el trabajar bajo presión ó a un ritmo acelerado son unas de las pocas manifestaciones que conllevan a que la organización aumente negativamente su proceso de productividad.

Por eso, en este momento en las organizaciones el talento humano ha ido cobrando importancia; pues, se ha reconocido que el bienestar y la motivación del ser humano son vitales para la efectividad de una organización. Lo que ha llevado a que las nuevas formas de gerencia indaguen y analicen las condiciones psicosociales intra laborales y extra laborales en las que se encuentra el trabajador y busquen mecanismos para implementar nuevos estilos y modos gerenciales forjando una cultura de cambio en su manera de liderar.

Por ello, en la presente investigación se evidencia claramente la relación existente entre los diferentes dominios y sus dimensiones de los factores psicosociales y el análisis ente el estrés, la

autoeficacia percibida y el engagement del área administrativa de la caja de compensación familiar (COFREM) de la ciudad de Villavicencio en el Departamento del Meta.

2 Planteamiento del problema

Actualmente, en las organizaciones las condiciones de trabajo han evolucionado constantemente, lo cual ha presentado en el trabajador una serie de riesgos laborales físicos y psicosociales influyendo en la salud y bienestar del mismo, por las múltiples exigencias que se han planteado dentro de la empresa. Afectando en muchos casos las relaciones con los compañeros y jefes, si sienten que toman en cuenta sus opiniones. Además, del impacto negativo que puede llegar a tener vida personal, familiar, social y económica del trabajador.

En esencia, los factores psicosociales son una interrelación dinámica de las percepciones y experiencias entre la salud y el desempeño de las personas que están presentes en cualquier empresa.

Es por ello, que con el diagnóstico, la evaluación y los resultados de los factores psicosociales de una organización, son importantes para la identificación del origen y causas de los riesgos que se pueden presentar en la misma. Llevando, a la implementación de estrategias que optimicen el bienestar, desempeño y la productividad de la empresa y el trabajador.

En cuanto al auto eficacia percibida, se hace necesario centrarse en la capacidad de las personas para desenvolverse ante situaciones que les afecta. Ya que, es importante que los trabajadores se encuentren motivados, permitiendo cambios positivos en la vida en general de cada uno de ellos. Para poder ser autónomos organizados, perseverantes, optimistas, flexibles, pro activos, analíticos, creativos, tolerantes y dispuestos a nuevos conocimientos, retos y experiencias. En este contexto, la detención y prevención es fundamental para propiciar la productividad y la adopción del sentido de pertenencia hacia la entidad donde se labora.

El engagement es un estado mental positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción, incrementando el desempeño y la calidad. De acuerdo a, (Bandura, 2004), la creencia de eficacia predice a largo plazo la satisfacción familiar y las conductas sanas.

Según lo planteado la relación existente entre los factores psicosociales, autoeficacia percibida y el engagement, los trabajadores podrán mantener un equilibrio entre los factores internos y los externos del trabajo.

Por ello, se hace necesario adquirir información sobre los factores de riesgos intralaborales y extralaborales de los trabajadores de la Caja de Compensación COFREM de la ciudad de Villavicencio-Meta, para estudiar las condiciones individuales que se extienden en el espacio y tiempo afectando negativamente a la salud y el bienestar del trabajador, además si existe motivación laboral, que tanto interactúan entre ellos, si se sentían a gusto con la labor que desempeñan, finalmente se pretende determinar si existen factores protectores y de riesgo,

debido a que estos influyen en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajo. De la misma forma, la autoeficacia percibida y el engagement, para evidenciar los altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontar ciertos aspectos adversos del lugar de trabajo.

2.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en una muestra del personal administrativo de la caja de Compensación familiar COFREM de la Ciudad de Villavicencio -Meta?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en una muestra del personal administrativo de la Caja de Compensación Familiar COFREM Villavicencio Meta.

3.2 Objetivos Eespecíficos

- Describir factores psicosociales intralaborales protectores y de riesgo, en una muestra de trabajadores del área administrativa de la Caja de Compensación Familiar COFREM Villavicencio Meta.

- Describir factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, en una muestra de trabajadores del área administrativa de la Caja de Compensación Familiar COFREM Villavicencio Meta.

- Identificar creencias de autoeficacia en una muestra de trabajadores del área administrativa de la Caja de Compensación Familiar COFREM Villavicencio Meta.

- Identificar las dimensiones del engagement (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas en una muestra de trabajadores del área administrativa de la Caja de Compensación Familiar de COFREM Villavicencio Meta.

- Establecer la relación existente entre factores psicosociales, creencias de autoeficacia y el engagement en una muestra de trabajadores del área administrativa de la Caja de Compensación Familiar COFREM Villavicencio Meta.

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

4 Justificación

Los factores psicosociales pueden definirse, según la Organización Internacional del Trabajo, como aquellos que se relacionan con las interacciones entre el contenido y la organización del trabajo, los estilos de dirección, las condiciones organizacionales, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores, puesto que dependiendo de las variables personales de cada persona se reflejan en el resultado final, ya sea con un buen rendimiento o baja productividad en sus labores cotidianas.

De acuerdo a lo anterior, surge el interés de resaltar, que el presente estudio, busca abordar los factores intra y extra laborales que pueden influir en la calidad de vida de los trabajadores del área administrativa de la caja de compensación familiar de la ciudad de Villavicencio.

Por consiguiente, es importante resaltar que el estado psicológico de los trabajadores y las características objetivas del ambiente donde se encuentren laborando deben ser esenciales para un eficiente desempeño y productividad en la empresa.

Es por ello, que el presente estudio es novedoso porque aporta a la caja de compensación familiar herramientas y elementos, para que los trabajadores sientan motivación, compromiso y un alto grado de confianza con la empresa; y logren alcanzar sus competencias minimizando situaciones que amenacen su entorno laboral.

Además, es de gran utilidad para que la empresa pueda mitigar los diversos factores de riesgo y así obtener resultados efectivos en la planeación y ejecución de las estrategias para la gestión del

talento humano promoviendo una organización saludable que genere bienestar y una mejor calidad de vida.

5 Antecedentes

Los factores psicosociales, engagement, autoeficacia, son temas que han tenido mayor importancia en el área laboral, tanto en el marco internacional como en el nacional, puesto que contribuyen en el bienestar y las condiciones que experimentan las personas que prestan un servicio a determinada empresa. Sin embargo, se encontró que para las Cajas de Compensación Familiar los antecedentes son mínimos respecto a relación existente entre las variables anteriormente mencionadas.

En este sentido, en el ámbito internacional, en un artículo de Moreno y Báez (2010) de España, se resalta que como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales ha sido más frecuente e intensa; haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

Igualmente, en una revista científica Juárez (2007), publicada en México, se analizó que el grado de afectación de los factores psicosociales, estrés percibido, los estilos de afrontamiento y problemas de salud informados por trabajadores de distintas ocupaciones dependía de acuerdo al trabajo realizado por los trabajadores.

Asimismo, en un estudio realizado con enfermeras de España, se encontró que la sobrecarga laboral tuvo efecto negativo con relación al vigor y la dedicación (Garrosa, Moreno, Rodríguez y Sanz, 2008). Además, Lisbona, Morales y Palací (2009) realizaron una investigación en España, sobre el engagement como resultado de la socialización del capital humano en la organización, encontrando que en aquellos trabajadores con altos niveles de engagement, claramente el factor motivacional con componentes de activación, energía, esfuerzo, persistencia y la consecución de objetivos era más elevada que en aquellos que manifestaban niveles más bajos de engagement, lo cual se traduce en un mejor desempeño y productividad para la empresa.

Con base en la información anterior, resulta relevante darle valor significativo al engagement en las organizaciones, en este caso especial a la empresa en donde se realizó el presente estudio, considerando conveniente la intervención en el incremento de este proceso por sus resultados de gran beneficio para las empresas. Por consiguiente, se evidencia que en las anteriores investigaciones que tanto el engagement, los factores psicosociales y condiciones del trabajo, pueden afectar la salud del trabajador y pueden interpretarse como un riesgo, debido a las respuestas de inadaptación, de tensión o estrés laboral.

Del mismo modo, en el artículo “Engagement: un Recurso Para Optimizar La Salud Psicosocial En Las Organizaciones y Prevenir El Burnout y Estrés Laboral”(Carrasco González, Corte de la corte, León Rubio, 2010) publicado por la Revista Digital de Prevención del 28 de abril N°1; hace énfasis en que el síndrome de Burnout como es conocido usualmente, suele ser la respuesta al estrés originado en el contexto profesional, provocando en los trabajadores insatisfacción

laboral, falta de compromiso organizacional e intención de abandonar la organización; causando agotamiento físico, emocional y mental que puede llegar a generar baja autoestima. Además, según (Manzano 2002), la organización puede dar lugar a un grave deterioro del rendimiento profesional del sujeto, a un incremento de la tasa de absentismo laboral y bajas laborales, e incluso al abandono del puesto de trabajo. Por lo cual, las consecuencias son devastadoras y muy perjudiciales para la productividad de las empresas.

Por ello, partiendo de Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre) en mejorar la salud y la calidad de vida de las personas. Los autores se centran en analizar la importancia del engagement como forma de evitar la prevalencia del estrés en los trabajadores, desde la perspectiva de la Psicología Organizacional Positiva.

Por eso, tal como lo afirman los autores a partir del modelo de organización saludable, es vital que las organizaciones alejen poco a poco aquella gestión tradicional donde las personas son vistas como un instrumento para conseguir fines empresariales y se aproximen a una gestión donde los empleados se sientan motivados, centrándose en las fortalezas y capacidades psicológicas de cada uno de ellos.

Igualmente, como lo afirma Salanova (2009a), en las organizaciones se debe optimizar no sólo el capital humano sino también el capital psicológico. Entendiéndose, capital psicológico como el conjunto de características positivas que se despliega en la vida profesional, que puestas al servicio del contexto laboral, pueden marcar una diferencia en los resultados de productividad.

Con lo que da lugar, a que hoy en día los empresarios deben apuntarle a empresas saludables; donde, el engagement y autoeficacia sean la clave para el éxito.

En cuanto, al ámbito nacional, en la tesis de Beltrán (2014), *“Factores psicosociales y bienestar del trabajador en investigaciones realizadas en Colombia y España, durante el período 2002-2012”*, se evidenció que la única herramienta en Colombia para evaluar el riesgo psicosocial en las organizaciones es la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Ministerio de la protección Social 2011). En donde, los resultados mostrados fueron, que el estado de ánimo positivo de los equipos de trabajo medió la relación entre el clima de apoyo de los equipos y su rendimiento laboral, además los jefes ejercen un rol fundamental en la motivación y conservación de los trabajadores en la empresa. Lo cual significa que los sistemas de comunicación entre el jefe y los trabajadores aumentan la motivación y la satisfacción laboral.

Lo anterior, coincide con lo argumentado en la investigación publicada por la Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, realizada por López Palomar (2015) de Guadalajara, donde se identificó y evaluó la relación entre los Factores Psicosociales Organizacionales y la experiencia de Work Engagement en trabajadores del campo de una empresa agrícola ubicada en un municipio urbano pequeño del Estado de Jalisco, México. Además, Los factores psicosociales estudiados evidencian lo señalado por la OIT en cuanto a que la mayoría de los trabajadores de este sector tienen salarios bajos y por ende su calidad de vida es precaria y esto se ve relegado en su desempeño laboral.

Por ello, en el ámbito de la prevención del riesgos laborales, se trabaja para potenciar la salud laboral del trabajador, “conservar el bienestar físico, social y mental en relación con las

condiciones de trabajo; control de estas condiciones a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo, y compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades del trabajador (Ruiz-Frutos, Declós, Ronda, García & Benavides, 2013).

También es importante, resaltar que en el artículo de Arenas y Andrade (2013) “*Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia*”, se afirma, que se logró evidenciar las relaciones significativas entre los Factores Psicosociales Intralaborales y la experiencia de Engagement en el trabajo, destacando 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.

Finalmente, la misión y visión de las organizaciones debe ir más allá de un bien particular, en aras de propender y facilitar no solo a los trabajadores sino a la misma empresa espacios donde se ofrezca capacitaciones relacionadas con el engagement, para que los empleados se sientan a gusto con su empleo, identificando los objetivos y metas que quieren lograr mediante de este; en pro de un bienestar personal y mejor desempeño profesional, logrando eficiencia y productividad en las organizaciones.

6 Marco conceptual

6.1 Factores Psicosociales:

En el desarrollo de la investigación, es necesario determinar donde surgieron los conceptos de factores psicosociales, auto eficacia percibida y engagement, exponiendo situaciones presentes en cualquier empresa, en este caso la caja de compensación COFREM de la ciudad de Villavicencio (Meta).

En España por ejemplo, se realizó un estudio sobre la descripción de los factores de riesgo psicosocial en varias empresas, la investigación tuvo como propósito describir la distribución de las puntuaciones de los factores de riesgo psicosocial de origen laboral según características personales y laborales de los trabajadores. Es un estudio transversal, los factores de riesgo psicosocial se midieron mediante un cuestionario auto administrado, que valoró la presencia de demanda, control y apoyo social, según la percepción del trabajador. El análisis estadístico se basó en el cálculo de la mediana y medidas de la dispersión de los factores de riesgo psicosocial para cada una de las empresas por separado, además de la descripción de su distribución según variables personales y laborales (Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., y Devesa, J., 2002).

