

**FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y
ENGAGEMENT EN LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS PS. SAS.
UBICADA AL ORIENTE DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS**

Viviana Alexandra Ramírez Hernández

Ana Cristina Gallego Gutiérrez

María Eugenia Toro Cardona

Asesor: Maximiliano Bernal Cardona

Especialización en Gerencia del Talento Humano

Facultad de Ciencias Humanas

Universidad de Manizales

Mayo 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
RESUMEN.....	7
1. ANTECEDENTES.....	9
2. PROBLEMATIZACIÓN.....	21
2.1 Pregunta de Investigación.....	25
3. Objetivo General.....	26
3.1 Objetivos Específicos.....	26
4. JUSTIFICACIÓN.....	27
5. MARCO INSTITUCIONAL.....	29
5.1 Reseña histórica Productos y Servicios PS S.A.S.....	29
6. MARCO TEÓRICO.....	31
6.1 Factores psicosociales.....	32
6.2 Factores psicosociales de riesgo.....	37
6.2 Engagement.....	38
6.4 Autoeficacia percibida.....	42
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	45
7.1 Tipo de investigación.....	45
7.2 Población y muestra.....	45
7.2.1 Información Sociodemográfica.....	45



7.3 Instrumentos.....	47
7.4 Procedimiento	48
8. RESULTADOS	48
8.1 Análisis Correlación de Pearson	76
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	86
10. CONCLUSIONES.....	89
11. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	92
11.1 Objetivo General.....	92
11.2 Objetivos específicos	92
11.3 Apuesta Teórica	93
11.4 Desarrollo de la propuesta de intervención.....	94
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99

Tabla de figuras

Figura 1. Variables a relacionar.....	31
Figura 2. Factores psicosociales	32
Figura 3. Variables del engagement	38
Figura 4. Información Sociodemográfica Empresa Productos y Servicios PS S.A.S	68
Figura 5. Edad	68
Figura 6. Estado Civil.....	69
Figura 7. Escolaridad.....	70
Figura 8. Estrato Socioeconómico.....	71
Figura 9. Tipo de Vivienda.....	71
Figura 10. Personas a Cargo	72
Figura 11. Tipo de Contrato	73
Figura 12. Horas de Trabajo	73

Tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas.....	45
Tabla 2. Condiciones intralaborales generales	49
Tabla 3. Condiciones Intralaborales	50
Tabla 4. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.....	52
Tabla 5. Dominio Control sobre el Trabajo.....	55
Tabla 6. Dominio Demandas del Trabajo.....	58
Tabla 7. Dominio Recompensas.....	62
Tabla 8. Condiciones Extralaborales Generales	63
Tabla 9. Condiciones Extralaborales	64

Tabla 10. Autoeficacia percibida.....	74
Tabla 11. Engagement	75
Tabla 12. Correlaciones Dominio liderazgo y relaciones sociales	76
Tabla 13. Correlaciones Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo	76
Figura 14. Correlaciones Dominio Control y Autonomía	77
Tabla 15. Correlaciones Dominio Control y Autonomía	78
Tabla 16. Correlaciones Dominio demandas del trabajo.....	79
Tabla 17. Correlaciones Dominio demandas del trabajo.....	80
Tabla 18. Correlaciones Dominio recompensas	82
Tabla 19. Correlaciones Dominio Recompensas.....	82
Tabla 20. Correlaciones Total Factores Intralaborales	83
Tabla 21. Correlaciones Factores Extralaborales	84
Tabla 22. Cuadro resumen intervención.....	94

INTRODUCCIÓN

Al hablar de riesgos laborales psicosociales, debe recordarse que este eje temático fundamental en las estructuras organizacionales de hoy, tienen una reciente historia. La permanente evolución en el mundo laboral, ha hecho que en el último tiempo la preocupación por este tipo de riesgos haya tenido un incremento notable y que las mismas autoridades de la salud, en el caso específico de Colombia, se hayan puesto serias en cuanto a hacer cumplir las leyes y la normativa existente al respecto. Es bueno precisar que existe una marcada diferencia en la gravedad que puedan representar las consecuencias de aquellos que consideramos como riesgos laborales e igualmente, debemos reconocer que el aumento gradual de estos riesgos laborales psicosociales, está relacionado directamente con los diferentes procesos de globalización, lo mismo que con el evidente aumento del sector servicios y con los cambios o mutaciones que se generan en el interior de las organizaciones.

A nivel mundial los riesgos de seguridad e higiene han sido prioridad para las empresas desde hace algunos años y se han convertido en imprescindibles temas de interés en materia de salud laboral. Para ese seguimiento que se hace de la salud en el trabajo, los accidentes en general, aquellos graves y otros que infortunadamente resultan mortales, tienen un grado de importancia superlativo, porque es un hecho que la irrupción en el ambiente laboral de los riesgos psicosociales, el hacerlos visibles, no es un ejercicio exclusivo para reducir el impacto que puedan generar, sino que también se debe demostrar que evidentemente no son los únicos riesgos que existen, porque hay otra clase de riesgos que por leves que parezcan, influyen de manera ostensible y

pueden tornar vulnerable la condición del trabajador, convirtiéndose en un elemento de amenaza para su salud y en un motivo de preocupación para las Organizaciones.

En este caso particular, la empresa Productos y Servicios PS. S.A.S. no debe ser ajena a la problemática que en un momento determinado puede generar el hecho de desestimar o ignorar la existencia de los riesgos psicosociales y lo relevante de la autoeficacia percibida y el engagement, en el desarrollo exitoso de sus operaciones. Para ello, sus directivos deberán ser receptivos a las observaciones y sugerencias que surjan como conclusiones de este trabajo de investigación que sin vanas pretensiones quiere hacer un positivo aporte al crecimiento de la empresa a través del análisis de estas variables que establecen de manera clara cuáles son sus debilidades y fortalezas, para proponer alternativas de cambio, porque todo es susceptible de ser mejorado.

Lo anterior, obviamente redundará no sólo en la calidad de vida de sus colaboradores, sino en la eficiencia y eficacia de la empresa, en los aspectos económicos y sociales de su entorno. Para ello, se deberán determinar los factores de riesgo psicosocial que permitan adelantar un proceso de intervención que incluya un plan de acción apoyado en los indicadores que se le suministran, para que sean utilizados como un instrumento de gestión válido y acorde con las necesidades de Productos y Servicios PS S.A.S.

RESUMEN

La investigación nace como un requisito indispensable para la obtención del título en la especialización de Gerencia de Talento Humano de la Universidad de Manizales. El proyecto busca establecer la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en el caso de la empresa Productos y Servicios PS S.A.S.

1. ANTECEDENTES

Para llevar a cabo dicho proyecto fue necesario indagar algunas investigaciones ya realizadas para tener una base al nuevo conocimiento y una aproximación contextual al tema a investigar, se identificaron las siguientes:

Título: Fomentando Empleados Engaged: El rol de líder y de la Autoeficacia.

Autor: (Tripliana & Llorens, 2014)

Objetivos: Conocer la relación entre liderazgo transformacional y el engagement, teniendo en cuenta el papel mediador de la autoeficacia profesional de los empleados de una Administración Pública.

Marco Conceptual: (síntesis de los principales conceptos, definiciones, modelos teóricos desarrollados):

Engagement: Elemento indispensable para tener éxito empresarial. Se define como un estado motivacional afectivo positivo y psicológico relacionado con el trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción Salanova & Schaufeli (citado por Llorens, 2015).

Autoeficacia: De acuerdo con la Teoría Social Cognitiva de Bandura (citado por Schaufeli, 2005) la autoeficacia se define como “las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados resultados” (p. 3). La autoeficacia no es una creencia generalizada sino específica a dominios o áreas particulares de funcionamiento.

Metodología: (tipo de estudio, diseño, muestra, técnicas de recolección de información): Estudio de tipo cualitativo y cuantitativo con 271 empleados pertenecientes a una Administración Pública.

Muestra de conveniencia que es adecuada para llevar a cabo análisis de ecuaciones estructurales. Entrevistas y observación, cuestionarios para la evaluación de riesgos psicosociales. Tipo de estudio transversal.

Hallazgos: Los resultados de los modelos de Ecuaciones Estructurales mostraron, tal como lo esperaban que la autoeficacia media la relación entre el liderazgo y el engagement en el trabajo en el personal de la Administración Pública.

La autoeficacia se relacionó de manera positiva y significativa sobre el engagement.

Parece ser que el personal de la administración pública que percibe un estilo de liderazgo de apoyo, ve incrementadas las creencias de eficacia sobre sus capacidades para realizar con éxito su trabajo, y experimenta mayores niveles de engagement, esto es, mayores niveles de energía, dedicación y absorción. Además, estos niveles de engagement se incrementan debido no sólo al papel mediador de las creencias de autoeficacia, sino también gracias al papel del líder.

Título: El rol de la Autoeficacia en el estudio del Engagement.

Autor: (Ventura, Llorens , & Salanova, 2006)

Objetivos: Poner a prueba un modelo causal, donde la autoeficacia desencadenara el papel de variable predictora, de manera que, niveles elevados de autonomía o control en la tarea, potenciaran el engagement.

Marco Conceptual: (síntesis de los principales conceptos, definiciones, modelos teóricos desarrollados): La autoeficacia afecta nuestros pensamientos, sentimientos y comportamientos afectando a la elección de conductas Bandura (citado por (Ventura, Llorens Gumbau, & Salanova, RepositoriUniversitat Jaume I, s.f)

Metodología: (tipo de estudio, diseño, muestra, técnicas de recolección de información): El instrumento de medida es el CET (Cuestionario de experiencias relacionadas con el trabajo). Es un cuestionario elaborado por el equipo de investigación WONT Prevención Psicosocial, formado por cinco bloques de preguntas.

La muestra está compuesta por un total de 872 empleados de diferentes ocupaciones de la provincia de Castellón. (403 mujeres y 448 hombres).

Hallazgos: Las creencias de eficacia inciden de forma positiva tanto sobre el control percibido en la tarea como en el engagement.

Una fuerte sensación de eficacia potencia los logros humanos y el bienestar psicosocial.

Se puede concluir que si se posee una fuerte sensación de autoeficacia se potenciará el control sobre las tareas a realizar y este control nos ayudará a percibir nuestro trabajo como retador, lleno de significado y propósito; y a sentir satisfacción al realizar las tareas, motivación por hacer un buen trabajo, a sentirnos fuertes y vigorosos en el trabajo, entre otros. En general, a sentir engagement.

Título: Engagement en Profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales.

Autor: (Manteca Sánchez & Durán Durán, 2017)

Objetivos: Identificar el nivel de engagement en profesionales de la acción social en la Provincia de Málaga en dos tipos de ámbito de trabajo de marcado carácter social: Asociaciones sin ánimo de lucro y Administración Pública, estableciendo un perfil específico para cada contexto profesional y examinando la relación del engagement con demandas, recursos personales y laborales tomando como referencia el Modelo de Demandas y Recursos Laborales.

Marco Conceptual: (síntesis de los principales conceptos, definiciones, modelos teóricos desarrollados): El interés por el estudio del engagement se enmarcó en el contexto de la denominada Psicología Positiva, siendo ésta entendida como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología.

El concepto de engagement puede traducirse como “vinculación psicológica con el trabajo” o “ilusión por el trabajo”. El engagement en el trabajo se caracteriza por altos niveles de energía y una fuerte identificación con el propio trabajo.

Entre los factores generadores de engagement indican Salanova & Schaufeli (citados por Manteca Sánchez & Durán Durán, 2017), podemos encontrar:

1. Recursos Laborales, tales como autonomía, apoyo social y feedback.
2. Recursos Personales, como la autoeficacia o creencia en la propia capacidad para realizar bien su trabajo.
3. Recuperación debido al esfuerzo.
4. Contagio emocional fuera del trabajo, que actuarían como características vigorizantes del trabajo.

Metodología: (tipo de estudio, diseño, muestra, técnicas de recolección de información): Muestra compuesta por un total de 106 profesionales que trabajan en el campo de la acción social en la Provincia de Málaga, 53 de ellos pertenecientes a la Administración Pública y 53 trabajadores de Asociaciones sin ánimo de lucro. Los datos se recogieron por medio de encuestas.

Primer instrumento: Cuestionario estructurado

Segundo instrumento: Preguntas abiertas-cerradas sobre engagement.

Hallazgos: Las investigaciones apuntan que cuantos más recursos laborales y personales estén disponibles en la organización, mayor es la probabilidad que los empleados experimenten engagement.

Existe una fuerte relación entre recursos personales y laborales en relación al nivel de engagement.

Tal y como lo plantean autores como Dupree, Day & Vredenburg (citados por Manteca Sánchez & Durán Durán, 2017) es posible que sea el tipo de trabajo y no el tipo de empresa el factor que influye en los mayores niveles de burnout o engagement, por lo tanto, el hecho de trabajar en una institución pública o en una empresa privada realmente no influye en el nivel de engagement de los profesionales si se cuenta con suficientes recursos para desempeñar la labor.

Como indican McLean y Andrews Vredenburg (citados por Manteca Sánchez & Durán Durán, 2017) la satisfacción de los profesionales se asocia muchas veces a factores intrínsecos al propio profesional tales como el esfuerzo, el logro, la prestación de ayudas a otras personas, entre otros.

Título: Factores Psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México.

Autor: (Ocampo Bustos, Juarez Garcia, & Arias, 2015)

Objetivos: Identificar la relación del engagement con variables sociodemográficas y algunos factores psicosociales tanto salutogénicos como de riesgo, tales como las demandas psicológicas, el control laboral, el apoyo social, la inseguridad laboral, el esfuerzo extrínseco, la recompensa, el sobre involucramiento y la supervisión controlante.

