

Fecha de elaboración: 15 Octubre 2020			
Tipo de documento	TID:	Obra creación:	Proyecto investigación: X
Título: Afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio en el primer semestre de 2020			
Autor(es): Merlin Karina Montero Chaverra Cod. 11203023; Angela Patricia Zúñiga Reyes Cod. 11203034			
Tutor(es): Juan Carlos Acosta			
Fecha de finalización: 26 octubre de 2020			
Temática: Afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica.			
Tipo de investigación: Observacional de tipo mixto, de corte transversal y diseño explicativo secuencial.			
<p>Resumen: El personal sanitario, a partir de la escala (bajo, medio, alto) propuesta en esta investigación, manifiestan sentirse en nivel medio, revelando que se encuentran enfrentados a situaciones de ansiedad y altibajos que afectan su estabilidad emocional y repercuten en su desempeño laboral. El objetivo de esta investigación es identificar cuáles son las características que afectan el desarrollo de las actividades diarias del personal, por medio de un estudio mixto, a través de un cuestionario a médicos y usuarios de la institución entre los 30 a 50 años. Teniendo en cuenta que Emermédica cuenta con 1 200 trabajadores aproximadamente, se establece un margen de error del 9 % y un nivel de confianza del 90 %, para obtener la muestra estimada de 108 personas, las que se dividieron en partes iguales. El resultado muestra que las respuestas obtenidas de usuarios y médicos, no se encuentran lejos una de la otra, ya que las personas si bien no están enfermas, están en el límite de padecer enfermedades derivadas de allí, de acuerdo a lo anterior se logró concluir que el déficit, es una problemática que se está desarrollando con fuerza en Emermédica y que repercute en todos los ámbitos del personal sanitario.</p>			
Palabras clave: Personal sanitario; síndrome de Burnout; desempeño laboral; afectación.			

Planteamiento del problema: La no conformidad laboral es un componente que se relaciona directamente con el bajo rendimiento de un trabajador y que se convierte en un factor importante ya que, pese al gran esfuerzo de las compañías por ampliar y realizar mejoras en infraestructura, bienestar, etc., sus esfuerzos no son suficientes para afrontar los problemas de sobrecarga y rendimiento laboral. Hablando específicamente de la institución Emermédica, aunque dentro de la estructura Organizacional administrativa existan áreas como bienestar, salud ocupacional y recursos humanos, que brindan espacios para disfrutar distintas actividades de integración, socialización, e incluso de apoyo psicológico, por sus horarios extensos, cubrimientos en diversos puntos de atención a lo largo del día, en ocupaciones y tareas diarias, no es fácil que todo el personal participe al 100 % en dichas actividades, y aunque una minoría logra tener el tiempo de asistir a las campañas, aseguran sentirse incómodos por la falta de privacidad que manejan y sienten que afecta su estabilidad emocional y desarrollo laboral.

Pregunta: ¿Cuáles son las afectaciones en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre de 2020?

Objetivos:

Objetivo general: Analizar cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre de 2020.

Objetivos específicos:

Consultar investigaciones desarrolladas en los últimos 5 años para conocer diversas percepciones del déficit laboral y relacionar estas con los factores que afectan el desempeño laboral del personal de Emermédica

Elaborar una herramienta basada en el método de medición de un cuestionario, que permita validar los factores que afectan el desempeño laboral del personal de Emermédica y a sus usuarios a nivel regional (Bogotá - Villavicencio).

Diseñar e implementar una estrategia de apropiación social de conocimientos en donde se divulguen las razones y efectos del bajo rendimiento laboral, a partir de la información recolectada.

Marco teórico: Antecedentes: La presente investigación tuvo como objetivo la identificación de la afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre del año 2020, para ello se requiere de una conceptualización basada en otros estudios realizados sobre temas relacionados al central de la presente, a continuación, se encontrarán algunos de ellos, de manera internacional y nacional en un rango de 5 años atrás.

Dentro de los artículos científicos e investigaciones realizadas en el transcurso de los años, los cuales indagan el desempeño laboral en los trabajadores de los diferentes sectores de la economía, no se puede no correlacionar este con la satisfacción laboral, es por esto que se hará una retrospectiva de ambas, en la investigación.