Y es que los factores psicosociales son un constructo entre las interacciones, las condiciones entre el trabajo y la satisfacción individualmente considerada de un trabajador, lo que finalmente determina el éxito de una empresa. El examen cuidadoso de la naturaleza de las afecciones que se consideran relacionadas con el trabajo ha hecho que se preste mayor atención a los factores psicosociales. Mientras se empezaba a definir lo que se entiende por enfermedades

profesionales provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral. (Kalimo. Raija y otros, 1988)

Al hablar de factores psicosociales se relacionan tanto los aspectos que pueden influir positiva y negativamente en la salud de las personas, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social y laboral y fisiológico” (G. Villalobos, 1997). Estos factores se dividen en intra-laborales y extra-laborales, Los aspectos intra-laborales se definen como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo y los extra-laborales comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador.

De acuerdo con (Neffa, Julio Cesar, 2015) en el libro los riesgos psicosociales en el trabajo; (...) “Durante la actividad laboral, y en función de las condiciones y medio ambiente de trabajo, se establece una relación directa y permanente con la vida y la salud del trabajador”, (...) esto porque, los riesgos psicosociales en el trabajo impactan sobre varios aspectos de la vida del trabajador, al compartir cierto tiempo con otras personas se generan relaciones interpersonales que puede llegar a ser de compañerismo como también pueden convertirse en conflictos.

Además, como el desarrollo de una actividad pone a prueba las personas, muestra sus límites y permite que ellas demuestren sus potencialidades, haciéndose necesario adecuar a los recursos disponibles y a una tasación de tiempo prudente para su ejecución. Lo anterior

evidencia la falta de medios que permitan identificar de manera oportuna estos riesgos y evitar que las empresas fracasen.

Según estudio realizado por (Volkoff, S. , 1993) por razones de tipo cultural difícilmente imaginan que su trabajo pueda hacerse de manera segura, limpia, salubre y agradable; en su imaginario no asocian las deficientes condiciones y medio ambiente de trabajo ni los factores de riesgo psicosociales en el trabajo con el riesgo para su salud y como ya han hecho un formidable esfuerzo para resistir y adaptarse a los mismos, los asumen y aceptan como algo natural, que sería imposible eliminar.

(Grau Boada, Joan, Ficapal Cusi, Pilar, 2012) agregan que los riesgos psicosociales se pueden presentar por la falta al respeto personal, la inseguridad contractual, los constantes cambios de puesto de trabajo, un trato inequitativo, falta de reconocimiento de trabajo bien hecho, insuficiente retribución de dinero, para detectarlos se debe aplicar métodos cualitativos y cuantitativos de análisis. Y es que la prevención de estos riesgos es necesaria para fomentar el sentido de pertenecía y la transparencia en los procesos.

Por lo anterior, al no identificar los factores que evidencian la mala utilización de los medios y el poco conocimiento de las habilidades que pueda tener un trabajador, hace que se aumenten los factores de riesgo, dada la relevancia del clima psicosocial en el que se ejecuta el trabajo dado que es dominante en cuanto al desempeño satisfactorio del trabajador.

Según el Comité Mixto OIT / OMS, los factores psicosociales consisten en: (...) “interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Osorio Escobar. Maria Paola., 2011).

Según (Boada, J., De Diego, R., & Macip, S., 2001) los factores psicosociales relacionados tanto con la organización como con la actividad laboral de los trabajador pueden servir de antecedentes para la aparición de problemas Psicosociales, el abuso de poder, el liderazgo inadecuado, la incomunicación y la no fluidez en las relaciones interpersonales, que conducen al aumento de comportamientos perjudiciales para la organización.

En Colombia (Duque, A., 2005), realizó una investigación acerca de los factores psicosociales asociados a la ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior, en la ciudad de Pereira la cual tuvo como finalidad establecer la asociación entre los factores de riesgo psicosocial inherentes al trabajo con depresión y ansiedad, y a su vez recomendar estrategias de intervención de los riesgos psicosociales para mejorar la salud mental de los trabajadores a través del área de salud ocupacional de la institución.

De conformidad con la Resolución 2646 de 2008 (Ministro de la Protección Social, 2008) el Ministerio de Protección Social definió y reglamentó los Factores de Riesgos Psicosociales que puedan llegar a afectar a los diferentes empleados en una organización, cuya definición se transcribe:

(...) “Los factores psicosociales comprenden los aspectos intra laborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas.” (...)

El Ministerio de la Protección Social (Ministerio de la Protección Social, 2010) identificó factores psicosociales intralaborales que “son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo” y a su vez se encuentra constituido por dominios como demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y finalmente la recompensa. 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.” Desde este contexto se puede evidenciar la influencia en la salud y por ende en el desempeño de las personas en el trabajo.

El Estado Colombiano tiene el deber de velar porque las condiciones de trabajo sean brindadas a los trabajadores en condiciones de dignidad, puesto que este es el extremo más débil. Se observa que en la Constitución Política de Colombia artículo 25 (...) "El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas". (...) (Constitución Política de Colombia, 1991) Son pocos los instrumentos desarrollado para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en las organizaciones. Está el instrumento desarrollado por (Bocanument y Berján 5 Bocanument G, Berján N, 1993), el cual consta de 47 preguntas en seis áreas: alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral,

carga mental, relaciones interpersonales, organización del trabajo, administración de personal y contenido específico del trabajo. No se identifican evidencias de validación e indicadores de confiabilidad. Sin embargo, ha sido utilizado en diversas investigaciones para identificar factores de riesgo psicosocial, sobre todo en población de docentes universitarios.

Lo anterior demuestra la necesidad de realizar procesos de identificación y de evaluación en las empresas a fin de buscar un equilibrio entre el bienestar del trabajador y de la empresa. Desde esta perspectiva la caja de compensación COFREM de la ciudad de Villavicencio (Meta), como una de las garantes del bienestar mismo no es ajena al bienestar de sus trabajadores, es por ello que con las encuestas realizadas se evidenciara su situación actual.

6.2 Engagement:

La palabra *engagement* proviene del inglés y su **traducción literal es “compromiso”** (Larousse, 2015), sin embargo se ha denominado como la dedicación en el trabajo o el compromiso organizacional. Uno de los principales objetivos de las empresas es tener empleados proactivos, comprometidos y conectados con su trabajo, lo cual genera altos estándares de calidad.

Kahn (1990) describió el engagement como la energía concentrada que se dirige hacia las metas organizacionales. Describía a los empleados con engagement como personas física, cognitiva y emocionalmente conectadas con sus roles. Se destacan elementos o situaciones que generan estrés y esto es importante por el compromiso laboral para conseguir buenos resultados

y tener los valores y la cultura alineada dentro de una empresa por que engagement significa compromiso, es una necesidad orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas.

Según Maslach y Leiter (1997), el engagement se caracteriza por los altos niveles de energía, los polos opuestos de las tres dimensiones de agotamiento. Entonces es importante promover y propiciar el bienestar de los trabajadores, que ellos sientan que son importantes para la empresa en la que laboran y así mismo retribuirán e incrementaran los niveles de engagement. Es por ello que se intentara determinar si existe relación entre el individuo y el contexto laboral.

El engagement fue descrito por Kahn (Miguel Jiménez, 2011) como: “El aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles”, lo que se pretende es diseñar estrategias que permitan monitorear y disminuir los riesgos para los empleados del área administrativa en la caja de compensación COFREM de la ciudad de Villavicencio (Meta).

En la actualidad, las personas y los conocimientos que ellas poseen, son el activo más importante del que disponen las organizaciones, y es necesario gestionarlos de modo que ese conocimiento cristalice en la organización y se puedan alcanzar cotas difícilmente alcanzables si no se tiene en cuenta el compromiso y motivación de cada uno de los miembros de los distintos equipos de trabajo que en una organización puedan existir.

Para estudiar la relación de las personas con el trabajo son condicionantes de la salud laboral individual como del colectivo organizacional. (Universidad Javeriana. Estudios financieros 61(62), 109 - 138, 2013) Salanova y Schaufeli, 2009, refieren a “un estado mental positivo, de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” y que está ampliamente relacionado con la salud psicofísica de los trabajadores.

Según Tesis Doctoral realizada por la estudiante (Borrego Alés. Yolanda, 2016) El engagement en el trabajo tiene efectos positivos sobre la satisfacción laboral; no obstante a diferencia de otros recursos laborales como la autoeficacia, no posee un papel mediador entre demandas laborales, como el estrés de rol, y resultados organizacionales como la satisfacción laboral. Las organizaciones saludables practican la idea de una aproximación integral de salud en donde se contempla que los empleados sean saludables, las cuales cuidan no sólo de las relaciones entre los empleados y dirección dentro de la propia organización, sino también de las relaciones de la organización como un todo con su ambiente extra-organizacional, con la comunidad cercana y la sociedad en general.

Según lo manifestado por (Nieto Morales. Concepción , 2014), los mejores empleadores ya no son los que prometen empleo de por vida y una buena pensión, sino aquellos que proporcionan a sus empleados oportunidades, recursos y flexibilidad para su crecimiento. Y es que la satisfacción laboral es muy importante porque está ligada con la calidad de vida laboral de los trabajadores, puesto que es la forma en que vive y experimenta condiciones como el horario, la carga laboral, el salario, por ello es muy importante conocer las percepciones

Desde este enfoque no solo es importante conocer los problemas de una organización sino también el funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, la promoción de empleados “positivos” y puestos “positivos” que mejoren la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de los empleados. Esta investigación pretende analizar la relación existente entre los diferentes factores en una muestra de trabajadores del área administrativa de la Caja de Compensación Familiar COFREM Villavicencio Meta, es por ello que se hizo importante tomar una muestra de trabajadores a fin de valorar los problemas y las soluciones que se le han dado a los mismos.

Según lo enunciado por (Manteca Sánchez. Antonia Jesús). Entre los factores generadores de engagement, indican Salanova y Schaufeli (2009), podemos encontrar: 1) los recursos laborales, tales como autonomía, apoyo social y feedback; 2) los recursos personales, como la autoeficacia o creencia en la propia capacidad para realizar bien su trabajo; 3) la recuperación debida al esfuerzo; y 4) el contagio emocional fuera del trabajo, que actuarían como características vigorizantes del trabajo. En conjunto, las investigaciones apuntan que cuantos más recursos laborales y personales estén disponibles en la organización, mayor es la probabilidad de que los empleados experimenten engagement. Lo anterior es muy trascendental a fin de diseñar una propuesta de intervención para buscar el mejoramiento óptimo.

Para (Salanova, M. y Schaufeli, W. B. , 2009) las consecuencias derivadas de la carga laboral, mental o emocional a las que se ven enfrentados los docentes en la mayoría de sus tareas, por el contenido social de su trabajo, propician no sólo, que estos puedan sentir que su trabajo no los satisface y por ende brindar a su organización un bajo ritmo de productividad y fidelidad, por la falta de motivación, interés y autoeficacia, el que ha sido ampliamente estudiado por los diferentes teóricos, sino que también impiden el desarrollo de actitudes positivas como el

Engagement. Aunque este estudio no se relaciona con empleados de la caja de compensación familiar presenta similitud con lo que se aspira a encontrar en el presente estudio, ya que se evidencia la necesidad de crear un instrumento mediante el cual se pueda medir estas variables puesto a consideración de una grupo de muestra.

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

Por último, de conformidad con lo señalado por estudiantes de la Universidad de Tarapacá (Pérez Zapata. Daniel y otros, 2013) en referencia al engagement, la presencia de dedicación en el trabajo se asocia a una mayor percepción de calidad de vida laboral en el personal, debido a su relación con la presencia de facilitadores para el puesto de trabajo que generan en los trabajadores mayores expectativas de autoeficacia. Por lo anterior es importante precisar los elementos que desde el enfoque del Engagement, debido a que son necesarios para que los empleados públicos de algunas cjas de compensación en Colombia, puedan alcanzar un bienestar psicológico óptimo y una sana percepción de su calidad de vida laboral.

6.3 Auto Eficacia Percibida

En cuanto al tema de auto eficacia percibida, de acuerdo con Bandura (1997), el auto eficacia se define como las “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados”.

(...) “Las creencias de eficacia influyen sobre todas las fases del cambio personal, tanto si contemplan la posibilidad de modificar sus hábitos de salud, si emplean la motivación y perseverancia necesaria para tener éxito en el caso de que decidan hacerlo, como si mantienen los cambios que han logrado”. (...) (Jacoba & otros 2015)

Se puede inferir que de acuerdo a la definición de Bandura, se puede mencionar que cada individuo puede reaccionar de forma diferente a las situaciones que enfrenta y definir su propio ambiente. Los ambientes donde trabajan las personas no son los mismos y por lo tanto es necesario empezar a evaluar si los empleados se sienten a gusto en su ambiente laboral. Durante el proceso de la vida, todas las personas afrontan diariamente retos, dificultades y decisiones que deben tomar., además en todo momento, el hombre no deja de aprender o experimentar diferentes situaciones; situaciones en las que debe tomar decisiones en base a su capacidad, creencias y experiencias.