Marco Conceptual: (síntesis de los principales conceptos, definiciones, modelos teóricos desarrollados): Engagement: Aunque originalmente este constructo fue concebido como la disposición, la identificación y la implicación del trabajador de manera positiva en el trabajo, Bakker, Shaufeli, Leiter & Taris (citados por Ocampo Bustos, Juarez Garcia, & Arias, 2015), la definición más utilizada en el ámbito académico, lo caracteriza de forma tridimensional como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Shaufeli y Bakker (citados por Ocampo Bustos, Juarez Garcia, & Arias, 2015).

Entre los recursos laborales con los cuales cuentan los trabajadores, favorecedores de altos niveles de engagement están el apoyo social de supervisores y compañeros, la retroalimentación positiva del desempeño, elevada autonomía en el trabajo, variedad de tareas, capacitación, así como las oportunidades de desarrollo profesional. Estos recursos coinciden con las variables de modelos clásicos de reducción del estrés laboral, como el modelo demanda-control y el de esfuerzo-recompensa.

Bakker y Demerouti, 2008; Salanova et al., 2000; Shaufeli y Bakker, 2003 (citados por citados por Ocampo Bustos, Juarez Garcia, & Arias, 2015).

Metodología: (tipo de estudio, diseño, muestra, técnicas de recolección de información): El diseño del estudio fue de tipo descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue integrada por 88 trabajadores de un restaurante localizado en el Estado de Morelos, de una población total de 135 empleados. El muestreo fue por conveniencia. Se utilizó un cuestionario de auto aplicación, adicionalmente, se utilizaron varias escalas para evaluar el engagement y los factores psicosociales.

Hallazgos: Se ha encontrado que las personas con mayor edad experimentan más engagement.

La absorción es la variable de menor puntuación y la dedicación la de mayor puntuación, lo que indica que los trabajadores se identifican fuertemente con su trabajo y les resulta significativo e inspirador. Esto podría ser beneficioso para el empleado, la empresa y la sociedad en general, ya que se ha señalado que el engagement es un fenómeno contagioso, es decir, las personas imitan aquellas expresiones emocionales que observan en los demás. Salanova & Llorens, 2008, Rodríguez & Bakker, 2013 (citados por Ocampo Bustos, Juarez Garcia, & Arias, 2015).

Desde el punto de vista de la coexistencia de la interacción sistémica entre factores psicosociales de riesgo (demandas) y salutogénicos (recursos) es importante señalar que mientras se encontraron diferentes asociaciones entre las demandas con el engagement (generalmente en el sentido esperado que a más demandas menos engagement), dentro de los recursos laborales tomados en cuenta, únicamente la recompensa resultó ser predictor de un componente del engagement: La Absorción. Es

decir, los trabajadores que perciben una recompensa justa son aquellos que reportan concentrarse en su trabajo y estar felizmente entusiasmados en él.

Título: La autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales psicosociales como variable moduladora del burnout

Autor: (Sevilla, Gestoso, & Rubio, 2006)

Objetivos: Poner a prueba la tesis del efecto diferencial de la autoeficacia sobre el burnout en funciones de las condiciones de trabajo.

Marco Conceptual: (síntesis de los principales conceptos, definiciones, modelos teóricos desarrollados): Burnout: Según Maslach & Jackson (citados por Sevilla, Gestoso, & Rubio, 2006) lo conceptualizaron como un síndrome compuesto de tres dimensiones: 1) agotamiento o cansancio emocional, definido como el cansancio o fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente. 2) despersonalización, como desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas. 3) la baja realización personal o logro.

Autoeficacia: Se define como la competencia responsable que los profesionales no perciban las situaciones como amenazantes o estresantes, facilitando al mismo tiempo el afrontamiento exitoso de los mismos.

Metodología: (tipo de estudio, diseño, muestra, técnicas de recolección de información): Se realizó un estudio descriptivo, transaccional y correlacional, mediante encuestas con el objeto de determinar la presencia de condiciones de estrés laboral y del síndrome de burnout y los factores determinantes de estos riesgos psicosociales, en una muestra de personal de la administración pública.

Para la recolección de información se elaboró un cuadernillo incluyendo instrumentos como: cuestionario de datos socio-demográficos, inventario de burnout de Maslach, escala laboral de estrés, escala de autoeficacia percibida en el afrontamiento de riesgos laborales.

Hallazgos: respecto de la autoeficacia se obtuvo un alto nivel, por lo que puede decirse en primera instancia que la muestra examinada presenta un alto nivel de autoeficacia. Por lo cual se mantiene la hipótesis del papel diferencial moderador de la autoeficacia sobre las puntuaciones de burnout en función de las condiciones de trabajo presentes; protege del cansancio emocional, y frente a otras como la sobrecarga y la ambigüedad del rol.

Teniendo en cuenta las investigaciones estudiadas y analizadas para realizar un completo análisis contextual, se puede dar cuenta que en la actualidad no se cuenta con muchas investigaciones que nos permitan establecer la relación entre nuestras tres variables objeto de estudio, las cuales son: Factores Psicosociales, Autoeficacia Percibida y el *Engagement*.

De acuerdo con lo anterior, y realizando una búsqueda exhaustiva de investigaciones que nos permitiera establecer un análisis contextual del problema a investigar y poder así establecer la posible relación entre las variables, se encontraron las siguientes:

En una investigación titulada *Fomentando empleados engagement: El rol del líder y la autoeficacia* realizada por Tripiana & Llorens (2014) llevada a cabo con 271

empleados pertenecientes a la Administración Pública; se encontró que la autoeficacia media la relación entre el liderazgo y el engagement en el trabajo en el personal de la Administración Pública, de igual manera la autoeficacia se relacionó de manera positiva y significativa sobre el engagement.

Parece ser que el personal de la administración pública que percibe un estilo de liderazgo de apoyo, ve incrementadas las creencias de eficacia sobre sus capacidades para realizar con éxito su trabajo, y experimenta mayores niveles de engagement, esto es, mayores niveles de energía, dedicación y absorción. Además, estos niveles de engagement se incrementan debido no sólo al papel mediador de las creencias de autoeficacia, sino también gracias al papel del líder (Tripliana & Llorens, 2014).

En una investigación denominada “El rol de la Autoeficacia en el estudio del Engagement” se pudo encontrar que las creencias de eficacia inciden de forma positiva tanto sobre el control percibido en la tarea como en el engagement. Una fuerte sensación de eficacia potencia los logros humanos y el bienestar psicosocial.

Se puede concluir que si se posee una fuerte sensación de autoeficacia se potenciará el control sobre las tareas a realizar y este control nos ayudará a percibir nuestro trabajo como retador, lleno de significado y propósito; y a sentir satisfacción al realizar las tareas, motivación por hacer un buen trabajo, a sentirnos fuertes y vigorosos en el trabajo, etc. En general, a sentirnos engagement (Ventura, citado por (Tripliana & Llorens, 2014, p. 8).

Otra de las investigaciones abordadas denominada Engagement en Profesionales de la acción social nos permite percibir que las investigaciones apuntan que cuantos más recursos laborales y personales estén disponibles en la organización, mayor es la probabilidad que los empleados experimenten engagement.

Lo anterior, permite concluir que existe una fuerte relación entre recursos personales y laborales en relación al nivel de engagement y tal y como lo plantean autores como Vredenburg (2009), es posible que sea el tipo de trabajo y no el tipo de empresa el factor que influye en los mayores niveles de burnout o *engagement*, por lo tanto, el hecho de trabajar en una institución pública o en una empresa privada realmente no influye en el nivel de engagement de los profesionales si se cuenta con suficientes recursos para desempeñar la labor. Además, como indican Montoya y Moreno (2012), la satisfacción de los profesionales se asocia muchas veces a factores intrínsecos al propio profesional tales como el esfuerzo, el logro, la prestación de ayudas a otras personas, entre otras.

Los anteriores antecedentes, suponen un apoyo a los modelos que abordan los riesgos psicosociales considerando la relación entre variables organizacionales y variables personales, situando importancia en las condiciones cognitivas y emocionales dentro de las condiciones laborales; por otro lado concluye en el papel fundamental y moderador de la autoeficacia frente a las condiciones de riesgo , viéndose reflejado con ello la pertinencia de dichas investigaciones para con la investigación propia, siendo la variable autoeficacia de gran importancia e impacto.

Por otro lado, se ve reflejado a partir de los resultados obtenidos que a mayor nivel de autoeficacia percibida, menores consecuencias negativas en las condiciones de factores de riesgo. A la luz de la presente investigación esta aproximación contextual, es pertinente en tanto permite apropiación conceptual a los conceptos de dichas variables, además porque se demuestra a partir de hallazgos investigativos las posibles relaciones entre las variables objeto de estudio.

2. PROBLEMATIZACIÓN

En la actualidad las organizaciones se han venido preocupando por el bienestar y la salud de sus colaboradores por tal motivo desde la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se han venido realizando esfuerzos con el objetivo de disminuir los impactos negativos que en las Organizaciones y las actividades que se desarrollan en su interior están ocasionando en los seres humanos, pues el principal objetivo es que todos los colaboradores puedan gozar de una óptima salud y logren altos niveles de satisfacción no solo en su vida laboral sino que ésta sea reflejada en su vida personal, familiar y social.

No se pueden desconocer los avances significativos que se han venido presentando en cuanto a la relación ser humano-trabajo y de los nuevos paradigmas que surgen en torno al concepto del trabajo, pues anteriormente el trabajo era abordado solo con relación a la producción sin tener en cuenta las variables de agotamiento físico e intelectual, las largas jornadas de trabajo y el cumplimiento de metas en un corto plazo.

Partiendo de lo anterior desde la Organización Internacional del Trabajo se menciona que:

El trabajo decente sintetiza las aspiraciones de las personas durante su vida laboral. Significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos

expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres (OIT, 2004).

A partir de la definición del trabajo de la OIT dicho concepto ha ido evolucionando a través de la historia, lo que ha permitido reconocer la importancia y el impacto del trabajo en el factor humano, en la salud, en la motivación, en el desempeño y por lo tanto se ve reflejado en la productividad organizacional ya que brinda la oportunidad de satisfacer las necesidades físicas, emocionales, espirituales y de autorrealización de los seres humanos.

Por tal motivo el estudio de los factores psicosociales ha venido ganando terreno ya que lo que se pretende es lograr un equilibrio entre la vida laboral y la salud de los colaboradores, porque son dos ámbitos que van de la mano y se complementan el uno con el otro.

Frente a los factores psicosociales es muy común hablar de la relación entre la salud y la seguridad laboral, todo como consecuencia de los importantes cambios que han tenido las organizaciones y la evolución constante en el reconocimiento que se ha adquirido en los últimos años a esta temática, este panorama refleja que en décadas pasadas no había ninguna ley que amparara a los trabajadores en cuanto a su protección y derechos que tenían para conservar su bienestar respecto al trabajo; esto lleva a crear una nueva cultura de sensibilización desde las organizaciones en lo que tiene que ver con la problemática de los factores de riesgos laborales y que repercuten en el deterioro

del bienestar, la calidad de vida de los trabajadores, su seguridad y las condiciones para desempeñar su actividad diaria desde el despliegue de sus capacidades; estas variables generan impactos negativos en la productividad y en el clima laboral, ocasionando problemas en el funcionamiento de la organización si no se detectan y se intervienen a tiempo.

Ahora bien, el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral no es nuevo, sin embargo, sí lo es la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años. EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008 (citados por León B. M., 2010). Como consecuencia de los cambios en búsqueda de la modernización en el contexto laboral y de los procesos de globalización actual, la exposición a los factores psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación, control y promoción con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. EU-OSHA, 2007 (citados por León B. M., 2010); y que apoyados en las normas sustentadas en la Constitución Política de Colombia, por el Código del Trabajo, la Ley 100 de Seguridad Social, y el Decreto 1443 de 2014 con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tiene por objeto dar los parámetros que ayuden a establecer e identificar las responsabilidades para la evaluación, el estudio, la prevención y el manejo de dichos factores asociados al entorno laboral mediante el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), permitiendo un bienestar fisiológico, psicológico y social a los empleados incidiendo en sus interacciones entre productividad, satisfacción, compromiso, desarrollo personal y cultura.

Dicha importancia cobra mayor sentido cuando el trabajo es realizado bajo los más grandes estándares de calidad, seguridad y control por parte de las personas encargadas, es decir, se realizan actividades encaminadas a prevenir, controlar, mitigar y evaluar factores que inhiban el máximo potencial de los seres humanos y el despliegue de sus capacidades, aspectos que permiten la aparición de los factores psicosociales tanto intralaborales como extra laborales.

Desde este punto de vista se hace necesario la realización de dicha investigación en tanto nos permite darnos cuenta del contexto actual en el cual desarrollamos nuestra existencia y que en la actualidad las condiciones laborales a las que se ven expuestas las personas no permiten que potencien todas sus habilidades y capacidades, pues el contexto puede limitar las actuaciones de los seres humanos al desempeño de determinada tarea o labor, evitando el despliegue de sus potencialidades y capacidades humanas, restringiendo su capacidad de libre expresión y no permitiendo que hagan uso de todos sus conocimientos y aprendizajes que enriquezcan las experiencias de los demás, por tal motivo hoy en día acceder a un empleo digno y en condiciones justas y equitativas se ve tan limitado por las exigencias del entorno exterior.