Chavarría (2010) citando a Bandura (1997), define la autoeficacia como la confianza que tiene una persona de su capacidad para realizar las actividades que le corresponda hacer, por lo tanto se hace necesario diseñar políticas de formación para fomentar la motivación con énfasis en el apoyo social de los compañeros de trabajo, retroalimentación, autoestima basada en la

organización, el optimismo los cuales aumentan la motivación. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del mismo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo, para enfrentar dichas exigencias, no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT 2016).

La autoeficacia hace referencia entonces a las creencias propias acerca de las capacidades sobre aprender o rendir efectivamente en determinada situación, actividad o tarea (Zimmerman, Kitsantas & Campilla, 2005), “es un grupo referenciado de creencias entrelazadas en distintos dominios de funcionamiento, con respecto a: la autorregulación del proceso de pensamiento, la motivación y los aspectos afectivos y fisiológicos” (Tejada, 2005).

Un rasgo importante a resaltar y a tener en cuenta para posibles focos de intervención, es la necesidad de crear condiciones que posibiliten que el individuo adopte unas creencias referenciadas en la autoeficacia de acuerdo a su contexto, además de resaltar y evidenciar las potencialidades y recursos con los que cuenta y que pueden ser utilizados en pro de sus metas y objetivos, tanto a corto como a largo plazo, y aunque “el concepto de autoeficacia no hace referencia a los recursos de que se disponga sino a la opinión que se tenga sobre lo que puede hacer con ellos” (Vinaccia, Contreras, Londoño, Cadena, & Anaya, 2005)

Con el paso de los años, han surgido interrogantes en el campo de la psicología sobre las acciones del ser humano y como estas, se encuentran influidas por los sentimientos y creencias

de cada individuo. De allí, surge la teoría sobre la autoeficacia fundamentada en dos postulados principalmente: “el primero es que las intervenciones que modifican el ambiente son eficaces para modificar la conducta y la segunda es que la intervención cognitiva del sujeto es imprescindible” (Velásquez, 2012). Es decir, aunque en el medio existen factores que ayudan a intervenir la conducta, es el propio ser humano el que se vuelve creador y modificador de su propia concepción y desarrollo de vida (Tesis García 2016)

Por consiguiente, los trabajadores presentan varias esferas sociales, es decir trabajo y familia lo que hace que presenten características personales que determinan el comportamiento, las personas con niveles altos de autoeficacia logran recuperar la confianza precipitadamente cuando fracasan en alguna tarea lo atribuyen a un esfuerzo menor pero posible de mejorar. La autoeficacia, autoconfianza y auto concepto, cobran un papel decisivo; las capacidades de cognición intervienen en las acciones y están determinadas por los efectos de éstas, y las consecuencias desarrolladas en los demás. La convicción está en la creencia en las capacidades de la persona para desarrollar el trabajo. Esta será pieza clave para el logro de los objetivos y la superación de las dificultades que se presenten; de no existir tal confianza en sí mismo, se presenta un obstáculo difícil de flanquear, declinando los sentimientos de auto-eficacia y nace el síndrome de Burnout (López 2003).

Hartline y Ferrell (1996) En: Bassa (2011), identifican respuestas positivas de actitud y comportamiento el contacto cliente - empleado una de ellas es la autoeficacia del empleado, la cual se refiere a la habilidad de incrementar su propio rendimiento, esto le da suficiente confianza para cumplir su rol dentro de la organización, además la satisfacción del empleado con

su trabajo se refleja en la autoeficiencia puesto que el estado emocional gratificante resulta de haber logrado el resultado esperado.

Ahora bien, investigaciones encaminadas a orientar modelos de estrés laboral que inciden directamente en la autoeficacia, se destaca el propuesto por Siegrist & Marmot (2004), enfatiza la importancia que tiene el trabajo para ofrecer opciones que contribuyan a aumentar la autoeficacia en las personas a través de recompensas materiales, psicológicas y sociales. El modelo postula que la falta de reciprocidad o percepción de injusticia entre la inversión que el trabajador considera haber realizado para la empresa donde trabaja y los beneficios que obtiene (dinero, aumento de su autoestima o desarrollo de su carrera), generan las consecuencias del estrés.

Calnan (2000) sugieren que este modelo está basado en la premisa que si bien el estatus ocupacional provee una oportunidad de incrementar la imagen de uno mismo y la autoeficacia a través del desempeño efectivo del rol, los beneficios psicológicos asociados con el trabajo dependen de una relación recíproca en la cual la inversión del esfuerzo está relacionada con adecuadas recompensa.

6.4 Condiciones intralaborales

Entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

El instrumento a aplicar, el Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma A Y B, mide los siguientes aspectos:

Tabla 1. Dominios y dimensiones intralaborales.

CONSTRUCTO	DOMINIO	DIMENSIONES
CONDICIONES INTRALABORALES	Demandas Del Trabajo	Demandas cuantitativas
		Demandas de carga mental
		Demandas emocionales
		Exigencias de responsabilidad del cargo
		Demandas ambientales y de esfuerzo físico
		Demandas de la jornada de trabajo
		Consistencia del rol
		Influencia del ambiente laboral sobre el extra laboral
	Control Sobre El Trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo
		Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas
		Participación y manejo del cambio
		Claridad de rol
		Capacitación
	Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo	Características del liderazgo
		Relaciones sociales en el trabajo
		Retroalimentación del desempeño
		Relación con los colaboradores (subordinados)
	Recompensas	Reconocimiento y compensación
		Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que realiza.

Fuente: investigadores, 2019

El modelo en que se fundamenta la batería, describe para esta condición intralaboral 4 dominios, que son las características generales de las condiciones de trabajo intralaborales, que agrupan un conjunto de dimensiones explicando dicha condición y que actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos 2005), y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

6.5 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.

El instrumento a aplicar; cuestionario de Factores de Riesgo Extra Laboral, que evalúa las siguientes dimensiones:

Tabla 2. Dimensiones extralaborales

CONSTRUCTO	DIMENSIONES
CONDICIONES EXTRALABORALES	Tiempo fuera del trabajo
	Relaciones familiares
	Comunicación y relaciones interpersonales
	Situación económica del grupo familiar
	Características de la vivienda y de su entorno
	Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda

Fuente: investigadores, 2019

7 Metodología

7.1 Tipo de investigación y diseño

El tipo de estudio que se utilizó en la investigación fue de carácter correlacional, pues según Roberto Hernández Sampieri (2010) asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

El propósito de este tipo de estudio Según Roberto Hernández Sampieri (2010) se basa en conocer el grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Ya que, en ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre más de tres variables.

Además, Roberto Hernández Sampieri (2010) afirma que la utilidad principal es intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas. Asimismo, los estudios correlacionales evalúan, con la mayor exactitud que sea posible, el grado de vinculación entre dos o más variables, pudiéndose incluir varios pares de evaluaciones de esta naturaleza en una sola investigación (comúnmente se incluye más de una correlación).

Es por ello, que el diseño de la investigación que se utilizó es de tipo no Experimental o Expost-facto; el cual, según Roberto Hernández Sampieri (2008) no existe manipulación deliberada de las variables de estudio. Ya que, para su análisis posterior, los fenómenos se observan tal y como se dan en el contexto natural.

7.2 Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por ciento veintitrés (123) colaboradores. Se aplicó el cuestionario tipo ocupacional forma A, a sesenta y uno (61) colaboradores entre abogados, administradores, ingenieros, etc. y la forma B, a sesenta y dos (62) conductores y auxiliares administrativos de la empresa, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COFREM.

Tabla 3. Características Socio demográficas

VARIABLE	CARACTERISTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Género	Femenino	68	55,3%
	Masculino	55	44,7%
Edad	entre 21 a 30	34	27,6%
	entre 31 a 40	29	23,6%
	entre 41 a 50	28	22,8%
	entre 51 a 60	23	18,7%
	Más de 61 años	9	7,3%
Escolaridad	Bachillerato completo	26	21,1%
	Bachillerato incompleto	8	6,5%
	Profesional incompleto	20	16,3%
	Técnico / tecnológico incompleto	8	6,5%
	Técnico / tecnológico completo	18	14,6%
	Profesional completo	27	22,0%
	Post-grado completo	16	13,0%
Estado civil	Casado (a)	36	29,3%
	Separado (a)	8	6,5%

	Soltero (a)	29	23,6%
	Unión libre	40	32,5%
	Viudo (a)	10	8,1%
Estrato	1 -2	30	24,4%
	3 -4	81	65,9%
	5 -6	8	6,5%
	No sabe	4	3,3%
Tipo de vivienda	En arriendo	44	35,8%
	Familiar	30	24,4%
	Propia	49	39,8%
Personas a cargo	Entre 1 a 2	69	56,1%
	Entre 3 a 4	26	21,1%
	Más de 5	1	0,8%
	Ninguna	27	22,0%

Fuente: investigadores, 2019

El 55.3% de la muestra pertenece al género femenino y el 44.7% del género masculino, con edades que oscilan entre los 20 y 60 años de edad.

La población de trabajadores el cual fue objeto de estudio está conformado por personas en su mayoría preparadas.

El 8% son personas que no culminaron el bachillerato el 16.3% son profesionales incompletos, el 22% de los colaboradores son profesionales completos. Esto indica que la empresa da oportunidad a personas que quieren salir adelante, aunque esto se presta para inconformidades ya

que hay empleados que sienten que están mal perfilados y deberían ocupar otro cargo de acuerdo a sus estudios.

Es una población la cual en su mayoría con 61,8% son personas casadas y en unión libre, y el 23,6% son personas solteras, un alto porcentaje con el 65,9% viven en estratos 3y 4, el 39,8% vive en casa propia, mientras 35,8% cancela arrendo y el restante 24,4% vive en casa familiar.

Es una población con varias personas a cargo el 56,1% tiene entre 1y2 personas, el 21,1% tiene entre 3y4 personas, mientras el 22,0% no tiene personas a cargo.

Tabla 4. Características Laborales

VARIABLE	CARACTERISTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tipo de contrato	Prestación de servicios	1	0,80%
	Temporal de 1 año o más	57	46,30%
	Temporal de menos de 1 año	23	18,70%
	Término indefinido	40	32,50%
	No sabe	2	1,60%
Antigüedad en la empresa	menos de un año	18	14,60%
	De 1 a 3 años	44	35,80%
	De 4 a 6 años	19	15,40%
	De 7 a 10 años	13	10,60%
	De 11 a 15 años	8	6,50%
	De 16 a 20 años	6	4,90%
	De 21 a 25 años	5	4,10%
	Más de 26 años	10	8,10%
Tiempo en el cargo	menos de un año	25	20,30%
	De 1 a 3 años	43	35,00%
	De 4 a 6 años	19	15,40%

	De 7 a 10 años	12	9,80%
	De 11 a 15 años	6	4,90%
	De 16 a 20 años	5	4,10%
	De 21 a 25 años	6	4,90%
	Más de 26 años	7	5,70%
Horas diarias trabajadas	8	11	8,90%
	9	105	85,40%
	10	5	4,10%
	11	2	1,60%
Forma de salario	Fijo (diario, semanal, quincenal o mensual)	121	98,40%
	Una parte fija y otra variable	2	1,60%

Fuente: investigadores, 2019

Se encontró que el 46,30% de los trabajadores intervenidos son temporales con más de un año de vinculación con la empresa, el 32,50% tiene contrato indefinido y se encontró que ninguno de ellos tiene contrato fijo más de 1 año.

El mayor porcentaje de los trabajadores llevan en su cargo entre 1y3 años con el 35,80% seguido del 15,40% de 4 a 6 años y el 10,60% de 7 a 10 años, esto quiere decir que aunque en su mayoría son temporales ha adquirido buena experiencia. Y que la empresa les brinda seguridad ya que no están rotando de personal sino que procuran por que sean mejores cada día en sus puestos de trabajo.

Se encontró que el 85,40% de los trabajadores laboran 9 horas diarias y el 8,90% trabajan 8 horas diarias y al 98,40% les dan su salario quincenal o mensual.

8 Instrumentos

Con el objetivo de recolectar información se aplicó algunos instrumentos de la Batería “Instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales” elaborada por la Universidad Javeriana, validada y publicada por el Ministerio de la Protección Social, en el año 2010.

Los instrumentos utilizados para el diagnóstico fueron: Ficha de datos generales, (información sociodemográfica y ocupacional del empleado), cuestionario para la evaluación de Factores psicosociales intralaborales (forma A), cuestionario para la evaluación de Factores psicosociales intralaborales (forma B), cuestionario para la evaluación de riesgos psicosociales extra laborales. El instrumento a aplicar, el Cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral forma A Y B.

Este cuestionario está compuesto por cuatro agrupaciones de factores psicosociales intralaborales o dominios que son: demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

El modelo en que se fundamenta la batería, describe para esta condición intralaboral 4 dominios, que son las características generales de las condiciones de trabajo intralaborales, que agrupan un conjunto de dimensiones explicando dicha condición y que actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos 2005), y es a través de ellas que se realiza la identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Además, se aplicó el cuestionario denominado “Utrecht Work Engagement Scale”, construido por Schaufeli & Bakker (2003) para la evaluación del engagement basado en la actitud positiva hacia el trabajo, los cuales tratan de 17 ítems enunciados en forma afirmativa los cuales aborda el vigor la absorción y la dedicación.

El vigor se evalúa mediante 6 ítems que se refieren a altos niveles de energía. (Heriberto Valdez Bonilla, 2011). La dedicación se evalúa mediante 5 ítems que se refiere al sentido y significado del trabajo. (Heriberto Valdez Bonilla, 2011). La absorción se evalúa mediante 6 ítems que se refiere a estar felizmente en el trabajo. (Heriberto Valdez Bonilla, 2011).

Así mismo, se aplicó la escala de autoeficacia percibida la cual se compone de 10 ítems con el objetivo de medir las expectativas de autoeficacia de los empleados de la caja de compensación Familiar COFREM.

9 Presentación y análisis de resultados

En el presente análisis se presentan las evidencias encontradas en las respuestas dadas por los participantes en la investigación a los diferentes cuestionarios.

Se describen los resultados de los factores psicosociales a nivel intra laboral, extra laboral, protectores y de riesgo, engagement y autoeficacia.

9.1 Dominios y Dimensiones Forma A

Tabla 5. Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

DOMINIO		TIPO DE RIESGO				
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		9	10	11	17	14
		14,8%	16,4%	18,0%	27,9%	23,0%
DIMENSIONES	Características del liderazgo	12	11	15	8	15
		19,67%	18,03%	24,59%	13,11%	24,59%
	Relaciones sociales en el trabajo	11	10	13	12	15
		18,0%	16,4%	21,3%	19,7%	24,6%
	Retroalimentación del desempeño	10	8	12	15	16
		16,4%	13,1%	19,7%	24,6%	26,2%
	Relación con los colaboradores	39	6	1	10	5
		63,9%	9,8%	1,6%	16,4%	8,2%

Fuente: investigadores, 2019

Analizando los dominios como se observa en la tabla se puede identificar que los trabajadores ven de forma negativa el liderazgo y relaciones sociales en el trabajo con un 50.9%, este es un factor de riesgo ya que puede afectar la eficacia y la productividad de los trabajadores.

Por el contrario las relaciones con los colaboradores con un porcentaje de 73,7% de los colaboradores de objeto de estudio, este aspecto al ser positivo mejora el clima laboral dentro de una empresa.

En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo con un 37,7% es un porcentaje negativo, ya que para mejorar la productividad de una empresa deben mantener buenas relaciones, tanto con sus compañeros como con sus jefes.

Ayuda a la motivación dentro del puesto de trabajo, y a tener un buen ambiente laboral y evitar de cierta forma el estrés.

Tabla 6. Control sobre el trabajo

DOMINIO		TIPO DE RIESGO				
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Control sobre el trabajo		12	10	17	11	11
		19,7%	16,4%	27,9%	18,0%	18,0%
DIMENSIONES	Claridad de rol	15	10	10	17	9
		24,6%	16,4%	16,4%	27,9%	14,8%
	Capacitación	13	7	21	10	10
		21,3%	11,5%	34,4%	16,4%	16,4%
	Participación y manejo del cambio	15	12	16	12	6
		24,6%	19,7%	26,2%	19,7%	9,8%

	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	19	6	11	14	11
		31,1%	9,8%	18,0%	23,0%	18,0%
	Control y autonomía sobre el trabajo	13	13	19	9	7
		21,3%	21,3%	31,1%	14,8%	11,5%

Fuente: investigadores, 2019

La claridad del rol al ser el comportamiento esperado de un trabajador dentro de la empresa, se evidencio que el 41% sienten que tienen claro cuáles son sus funciones.

El 42,7% de los colaboradores no tienen claridad del rol, esto se convierte en un factor de riesgo.

La dimensión capacitación está definida como un conjunto de actividades orientadas a ampliar conocimientos, habilidades y aptitudes.

El 32,8 de los colaboradores creen de forma positiva estar lo suficientemente capacitados para desempeñar su cargo, por el contrario el 32,8 no creen estar capacitados para desempeñar su cargo debido a estos resultados se evidencia que aunque hay un equilibrio en los porcentajes es un factor de riesgo.

La dimensión participación y manejo del cambio el 44.3% sienten que es un factor protector piensan que pueden cambiar con el entorno empresarial y beneficiar a la empresa.

En la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos se considera un factor protector con un 41% sienten que tienen las capacidades relacionadas con el conocimiento, las capacidades con las acciones y las capacidades con las emociones y las actitudes.

Sin embargo el 40,9 de los trabajadores sienten que es u factor de riesgo, evidenciando que hay divisiones muy marcadas dentro de la empresa.

La dimensión control y autonomía sobre el trabajo se evidencia un factor de riesgo ya que el 42,6% de los trabajadores sienten que no tiene oportunidades para desarrollar sus habilidades conocimientos y creatividad dentro del mismo.

Tabla 7.Demandas del trabajo

DOMINIO		TIPO DE RIESGO				
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Demandas del trabajo		12	20	14	7	8
		19,7%	32,8%	23,0%	11,5%	13,1%
DIMENSIONES	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	13	14	19	8	7
		21,3%	23,0%	31,1%	13,1%	11,5%
	Demandas emocionales	26	11	7	15	2
		42,6%	18,0%	11,5%	24,6%	3,3%
	Demandas cuantitativas	14	12	19	7	9
		23,0%	19,7%	31,1%	11,5%	14,8%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	14	16	15	7	9
		23,0%	26,2%	24,6%	11,5%	14,8%
	Exigencias de responsabilidad del cargo	28	14	5	5	9
		45,9%	23,0%	8,2%	8,2%	14,8%
	Demandas de carga mental	13	11	17	14	6
		21,3%	18,0%	27,9%	23,0%	9,8%
Consistencia del rol	10	7	11	17	16	
	16,4%	11,5%	18,0%	27,9%	26,2%	
Demandas de la jornada de trabajo	18	16	12	13	2	
	29,5%	26,2%	19,7%	21,3%	3,3%	

Fuente: investigadores, 2019

La dimensión demandas del trabajo representa la cantidad de trabajadores que la empresa está dispuesta a contratar.

Demandas ambientales y de esfuerzo físico son las condiciones del lugar de trabajo y la carga física que involucra el trabajo que realizan, estas condiciones suelen ser (ruido, iluminación, temperatura y ventilación) para las personas objetos a este estudio es un factor protector ya que el 44,3% sienten que su lugar de trabajo esta adecuado para poder realizar sus funciones.

Demandas cuantitativas se refiere a la cantidad de trabajo que el empleado debe realizar, en relación con el tiempo que lo debe ejecutar.

Los trabajadores lo ven como un factor protector con un 42,7% que creen que cuentan con el tiempo suficiente para realizar sus tareas asignadas.

Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral hace referencia cuando las condiciones de tiempo y esfuerzo afectan la vida extra laboral del trabajador.

Este es un factor protector realmente alto ya que da un 68,9% ya que su horario de trabajo no afecta su entorno laboral.

Demandas de carga mental es un factor de protector con un 32,8%.

Demandas del trabajo también se considera un factor protector con un 55,7% se podría relacionar con las horas de trabajo que son en su mayoría de 8 y 9 horas.

Tabla 8.Recompensas

DOMINIO		TIPO DE RIESGO				
		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Recompensas		12	12	18	12	7
		19,7%	19,7%	29,5%	19,7%	11,5%
DIMENSIONES	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	19	3	17	15	7
		31,1%	4,9%	27,9%	24,6%	11,5%
	Reconocimiento y compensación	13	17	9	10	12
		21,3%	27,9%	14,8%	16,4%	19,7%

Fuente: investigadores, 2019

Recompensas es un factor protector ya que el 39,4% de los trabajadores se sienten bien dentro de la organización aunque hay que buscar formas de que más trabajadores sientan lo mismo que el porcentaje ya mencionado.

En cuanto el reconocimiento y compensación con un 49.2% es un factor protector, esto los hace sentirse bien en el trabajo y le permite a la empresa retener y atraer el recurso humano.

9.2 Dominios y dimensiones Forma B

Tabla 9.Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo

DOMINIO		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo		8	13	11	14	16
		12,90%	20,97%	17,74%	22,58%	25,81%
Dimensiones	Características del liderazgo	15	8	11	13	15
		24,19%	12,90%	17,74%	20,97%	24,19%
	Relaciones sociales en el trabajo	11	6	15	14	16
		17,74%	9,68%	24,19%	22,58%	25,81%
	Retroalimentación del desempeño	10	9	10	16	17
		16,13%	14,52%	16,13%	25,81%	27,42%

Fuente: investigadores, 2019

Dominio; liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:

En la dimensión *características de liderazgo* se encontró que el 37% de los participantes cree que el liderazgo es un factor protector, el liderazgo ejercido por su líder es bueno sienten que tienen la capacidad de comunicarse, de dirigir y escuchan las opiniones de sus colaboradores.

Mientras que el 45% de los participantes lo considera como un factor de riesgo, ya que no hay comunicación entre el líder y sus colaboradores, no tiene en cuenta sus ideas y opiniones.

En la dimensión *relaciones sociales* el 48,39% de los participantes tienen dificultades para realizar trabajo en equipo este es un factor de riesgo si no hay comunicación no hay armonía y las labores no son tan eficaces.

En la dimensión *retroalimentación del desempeño* es la información que un empleado recibe para saber si está realizando bien sus funciones, el 53.23% de los colaboradores creen que es un factor de riesgo.

Tabla 10. Control sobre el trabajo

DOMINIO		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Control sobre el trabajo		18	11	11	9	13
		29,03%	17,74%	17,74%	14,52%	20,97%
Dimensiones	Claridad de rol	16	8	11	10	17
		25,81%	12,90%	17,74%	16,13%	27,42%
	Capacitación	23	5	4	17	13
		37,10%	8,06%	6,45%	27,42%	20,97%
	Participación y manejo del cambio	22	11	7	10	12
		35,48%	17,74%	11,29%	16,13%	19,35%
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	15	12	12	19	4
		24,19%	19,35%	19,35%	30,65%	6,45%
Control y autonomía sobre el trabajo	27	23	10	2	0	
	43,55%	37,10%	16,13%	3,23%	0,00%	

Fuente: investigadores, 2019

Dimensión **claridad del rol** se refiere a las funciones y responsabilidades de los colaboradores los cuales en este caso es un factor de riesgo el 43.55% de los colaboradores tienen poca información de sus cargos, no tienen bien definidas sus funciones.

Dimensión **capacitación**; se refiere al conjunto de actividades orientadas a ampliar conocimientos y habilidades de la persona en esta dimensión es un factor de riesgo con un 48,39% sienten que las capacitaciones brindadas hacia ellos han sido pocas y necesitan ampliarla para mejorar en sus cargos, sin embargo el 45,16% se sienten conformes con la capacitación recibida.

En la dimensión **Participación y manejo del cambio** el 53,22% creen que es un factor protector.

Dimensión **Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos**; esta es un factor protector con un 43,54% los colaboradores sienten que tienen las habilidades y capacidades para desempeñarse en sus cargos.

La dimensión **Control y autonomía en el trabajo**; este es un factor protector el 80,65% los participantes sienten que tienen autonomía para desarrollar sus habilidades conocimiento y creatividad.

Tabla 11. Demandas del trabajo

DOMINIO		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Demandas del trabajo		30	14	8	6	4
		48,39%	22,58%	12,90%	9,68%	6,45%
Dimensiones	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	27	17	8	6	4
		43,55%	27,42%	12,90%	9,68%	6,45%
	Demandas emocionales	34	9	9	5	5
		54,84%	14,52%	14,52%	8,06%	8,06%
	Demandas cuantitativas	20	27	8	2	5
		32,26%	43,55%	12,90%	3,23%	8,06%
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	29	12	8	10	3
		46,77%	19,35%	12,90%	16,13%	4,84%
	Demandas de carga mental	25	13	13	5	6
		40,32%	20,97%	20,97%	8,06%	9,68%
Demandas de la jornada de trabajo	26	23	7	6	0	
		41,94%	37,10%	11,29%	9,68%	0,00%

Fuente: investigadores, 2019

La dimensión **Demandas ambientales y de esfuerzo físico**; hace referencia al lugar a las condiciones dentro del trabajo, la carga física la iluminación, la ventilación, este es un factor protector con un 70,97% de participantes que dicen que se sienten bien en estos aspectos.

La dimensión **Demandas emocionales**; es un factor protector con un 69,36%

La dimensión **Demandas cuantitativas**; es un factor protector con un 75,81%

En la **Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral**; está relacionado cuando el tiempo y sus labores dentro del trabajo se ven involucrados a nivel extra laboral para los participantes es un factor protector con un 66.1%, ya que sus funciones dentro de la empresa no afectan su vida extra laboral .

En cuanto a **la Carga mental** es un factor protector con un 61,29% ya que sus funciones no son de mucho esfuerzo, sus funciones son precisas sin tanta presión al realizarlas.

En la **Demandas de la jornada de trabajo**; este es un factor protector con un 79% de los participantes indican que sus horarios son flexibles.