Al respecto Nussbaum (citada por el PNUD, 2013), propone que el desarrollo del ser humano está relacionado con el despliegue de sus capacidades, que existen unas capacidades internas, que son aquellas que son parte inherente del ser humano, las capacidades externas que son aquellas oportunidades que da el contexto, y por último las capacidades combinadas, que son aquellas que se dan cuando los seres humanos

encuentran condiciones favorables en su contexto y se permiten entonces desplegar sus propias capacidades, generando posibilidades de creación y potenciación.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se hace necesario conocer e intervenir si es el caso los factores de riesgo psicosocial a los que se ven expuestos los colaboradores de la empresa Productos y Servicios PS S.A.S pero también es importante fortalecer y retroalimentar constantemente los factores protectores que son los que generan bienestar, seguridad, satisfacción y mejoramiento de la calidad de vida y del entorno laboral en el cual desempeñan sus labores cotidianas.

2.1 Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el *engagement* en una muestra multiocupacional de la empresa Productos y Servicios PS. S.A.S.?

3. Objetivo General

Analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en una muestra multiocupacional de la empresa Productos y servicios PS.SAS, ubicada al oriente del departamento de Caldas.

3.1 Objetivos Específicos

- Describir los factores psicosociales intralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por una muestra multiocupacional de la empresa Productos y Servicios PS. S.A.S, ubicada al oriente del Departamento de Caldas.
- Describir los factores psicosociales extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por una muestra multiocupacional de la empresa Productos y Servicios PS.SAS, ubicada al oriente del Departamento de Caldas.
- Identificar las creencias de autoeficacia percibidas por una muestra multiocupacional de la empresa Productos y Servicios PS.SAS, ubicada al oriente del Departamento de Caldas.
- Identificar las dimensiones del engagement (referidas a vigor, dedicación y absorción) percibidas por una muestra multiocupacional de la empresa Productos y Servicios PS S.A.S, ubicada al oriente del Departamento de Caldas.
- Establecer las relaciones existentes entre los factores psicosociales, las creencias de autoeficacia y el engagement en la empresa Productos y Servicios PS. S.A.S.
- Diseñar una estrategia de intervención pertinente con los hallazgos evidenciados en el estudio y que integren los conceptos abordados en los módulos de la especialización Gerencia del Talento Humano.

4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, en el mundo laboral, los factores de riesgo psicosocial han tomado gran auge no solo por su impacto organizacional, sino por su importancia y repercusión en los colaboradores que la integran, evidenciándose en índices de suma importancia como lo son el ausentismo, accidentalidad laboral y enfermedades laborales, lo cual conlleva a su vez la productividad, altos costos, calidad en la prestación de servicios y el bienestar laboral, físico y psicológico de sus trabajadores. Con base a lo anterior se estructura el interés del presente proyecto, ya que no se pretenden analizar únicamente los factores psicosociales como un potencial de riesgo para la empresa Productos y servicios PS. S.A.S sino como posibles factores protectores que ameritan ser fortalecidos y sostenidos en el tiempo.

La novedad de este proyecto radica en su intencionalidad la cual pretende conocer la relación existente entre tres variables que no han sido muy estudiadas en la actualidad, pero que cobran real importancia en el mundo laboral permitiendo así centrarse más en medidas preventivas que correctivas; siendo herramientas integradoras del factor humano y la propia percepción de la eficacia que a su vez juega el papel de potenciador y podría convertirse fácilmente en una estrategia de afrontamiento ante el riesgo psicosocial.

Ahora bien, se hace necesario traer a colación cual es la proyección en ámbitos de utilidad que provee este proyecto, es por eso pertinente referirse directamente a la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S, donde no existe una línea base inicial acerca

de mediciones y/o diagnósticos de factores psicosociales, es por esto que este proyecto pretende no solo desarrollar procesos de análisis y de reflexión investigativa, indagando por la relación existente entre los factores psicosociales, el *engagement* y la autoeficacia, sino generar reflexiones que permitan proponer alternativas que propendan el desarrollo humano de los trabajadores y a su vez, el fortalecimiento de la empresa Productos y Servicios PS S.A.S frente a los factores de riesgo psicosocial.

5. MARCO INSTITUCIONAL

5.1 Reseña histórica Productos y Servicios PS S.A.S

Productos y Servicios PS S.A.S es una organización que brinda soluciones de ingeniería civil, mantenimiento de centrales, obras de infraestructura, administración de personal y servicios generales.

Para Productos y Servicios PS S.A.S lo más importante es el cliente y por eso centra sus esfuerzos en la satisfacción de ellos. Desarrollan procesos con excelencia y calidad, apoyados con equipos y personal altamente calificado, reflejando la satisfacción plena de su gente.

Misión

Productos y Servicios PS S.A.S es una empresa que brinda soluciones en obras de ingeniería civil, mantenimiento de centrales, obras de infraestructura y servicios generales, proporcionando las herramientas adecuadas para satisfacer las necesidades de sus clientes; mediante una política de excelencia impregnada en el mejoramiento continuo, contribuyendo con el desarrollo humano, empresarial, industrial, económico y sobre todo ambiental de nuestro País.

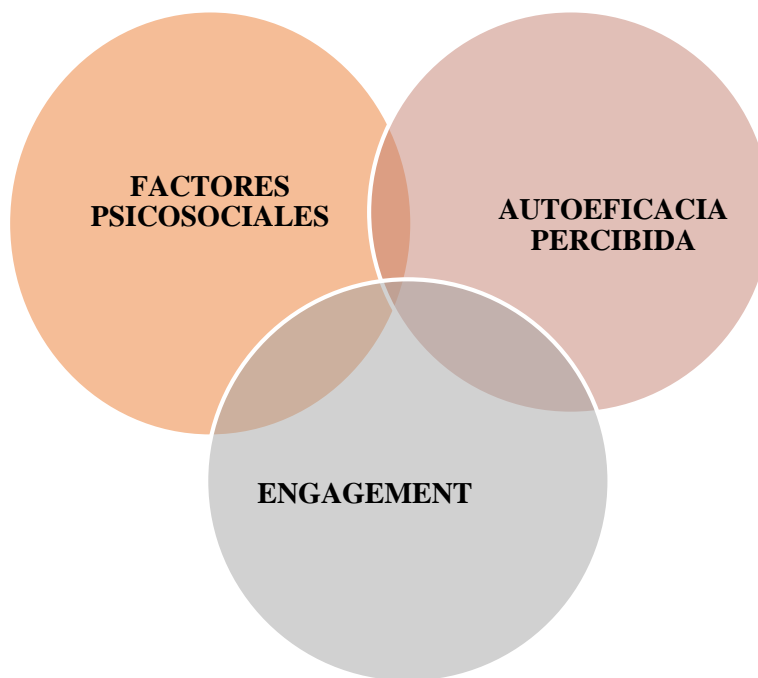
Visión

Ser una organización líder en la elaboración de Productos y Prestación de Servicios con calidad, proporcionando oportunidades de desarrollo integral, caracterizados por una sólida cultura de servicio, basada con el compromiso de su gente e implementar una sólida política de seguridad y conservación del medio ambiente.

6. MARCO TEÓRICO

Desde las bases de un **marco teórico**, se hacen relevantes las siguientes categorías:

Gráfico 1. Variables a relacionar



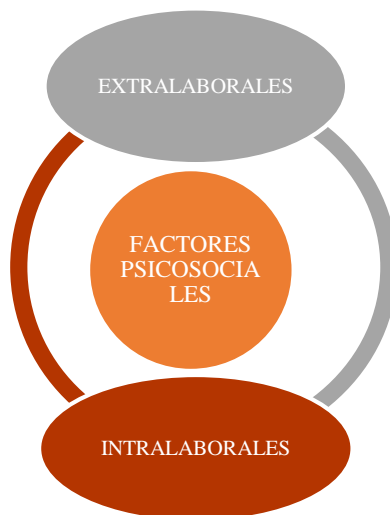
Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la identificación y desglose de estas categorías, se recomienda dar el mayor grado de prioridad a los *FACTORES PSICOSOCIALES*, los cuales son definidos según el Instituto Navarro de Salud Laboral (citado por (Daza & Pérez Bilbao, s.f) como:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. (p.14)

6.1 Factores psicosociales

Figura 2. Factores psicosociales



Fuente: Elaboración propia

Tal y como lo indican Moreno Jiménez & Baez Leon (2010)

El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales” (p.4)

Según el Ministerio de la Protección Social (2010) de nuestro país:

los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extra- laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del

trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (p. 19)

Añade además en su concepción respecto del tema que:

“Los empleadores deben identificar, como mínimo, los siguientes aspectos enmarcados en las categorías de factores existentes en la empresa:

a) Gestión organizacional: Se refiere a los aspectos propios de la administración del recurso humano, que incluyen el estilo de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas, entre otros.

b) Características de la organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de organización del trabajo y las demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.

c) Características del grupo social de trabajo: Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.

d) Condiciones de la tarea: Incluyen las demandas de carga mental (velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo); el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo (por bienes, por la seguridad de otros, por información confidencial, por vida y salud de otros, por dirección y por resultados); las demandas emocionales (por atención de clientes); especificación de los sistemas de control y definición de roles.

e) Carga física: Comprende el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de

los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico, conforme a la definición correspondiente consignada en el artículo 3° de la presente resolución.

f) Condiciones del medioambiente de trabajo: Aspectos físicos (temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración); químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

g) Interfase persona–tarea: Evaluar la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

h) Jornada de trabajo: Contar con información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Factores y Riesgos Psicosociales, Roozeboom, Houtman & Van den Bossche, (citados por Moreno Jiménez, 2014) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla a continuación:

Tabla 1: Listado de factores organizacionales

Listado de Factores Organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> Relacion Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	<ul style="list-style-type: none"> Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Fuente: Roozeboom, Houtman & Van den Bossche, (citados por Moreno Jiménez, 2014)

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg,1993); estas condiciones psicosociales de trabajo, como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas,

facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de cultura empresarial, de liderazgo y de clima laboral y las condiciones psicosociales generales, influyen positivamente en el estado de salud del trabajador y repercute en su desarrollo individual, su bienestar personal y organizacional.

Los factores psicosociales son abordados desde diferentes modelos, nuestro estudio hace referencia al Modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2010):

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

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

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como elementos asociados a los aspectos colectivos laborales, tienen relación directa con el impacto que pueden provocar para bien o para mal en diferentes áreas, especialmente en lo referente con la salud en el entorno de las empresas. Como tales, los factores psicosociales están presentes en todas las organizaciones, con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones para los trabajadores; de ahí la importancia de no desestimarlos y más bien llevarlos a la práctica permanente. Los factores psicosociales y los elementos de riesgo organizacional son elementos que aunque se complementan difieren los unos de los otros.

6.2 Factores psicosociales de riesgo

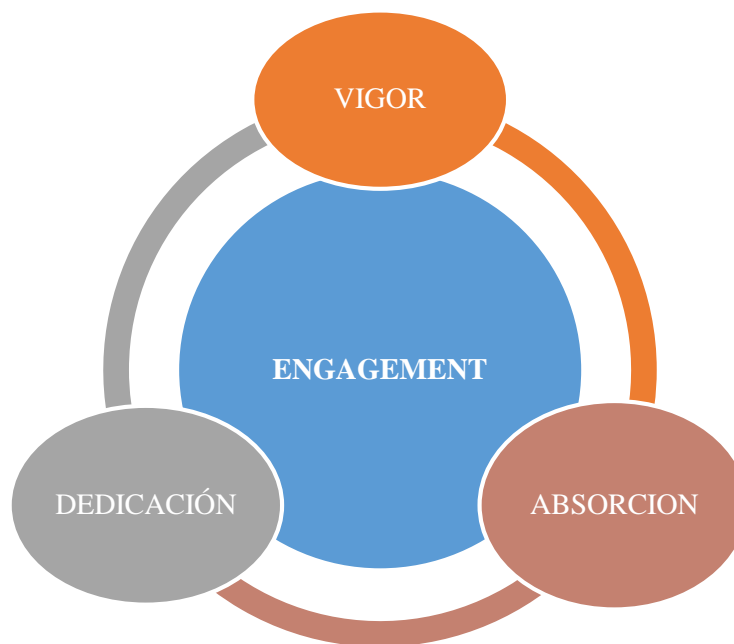
Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión y reacciones psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Cuando los factores psicosociales tienden a afectar la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002); es decir, cuando actúan como factores generadores de tensión y de estrés laboral (Peiró* & Rodríguez, 2008). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés, podrían tener una repercusión negativa que alteraría indefectiblemente la marcha normal de las compañías, porque al afectar la salud del capital humano, perjudicaría también el motor que las impulsa.

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

1. Se extienden en el espacio y el tiempo
2. Dificultad de objetivación
3. Afectan a los otros riesgos
4. Tienen escasa cobertura legal
5. Están moderados por otros factores.
6. Dificultad de intervención

6.2 Engagement

Figura 3. Variables del engagement



Fuente: Elaboración propia

Tal como se plantea el *Engagement* es un constructo específico de carácter psicológico que dada su complejidad, hoy en día no se ha podido hallar un término en

español que dé cuenta de lo distintivo del mismo, no se ha encontrado hasta el momento una traducción, un término equivalente. (Y. F. Silva, 2013)

El Engagement está relacionado con conceptos como: implicación en el trabajo, el compromiso organizacional, dedicación al trabajo, apego al trabajo, o adicción al trabajo, pero Engagement es mucho más, por esta razón se sigue utilizando este término en inglés (Salanova y Schaufeli, 2009). El constructo se enmarca en el marco teórico de la psicología positiva, teniendo en cuenta los aspectos más favorables de la vida humana, dejando en un segundo lugar a aquellos aspectos menos favorables del curso vital del hombre (Manzano, 2004; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Según Salanova, Martínez y Llorens (2000) las organizaciones modernas están en pleno cambio, exigiendo de manera insistente a sus miembros conocimientos psicológicos y experiencia, proactividad, iniciativa personal, colaboración entre pares, toma de responsabilidades en el progreso propio en cuanto a la carrera y compromiso de una manera que sea con excelencia.