Tabla 12.Recompensas

DOMINIO		Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
Recompensas		12	15	15	15	5
		19,35%	24,19%	24,19%	24,19%	8,06%
Dimensiones	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	28	4	18	6	6
		45,16%	6,45%	29,03%	9,68%	9,68%
	Reconocimiento y compensación	11	16	18	15	2
		17,74%	25,81%	29,03%	24,19%	3,23%

Fuente: investigadores, 2019

En la dimensión recompensas se encontró que es un factor protector con un 51,61% los colaboradores están conformes con sus cargos y sus funciones, sienten estabilidad laboral y se identifican con su empresa.

La empresa les da un reconocimiento por sus esfuerzos, estos se presentan en remuneración económica o en reconocimientos como el empleado del mes, esto hace sentir seguro al empleado en su cargo.

Tabla 13. Condiciones Extra laborales

		Constructos	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo Muy alto
D I M E N S I O N E S	Tiempo Fuera del trabajo		21	27	27	31	17
			17,1%	22,0%	22,0%	25,2%	13,8%
	Relaciones Familiares		86	24	6	7	0
			69,9%	19,5%	4,9%	5,7%	0,0%
	Comunicación y relaciones interpersonales		26	21	32	26	18
			21,1%	17,1%	26,0%	21,1%	14,6%
	Situación económica del grupo familiar		28	28	26	23	18
			22,76%	22,76%	21,14%	18,70%	14,63%
	Características de la vivienda y de su entorno		17	33	19	33	21
			13,82%	26,83%	15,45%	26,83%	17,07%
	Influencia del entorno extra laboral sobre el trabajo		46	24	16	20	17
			37,40%	19,51%	13,01%	16,26%	13,82%
	Desplazamiento vivienda – trabajo – vivienda		37	31	27	23	5
			30,08%	25,20%	21,95%	18,70%	4,07%

Fuente: investigadores, 2019

Tiempo fuera del trabajo es una dimensión donde hay equilibrio el 39.9% de las personas creen que es un factor de riesgo sienten que su tiempo fuera del trabajo no es suficiente sin embargo el 39% consideran que su trabajo no afecta su tiempo libre para descansar y hacer sus cosas personales.

En la dimensión **relaciones familiares** es un factor protector con un 89.4% consideran que tienen buena relación y comunicación y esto ayuda a su buen desempeño en sus funciones diarias.

En la dimensión **comunicación y relaciones interpersonales** es un factor protector con un 38.2% tienen buena comunicación con los integrantes de su entorno social sus amigos y

familiares, por otro lado el 35.7% no tienen buena comunicación y hay conflicto entre las personas de su entorno y familiares.

En la **situación económica del grupo familiar** se considera un factor protector con un 45.52% sienten que su economía está bien y lo que devengan les alcanza para costear sus necesidades, en cambio el 33.33% consideran que son insuficientes sus ingresos.

En la dimensión **características de la vivienda y su entorno** se considera un factor de riesgo con un 43.9% esta se refiere a la ubicación a su entorno a la infraestructura donde reside el grupo familiar según el porcentaje los empleados viven en lugares en un entorno desfavorable y un 40.65% viven en un entorno cálido y agradable.

Influencia del entorno extra laboral en el trabajo es una dimensión la cual presenta un factor protector con un 56.91% estas personas dicen no llevar sus problemas personales al trabajo sin embargo un 30% considera este factor de riesgo sus problemas personales afectan sus funciones laborales.

En la dimensión **desplazamiento y vivienda/trabajo** es un factor protector con un 55.28% su desplazamiento al trabajo es fácil y un 22.7% lo en cuenta incomodo el transporte es lento y deben de salir de casa más temprano para llegar a tiempo.

Tabla 14. Estrés

Riesgo Muy Bajo	Riesgo bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto	Riesgo Muy Alto
33	24	26	18	22
26,8%	19,5%	21,1%	14,6%	17,9%

Fuente: investigadores, 2019

El nivel de estrés es un factor protector con un 46.3% los empleados sienten que sus funciones del cargo son fáciles.

Tabla 15. Autoeficacia Forma A

N° PREGUNTA	ITEM DE LA DIMENSION	PROMEDIO POR ITEM
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	2,5
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	2,7
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	2,5
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	2,7
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.	3,1
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	2,5
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	2,8
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	2,9
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer	2,9
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	2,9
PROMEDIO TOTAL DE AUTOEFICACIA		2,8

Fuente: investigadores, 2019

Tabla 16. Autoeficacia Forma B

N° PREGUNTA	ITEM DE LA DIMENSION	PROMEDIO POR ITEM
1	Puedo encontrar la manera de obtener lo que quiero aunque alguien se me oponga.	2,4
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente.	2,7
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas.	2,8
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados.	2,8
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas.	3,4
6	Cuando me encuentro en dificultades puedo permanecer tranquilo/a porque cuento con las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles.	2,8
7	Venga lo que venga, por lo general soy capaz de manejarlo.	2,5
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario.	2,8
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre que debo hacer	2,9
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas de cómo resolverlo.	2,7
PROMEDIO TOTAL DE AUTOEFICACIA		2,8

Fuente: investigadores, 2019

Bandura define la autoeficacia como la capacidad que tienen los seres humanos de creer en sus propias habilidades para enfrentar retos y situaciones adversas.

En los cuadros anteriores de autoeficacia se evidencian un promedio positivo de 2,8 tanto en la forma A como en la B.

Los empleados de la caja de compensación familiar COFREM de la ciudad de Villavicencio, perciben positivamente sus habilidades al momento de enfrentar situaciones difíciles el ítem más alto en la forma A y B con un promedio de 3.1 y 3,4 fue "Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas" creen en sus capacidades para hacer frente a situaciones difíciles y adquieren un compromiso con ellos mismos para sacar adelante sus objetivos que han adquirido dentro de la empresa.

Los otros ítems arrojan promedios parecidos de 2,8 siendo este promedio muy bueno para la empresa y los empleados, al estar todos comprometidos y motivados ejercen un mejor desempeño y el ambiente laboral.

Tabla 17.Engagement Forma A

DIMENSIÓN	PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN	ITEM DE LA DIMENSIÓN	PROMEDIO ITEM
VIGOR	4,0	En mi trabajo me siento lleno de energía.	4,56
		Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	3,90
		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	3,98
		Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo.	3,13
		Soy persistente en mi trabajo.	3,87
		Incluso cuando las cosas no van bien, saco fuerzas para seguir trabajando.	4,36
DEDICACION	4,0	Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional.	4,44
		Me entusiasma mi trabajo	3,98
		Mi trabajo me motiva	3,93
		Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago.	3,87
		Mi trabajo me plantea retos constantes.	3,85
ABSORCION	3,3	Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando.	3,74
		Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor.	3,03
		Me concentro en mi trabajo.	4,00
		Mi trabajo me absorbe.	2,67
		Me “dejo llevar” por mi trabajo.	2,98
		Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	3,15

Fuente: investigadores, 2019

Tabla 18.Engagement Forma B

DIMENSIÓN	PROMEDIO DE LA DIMENSIÓN	ITEM DE LA DIMENSIÓN	PROMEDIO ITEM
VIGOR	3,9	En mi trabajo me siento lleno de energía.	4,39
		Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	3,89
		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	3,76
		Aguanto trabajar durante largos periodos de tiempo.	3,34
		Soy persistente en mi trabajo.	3,84
		Incluso cuando las cosas no van bien, saco fuerzas para seguir trabajando.	4,03
DEDICACION	3,9	Mi trabajo satisface mis necesidades y le da significado a mi vida profesional.	4,29
		Me entusiasma mi trabajo	3,76
		Mi trabajo me motiva	3,89
		Estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago.	3,77
		Mi trabajo me plantea retos constantes.	3,81
ABSORCION	3,3	Cuando estoy trabajando el tiempo pasa volando.	3,97
		Cuando estoy trabajando me desconecto de lo que pasa a mi alrededor.	3,05
		Me concentro en mi trabajo.	3,76
		Mi trabajo me absorbe.	2,68
		Me “dejo llevar” por mi trabajo.	3,31
		Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	3,23

Fuente: investigadores, 2019

El engagement es el compromiso que tiene el empleado hacia la empresa, se analizaron tres factores el vigor, la dedicación y la absorción, se midieron de 1 a 5 donde 1 y 5 muy alto.

VIGOR: se refiere a la energía con las que se desempeñan las funciones dentro del trabajo.

El ítem más alto en el cuadro anterior de vigor es “en mi trabajo me siento lleno de energía” con un 4.56 en la forma A y 4.39 forma B los empleados al realizar sus funciones, esto se debe a que no hay exceso de trabajo y no sienten tanta presión al momento de cumplir sus funciones.

En el ítem "soy fuerte y vigoroso en el trabajo" con un promedio de 3,90 forma A y 3,80 forma B acá se demuestra que los empleados están empoderados de sus funciones y las realizan con agrado.

"cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar" con un promedio medio en la forma A 3,98 y en la forma B con un 3,76 los empleados sienten ganas de ir a trabajar en la mañana ya que se sienten cómodos dentro del cargo al realizar sus funciones, creen poder resolver los problemas a los que se enfrentan día a día y la mayoría vive cerca del lugar de trabajo.

"agunto trabajar durante varios periodos de tiempo con un promedio medio de 3,39 en la forma A y un 3,34 en la forma B, los empleados de la caja de compensación familiar en su mayoría cumplen de 8 a 9 horas de trabajo en pocas ocasiones se extiende su horario, esto es muy positivo para ellos y se refleja en su entusiasmo al ir a trabajar.

El VIGOR en sus 6 ítems dio como promedio un 3.9 esto es algo positivo quiere decir que muchos de sus empleados sienten energía a la hora de realizar sus funciones.

DEDICACION: se refiere al entusiasmo y al orgullo al realizar sus tareas a la hora de realizar sus funciones.

Dentro de los cuadros de la forma A y B la dedicación arrojó un promedio medio positivo con un 4.0 y 3,9 una buena parte de los empleados de la caja de compensación familiar sienten bienestar en sus cargos, están decididos a trabajar con ímpetu para lograr las metas propuestas.

ABSORCION: Es caracterizada por un estado de concentración de sentimiento, que el tiempo pasa rápidamente sin darse cuenta.

Dentro de los cuadros anteriores se puede observar un promedio medio de 3,3 tanto en la forma A como en la B en su mayoría los empelados sienten que su horario está bien y se sienten a gusto con sus funciones les agrada lo que hacen por eso su horario de trabajo pasa volando.

10 Correlaciones

(N = 58).

10.1 Variable Estrés Forma A

Tabla 19. Correlación entre Dominios y las dimensiones

DIMENSIONES	DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
<i>Características del liderazgo</i>	0,797
Relaciones sociales en el trabajo 1	0,679
Retroalimentación del desempeño	0,591
Relación con los colaboradores	0,418
DIMENSIONES	DOMINIO Control sobre el trabajo
Claridad de rol	0,870
Capacitación	0,658
Participación y manejo del cambio	0,862
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,645
Control y autonomía sobre el trabajo	0,619
DIMENSIONES	DOMINIO: Demandas del trabajo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,524
Demandas emocionales	0,616
Demandas cuantitativas	0,682
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	0,692
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,608
Demandas de carga mental	0,549
Consistencia del rol	0,179
Demandas de la jornada de trabajo	0,446
DIMENSIONES	DOMINIO: Recompensas
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,700

Reconocimiento y compensación	0,941
-------------------------------	-------

Fuente: investigadores, 2019

En la forma A se encontró que el 68.42% (13 de 19) de las diferentes dimensiones de los factores psicosociales presentaron una correlación alta respecto a su dominios correspondiente. Así mismo, el 26, 31% (5 de 19) obtuvieron una correlación moderada y sólo el 5,2% (1 de 19) de las dimensiones en este caso la consistencia del rol mostró una correlación muy baja respecto al dominio demandas del trabajo.

Tabla 20. Correlación dominio y estrés

<i>DOMINIOS</i>	ESTRÉS
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,383
Control sobre el trabajo	0,282
Demandas del trabajo	0,492
Recompensas	0,284
PUNTAJE TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	0,493

Fuente: investigadores, 2019

Al analizar el puntaje total se evidencia una correlación media moderada entre el puntaje total de los factores psicosociales y el estrés.

En este sentido, se evidencia que al haber mayor nivel de factores de riesgo psicosocial, las personas tendrán moderadamente niveles de estrés.

Tabla 21. Correlación liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y estrés

<i>DIMENSIONES</i>	ESTRÉS
--------------------	---------------

<i>Características del liderazgo</i>	0,267
Relaciones sociales en el trabajo	0,305
Retroalimentación del desempeño	0,112
Relación con los colaboradores	0,188

Fuente: investigadores, 2019

Se evidencia que existe una correlación baja, es decir, que si las dimensiones del dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se elevan el estrés disminuye.

Tabla 22. Correlación control sobre el trabajo y estrés

<i>DIMENSIONES</i>	<i>ESTRÉS</i>
Claridad de rol	0,267
Capacitación	0,085
Participación y manejo del cambio	0,219
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,250
Control y autonomía sobre el trabajo	0,400

Fuente: investigadores, 2019

Se observa que cruzando el estrés y la dimensión del Control y autonomía sobre el trabajo existe una correlación moderada entre estas variables; pues, se observa que el Control y autonomía sobre el trabajo se vuelve riesgosa y a su vez el estrés sigue siendo positivo.

Además, se evidencia que la organización ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto

que tiene el ejercicio del cargo en la empresa; ya que, al aumentar la claridad del rol el nivel de estrés disminuye.