El Engagement hace referencia a la disposición, identificación e implicación del sujeto positivamente en el trabajo, reconociendo sus propios valores y metas de tal forma que posee una confianza básica en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo (Kahn, 1990; Csikszentmihalyi, 1990; Strumpfer, 2003; Hallberg & Schaufeli, 2006; Meneses de Lucena, Fernández, Hernández, Ramos & Contador, 2006).

Kahn (1990) fue el primero en utilizar el término, y lo denominó Engagement personal. Montoya Zuluaga y Moreno Moreno (2012) citan la definición del autor en la que lo define como “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el Engagement, las personas utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles” (p. 217). El Engagement ha sido conceptualizado también por Maslach y Leiter (1997) con diversas categorías: energía-vitalidad, implicación-compromiso y eficacia en el lugar donde el sujeto realiza su labor. (Paula Andrea Montoya Zuluaga, 2012)

Para Salanova, Martínez y Llorens (2005) el Engagement puede ser abordado desde una perspectiva de organización y desde una perspectiva colectiva. Con respecto a la perspectiva organizacional se vincula de manera positiva con el desempeño y compromiso organizacional y de manera negativa con la abstención de manera deliberada de asistir al trabajo, es decir con la rotación y propensión a renunciar al mismo. A lo que se refiere a una perspectiva colectiva, el Engagement se puede estimar como un proceso psicosocial naciente en los grupos que originan la capacidad grupal o la efectividad colectiva. Shaufeli, Salanova & Bresó (2005) caracterizaron al Engagement como un factor preciso del proceso motivacional, tiene un efecto positivo sobre el compromiso organizacional, un desempeño elevado y calidad de servicio.

Los trabajadores con un elevado Engagement les resulta positivo a las organizaciones, cuando hay un alto nivel en las demandas del trabajo (recursos laborales)

se eleva el Engagement. La autoeficacia y los recursos individuales son necesarios para un buen desempeño laboral y buen Engagement. El resultado que se establece entre los recursos individuales y el desempeño laboral (proceso dinámico) es la ganancia, es decir un elevado nivel de Engagement en las organizaciones mejora el rendimiento laboral de los trabajadores y de las organizaciones.

En relación al sujeto engaged (sujeto comprometido con su tarea), según Salanova, Martínez & Llorens (2005), se caracteriza por ser un individuo enérgico y eficazmente ligado a sus tareas de trabajo, que responden con total eficacia a las demandas de su puesto laboral, afrontándolo con demasiada energía y voluntad de brindar sus conocimientos y capacidades, por lo tanto encontramos una persona sumamente comprometida con su tarea, implicándose en toda porción de tiempo de su quehacer cotidiano, en conclusión, se podría decir que un sujeto que posee Engagement es aquel que disfruta con llevar a cabo su tarea y vivencia emociones que le generan placer, sensación de plenitud y autorrealización.

Según los autores Schaufeli & Bakker (2003) el

engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.

El Engagement tiene tres elementos característicos que son el vigor, la dedicación y la absorción.

- El vigor se caracteriza por una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades.
- La dedicación se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado.
- La absorción se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo. (UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE , 2011)

6.4 Autoeficacia percibida

A partir de la teoría Social Cognitiva de Bandura y según la cual:

La motivación y acción humanas están reguladas en gran medida por las creencias de control que implica tres tipos de expectativas. **a)** Expectativas de situación-resultado, en las que las consecuencias se producen por sucesos ambientales independientemente de la acción personal, **b)** las expectativas de acción-resultado, en las que el resultado sigue (o es consecuencia de la acción personal) y **c)** la autoeficacia percibida, referida a la confianza de la persona en sus capacidades para realizar los cursos de acción que se requieren para alcanzar un resultado deseado (Bandura, 2014, s.p.).

De estos tipos de perspectivas, las que cumplen un papel influyente en la adopción de conductas saludables, la eliminación de conductas nocivas y en el mantenimiento de dichos cambios son las expectativas de acción-resultado y las creencias de autoeficacia. Las expectativas de auto-eficacia influyen sobre la intención de modificar la conducta de riesgo, pero fundamentalmente sobre la cantidad de esfuerzo invertido para lograr la meta

propuesta y persistir en la conducta adoptada, a pesar de las barreras que podrían debilitar la motivación.

La expectativa de autoeficacia o eficacia percibida es un determinante importante de la conducta que fomenta la salud por la influencia de dos niveles según Bandura (2014):

1. Como mediador cognitivo de la respuesta de estrés (la confianza de las personas en su capacidad para manejar los estresores a los que se enfrenta activan los sistemas biológicos que median la salud y la enfermedad).
2. En cuanto variables cognitivo-motivacionales que regulan el esfuerzo y la persistencia en los comportamientos elegidos (ejerce un control directo sobre los aspectos de la conducta modificable de la salud. (s.p).

Los hábitos derivados del estilo de vida pueden favorecer o mermar la salud, lo que capacita a los trabajadores a ejercer cierto control conductual sobre la calidad de su salud, física y mental, es así como 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 en que decidan hacerlo, como si mantienen los cambios que han logrado.

De esta manera, las personas estarán contarán con altos niveles de motivación laboral, si perciben que sus acciones pueden ser eficaces, esto es si hay la convicción de que tienen capacidades personales que les permitan regular sus acciones. Bandura concede una gran importancia a este concepto, tal que, considera que influye a nivel cognitivo,

afectivo y motivacional. Así, una alta autoeficacia percibida se relaciona con pensamientos y aspiraciones positivas acerca de realizar la conducta con éxito, menor estrés, ansiedad y percepción de amenaza, junto con una adecuada planificación del curso de acción y anticipación de buenos resultados.

La teoría de autoeficacia de Bandura ha sido considerada en distintas áreas y ocupa un lugar importante para la adopción de conductas de salud y prevención de riesgos. Así lo explica Bandura, que afirma que las creencias de eficacia afectan a la salud física al menos de dos maneras:

1. Una fuerte creencia sobre la habilidad para enfrentarse a determinados estresores reduce las creencias biológicas que pueden dañar la función del sistema inmune y por el contrario favorece una adecuada respuesta del mismo.
2. La autoeficacia determinará en gran medida si las personas consideran cambiar sus hábitos de salud y la adopción de conductas saludables nuevas, así como el nacimiento del cambio.

La necesidad de una explicación más exhaustiva de cómo la conducta humana está determinada por la interacción entre un conjunto de variables no observables y las relaciones entre la autoeficacia, las destrezas y la motivación son algunas de las críticas que se han hecho a la teoría de Bandura (Bretón, 2007) (Bandura, 2014)

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo con alcance correlacional y diseño no experimental. Lo que permitirá inicialmente describir las variables evaluadas como los Factores Psicosociales con sus aspectos intralaborales, extralaborales e individuales; el Engagement en sus dimensiones vigor, absorción y dedicación y la Autoeficacia, con los comportamientos y percepciones de los colaboradores pertenecientes a la empresa Productos y Servicios y posteriormente, determinar si existe relación entre estas variables mediante el método de correlación de Pearson.

7.2 Población y muestra

Para la realización de este trabajo investigativo se tuvo en cuenta una muestra de 79 personas a las que se les aplicaron los instrumentos distribuida de la siguiente manera.

7.2.1 Información Sociodemográfica

Tabla 1. Características sociodemográficas

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS			
Variable	Características	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	18	23%
	Masculino	61	77%
Estado Civil	Soltero	26	33%
	Casado	11	14%
	Unión Libre	40	51%
	Separado	1	1%
	Divorciado	1	1%
Rango de edad	20-30	20	25%
	31-40	19	24%

	41-50	19	24%	
	51-60	15	19%	
	Más de 61 años	6	8%	
Formación Académica	Primaria Incompleta	24	30%	
	Bachillerato Incompleto	26	33%	
	Bachillerato Completo	9	12%	
	Carrera Militar	1	1%	
	Técnico/Tecnólogo Incompleto	1	1%	
	Técnico/Tecnólogo Completo	9	12%	
	Profesional Completo	1	1%	
	Ninguno	8	10%	
	Estrato	1	50	63%
		2	21	26%
3		3	4%	
Finca		2	3%	
No saben		3	4%	
Tipo de Vivienda		Propia	40	50%
	En arriendo	21	27%	
	Familiar	18	23%	
Nº de personas a cargo	0	5	6%	
	1	11	14%	
	2	15	19%	
	3	17	22%	
	4	11	14%	
	5	7	9%	
	6	5	6%	

7	5	6%
8	3	4%

Fuente: elaboración propia

7.3 Instrumentos

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

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

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

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

7.4 Procedimiento

Inicialmente se planeó una reunión con el gerente general de la empresa con el fin de socializar los instrumentos a utilizar, el cual aprobó la realización de la actividad Académica a el total de la población trabajadora, posteriormente se generó en colaboración de la profesional en salud ocupacional una base de datos con el fin de analizar la muestra que se tendría en cuenta para el estudio, de la cual se incluyeron para el estudio a 79 personas que cumplían con los requisitos (vinculación directa por la empresa y antigüedad mayor a 6 meses).

La aplicación de los instrumentos se realizó en dos jornadas en un mismo día, en la mañana y en la tarde con la colaboración de la profesional de salud ocupacional de la empresa, se dio a conocer la finalidad académica, además se informó a los participantes el desarrollo del mismo, se resolvieron algunas inquietudes y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1090 de 2006 se procedió a firmar el consentimiento informado.

8. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación realizada. Es importante mencionar que en la Empresa Productos y Servicios a sus colaboradores se les aplicó el cuestionario condiciones intralaborales forma B: se da inicio con la descripción de los factores psicosociales intralaborales (protectores y de riesgo); se continúa con los resultados de los factores psicosociales extralaborales (protectores y de riesgo) y posteriormente se presenta la información respecto a las dos variables de autoeficacia percibida y engagement. Con la presentación de la información que evidencia la relación entre factores psicosociales intralaborales, autoeficacia percibida y engagement en esta empresa, se concluye lo siguiente:

Tabla 2. Condiciones intralaborales generales

CONDICIONES INTRALABORALES FORMA B				
Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
41%	23%	18%	11%	7%

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

A continuación se describirán las condiciones intralaborales entendidas como aquellas características del trabajo y de la organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Tal y como se evidencia en la tabla, los colaboradores de la empresa Productos y Servicios perciben las condiciones psicosociales intralaborales como protectoras y generadoras de salud, bienestar y seguridad en el trabajo, lo que influye de manera directa

en el mejoramiento de su calidad de vida. Un 18% de ellos percibe las condiciones intralaborales con un riesgo medio y otro 18%, las percibe como factores de riesgo.

A continuación se describen los dominios que hacen parte de las condiciones intralaborales y que nos brindarán la posibilidad de ampliar el anterior párrafo.

Tabla 3. Condiciones Intralaborales

CONDICIONES INTRALABORALES					
DOMINIOS	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo FORMA B				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIA BLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO	56%	19%	7%	14%	4%
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	47%	23%	14%	11%	5%
DEMANDAS DEL TRABAJO	27%	13%	21%	16%	23%
RECOMPENSAS	33%	21%	18%	9%	19%

Fuente: elaboración propia

En cuanto al dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo, “el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.”

“El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo, el apoyo social y factores emocionales, como la cohesión. ”

En relación con lo anterior, el 75% de los colaboradores evidencia el factor como protector; el 7% lo evidencia como un factor de riesgo medio y el 18% restante, lo evidencia como un factor de riesgo. Lo anterior nos permite deducir que en la organización se tejen unas relaciones laborales cordiales entre los jefes y los colaboradores.

El dominio Control sobre el Trabajo tiene que ver con “la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación, son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de incidir sobre su trabajo”.

El 70% de los colaboradores percibe el anterior dominio como un factor protector; el 14% lo evidencia como un factor de riesgo medio y el 16% restante, lo evidencia como un factor de riesgo. Esto anterior permite concluir que los colaboradores cuentan con las herramientas suficientes para enfrentar los cambios que se presentan en sus trabajos.

El dominio Demandas del Trabajo se refiere a “las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.”

En este dominio se encontró que el 40% de los colaboradores percibe el factor como protector; el 21% lo percibe con un factor de riesgo medio y el 39% restante lo percibe como un factor de riesgo, lo que permite indicar que los colaboradores presentan altas demandas en diferentes aspectos que serán analizados más adelante, pero también cuentan con los mecanismos necesarios para afrontarlos.

En cuanto al dominio de Recompensas este término se relaciona con “la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo”.

En relación con los resultados, se encontró que el 54% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 18% como un factor de riesgo medio y el 28% restante, lo evidencia como un factor de riesgo; es importante mencionar que la Organización reconoce y enaltece la función de sus colaboradores.

Tabla 4. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO					
DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo FORMA B				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIA BLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Características del Liderazgo	52%	18%	11%	13%	6%
Relaciones Sociales en el Trabajo	48%	19%	19%	9%	5%
Retroalimentación del Desempeño	57%	21%	4%	18%	

Fuente: elaboración propia, resultados de investigación.

El dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo en la dimensión sobre características del liderazgo, se refiere a “los atributos de la gestión de los jefes inmediatos en relación con la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con sus colaboradores”.

Se evidencia que el 70% de los colaboradores la describe como un factor protector; el 11% la describe con un factor de nivel de riesgo medio y el 19% restante de los colaboradores la describe como un factor de riesgo.

Esto nos permite aseverar que las relaciones que se establecen entre los colaboradores y los jefes son relaciones basadas en el respeto; la gestión que adelantan los líderes de grupo son vistas como significativas, saben asignar las tareas en el trabajo, resuelven los conflictos de manera adecuada y el apoyo social que proporcionan a sus colaboradores, es eficiente y constante.

En la dimensión relaciones sociales en el trabajo, se hace referencia a “las interacciones que se establecen con otras personas en el trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otra gente en el ejercicio de la actividad laboral y las características y calidad de las interacciones entre compañeros”.

“El apoyo social es aquel que se recibe de los compañero; el trabajo en equipo (entendido como el emprender y realizar acciones que implican colaboración para lograr un objetivo común) y la cohesión (entendida como la fuerza que atrae y vincula a los miembros de un grupo, cuyo fin es la integración)”. Se evidencia que los colaboradores perciben dicho factor como protector con un 67%, el 19% lo perciben como un riesgo medio, mientras que el restante 14% lo percibe como un factor de riesgo. Lo anterior nos lleva a analizar que las relaciones existentes están basadas en el respeto, la empatía y la confianza entre los colaboradores, lo que se traduce en un ambiente laboral adecuado. Se cuenta con un apoyo social eficiente entre los colaboradores, el trabajo en equipo es ejecutado de manera eficiente y existe un importante grado de cohesión e integración del grupo.

Respecto de la dimensión retroalimentación del desempeño, esta hace referencia a “la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño”. Lo anterior permite evidenciar que los colaboradores lo perciben como un factor protector con un 78%, el 4% lo perciben como un riesgo medio y el 18%, como un factor de riesgo; esto nos lleva a pensar que existe claridad, oportunidad y utilidad en el momento de intercambiar información para el mejoramiento del trabajo y desempeño eficiente del colaborador.

En cuanto al dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se encontró que la dimensión retroalimentación del desempeño es la que presenta un porcentaje más significativo con un 78% como factor protector, mientras que la dimensión características del liderazgo presenta un 19% como factor de riesgo.

Tabla 5. Dominio Control sobre el Trabajo

CONTROL SOBRE EL TRABAJO					
DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo FORMA B				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIA BLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Claridad del Rol	63%	6%	22%	8%	1%
Capacitación	85%	8%		5%	2%

Participación y Manejo del Cambio	42%	35%	10%	8%	5%
Oportunidades para el Uso y Desarrollo de Habilidades y Conocimientos	29%	32%	18%	16%	5%
Control y Autonomía sobre el Trabajo	32%	15%	17%	4%	32%

Fuente: elaboración propia

En el dominio control sobre el trabajo en su dimensión claridad del rol que se refiere a la “definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente en torno a los objetivos del trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el ejercicio del impacto del cargo en la empresa”, se registraron los siguientes indicadores: el 67% de los colaboradores la percibe como un factor protector, el 22% con un riesgo medio y el 9%, como un factor de riesgo. Lo anterior demuestra que la organización da a conocer a sus colaboradores información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, la autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo dentro de la organización.

En la dimensión capacitación que se entiende por “las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades”, los resultados obtenidos fueron que el 93% de los colaboradores la percibe como un factor protector y solo el 7% como un factor de riesgo; esto lleva a entender que los colaboradores gozan de actividades de capacitación y estas a su vez responden a sus necesidades de formación y a que el desempeño de sus labores sea efectivo en la organización.

Sobre la dimensión participación y manejo del cambio, esta es entendida como “el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados”. Los colaboradores perciben esta dimensión como un factor protector en un 77%, el 10% la percibe como un factor de riesgo medio y el 13% restante la identifica como un factor de riesgo, esto permite deducir que los colaboradores obtienen información suficiente, clara y oportuna y que en los procesos de cambio se tienen en cuenta sus opiniones y aportes, haciendo que impacten positivamente en el éxito del trabajo encomendado.

En cuanto a la dimensión oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos que se refiere a “la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos”, los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 61% de los colaboradores lo identifica como un factor protector, el 18% como un factor de riesgo medio y el 21% como un factor de riesgo; esto nos lleva a concluir que el trabajo permite a sus colaboradores adquirir, aplicar y desarrollar conocimientos y habilidades y que las tareas son asignadas teniendo en cuenta las competencias de cada uno de los colaboradores.

En relación con el control y autonomía sobre el trabajo que se refiere al “margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de

descanso”. Respecto a lo anterior, encontramos que el 47% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 17% como un factor de riesgo medio y el 36% como un factor de riesgo. Esto hace suponer que los colaboradores cuentan con un margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo que ellos desempeñan; además, cuentan también con una capacidad de maniobra autónoma sobre la organización en cuanto a los tiempos laborales.

De acuerdo con la información presentada en las 5 dimensiones del dominio control sobre el trabajo, se encontró que la capacitación es la que presenta un mayor porcentaje como factor protector con un 93% y la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, es la de mayor porcentaje como factor de riesgo con un 36%.

Tabla 6. Dominio Demandas del Trabajo

DEMANDAS DEL TRABAJO					
DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo FORMA B				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIA BLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	10%	6%	23%	29%	32%
Demandas Emocionales	96%		3%	1%	
Demandas Cuantitativas	50%	19%	11%	6%	14%
Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral	11%	26%	11%	14%	38%

Demandas de Carga Mental	33%	29%	5%	14%	19%
Demandas de la Jornada de Trabajo	30%	9%	9%	15%	37%

Fuente: elaboración propia

En cuanto al dominio demandas de trabajo, la dimensión demandas ambientales y de esfuerzo físico, se refiere a “las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan y que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación; las demandas de esta dimensión son condiciones de tipo físico (ruido, iluminación, temperatura, ventilación), químico, biológico (virus, bacterias, hongos o animales), de diseño de puesto de trabajo, de saneamiento (orden y aseo), de carga física y de seguridad industrial”. Se observa que el 16% de los colaboradores la percibe como un factor protector; el 23% la percibe como un factor de riesgo medio y el 61% la percibe como un factor de riesgo. Esto evidencia que para los colaboradores implica un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación y que puede llegar a afectar negativamente el desempeño de sus labores.

Otra dimensión que encontramos son las demandas emocionales que hacen referencia a “situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor”. El 96% de los colaboradores la percibe como un factor protector; el 3% como un factor de riesgo medio y 1% la percibe como factor de riesgo. Estos datos nos llevan a interpretar

que los colaboradores no se exponen a sentimientos, emociones o trato negativo por parte de otras personas en el ejercicio de su trabajo; los colaboradores se muestran tal y como son ya que no tienen necesidad de ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su trabajo.

En cuanto a las demandas cuantitativas que son “las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo”, los hallazgos en esta dimensión fueron los siguientes: el 69% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 11% como de riesgo medio y el 20% restante lo identifica como un factor de riesgo. De lo anteriormente expuesto, se puede comprender que el tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es suficiente para atender el volumen de las tareas asignadas; por lo tanto aquí no se necesita ejercer trabajo bajo presión, sino todo lo contrario: pueden desempeñar sus labores de manera tranquila, sin límite de tiempo y no es prioritario extender la jornada laboral para cumplir con los objetivos.

Otra de las dimensiones abordadas, es influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, que se entiende como la “condición que se presenta cuando las exigencias de tiempo y esfuerzo que se hacen a un individuo en su trabajo, impactan su vida extralaboral”. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 37% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 11% como un factor de riesgo medio y el 52% lo percibe como un factor de riesgo. Esto nos permite evidenciar que las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del colaborador.

Otra de las dimensiones que encontramos es la demanda de carga mental que hace alusión a “las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla”. Los hallazgos fueron los siguientes: el 62% de los colaboradores la percibe como un factor protector, el 5% como un factor de riesgo medio y el 33% como de riesgo alto. Lo anterior permite tener analizar que las tareas que se ejecutan, no exigen esfuerzos importantes de memoria, atención o concentración y que la información que los colaboradores reciben en cuanto a las tareas encomendadas no es excesiva, ni compleja y no se ven expuestos al trabajo bajo presión.

Como última dimensión, encontramos la demanda de la jornada de trabajo que son las “exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos”. En dicha dimensión encontramos que el 39% de los colaboradores la percibe como un factor protector, el 9% la percibe como un factor de riesgo medio y el 52% como un factor de riesgo. Esto nos permite inferir que se trabaja en horarios nocturnos, con jornadas prolongadas o no cuentan con las pausas claramente definidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Teniendo en cuenta la información presentada en las 6 dimensiones pertenecientes al dominio demandas del trabajo, se evidenció que las demandas emocionales son las que presentan mayor porcentaje con un 96% como un factor protector, mientras que como factor de riesgo se evidencia las demandas ambientales y de esfuerzo físico con un 61%.

Tabla 7. Dominio Recompensas

RECOMPENSAS					
	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo FORMA B				
DIMENSIONES	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIA BLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
	Recompensas Derivadas de la Pertenencia a la Organización y del Trabajo que se Realiza	52%	6%	14%	11%
Reconocimiento y Compensación	28%	25%	24%	10%	13%

Fuente: elaboración propia

Dentro del dominio recompensas aparecen dos dimensiones una de ellas es recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza que se refiere al “sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo”. En dicha dimensión se encontró que el 58% de los colaboradores la percibe como un factor protector, el 14% como un factor de riesgo medio y el 28% como un factor de riesgo. Esto permite ver que los colaboradores tienen un sentimiento de orgullo por estar vinculados a dicha organización, de igual manera perciben estabilidad laboral y se sienten a gusto e identificados con las tareas que realizan.

La otra dimensión que encontramos es la de reconocimiento y compensación que “es el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo. Estas retribuciones corresponden a

reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo”. Los resultados arrojados fueron, el 53% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 24% lo percibe como un factor de riesgo medio y el 23% lo percibe como un factor de riesgo. Lo anterior permite evidenciar que el reconocimiento (confianza, remuneración y valoración) que se hace de la contribución al trabajador corresponde con sus esfuerzos y logros, el salario se provee en el tiempo pactado entre los colaboradores y la organización; de igual manera la organización se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y considera su desempeño para tenerlos en cuenta en lo relacionado con oportunidades de desarrollo.

De los resultados anteriormente expuestos que pertenecen al dominio recompensas, se halló que esta dimensión derivada de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, el 58% de los colaboradores la percibe como un factor protector; de igual manera la dimensión reconocimiento y compensación también es evidenciada como un factor protector con un 53%.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cuanto a las condiciones extralaborales que comprenden los “aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo”.

Tabla 8. Condiciones Extralaborales Generales

CONDICIONES EXTRALABORALES
Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo

SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
33%	18%	13%	20%	16%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a las condiciones extralaborales los hallazgos fueron los siguientes: los colaboradores de la Organización Productos y Servicios perciben las condiciones extralaborales como protectoras; es decir, su entorno familiar, social y económico les genera bienestar e influye en el mejoramiento de la calidad de vida. El 13% los colaboradores la perciben como un factor de riesgo medio y el 36%, como un factor de riesgo.

Seguidamente se hace la presentación de cada una de las dimensiones que componen las condiciones extralaborales.

Tabla 9. Condiciones Extralaborales

CONDICIONES EXTRALABORALES					
DIMENSIONES	Porcentaje de Personas Nivel de Riesgo				
	SIN RIESGO O RIESGO DESPRECIABLE	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Tiempo fuera del Trabajo	36%	29%	21%	12%	2%

Relaciones Familiares	68%	20%	5%	6%	1%
Comunicación y Relaciones Interpersonales	36%	17%	28%	13%	6%
Situación Económica del Grupo Familiar	25%	13%	25%	10%	27%
Características de la Vivienda y su Entorno	34%	10%	7%	17%	32%
Influencia del Entorno Extralaboral sobre el Trabajo	44%	13%	13%	11%	19%
Desplazamiento Vivienda – Trabajo – Vivienda	38%	32%	9%	13%	8%

Fuente: elaboración propia

Respecto de los factores psicosociales extralaborales, en la dimensión tiempo fuera del trabajo que se refiere al “tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio”, se observa que el 65% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 21% como un factor de riesgo medio y el 14%, como un factor de riesgo. Esta situación nos lleva a considerar que la cantidad de tiempo destinado al descanso y recreación es adecuada y suficiente para realizar diferentes actividades como compartir con la familia, los amigos y de esta manera poder atender asuntos personales, domésticos y familiares.

En cuanto a las relaciones familiares entendidas como “propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar”, se evidencia que el 88% porcentaje alto- la percibe como un factor protector; el 5% como un factor de riesgo

medio y el 7% la percibe como un factor de riesgo. Se logra develar que las relaciones familiares son cordiales y cercanas y a su vez potencializadoras de bienestar, lo que genera apoyo social por parte de los miembros de los grupos familiares.

En relación con la dimensión comunicación y relaciones interpersonales, entendidas como “cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del individuo con sus allegados y amigos”, se encontró que el 53% de los colaboradores la percibe como un factor protector, el 28% como un factor de riesgo medio y el 19% como un factor de riesgo. Esto indica que para el primer grupo, la comunicación con los integrantes del entorno social es adecuada y se construyen relaciones cordiales con sus amigos y allegados, por lo tanto se evidencia la existencia de apoyo social por parte de los amigos.

Sobre la situación económica del grupo familiar, que hace alusión a la “disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, se encontró que el 38% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 25% como un factor de riesgo medio y el 37%, como un factor de riesgo. Se evidencia que para algunos colaboradores los ingresos familiares son suficientes para costear las necesidades básicas del grupo familiar y de esta manera se contribuye con el mejoramiento de sus condiciones y su calidad de vida, sin embargo, con un porcentaje similar se evidencia que los ingresos familiares no son suficientes para suplir las necesidades básicas del grupo familiar y que existen deudas económicas difíciles de solventar, surgiendo un factor de riesgo para este grupo.