Tabla 23. Correlación Demandas del trabajo y estrés

DIMENSIONES	ESTRÉS
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,267
Demandas emocionales	0,130
Demandas cuantitativas	0,388
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	0,441
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,300
Demandas de carga mental	0,290
Consistencia del rol	0,231
Demandas de la jornada de trabajo	0,151

Fuente: investigadores, 2019

Se observa que cruzando el estrés con la Influencia del trabajo sobre el entorno hay una correlación moderada, es decir, que si la variable influencia del trabajo sobre el entorno se eleva a su vez el estrés es positivo lo indica que aumenta de manera moderada.

Tabla 24. Correlación Recompensas y estrés

DIMENSIONES	ESTRÉS
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,267
Reconocimiento y compensación	0,226

Fuente: investigadores, 2019

Las dimensiones del dominio que hace referencia a las recompensas, arrojan correlación baja con la variable a relacionar que es el estrés. Con base a este resultado se percibe estabilidad laboral confianza, remuneración y valoración en el trabajador.

10.2 Variable estrés Forma B

(N = 59).

Tabla 25. Correlación entre dominios y dimensiones

<i>DIMENSIONES</i>	DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
<i>Características del liderazgo</i>	0,907
Relaciones sociales en el trabajo	0,752
Retroalimentación del desempeño	0,815
<i>DIMENSIONES</i>	DOMINIO Control sobre el trabajo
Claridad de rol	0,803
Capacitación	0,644
Participación y manejo del cambio	0,820
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,619
Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo	0,560
<i>DIMENSIONES</i>	DOMINIO: Demandas del trabajo
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,482
Demandas emocionales	0,651
Demandas cuantitativas	0,558
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	0,552
Demandas de carga mental	0,460
Demandas de la jornada de trabajo	0,254
<i>DIMENSIONES</i>	DOMINIO: Recompensas
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,653
Reconocimiento y compensación	0,939

Fuente: investigadores, 2019

En la forma B se evidencio que el 62.5% (10 de 16) de las diferentes dimensiones de los factores psicosociales presentaron una correlación alta respecto a su dominios correspondiente. Así mismo, el 31, 25% (5 de 16) obtuvieron una correlación moderada y sólo el 6,25% (1 de 16) de las dimensiones en este caso demandas de la jornada mostró una correlación baja respecto al dominio demandas del trabajo.

Tabla 26. Correlación dominios y estrés

<i>DOMINIOS</i>	ESTRÉS
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,207
Control sobre el trabajo	0,137
Demandas del trabajo	0,440
Recompensas	0,197
PUNTAJE TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	0,330

Fuente: investigadores, 2019

Existe correlación moderada entre el dominio demandas del trabajo y el estrés.

En este sentido, se evidencia que al elevarse el dominio demandas del trabajo aumenta moderadamente los niveles de estrés en los trabajadores de la empresa.

Tabla 27. Correlación de dominio control sobre el trabajo y estrés

DIMENSIONES	ESTRÉS
Características del liderazgo	0,22
Relaciones sociales en el trabajo	0,12
Retroalimentación del desempeño	0,17

Fuente: investigadores, 2019

Al analizar el dominio de Liderazgo se evidencia una correlación significativa entre las características de liderazgo con el estrés.

En este sentido, se evidencia que el jefe inmediato tiene facilidad al comunicarse y relacionarse respetuosamente permitiendo la participación de sus trabajadores, en el cual las personas muestran mayor energía y entusiasmo sobre su capacidad para el desarrollo de sus funciones encomendadas.

Tabla 28. Correlación liderazgo y relaciones sociales y estrés

<i>DIMENSIONES</i>	<i>ESTRÉS</i>
Claridad de rol	0,171
Capacitación	0,181
Participación y manejo del cambio	0,124
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0,016
Control y autonomía sobre el trabajo	-0,021

Fuente: investigadores, 2019

Se evidencia una correlación nula entre las dimensiones Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo y la variable estrés. Lo que indica que entre más posibilidad tenga el individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos en el lugar de trabajo no existirá nivel de estrés alguno.

Tabla 29. Correlación demandas del trabajo y estrés

<i>DIMENSIONES</i>	<i>ESTRÉS</i>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,143
Demandas emocionales	0,344
Demandas cuantitativas	0,392
Influencia del trabajo sobre el entorno extra	0,381

laboral	
Demandas de carga mental	0,121
Demandas de la jornada de trabajo	0,044

Fuente: investigadores, 2019

La anterior tabla evidencia que existe una correlación media-moderada entre la dimensión demandas cuantitativas y el estrés. Es decir, que si las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo se eleva el nivel de estrés aumenta moderadamente.

Tabla 30. Correlación recompensas y estrés

DIMENSIONES	ESTRÉS
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,222
Reconocimiento y compensación	0,143

Fuente: investigadores, 2019

Al correlacionar las dimensiones del dominio Recompensas y la variable estrés se observa una correlación baja al igual que en la correlación de la forma A. Es decir, que percibe estabilidad laboral en el trabajador.

10.3 Variable Autoeficacia Forma A

Tabla 31. Correlación entre los dominios y autoeficacia

<i>DOMINIOS</i>	AUTOEFICACIA
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	-0,722
Control sobre el trabajo	-0,646
Demandas del trabajo	-0,489
Recompensas	-0,507
PUNTAJE TOTAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	-0,792

Fuente: investigadores, 2019

De acuerdo a los resultados de la tabla, no se encuentra correlación significativa entre los dominios referentes a los factores psicosociales con la variable de autoeficacia; es decir, que en la medida que se presenten niveles de factores de riesgo altos los trabajadores la capacidad de los colaboradores para el desarrollo de sus funciones aumentara de manera negativa.

Tabla 32. Correlación entre las dimensiones del Dominio Liderazgo y autoeficacia

<i>DIMENSIONES</i>	AUTOEFICACIA
<i>Características del liderazgo</i>	-0,595
Relaciones sociales en el trabajo	-0,366
Retroalimentación del desempeño	-0,484
Relación con los colaboradores	-0,386
DOMINIO: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	

Fuente: investigadores, 2019

Se evidencia que cuando las dimensiones del liderazgo presentan un nivel de riesgo alto la autoeficacia aumenta de la misma forma negativamente.

Tabla 33. Correlación entre las dimensiones del Dominio control sobre el trabajo y autoeficacia

<i>DIMENSIONES</i>	<i>AUTOEFICACIA</i>
Claridad de rol	-0,582
Capacitación	-0,289
Participación y manejo del cambio	-0,629
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0,381
Control y autonomía sobre el trabajo	-0,416
DOMINIO Control sobre el trabajo	

Fuente: investigadores, 2019

Según lo evidenciado en la tabla las dimensiones que comprenden el dominio de control sobre el trabajo no presentan correlación alguna con la variable de autoeficacia.

Además, se observa que al cruzar la claridad del rol con auto-eficacia tampoco hay correlación es decir que cuando la consistencia del rol se vuelve riesgosa a su vez la variable autoeficacia es negativa lo indica que disminuye de manera moderada.

Tabla 34. Correlación entre las dimensiones del dominio demandas del trabajo y autoeficacia

<i>DIMENSIONES</i>	<i>AUTOEFICACIA</i>
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0,297
Demandas emocionales	-0,156
Demandas cuantitativas	-0,536
Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	-0,462
Exigencias de responsabilidad del cargo	-0,227
Demandas de carga mental	-0,177
Consistencia del rol	-0,115
Demandas de la jornada de trabajo	-0,208
DOMINIO: Demandas del trabajo	

Fuente: investigadores, 2019

Respecto a lo que se percibe con las dimensiones del dominio demandas del trabajo, tampoco se puede evidenciar correlación significativa por parte de ninguna de estas con autoeficacia.

Tabla 35. Correlación entre las dimensiones de recompensas y autoeficacia

<i>DIMENSIONES</i>	<i>AUTOEFICACIA</i>
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0,346
Reconocimiento y compensación	-0,492
DOMINIO: Recompensas	

Fuente: investigadores, 2019

10.3.1 Variable Autoeficacia Forma B

Tabla 36. Correlación entre las dimensiones psicosociales intralaborales y la autoeficacia

DOMINIOS	DIMENSIONES	AUTOEFICACIA
<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	<i>Características del liderazgo</i>	-0,763
	Relaciones sociales en el trabajo	-0,466
	Retroalimentación del desempeño	-0,658
<i>Control sobre el trabajo</i>	Claridad de rol	-0,667
	Capacitación	-0,505
	Participación y manejo del cambio	-0,642
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0,322
	Dimensión: Control y autonomía sobre el trabajo	-0,160
	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0,509

<i>Demandas del trabajo</i>	Demandas emocionales	-0,340
	Demandas cuantitativas	-0,288
	Influencia del trabajo sobre el entorno extra laboral	-0,094
	Demandas de carga mental	-0,021
	Demandas de la jornada de trabajo	-0,299
<i>Recompensas</i>	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0,160
	Reconocimiento y compensación	-0,539

En la forma B se evidencia que si aumenta positivamente las exigencias de tareas para el trabajador con excesiva información y bajo presión de tiempo el nivel de auto eficacia aumentara negativamente, lo que indica que el colaborador dejara de creer en sus capacidades y habilidades para tener éxito.

De igual forma se evidencia que si las exigencias de tiempo y esfuerzo que se le realizan a un trabajador aumentan la vida personal y familiar del colaborador se aumentara negativamente.

10.4 Variable Engament Forma A

Tabla 37. Correlación entre las dimensiones psicosociales intralaborales y el engagement

DOMINIOS	<i>DIMENSIONES</i>	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<i>Características del liderazgo</i>	0,105	0,087	0,143
	Relaciones sociales en el trabajo 1	0,112	0,153	0,174
	Retroalimentación del desempeño	0,225	0,041	0,056
	Relación con los colaboradores	-0,085	-0,077	-0,171
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	0,323	0,044	0,262
	Capacitación	0,268	-0,005	0,279
	Participación y manejo del cambio	0,247	0,177	0,212
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,074	-0,004	0,189
	Control y autonomía sobre el trabajo	0,059	0,050	-0,019
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,072	0,070	0,189
	Demandas emocionales	-0,084	0,155	-0,087
	Demandas cuantitativas	0,281	0,187	0,272
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	-0,010	0,130	0,009
	Exigencias de responsabilidad del cargo	0,004	-0,001	-0,042
	Demandas de carga mental	0,257	0,186	0,182
	Consistencia del rol	-0,028	0,051	0,046
	Demandas de la jornada de trabajo	-0,246	0,049	-0,106
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se	0,150	0,023	0,100

	realiza			
	Reconocimiento y compensación	0,100	0,051	0,113

Fuente: Investigadores 2019

En la tabla 37 se observa que a medida que aumenta las relaciones sociales en trabajo, es decir que si genera una cohesión y trabajo en equipo entre los trabajadores aumentara su dedicación en las tareas encomendadas.

De igual forma, se evidencia que si existe una excelente comunicación en claridad del rol en trabajador su vigor frente a su papel desempeñado irá aumentando positivamente.

Así mismo, si las capacitaciones en actividades de inducción, entrenamiento y formación en los colaboradores son cada vez mayor para fortalecer sus conocimientos y habilidades los trabajadores estarán satisfechos y lograran concentrarse en el cumplimiento de sus responsabilidades positivamente.

10.5 Variable Autoeficacia Forma B

Tabla 38. Correlación entre las dimensiones psicosociales intralaborales y el engagement

DOMINIOS	DIMENSIONES	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN
<i>Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo</i>	<i>Características del liderazgo</i>	-0,020	0,012	-0,079
	Relaciones sociales en el trabajo	-0,097	-0,071	-0,091
	Retroalimentación del desempeño	0,123	0,121	0,098

Control sobre el trabajo	Claridad de rol	0,101	0,060	0,034
	Capacitación	0,113	-0,002	-0,025
	Participación y manejo del cambio	0,033	0,018	0,002
	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	-0,288	0,006	-0,194
	Control y autonomía sobre el trabajo	-0,060	0,168	-0,014
Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	-0,104	0,074	-0,073
	Demandas emocionales	0,078	0,046	0,003
	Demandas cuantitativas	0,076	0,081	0,060
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	0,104	0,129	0,067
	Demandas de carga mental	0,217	0,025	0,282
	Demandas de la jornada de trabajo	-0,151	-0,051	-0,169
Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0,061	0,056	-0,168
	Reconocimiento y compensación	0,025	-0,036	-0,076

En la forma B se evidencia que al aumentar la posibilidad en la que el trabajador pueda aplicar y desarrollar sus habilidades y conocimientos el vigor se aumentara negativamente de manera baja.

De igual manera se observa que si el control y autonomía sobre el trabajo es cada vez mayor la dedicación del trabajador irá aumentando positivamente.

Finalmente, si las demandas de carga mental en el trabajador aumentan positivamente la absorción se verá reflejada de la misma forma de manera baja.

11 DISCUSION

Después de investigar sobre los factores de riesgo psicosocial en relación con el engagement y la autoeficacia percibida en caja de compensación familiar de Meta se encontró similitud de factores de riesgo con la caja de compensación familiar de Manizales la cual fue realizada en el 2017 por estudiantes de la especialización de gerencia del talento humano de la universidad de Manizales.