En las características de la vivienda y de su entorno que se refiere a las “condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar”, se encontró que el 44% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 7% como un factor de riesgo medio y el 49% lo percibe como un factor de riesgo. Este último grupo muestra que las condiciones de la vivienda son precarias, el entorno no es favorecedor del descanso ni de la comodidad del colaborador y su grupo familiar; además, la ubicación de la vivienda dificulta el acceso a vías transitables, a medios de transporte o a servicios de salud.

Acerca de la influencia del entorno extralaboral en el trabajo, que corresponde al “influjo de las exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador”, los resultados obtenidos fueron: el 57% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 13% lo percibe como un factor de riesgo medio y el 30% lo percibe como un factor de riesgo. Esto nos señala que las situaciones de la vida familiar o personal del trabajador no afectan su bienestar, rendimiento o las relaciones que establece con otras personas en el ambiente laboral.

En la dimensión desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda que se refiere a las “condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda hasta su lugar de trabajo y viceversa y que comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido”, los indicadores nos muestran en su medición que el 70% de los colaboradores lo percibe como un factor protector, el 9% como un factor de riesgo medio y el 21% lo percibe como un factor de riesgo. Lo anterior nos permite deducir que el

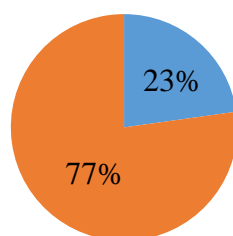
transporte para efectuar el desplazamiento es de fácil acceso y confortable y el tiempo de desplazamiento entre la vivienda y el lugar de trabajo no es prolongado.

De la información que comprende las 7 dimensiones que conforman las condiciones extralaborales, se destaca a los colaboradores que hacen parte del 88%, los cuales valoraron las relaciones familiares como factor protector, aunque un 49% evidenció como un factor de riesgo la dimensión correspondiente a características de la vivienda y de su entorno.

Figura 4. Información Sociodemográfica Empresa Productos y Servicios PS S.A.S

Gráfica 1. Sexo

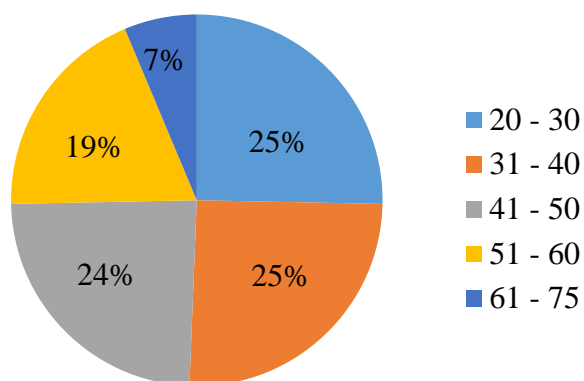
■ Femenino ■ Masculino



Fuente: elaboración propia

Se evidencia que en un mayor porcentaje los colaboradores de la Empresa Productos y Servicios son hombres con un 77% y las mujeres representan el 23%.

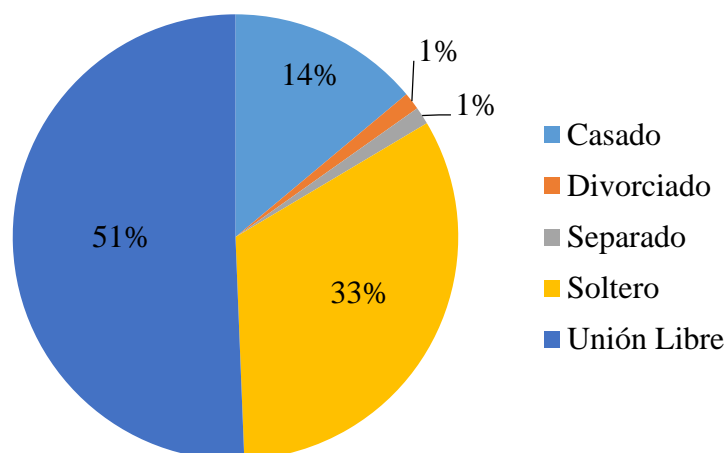
Figura 5. Edad



Fuente: elaboración propia

A cerca de la edad de los colaboradores se encontró que el rango más representativo está entre los 20 a 30 y 31 a 40 años respectivamente con un 25%, seguidamente aparece el rango de 41 a 50 años con un porcentaje del 24%, luego está el rango de 51 a 60 años con un 19% y finalmente el rango de mayores de 61 años con un 7%.

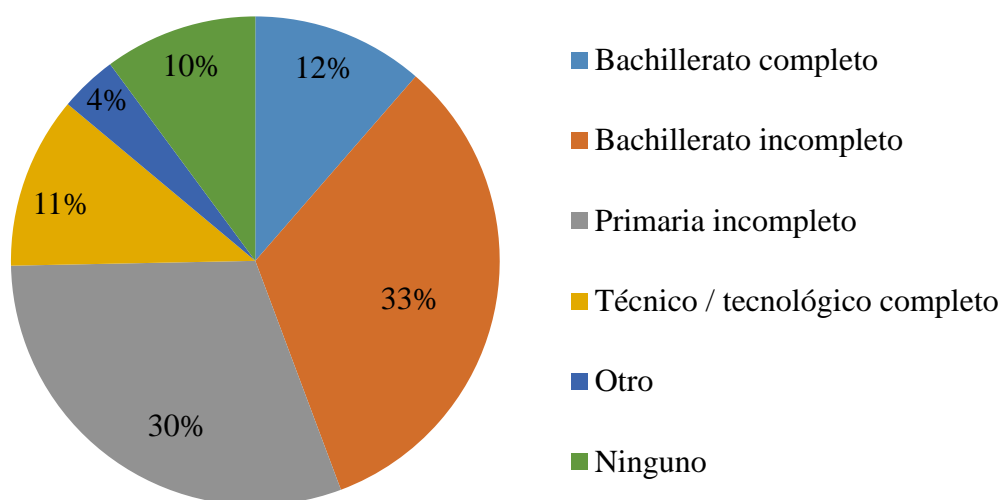
Figura 6. Estado Civil



Fuente: elaboración propia

En cuanto al estado civil la información encontrada evidencia que en un mayor porcentaje aparece la unión libre con un 51%, seguido a esto encontramos que un 33% de los colaboradores son solteros, el 14% son casados y en un porcentaje similar al 1% encontramos separados y divorciados.

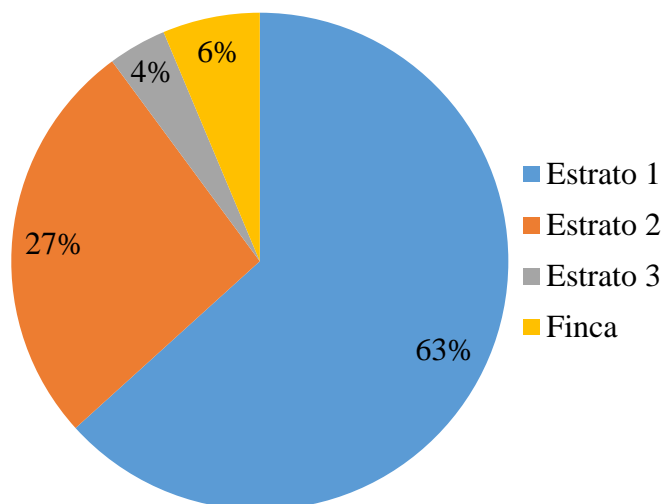
Figura 7. Escolaridad



Fuente: elaboración propia

A cerca del nivel educativo de los colaboradores los resultados arrojaron que el 33% cuentan con bachillerato incompleto, el 30% con primaria incompleta, con un 12% bachillerato completo y con un porcentaje del 11% aparecen técnico/tecnólogo completo, el 10% manifiestan no tener ningún nivel educativo y con un porcentaje del 4% están carrera militar, técnico incompleto y profesional completo.

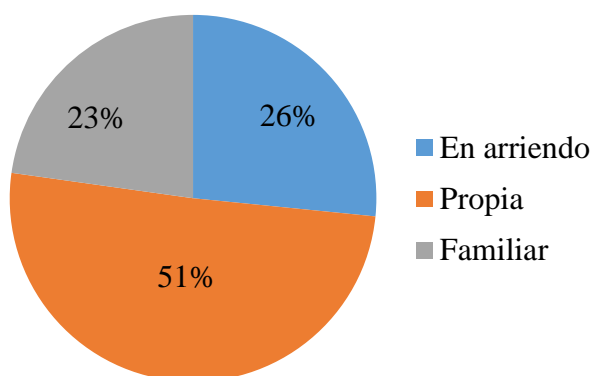
Figura 8. Estrato Socioeconómico



Fuente: elaboración propia

Sobre el estrato socioeconómico el porcentaje más representativo está concentrado en estrato 1 con un 63%, seguido del 27% que pertenecen al estrato 2, con un porcentaje del 4% encontramos estrato 3 y quienes no saben a qué estrato pertenecen representan el 6%.

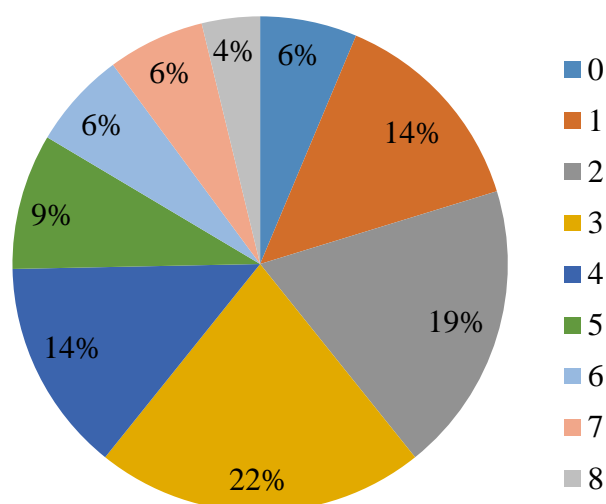
Figura 9. Tipo de Vivienda



Fuente: elaboración propia

Respecto al tipo de vivienda el 51% de los colaboradores cuentan con vivienda propia, el 26% con vivienda arrendada y el 23% manifiestan que su vivienda es familiar.

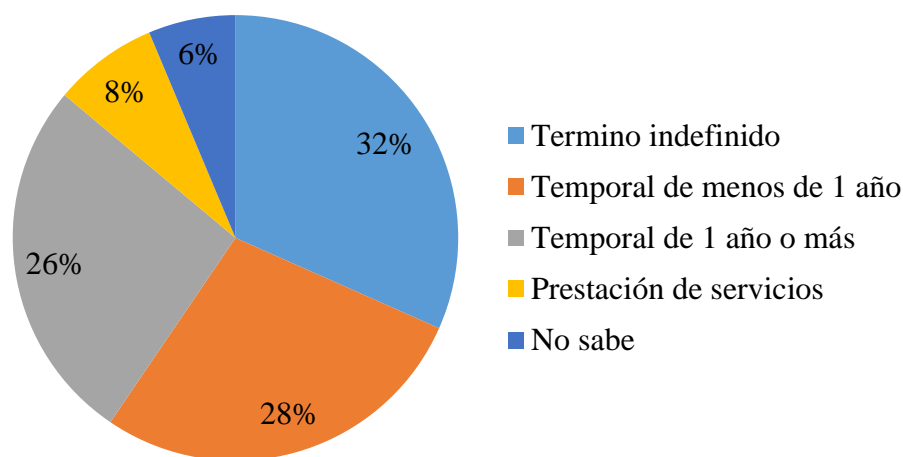
Figura 10. Personas a Cargo



Fuente: elaboración propia

En la anterior gráfica encontramos las personas que los colaboradores tienen a cargo, el porcentaje más representativo es del 22% que tiene 3 personas a cargo, seguido encontramos un 19% que tienen 2 personas a cargo, con un porcentaje similar del 14% encontramos que tienen una y cuatro personas a cargo respectivamente, el 9% manifiesta tener 5 personas a cargo, con un 6% encontramos quienes dicen tener cero, 6 y 7 personas a cargo, finalmente se evidencia que el 4% de los colaboradores tienen 8 personas a cargo.

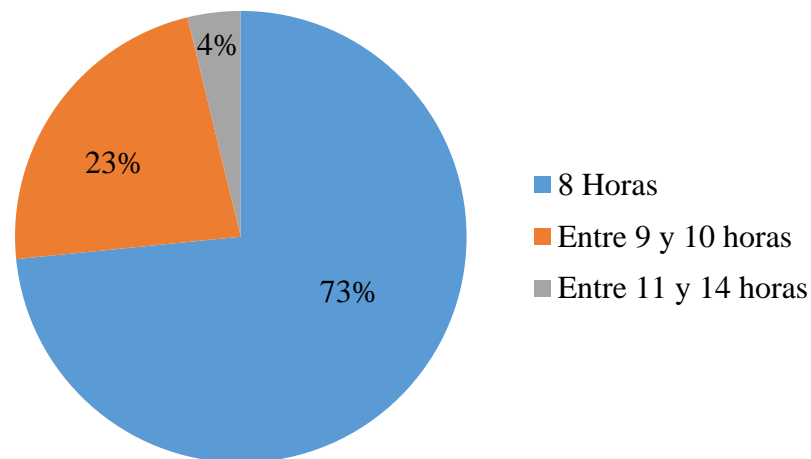
Figura 11. Tipo de Contrato



Fuente: elaboración propia

En cuanto al tipo de contrato los hallazgos son, un 32% de los colaboradores están contratados a término indefinido, el 28% tienen un tipo de vinculación temporal menos de 1 año, el 26% tienen un contrato temporal de 1 año o más, el 8% están contratados bajo la modalidad de prestación de servicios y el 6% refieren no saber qué tipo de contrato laboral tienen.

Figura 12. Horas de Trabajo



Fuente: elaboración propia

Sobre las horas diarias establecidas de trabajo se obtuvo que el 73% trabajan 8 horas diarias, el 23% trabajan entre 9 y 10 horas diarias y el 4% entre 11 y 14 horas diarias.

Tabla 10. Autoeficacia percibida

AUTOEFICACIA	
PROMEDIO	28

Fuente: elaboración propia

Esta variable en promedio se encuentra en un 28, lo que indica que los colaboradores en general se perciben con una buena capacidad para ejecutar cada una de sus acciones, teniendo en cuenta que la autoeficacia es una medida de capacidad personal.

Para la variable autoeficacia la pregunta que puntuó más alto en promedio fue “puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente” (2).

Tabla 11. Engagement

ENGAGEMENT	
VIGOR	34.10
DEDICACION	13.21
ABSORCION	11.24

Fuente: elaboración propia

En la variable vigor el promedio fue de 34.10 lo que significa que los colaboradores presentan altos niveles de energía mientras desempeñan sus labores y presentan un fuerte deseo de esforzarse en su trabajo.

En la variable dedicación el promedio fue de 13.21 esto quiere decir que los colaboradores se encuentran medianamente envueltos en su trabajo y perciben niveles de significado y entusiasmo.

En la variable absorción con un promedio de 11.24 los colaboradores no se encuentran altamente concentrados y comprometidos con su empleo.

Las preguntas que puntuaron más alto en promedio se encuentran en la variable vigor con las siguientes preguntas: “me entusiasma mi trabajo” (5), “mi trabajo me motiva” (7), “estoy orgulloso y comprometido con el trabajo que hago” (10).

Para la variable dedicación la pregunta con mayor puntuación correspondió a “incluso cuando las cosas no van bien, saco fuerzas para seguir trabajando” (17).

8.1 Análisis Correlación de Pearson

Tabla 12. Correlaciones Dominio liderazgo y relaciones sociales

DOMINIO LIDERAZGO	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL – PEARSON	-0,44000723	0,10377607	-0,01396473	-0,37442628

Fuente: elaboración propia

La correlación más alta en este dominio es con la variable vigor (-0,44) siendo esta una correlación negativa moderada y la más baja es con la variable absorción (-0,01) siendo una correlación negativa muy baja. Se evidencia que si las relaciones sociales que se establecen en el trabajo son claras y coherentes entre los jefes y los colaboradores, estos últimos desempeñan sus funciones con mayores niveles de energía y se esfuerzan más por ejecutar sus tareas.

Tabla 13. Correlaciones Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo

DIMENSIONES	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA

Características del Liderazgo	-0,45313416	0,10032473	-0,02964367	-0,41349245
Relaciones Sociales en el Trabajo	-0,26353739	0,08731881	-0,01445845	-0,23775792
Retroalimentación del Desempeño	-0,52756636	0,0886382	0,03935004	-0,34214125

Fuente: elaboración propia

Al realizar el análisis de las dimensiones correspondientes al dominio Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo se puede observar que la correlación más significativa está entre la retroalimentación del desempeño y el vigor (-0,52), siendo una correlación negativa moderada, lo anterior nos permite analizar que si la información que se entrega a cada uno de los colaboradores es clara, oportuna y útil para el desarrollo y mejoramiento de su trabajo, permite que los colaboradores efectúen sus tareas con mayor energía y deseen esforzarse más en el momento de realizar sus tareas.

La correlación más baja se evidenció en la dimensión relaciones sociales en el trabajo con absorción (-0,01) siendo una correlación negativa muy baja.

Figura 14. Correlaciones Dominio Control y Autonomía

DOMINIO	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
---------	-------	------------	-----------	--------------

CONTROL				
CORREL – PEARSON	-0,59238592	0,15341937	0,08306047	-0,43583483

Fuente: elaboración propia

La correlación más significativa que se encontró en este dominio es con la variable vigor (-0,59) siendo una correlación negativa moderada y la más baja es con la variable absorción (0,08) siendo una correlación positiva muy baja. Se logra percibir que cuando el trabajo permite al individuo influir y tomar decisiones sobre las distintas situaciones que intervienen en su ejecución, si se cuenta con autonomía, se permite el uso y desarrollo de las capacidades y habilidades de los colaboradores, estos últimos se esfuerzan para desempeñar mejor sus funciones y ponen a disposición de su trabajo la energía que los caracteriza.

Tabla 15. Correlaciones Dominio Control y Autonomía

DIMENSIONES	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
Control y Autonomía sobre el trabajo	-0,24308872	0,35908382	0,13063154	-0,06944453
Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y	-0,36180089	0,14552612	-0,05223735	-0,2862466

destrezas				
Participación y manejo del cambio	-0,56801455	0,05130652	0,10939145	-0,43797451
Claridad de rol	-0,52887582	-0,04759108	0,0117192	-0,38868457
Capacitación	-0,4778024	-0,07137048	0,09385118	-0,47087325

Fuente: elaboración propia

Analizando cada una de las dimensiones del dominio Control sobre el trabajo se logra percibir que la correlación más significativa se encuentra en Participación y manejo del cambio y el vigor (-0,56) siendo una correlación negativa moderada, la menos significativa se encuentra en claridad del rol con la dedicación (-0,04) siendo una correlación negativa muy baja.

Lo anterior nos refiere que los colaboradores al recibir información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio, si los cambios efectuados por la Organización son conocidos por los colaboradores e impactan de manera positiva en la realización de sus tareas, los colaboradores evidencian mayores niveles de vigor, desarrollando sus tareas con más energía y motivación.

Tabla 16. Correlaciones Dominio demandas del trabajo

DOMINIO DEMANDAS	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL – PEARSON	0,01041434	0,3141459	0,19843246	0,15394682

Fuente: elaboración propia

La correlación más significativa encontrada en el dominio demandas del trabajo es con la variable dedicación (0,31) siendo un correlación positiva baja y la menos significativa es con la variable vigor (0,01) siendo una correlación positiva muy baja. El siguiente hallazgo nos lleva a entender que si las demandas exigidas a los colaboradores en el momento de ejecutar sus funciones son acordes en cuanto al tiempo para ejecutar las acciones, sino atentan contra la vida emocional de los colaboradores, si con dichas demandas no se pone en riesgo la integridad física de los mismos, ellos se involucran fuertemente con su trabajo y logran experimentar altos niveles de significado y entusiasmo por su labor.

Tabla 17. Correlaciones Dominio demandas del trabajo

DIMENSIONES	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
Demandas Ambientales y de Esfuerzo Físico	0,01129892	0,04724878	0,09120577	0,04311516
Demandas	0,1149448	-0,22729737	-0,10082771	0,01378599

Emocionales				
Demandas Cuantitativas	-0,03340614	0,35523802	0,2563559	0,01822448
Influencia del Trabajo sobre el Entorno Extralaboral	0,19919953	0,31981868	0,06094722	0,2626003
Demandas de Carga Mental	0,1887539	0,17919384	0,15645324	0,32808454
Demandas de la Jornada de Trabajo	-0,25773696	0,4781219	0,25425033	0,00321023

Fuente: elaboración propia

Los anteriores datos nos muestran que en el dominio demandas del trabajo la correlación más significativa está en demandas cuantitativas con dedicación (0,35) siendo una correlación positiva moderada y la correlación menos significativa se presentó en la dimensión demandas de la jornada de trabajo con autoeficacia (0,003) siendo una correlación positiva muy baja.

Los datos anteriores nos permiten percibir que los colaboradores están fuertemente envueltos en sus trabajos y experimentan altos niveles de significado y entusiasmo cuando disponen del tiempo suficiente y necesario para desempeñar las tareas asignadas.

Tabla 18. Correlaciones Dominio recompensas

DOMINIO RECOMPENSAS	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL – PEARSON	-0,53099041	0,12443772	-0,06468652	-0,38669169

Fuente: elaboración propia

La correlación más significativa en este dominio es con la variable vigor (-0,53) siendo una correlación negativa moderada y la menos significativa es con la variable absorción (-0,06) siendo una correlación negativa muy baja. Lo anterior nos permite percibir que si los colaboradores reciben una retribución justa a las labores ejecutadas y no solo retribución económica, sino retribuciones de estima que hacen referencia a compensación psicológica, reconocimiento del grupo social y un trato justo en el trabajo, dichos colaboradores se caracterizan por altos niveles de energía mientras desempeñan sus labores y presentan fuertes deseos de esforzarse en sus tareas.

Tabla 19. Correlaciones Dominio Recompensas

DIMENSIONES	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
Reconocimiento y compensación	-0,42546101	0,17164073	-0,0617744	-0,3427646

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	-0,64349045	0,02503607	-0,06109497	-0,38669169
---	-------------	------------	-------------	-------------

Fuente: elaboración propia

Al realizar el análisis de las dimensiones del dominio recompensas, se evidencia que la correlación que mayor puntuó fue la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la Organización y del trabajo que se realiza con el vigor (-0,64) siendo una correlación negativa moderada, la que menos puntuó se halló en la misma dimensión pero con la variable dedicación.

Lo anterior evidencia que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a la Organización y se sienten identificados con las tareas que realizan, esto genera que los mismos presenten altos niveles de energía para desarrollar sus actividades.

Tabla 20. Correlaciones Total Factores Intralaborales

TOTAL INTRALABORAL	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL –	-0,43326881	0,24033332	0,08700563	-0,27841893

PEARSON				
---------	--	--	--	--

Fuente: elaboración propia

La correlación más significativa en este dominio es con la variable vigor (-0,43) siendo una correlación negativa moderada y la menos significativa es con la variable absorción (0,08) siendo una correlación positiva muy baja. Dicho resultado evidencia que si los factores psicosociales entendidos como aquellas características del trabajo y de la organización influyen en la salud y bienestar de los individuos, los colaboradores experimentarán mayores niveles de energía al desempeñar las labores encomendadas y presentarán un fuerte deseo de esforzarse en el trabajo.

Tabla 21. Correlaciones Factores Extralaborales

TOTAL EXTRALABORAL	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION	AUTOEFICACIA
CORREL- PEARSON	-0,38011961	0,16597725	0,03087011	-0,16574945

Fuente: elaboración propia

La correlación más significativa en este dominio es con la variable vigor (-0,38) siendo una correlación negativa baja y la menos significativa es con la variable absorción (0,03) siendo una correlación positiva muy baja. Lo anterior nos permite interpretar que si los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador son favorables, esto incide en que los colaboradores se esfuerzan para desarrollar sus labores dentro de la



organización y logran experimentar mayores niveles de energía cuando ejecutan cada una de sus acciones.

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como principal objetivo establecer la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement en la empresa Productos y Servicios PS. S.A.S. En cuanto a los factores psicosociales intralaborales se encontró que no presentan riesgo, lo que significa que son factores protectores, lo que permite analizar que generan salud y bienestar a los colaboradores.

Se encontraron cuatro dimensiones en riesgo alto las cuales corresponden, una al dominio control sobre el trabajo en la dimensión control y autonomía sobre el trabajo, los otros tres pertenecen al dominio demandas del trabajo, exactamente en sus dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico, influencia del trabajo sobre el entorno laboral y demandas de la jornada de trabajo, esto nos lleva a pensar que se requiere realizar una intervención adecuada a dichas dimensiones con la finalidad de convertirlas en factores protectores.

Es importante mencionar que en dicha investigación los colaboradores de la empresa Productos y Servicios perciben los factores intralaborales en su mayoría como protectores, lo que significa que son factores que influyen de manera positiva en el desempeño de sus labores y además son generadores de salud y bienestar en sus colaboradores.

En cuanto a los factores psicosociales extralaborales en la mayoría de sus dimensiones los colaboradores las perciben como factores protectores, sin embargo existen dos dimensiones que se perciben como factores de riesgo y estas son, situación económica del grupo familiar y características de la vivienda y su entorno.

En cuanto a la variable autoeficacia percibida en la empresa Productos y Servicios P.S S.A.S el resultado obtenido fue 28, teniendo en cuenta que el resultado máximo en la escala Likert es de 30. Se evidencia que los colaboradores se perciben con una buena capacidad para ejecutar sus tareas, teniendo en cuenta que la autoeficacia es una medida de capacidad personal se sienten convencidos de realizar las acciones que se comprometen a ejecutar.

Seguidamente se presenta el resultado del engagement en sus tres dimensiones vigor (34,10), dedicación (13,21) y absorción (11,24), los anteriores resultados nos permiten develar que los colaboradores de la empresa Productos y Servicios PS S.A.S se caracterizan por altos niveles de energía mientras desempeñan sus funciones y presentan un fuerte deseo de esforzarse en su trabajo.

En cuanto a la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement se encontró lo siguiente, en el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo la correlación más alta es con la variable vigor (-0,44) siendo una correlación negativa moderada y con la autoeficacia con una correlación de (-0,37) siendo negativa baja.

En cuanto al dominio control sobre el trabajo se encontró que la correlación más significativa es con la variable vigor (-0,59) siendo negativa moderada y con la autoeficacia con una correlación de (-0,43) siendo también negativa moderada.

Sobre el dominio demandas en el trabajo el principal hallazgo fue con la variable dedicación con una correlación de (0,31) siendo positiva baja.