Los resultados obtenidos en la caja de compensación familiar de Villavicencio Meta COFREM es una muestra de empleados los cuales se manejaron de las dos formas de la A los cuales fueron abogados, administradores, ingenieros, arquitectos y la forma B, los cuales fueron conductores y auxiliares administrativos, se encontraron como factores de riesgo las dimensiones **(Relaciones sociales en el trabajo, Retroalimentación del desempeño, Claridad del rol, consistencia del rol)** correspondientes a los dominios de **(Liderazgo y Relaciones en el trabajo y control sobre el trabajo)**, en la forma A y en la forma B se identificaron las dimensiones **(Relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, claridad del rol y capacitación)**.

La similitud encontrada con la caja de compensación familiar de Manizales fue el dominio **Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo** siendo este el segundo factor de riesgo después de **Consistencia del rol**.

12 Conclusiones

El área administrativa de COFREM analizada desde la mirada de gestión humana muestra que las condiciones de riesgo psicosocial intralaborales se encontró que liderazgo y relaciones sociales es un factor de riesgo y factores extralaborales son factores protectores. Además, autoeficacia y engagement al ser evaluados dieron un valor positivo. Así mismo, se encontró baja correlación entre las tres dimensiones principales.

Un 55.3% es personal femenino y un 44% masculino, son personas en su mayoría preparadas aunque no todos ocupan el cargo que deberían, el nivel de escolaridad el 22% es profesional completo y un 8% son personas con bachillerato incompleto, un 13% tiene el postgrado completo, esto aumenta las posibilidades de ascender en la empresa, aunque ya está establecido que no todos tienen su cargo de acuerdo a su nivel de estudio.

La relación con los colaboradores es buena, esto es muy positivo ya que mejora el clima laboral dentro de la organización.

El 42.6% de los trabajadores sienten que pueden desarrollar sus habilidades y creatividad, se sienten conformes con su horario de trabajo.

Los colaboradores no tiene claridad del rol, no tienen bien definida la información de cómo deben realizar sus tareas, esto quiere decir que no reciben la respectiva inducción en el momento de entrar a la empresa, este es un factor que se debe intervenir para mejorar la eficiencia.

Se identificaron los factores psicosociales protectores y de riesgo intralaborales en el área administrativa donde el dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encontraron como un factor de riesgo.

En los factores psicosociales protectores y de riesgo extra laborales los resultados fueron positivos al encontrar que sus dimensiones fueron protectoras.

Hablando de engagement y autoeficacia arrojaron resultados fueron muy positivos esto les da seguridad a los empleados para un mejor desempeño en sus cargos.

Se identificó que no hay correlación entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement.

Con base en los resultados de la investigación, se diseñó una propuesta de intervención que considera los hallazgos y lo transforma en actividades.

13 PROPUESTA DE INTERVENCION

13.1 Presentación del problema

Los resultados obtenidos de las dimensiones se encontraron diferentes factores de riesgo uno de los más altos fue la **retroalimentación del desempeño** con el 53.23% en la forma A y 50.8% en la forma B lo que permite a los empleados entender como esta su desempeño a darse cuenta de sus debilidades y fortalezas, este factor puede afectar mucho la empresa.

En la dimensión **relaciones sociales en el trabajo** con un porcentaje de 50.9% en la forma A y un 48% en la forma B este tiene relación con la motivación y la colaboración entre ellos la cual es muy débil.

Claridad del rol es el patrón de comportamiento esperado de la persona, es la forma que se espera que se realice el trabajo este es un factor de riesgo en la empresa con un 42.7% en la forma A y con un 43.55% de la forma B los colaboradores de COFREM no tienen claro cuáles son sus responsabilidades dentro del cargo que están desempeñando.

En cuanto a la capacitación es un factor de riesgo con un 48.39% los empleados sienten que no reciben las debidas capacitaciones que requieren para desempeñar el cargo.

13.2 Objetivo

Diseñar un plan de intervención asociado con desempeño, roles y relaciones sociales entre los trabajadores y la organización.

13.3 Resultados esperados

Se espera que en el área administrativa de la caja de compensación familiar, los trabajadores tengan claridad en cada uno de sus roles, mejoren sus desempeños y relaciones sociales en la organización. Para esto se diseñó las siguientes actividades que ayudaran a mitigar los diferentes riesgos que se presentan algunas de las dimensiones de los factores psicosociales intralaborales:

Tabla 39. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLES	HORAS	COSTO
<p>Sesión 1: Conferencia a los directivos de la organización sobre la importancia de la autoeficacia y el engagement en el desempeño de los trabajadores.</p> <p>Sesión 2: Taller dirigido a los directivos para evaluar el desempeño de los trabajadores.</p> <p>Sesión 3: Capacitación para los trabajadores de la empresa sobre el proceso de autoevaluación del desempeño laboral.</p>	<p>Propiciar que los trabajadores del área administrativa de la Caja Compensación familiar asuman apropiación y reconocimiento de medición de su desempeño laboral.</p>	<p>Área del Talento Humano. Psicologo Director de la organización</p>	<p>40 Horas Hora \$170.000 profesional</p>	<p>\$6.800.000</p>
<p>Sesión 1: Juego de roles.</p> <p>Sesión 2: Taller de capacitación de re inducción sobre la claridad del rol y el tipo de cargo para</p>	<p>Realizar procesos de re inducción sobre la claridad del rol y el tipo de cargo que desempeñan los trabajadores en el área administrativa de la organización.</p>	<p>Área del Talento Humano. Psicologo</p>	<p>8 Horas Hora \$150.000 profesional</p>	<p>\$1.200.000</p>

los trabajadores de la organización.				
Sesión 1: Coaching de liderazgo. Sesión 2: Taller sobre el buen manejo de las relaciones sociales en el trabajo.	Mejorar las relaciones sociales en el de trabajo de los colaboradores mediante el apoyo del comité de convivencia.	Área del Talento Humano Actores Trabajadores Familia	8 Horas Hora \$375.000	\$3.000.000

Fuente: investigadores, 2019

13.4 Conceptualización

13.4.1 Relaciones Sociales En El Trabajo

La percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados, tanto positiva como negativamente, y por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización (García, Mónica, 2009). Las percepciones, sentimientos y actitudes comunes que los miembros tienen de los elementos fundamentales de la organización, lo cual se refleja en las normas, valores y actitudes establecidos de la cultura organizacional e influye positiva o negativamente en el comportamiento de los individuos (Castro, M. y Martins, N., 2010). Cuando las personas mantienen buenas relaciones sociales en el trabajo, su **comunicación** es buena. En la inmensa mayoría de los puestos de trabajo, es necesario comunicarse con otros trabajadores para llevar a cabo los diferentes proyectos. Por lo tanto, unas buenas relaciones facilitarán esa comunicación y ayudarán a sacar el trabajo adelante

con mayor eficacia. Unas buenas relaciones facilitarán esa comunicación y ayudarán a sacar el trabajo adelante con mayor eficacia, es decir, si una persona mantiene buenas relaciones en el trabajo va a ir más a gusto a trabajar y por lo tanto con mayor motivación (Villadiego M., Aixa C. y otra, 2017).

Si se evidencia que no existe una marcada unión entre pares, por lo cual dificulta el trabajo en equipo, la colaboración y el apoyo, y se presentan la desconfianza e irrespeto, entre otras actitudes negativas, incidiendo desfavorablemente en el clima organizacional, debido a que las personas no se sienten en un ambiente agradable para realizar sus labores. Tal y como lo expresan Poole y Mcphee (Mendez, Carlos, 2006) el clima es el resultado de las experiencias de las personas en un ambiente (se integran aspectos objetivos y subjetivos) de acuerdo con su estructura (normas y recursos de la organización que regulan y guían el trabajo) y las relaciones entre los individuos y los grupos. La forma más o menos ordenada y en obediencia a un sistema en que los hombres y las mujeres que trabajan se relacionan entre sí y con los medios y objetos de trabajo. En consecuencia se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización. Para estos fines se consideró la literatura consultada, las herramientas de evaluación de factores psicosociales diseñadas y validadas en Colombia y en otros países y la legislación nacional vigente sobre factores psicosociales (Ministerio de la Protección Social, 2010)

13.4.2 La Evaluación De Desempeño Por Competencias

En el campo laboral se pueden encontrar muy diversas formulaciones y expresiones en torno al tema de mejoramiento de desempeño laboral. La evaluación del desempeño por competencias ha

sido siempre un factor clave para los encargados del área de recursos humanos en las empresas ya es una actividad que se remonta desde que el hombre le dio empleo a otro hombre. Su importancia radica después de la evaluación se está en capacidad de conocer y determinar de una manera sistemática y constante los aspectos más relevantes de los recursos humanos de la organización con el fin de llevar una efectiva dirección empresarial (Gonzalez. A., 2006). De aquí radica la importancia y el aprovechamiento de las competencias del capital humano para potencializarlo, puesto que el individuo es la parte fundamental del proceso productivo. Así las cosas, el modelo de evaluación del desempeño tiene que ir alineado con el direccionamiento estratégico de la empresa, los procesos organizacionales y con los objetivos e indicadores que se quieren lograr a lo largo de la operación organizativa.

Según (Camejo. A. , 2008), en un modelo de gestión por competencias se necesita un direccionamiento donde se valoren la capacidad e iniciativa de cada trabajador de asumir responsabilidad y riesgos para garantizar un desempeño adecuado en el objetivo primordial de determinado proyecto. Esto genera ventajas a la hora de toma de decisiones dentro de una institución, tales como: 1. Definir perfiles profesionales que favorezcan a la productividad de una empresa. 2. Conociendo cada área de trabajo, se facilita, también, conocer las diferentes herramientas para cumplir una meta dentro de esa mencionada área, identificando los puntos críticos en el sistema y atacándolos inmediatamente. 3. Se puede realizar la evaluación de desempeño con base en indicadores de gestión que sean medibles, cuantificables y calificables para observar una tendencia directa a un determinado proceso. 4. Aumento de la productividad y optimización de resultados.

Debido a la globalización y al libre flujo de información, se han creado nuevas formas de trabajar, es por ello que la empresas deben adaptarse y muchas veces anticiparse a los cambios,

con el fin de definir estrategias, encontramos entre otras un diseño para la evaluación del desempeño, enfocados en la gestión de riesgos, es decir, generan un indicador compuesto con el fin de representar una serie de factores de riesgo que deben minimizarse mediante políticas de la empresa. La ponderación de los mencionados indicadores se establece con base en un criterio del IGR analizando técnicas numéricas desde un enfoque estadístico y teórico y así poder evaluar diferentes desempeños dentro de una institución con respecto a la gestión de riesgos con el fin de restablecer objetivos que mejoren la efectividad de la mencionada gestión. (Carreño. M.L. Cardona & Barbat A.H., 2004)

La evaluación de desempeño por competencias constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas. Por tal motivo, la motivación que se le proporcione a cada persona influirá en el óptimo desarrollo de sus competencias. Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño (Drucker. P, 1999). El sistema debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado por todos sus miembros. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal (Capuano. Andrea Mirian , 2004)

En conclusión, para realizar una evaluación de desempeño se debe definir para cada puesto de trabajo que competencias se quiere incluir y que grado de exigencia requiere cada una y quien va evaluar a quien según cargos y jerarquías. Posteriormente se debe crear una encuestas y fijar

tiempos para llevarlas a cabo, finalmente se debe realizar un análisis de resultados, evaluando de manera individual y colectiva. Los resultados obtenidos dan una idea clara de las carencias existentes o de buen desempeño.

14 Referencias

Acosta Hedy. Salanova Marisa. Llorens Susana (2011) ¿Cómo Predicen las Prácticas Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional. Equipo de investigación wont. universitat jaume i, españa. ciencia & trabajo | año 13 | número 41 | julio / Septiembre 2011 | www.cienciaytrabajo.cl | 125/134

Arraigada, Mariana Cecilia (2015). VII Congreso Internacional de investigación y práctica profesional en psicología xxii jornadas de investigación xi encuentro de investigadores en psicología del MERCOSUR 25 al 28 de Noviembre de 2015 , Buenos Aires, Argentina- Área Temática: Psicología del Trabajo Modalidad: Trabajo Libre. Estudio del Engagement con el Trabajo en Docentes Universitarios. Consultado el 16/07/2017 Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Mariana_Arraigada/publication/299983602_ESTUDIO_DEL_ENGAGEMENT_CON_EL_TRABAJO_EN_DOCENTES_UNIVERSITARIOS/links/5707b43508aea660813315ea.pdf

Arenas, F. & Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. Acta Colombiana de Psicología, 16(1), 43-56. Consultado el 10/04/2017 Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>

Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 25-36. En:

http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13882/1/61990_1.pdf

Bandura (1997) Teoría de la auto eficiencia. Consultado el: 26/04/2017 Disponible en:

<http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/materiales/bloque-tematico-iv/tema-14.-la-adherencia-al-tratamiento-1/14.4.4-teoria-de-la-autoeficacia-de-bandura>

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy in Changing Societies (Auto-Eficacia en las sociedades en cambio)*. Estados Unidos de América: Cambridge University Press. En: Rojas Paz,

Manuel Alfredo (2014). Nivel de autoeficiencia de los empleados de la confederación autónoma de Guatemala. Consultado el: 26/04/2017 Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rojas-Manuel.pdf>

Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, 274–284. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274> Consultado el:

26/07/2017

Disponible

en:

http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4

Borrego Alés, Yolanda (2015) "El engagement en el trabajo. Antecedentes y resultados organizacionales" Tesis doctoral Universidad de Huelva. España. Dialnet. Consultado el: 06/08/2017 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=48378>

Calnan, M., Wainwright, D. & Almond, S. (2000). Job strain, effortreward imbalance and mental distress: a study of occupations in general medical practice. *Work and Stress*, 14(4), 297-311. Consultado el: 06/08/2017 Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Chavarría, W. (2010). Correlación entre autoeficacia y nivel de ventas de un grupo de distribuidores de una compañía de mercadeo en red. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Rojas Paz, Manuel Alfredo (2014). Nivel de auto eficiencia de los empleados de la confederación autónoma de Guatemala. Consultado el: 26/04/2017 Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rojas-Manuel.pdf>

García Gutiérrez, Juliana. Orozco Valencia, Luisa María. Factores Psicosociales, Autoeficacia Percibida y Engagement. En algunas Instituciones del sector educativo Colombiano. Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Especialización en Gerencia del Talento Humano Manizales, Caldas. Consultado el: 16/08/2017 Disponible en:

http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2619/Luisa_Orozco_proyectedegrado_2016.pdf?sequence=1

García, Layunta M., y otros (2002). Factores psicosociales influyentes en la ocurrencia de accidentes laborales. Universidad de Valencia (España). Consultado el: 05/05/2017
Disponible en: http://dspace.ugal.cl/bitstream/1950/9416/1/2002_n.1.originales.1.pdf

Garrosa, E., Moreno, B., Rodríguez, A., & Sanz, A. (2008). La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el Engagement. Información Psicológica, (91-92), 80-94. Madrid (España). Consultado el 10/04/2017 Disponible en: www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/.../266/219

Grau Boada, Joan, Ficapal Cusi, Pilar (2012). Salud y Trabajo. Los nuevos emergentes riesgos psicosociales. Editorial UOC. Barcelona. Consultado el 10/08/2017 Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dBAukG-h-bsC&oi=fnd&pg=PA3&dq=clasificacion+de+los+riesgos+psicosociales&ots=oZnhy3kEUp&sig=Ilywuw_ZmDvbgYj7q4QLz9l2sak#v=onepage&q=clasificacion%20de%20os%20riesgos%20psicosociales&f=false

Hartline y Ferrell (1996). En: Luis Bassa, Carolina (2011). Modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de Marketing relacional. Universidad de

Barcelona. Facultad de Economía y Empresa. Tesis doctoral Consultado el 10/08/2017

Disponible en:

http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/53461/CLB_TESIS.pdf?sequence=1

Heriberto Valdez Bonilla (2011). Consultado el 10/05/2017 Disponible en:

www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test

Juárez García, Arturo (2007). Factores psicosociales estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio. Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal. Volumen IX. Número 1. Abril. México. Consultado el 10/08/2017
Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/142/14290109/>

Lisboa, A., Morales, F. y Palací, F. (2009) El engagement como resultado de la socialización organizacional. España: International Journal of Psychology and Psychological Therapy; Vol. 1, 89-100. En: <http://eprints.uanl.mx/4290/1/1080259364.pdf>

López Palomar, Ma del Refugio y otras. Factores Psicosociales y Compromiso organizacional (Work Engagement) en trabajadores del campo. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración. Revista Universidad de Guadalajara, Volumen 4, número

7. 2015. Consultado el 07/04/2017 Disponible en: Dialnet-FactoresPsicosocialesYCompromisoOrganizacionalWork-5294261.pdf

Luthans, F., Youssef, C.M., & Avolio, B.J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. Oxford, Uk: Oxford university Press. Consultado el 07/04/2017 Disponible en: http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engament_en_el_trabajo.pdf?sequence=4

Manteca Sánchez, Antonia Jesús (2012). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. Revista de Trabajo Social y Acción Social. Nº 51 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246. Consultado el 07/08/2017 Disponible en: http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_3.pdf

Mansilla, F. &. (Octubre de 2014). Madrid Salud. Obtenido de Madrid Salud: http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php. En: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13882/1/61990_1.pdf

Medina López, Georgina & otros (2014). Nivel de Engagement (Compromiso) de los Empleados del Departamento de Mercadeo y Ventas de la Empresa Edesur Sucursal

Principal, Periodo Mayo-Agosto 2014. Monografía. Santo Domingo. República Dominicana. Universidad Autónoma de Santo Domingo. Consultado el: 05/05/2017 Disponible en: [www.academia.edu/14009001/República Dominicana Facultad de Humanidades](http://www.academia.edu/14009001/República_Dominicana_Facultad_de_Humanidades)

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ministerio de la Protección Social (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Bogotá. Consultado el 07/04/2017 Disponible en: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?Id=568>

Moreno Jiménez, Bernardo (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio – económico. Universidad Autónoma de Madrid. ORP journal. Volumen 1. Barcelona. Consultado el: 26/04/2017 Disponible en: [Dialnet-LosRiesgosLaboralesPsicosociales-5454011%20\(1\).pdf](#)

Moreno Jiménez, Bernardo & Baez León, Carmen. (2010). Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. NIPO 792-11-088-1. Consultado el: 27/04/2017 Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Moreno Jiménez y Baez L. (2010) Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Ministerio de Trabajo e Inmigración. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid (España)

Consultado el 09/04/2017 Disponible en:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Montoya, P. A. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y Engagement. Psicología desde el Caribe. En:
<http://www.redalyc.org/pdf/686/68643124004.pdf>

Neffa, Julio César (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio. CEIL. CONICET. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET/ Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Nordeste / Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas ; Moreno : Universidad Nacional de Moreno. Departamento de Economía y Administración ; Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores. Consultado el: 14/08/2017 Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Novas, C. (2014). Más energía, menos estrés. Buenos Aires: Dunken. En:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13882/1/61990_1.pdf

OIT (1986). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra:
OIT. Consultado el: 25/04/2017 Disponible en:
http://www.ergonomia.cl/eee/Noticias_anteriores/Entradas/2013/11/1_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo.html

Ortega C, López F. (2003) El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Int J Clin Health Psychol.

Kalimo & otros (2000). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Organización Mundial de la Salud Ginebra. Consultado el: 26/07/2017 Disponible en:
http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf

Raigosa, D. & Marín, B. (2010). Efficacy beliefs training: A proposal to reduce burnout and improve levels of engagement among employees. International Journal of Psychological Research, 3(2), 86-92 & Salanova, M. & Schaufeli, W. B. (2004). El engagement en los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. Estudios Financieros, 61(62), 109-138. En: Pérez Zapata, Daniel y otros. (2013) Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector

público de salud en el extremo norte de Chile. Consultado el: 16/08/2017 Disponible en:
revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/download/4178/7101

Rodríguez Muñoz, Alfredo & Bakker (1997). El Engagement en el trabajo. Salud laboral.
Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral. Consultado el: 26/04/2017
Disponible en:
http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_32
0.p

Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. Gestión Práctica de
Riesgos Laborales (2016). Consultado el: 26/04/2017 En: El engagement en el trabajo:
antecedentes y resultados organizacionales. Disponible en:
http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4

Sen Ronald, R J. Burke, Martinussen M. (2006). Work and Health Outcomes Among Police
Officers: The Mediating Role of Police Cynicism and Engagement. *International
Journal of Stress Management*. American Psychological Association, Vol. 13, No. 4,
555-574 1072-5245/06/\$12.00 DOI: 10.1037/1072-5245.13.4.555. Richard, Burke y
Martinussen (2006) citando a Friedman y Rosenman (1974). Consultado el: 24/07/2017

Disponible

en:

http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/36/36_Raigoso.pdf

Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147-171. Consultado el: 24/07/2017 Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Tejada, A. (2005). Agenciación humana en la teoría cognitivo social: definición y posibilidades de aplicación. *Pensamiento Psicológico*, 1 (5): 117 - 123. En: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/265/8%20REVISI%C3%93N%20HIST%C3%93RICO-CONCEPTUAL%20DEL%20CONCEPTO%20DE%20AUTOEFICACIA.pdf>

Tripiana, Jacoba; Llorens, Susana (2015). *Anales de psicología* 2015, vol. 31 No.2 (mayo). Fomentando empleados engagemen: el rol del líder y de la autoeficacia. Vol. 31, núm. 2, pp. 636-644 Universidad de Murcia Murcia, España. Consultado el: 27/04/2017 Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/167/16738685027.pdf>

Villalobos G. (1997). Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social–Colombia. Consultado el: 27/07/2017

Disponible

en:

http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.pdf

Velásquez, Fernández, A. (2009). Autoeficacia: acercamientos y definiciones. *Psicogente*, 12 (21), 231 - 235.

Velázquez, A. (2012). En: Velásquez Fernández, Andrey. Universidad del Valle. Revisión Histórico-Conceptual del Concepto de Autoeficacia. Revisión histórico conceptual del concepto de autoeficacia. *Revista Pequeñ*. Consultado el: 27/07/2017 Disponible en: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/265/8%20REVISI%C3%93N%20HIST%C3%93RICO-CONCEPTUAL%20DEL%20CONCEPTO%20DE%20AUTOEFICACIA.pdf>

Volkoff, S. (1993). Estadísticas sobre condiciones y medio ambiente de trabajo. Métodos y resultados. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad. En: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Zimmerman, B., Kitsantas, A., & Campillo, M. (2005). Evaluación de la autoeficacia regulatoria: una perspectiva social cognitiva. *Evaluar*, 5: 1 - 21. En: <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/265/8%20REVISI%C3%93N%20HIST%C3%93RICO-CONCEPTUAL%20DEL%20CONCEPTO%20DE%20AUTOEFICACIA.pdf>

Benavides, F. G., Gimeno, D., Benach, J., Martínez, J. M., Jarque, S., Berra, A., y Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta sanitaria* 16(3), 222-229 , <http://www.scielosp.org/pdf/gs/v16n3/v16n3a02.pdf>.

Boada, J., De Diego, R., & Macip, S. (2001). Cultura organizacional y formación continua: incidencia en la prevención de riesgos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (1):91-107 , <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf>.

Bocanument y Berján 5 Bocanument G, Berján N. (1993). Conocimientos Básicos sobre la relación salud - trabajo - enfermedad. *Editorial del Instituto de Seguros Sociales. Facultad Nacional de Salud Pública* , 385 <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>.

Borrego Alés. Yolanda. (2016). *EL engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales*. Huelva: Universidad de Huelva. Departamento de Psicología Clínic, Experimental y Social.

Constitución Política de Colombia. (1991). Bogotá D.C.: TEMIS.

Duque, A. (2005). Factores de Riesgo psicosocial, asociados a ansiedad y depresión en los trabajadores administrativos de una institución de Educación Superior en Pereira. *Revistas Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*. 7 (10), 64-68 , <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239017675009.pdf>.

G. Villalobos. (1997). Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales. *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social–Colombia* , http://www.huila.gov.co/documentos/V/vigilancia_epidem_psicosociales.

Grau Boada, Joan, Ficapal Cusi, Pilar. (2012). *Salud y Trabajo. Los nuevos emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial. UOC.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dBAukG-h-bsC&oi=fnd&pg=PA3&dq=clasificacion+de+los+riesgos+psicosociales&ots=oZnhy3kEUp&sig=Ilywuw_ZmDvbgYj7q4QLz9l2sak#v=onepage&q=clasificacion%20de%20los%20riesgos%20psicosociales&f=false.

Kalimo. Raija y otros. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf.

Manteca Sánchez. Antonia Jesús. (s.f.). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Documentos de Trabajo Social · nº51 · ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246* , http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_3.pdf.

Miguel Jiménez. (2011). *Engagement como resultado de la socialización organizacional*. <http://revolucioninnovadora.blogspot.com.co/2011/10/engagement.html>: Wikipedia.

Ministerio de la Protección Social. (2010). Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. *Fondo Riesgos Laborales* , <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/Contenido/Default.aspx?ld=568>.

Ministro de la Protección Social. (2008). *Resolución 002646 de 2008*. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social. por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo .

Neffa, Julio Cesar. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Moreno. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>.

Nieto Morales. Concepción . (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Andalucía : Librería-Editorial Dykinson.

Osorio Escobar. Maria Paola. (2011). Factores de riesgo psicosociales: Que son y como se evaluan. *CES Salud Pública* 2(1):4-79 , file:///C:/Users/JAVI/Downloads/1450-5758-1-PB.pdf.

Pérez Zapata. Daniel y otros. (2013). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile. *Universidad de Tarapacá, Chile. volumen 13. No. 2 abril- junio ISSN 1657-9767 , 22*.

Salanova, M. y Schaufeli, W. B. . (2009). *El Engagement en el Trabajo*. Madrid: Alianza Editorial.

Universidad Javeriana. Estudios financieros 61(62), 109 - 138. (2013). *El Engagement en los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Colombia: revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/download/4178/7101.

Volkoff, S. . (1993). *Estadísticas sobre condiciones y medio ambiente de trabajo. Métodos y resultados*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad. . Buenos Aires.