Finalmente con el dominio Recompensas la correlación más significativa fue con la variable vigor (-0,53) siendo una correlación negativa moderada y con la autoeficacia con una correlación de (-0,38) siendo negativa baja.

En cuanto a las condiciones extralaborales la correlación más significativa en este dominio es con la variable vigor (-0,38) siendo negativa baja.

Se puede evidenciar que cuando se realizó la correlación con el método científico de Pearson la mayoría de los dominios establecen una correlación con la variable vigor, lo que nos permite analizar que los colaboradores están llenos de energía cuando desempeñan sus labores y desean esforzarse cuando les es impuesta una tarea para ejecutar, se podría decir que los factores psicosociales protectores inciden en dichos resultados.

10. CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis respectivo de los resultados obtenidos por los 79 colaboradores de la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S, se determina que en su mayoría los factores intralaborales son protectores, sin embargo en el dominio Demandas del Trabajo, específicamente en sus dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas de la jornada del trabajo se encuentran en un nivel de riesgo alto.

En cuanto a los factores extralaborales se puede evidenciar que en su gran mayoría son factores protectores, es de mencionar que la dimensión característica de la vivienda se percibe como un factor de riesgo.

Frente a las variables Engagement y Autoeficacia Percibida; para la primera se logró evidenciar niveles altos en la variable vigor, lo que significa que los colaboradores demuestran altos niveles de energía en el momento de desempeñar las tareas asignadas, en cuanto a la dedicación y absorción, estas se encuentran en un nivel medio lo que indica que probablemente estas personas no se encuentran totalmente involucrados o comprometidos con su trabajo.

Para la autoeficacia, se identificó que existen niveles altos de autoeficacia percibida lo que indica que los Colaboradores de la Empresa Productos y Servicios PS S.AS se perciben así mismos personas capaces de alcanzar altos niveles de rendimiento en sus tareas.

Al analizar la relación existente entre los factores psicosociales, la autoeficacia percibida y el engagement, se identificó que no existe ninguna correlación positiva alta y perfecta ni negativa alta y perfecta, al igual que tampoco se identificó alguna correlación nula, lo que indica que en general estas correlaciones son muy débiles.

Es importante mencionar que aunque las relaciones que se establecen entre las variables son muy débiles, hay casos que llaman la atención; en su gran mayoría tanto los dominios como las dimensiones presentan más relación con la variable vigor, esto nos lleva a analizar que mientras existan factores psicosociales protectores y se trabaje para retroalimentarlos y fortalecerlos dentro de la Organización, los colaboradores desempeñaran sus funciones con mayores niveles de energía y se esforzaran por ejecutar sus tareas de manera óptima. También es importante mencionar que la variable vigor es la que mayor promedio presenta de las tres variables que componen el Engagement, reforzando la idea que los colaboradores asumen sus funciones con energía y entusiasmo.

En cuanto a las relaciones más débiles evidenciadas en el estudio entre los dominios y las dimensiones son las relacionadas con la variable absorción lo que nos permite pensar que los colaboradores de la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S no se encuentran altamente concentrados ni comprometidos con su empleo.

La revisión anterior resalta la importancia de establecer un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo con el objetivo de reducir y controlar la incidencia que se presenta en



el dominio demandas del trabajo especialmente en las dimensiones que se encuentran en riesgo alto.

11. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta está enfocada en intervenir los factores de riesgo que fueron evidenciados en la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S con la finalidad de generar herramientas para mejorar el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores y de esta manera incrementar los niveles de rendimiento en las tareas asignadas. Se pretende que dicha propuesta sea una propuesta integradora teniendo en cuenta las necesidades de los colaboradores y no perdiendo de vista que en la actualidad la salud y seguridad en el trabajo tiene una mirada de prevención y ya ha logrado superar la postura asistencialista con la que las Organizaciones la venían abordando.

11.1 Objetivo General

- Implementar un programa de salud, seguridad y bienestar en el trabajo que permita promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo de los colaboradores de la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S, con el fin de preservar su calidad de vida y mejorar las condiciones de seguridad y protección.

11.2 Objetivos específicos

- Disminuir los niveles altos de riesgo del dominio demandas del trabajo para los colaboradores la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S, específicamente en las dimensiones demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas de la jornada del trabajo.
- Fortalecer los factores de riesgo medio evidenciados en la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S con la finalidad de convertirse en un futuro en factores protectores.

11.3 Apuesta Teórica

La Salud Ocupacional, a partir de la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1072 de 2015 que se entenderá como Seguridad y Salud en el Trabajo , definida como la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo y a su vez esta busca con la participación de varias profesiones y con el compromiso activo de todos los niveles de la empresa, optimizar las condiciones de trabajo y de salud de la población trabajadora, mediante acciones coordinadas de promoción y prevención de la salud, así como la prevención y el control de los riesgos, de manera que faciliten el bienestar de la comunidad laboral y la productividad de la empresa. (Ministerio de Trabajo, 2014).

Por lo anterior, en dicha propuesta se abordará la implementación de un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo que garantice el mejoramiento continuo, permanente y el seguimiento de las Condiciones de Salud y de Trabajo, así como el bienestar de los colaboradores para que se desempeñen de una manera saludable, adecuada y eficiente, permitiendo su crecimiento personal, familiar y a la vez el mejoramiento de la productividad de la Empresa Productos y Servicios PS S.A.S.

Desde la postura de Asa Cristina Laurell en su documento Proceso de Trabajo y Salud, se aborda

el pensamiento clásico de salud ocupacional entiende "el trabajo" como un problema ambiental, dado que pone al trabajador en contacto con agentes químicos, físicos, biológicos y psicológicos que le causan accidentes o enfermedades. Esta conceptualización, claramente,

reproduce la forma tradicional de la medicina que ve la enfermedad como un fenómeno biológico que ocurre en el individuo.

Por tal motivo dicha propuesta está encaminada en la implementación de un programa de Seguridad y Salud en el Trabajo que pretende disminuir los factores de riesgo a los cuales están expuestos los colaboradores por desempeñar las tareas asignadas, se debe tener en cuenta que existe una estrecha relación entre el trabajo y la salud y desde esta perspectiva el ser humano debe ser abordado desde una mirada integral, donde sean satisfechas todas las necesidades de su ser y no solo las relacionadas con el hacer y el tener. Por eso desde hace algún tiempo las empresas están cumpliendo con la normatividad vigente ya que están preocupados por los altos índices de enfermedades laborales, accidentes laborales que ponen en riesgo la integridad de sus colaboradores.

11.4 Desarrollo de la propuesta de intervención

Tabla 22. Cuadro resumen intervención

PROGRAMA	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	RESPONSABLES
DE SALUD EN EL TRABAJO	Implementar un programa de estilos de vida saludables con los colaboradores de la Empresa	Talleres sobre autocuidado, autoestima, alimentación saludable, promoción de la salud y prevención	Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo. ARL Área de Talento Humano

	Productos y Servicios PS S.A.S.	de la enfermedad y acondicionamiento físico.	(seguimiento).
DE BIENESTAR LABORAL	Diseñar e implementar un plan de capacitación que responda a las necesidades de los colaboradores.	<p>Capacitaciones en: * Resolución de Conflictos, proyecto de vida, trabajo en equipo.</p> <p>*Aprovechamiento del tiempo libre Trabajo Vs Familia.</p> <p>*Establecer convenios con instituciones educativas para la promoción de la educación formal y no formal (SENA - CONFA).</p> <p>*Realizar un estudio de los puestos de trabajo</p>	Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo. ARL Área de Talento Humano (seguimiento).



		con la finalidad de reducir el impacto que genera entre los colaboradores.	
DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Diseñar e implementar un plan de trabajo seguro para sus colaboradores	<p>*Realización de las pausas activas según las tareas que sean ejecutadas por cada uno de los colaboradores.</p> <p>*Taller sobre ergonomía para obtener una información clara y oportuna sobre las posturas que debe asumir el colaborador dependiendo de las tareas asignadas.</p> <p>*Uso adecuado de los elementos de protección personal con la finalidad de</p>	Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo. ARL Médico Ocupacional. Área de Talento Humano (seguimiento).



		<p>brindar protección a cada uno de los colaboradores.</p> <p>* Análisis de las condiciones ambientales en las que los colaboradores ejecutan sus tareas y de esta manera disminuir los riesgos a los que están expuestos.</p> <p>*Crear y mantener el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo con la finalidad de vigilar las acciones desempeñadas por los colaboradores.</p> <p>*Realizar los exámenes médicos periódicos con la</p>	
--	--	---	--



		finalidad de conocer el estado de salud de los colaboradores.	
--	--	--	--

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(PNUD), P. d. (2013). *Informe sobre Desarrollo Humano. El Salvador 2013*. Recuperado el 2017, de https://issuu.com/pnudsv/docs/informe_pnud_idhes-2013_fce38dfc79c902

Bandura. (2014). Recuperado el 2017, de Teoría de la autoeficacia de Bandura (Bandura 1977, 1980, 1991, 1997): cw.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

Daza, F. M., & Perez Bilbao, J. (s.f). *Psicología Centro Nacional de Condiciones de Trabajo*. Recuperado el 2017, de http://www.insht.es/InshtWebContenido/Documentación/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf

E. Alvarez, G. L. (1991). *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Recuperado el 2017, de El síndrome del Burnout o el desgaste profesional: Revisión de estudios: <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>

Especialización en Gerencia del Talento Humano. (11 de Noviembre de 2016). *Universidad de Manizales, posgrados*. Obtenido de http://www.umanizales.edu.co/u/carreras/posgrados/esp_gerencia_talento/html/propositos.html

Goleman, D. (s.f). *Inteligencia emocional*. Recuperado el 06 de Febrero de 2017, de Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=NzKpmoTZgBU>

León, B. M. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 2017, de [https://scholar.google.com.co:
http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf](https://scholar.google.com.co/http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf)

León, B. M. (Noviembre de 2010). *Universidad Autónoma de Madrid*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20
PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf)

Llorens, J. T. (Mayo de 2015). *www.scielo.isciii.es*. Recuperado el 2017, de Anales de Psicología: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-
97282015002200227](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015002200227)

Llorens, J., & Tripijana, S. (07 de Enero de 2014). Obtenido de [http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/fomentando-
empleados-engaged-el-rol-del-lider-y-de-la-autoeficacia](http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/fomentando-empleados-engaged-el-rol-del-lider-y-de-la-autoeficacia)

Manteca Sanchez, A. J., & Durán Durán, M. A. (2009). *www.trabajosocialmalaga.org*. Recuperado el 2017, de Colegio Profesional de Trabajo Social de Malaga: www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_3.pdf

Manteca Sánchez, A. J., & Durán Durán, M. A. (25 de enero de 2017). *Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre administración y tercer sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales*. Obtenido de http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/51_3.pdf

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.

Ministerio de Trabajo. (Mayo de 2014). *www.mintrabajo.gov.co*. Obtenido de
<file:///C:/Users/W/Downloads/Programa%20Sistema%20de%20Gestion%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>

Moreno Jiménez, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico. *ORP Journal*, 4 - 18.

Moreno Jiménez, B., & Baez Leon, C. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado el 2017, de
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Ocampo Bustos, R. M., Juarez Garcia, A., & Arias, F. (Diciembre de 2015). *Liberabit*. Recuperado el 2017, de Scielo. Peru:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200004&script=sci_arttext

OIT, O. I. (Agosto de 2004). Obtenido de http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Paula Andrea Montoya Zuluaga, S. M. (2012). Recuperado el 2016, de Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement:
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>

Peiró*, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 68 - 82.

Sevilla, S. S., Gestoso, C. L., & Rubio, J. M. (2006). *Ansiedad y Estres*. Recuperado el 2017, de <https://scholar.google.com.co>:

https://scholar.google.com.co/scholar?q=La+autoeficacia+percibida+en+el+afrontamiento+de+riesgos+laborales+psicosociales+como+variable+moduladora+del+burnout+de+Jose+Maria+Leon+Rubio&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1

Shaufeli, M., Salanova, E., & Bresó, W. B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de autoeficacia en el estudio del Burnout y del Engagement. *Ansiedad y Estrés*, 17.

Tripiana, J., & Llorens, S. (07 de Enero de 2014). *Fomentando Empleados Engaged: El rol de líder y de la Autoeficacia*. Obtenido de <http://www.wont.uji.es/publicaciones/articulos/articulos-listado/item/fomentando-empleados-engaged-el-rol-del-lider-y-de-la-autoeficacia>

Universidad de Cantabria. (s.f.). Obtenido de <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>

UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE. (Noviembre de 2011). Obtenido de Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo : http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Ventura, M., Llorens Gumbau, S., & Salanova. (s.f). *RepositoriUniversitat Jaume I*. Recuperado el Enero de 2017, de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/78566>

Ventura, M., Llorens, S., & Salanova, M. (2006). *El rol de la autoeficacia en el estudio del Engagement*. Obtenido de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78566/forum_2006_4.pdf?sequence=1

- Villalobos, G. (2010). *Factores de riesgo sicosocial*. Recuperado el 18 de diciembre de 2016, de www.fasecolda.com/:
http://www.fasecolda.com/files/7314/4969/7573/Gloria_Villalobos._2010._Factores_de_riesgo_psicosocial._Pontificia_Universidad_Javeriana.pdf
- Y. F. Silva, M. C. (Julio de 2013). *Boletín de Psicología*. Recuperado el 2017, de Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios:
<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N108-3.pdf>
- Zambrano Chávez, N. (14 de Marzo de 2009). *Inteligencia emocional*. Recuperado el 04 de Febrero de 2017, de <https://es.slideshare.net/sistematizacion/inteligencia-emocional-1144462>