Contexto de la organización: Emermédica como se nombró anteriormente es una empresa que lleva muchos años en el mercado asistencial, brindando servicios de consulta médica domiciliaria, atención pre hospitalaria de urgencias y emergencias médicas. “más información página N° 7”

Método: El presente estudio es observacional de tipo mixto, de corte transversal y diseño explicativo secuencial, es decir que se realiza una observación a las respuestas que se obtienen de la encuesta realizada al personal sanitario y a los usuarios de Emermédica, de manera cuantitativa para poder dar una explicación a las cualidades que pueden reflejar en el estudio, los que participaron de la misma, se indica que es de corte transversal puesto que con este método se determina la prevalencia de una enfermedad en el grupo de personas que realizaron la encuesta. La técnica de encuesta fue implementada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener datos en tiempos cortos y de manera eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica, ya que permite obtener información y medir las características de la población de manera estadística. La encuesta se aplica a 108

personas en total, entre 30 a 50 años. 54 usuarios de clínicas de Bogotá y Villavicencio y 54 personal sanitario en estas mismas locaciones. “más información página N° 45”

Resultados, hallazgos u obra realizada: Teniendo en cuenta que se clasificó la encuesta en 3 indicadores, se puede analizar después de tabulados los resultados del personal sanitario, que su promedio general se encuentra entre el nivel medio y alto, con una ponderación total de 96 % (38 % medio y 58 % alto). Estos resultados obtenidos indican que la incidencia y el desgaste laboral que están teniendo las actividades diarias del personal sanitario de Emermédica, se está viendo afectado mayormente por el cansancio emocional y la despersonalización. Sufrir aspectos como sentirse cargado emocionalmente, desmotivado para enfrentar nuevas jornadas laborales, exceso de trabajo, altos niveles de estrés o exceso de trabajo, impacta negativamente generando sentimientos de insensibilidad para tratar con sus pacientes, endurecimiento emocional y hasta pérdida del interés por lo que ocurra con sus pacientes. “más información página N° 50”

Conclusiones: Se logró analizar los resultados de las herramientas de investigación aplicadas y se consigue identificar el nivel de desarrollo de los factores del déficit laboral manifestado en el personal sanitario de Emermédica. A partir de la aplicación de un cuestionario a médicos y usuarios de manera correlacional, se evidencia que el ritmo de trabajo del personal sanitario es excesivo, sus tiempos de descanso físico es poco y su lapso de receso mental es casi nulo, lo que arroja que un gran porcentaje de personal soportan desnivel emocional, irritabilidad, ansiedad, tristeza y hasta depresión. Todos estos síntomas fueron los hallazgos más notorios, por lo que es muy evidente la baja significativa en el desempeño laboral. “más información página N° 59”

Productos derivados: Poster de investigación, artículos, libros, ponencias, etc.

**Afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las
ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre de 2020**

**Merlín Karina Montero Chaverra
Cod. 11203023**

**Angela Patricia Zúñiga Reyes
Cod. 11203034**

**Corporación Universitaria Unitec
Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Bogotá D.C
19 de octubre de 2020**

**Afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las
ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre de 2020**

**Merlín Karina Montero Chaverra
Cod. 11203023**

**Angela Patricia Zúñiga Reyes
Cod. 11203034**

**Juan Carlos Acosta
Director**

**Corporación Universitaria Unitec
Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización en gestión de la seguridad y salud en el trabajo**

**Bogotá D.C
19 de octubre de 2020**

Tabla De Contenido

Resumen	1
Palabras clave	1
Problema de investigación	2
Justificación	4
Pregunta de investigación	6
Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Marco teórico	7
Antecedentes	7
Contexto de la organización	19
Marco Legal	23
Estado del arte	26
Método	45
Tipo de investigación	45
Nivel de investigación	46
Técnica de investigación	46
Población y muestreo	47
Resultados o hallazgos	50
Cuestionario al personal sanitario de Emermédica	50
Primer bloque cansancio emocional.	50
Segundo bloque - despersonalización	51
Tercer bloque realización personal	52
Análisis cuestionario al personal sanitario de Emermédica.....	53
Cuestionario a los usuarios de Emermédica	54
Primer bloque percepción cansancio emocional.....	54
Segundo bloque percepción despersonalización.....	55
Tercer bloque percepción realización personal.....	56
Análisis cuestionario a los usuarios de Emermédica.	56
Análisis Correlacional	57
Conclusiones	59
Listado de referencias	61
Anexos	70

Tabla de figuras

Figura 1. Ubicación de la sede principal en la ciudad de Bogotá.	20
Figura 2. Ubicación sede dos en la ciudad de Bogotá.	20
Figura 3. Ubicación sede principal en la ciudad de Villavicencio.	21
Figura 4 Grafica N° 1 cuestionario personal sanitario primer bloque	50
Figura 5. Grafica N° 2 cuestionario al personal sanitario segundo bloque	51
Figura 6. Grafica N° 3 cuestionario personal sanitario tercer bloque	52
Figura 7. Grafica N° 4 cuestionario usuarios Emermédica primer bloque	54
Figura 8. Grafica N° 5 cuestionario usuarios Emermédica segundo bloque	55
Figura 9. Grafica N° 6 cuestionario usuarios Emermédica tercer bloque	56
Anexo 3. Figura 10. Matriz de riesgos de los cuestionarios practicados.	81
Anexo 4. figura 11. Estrategia de apropiación social	82
Anexo 5. Figura 12. Carta de Aval del cuestionario aplicado	83

Índice De Tablas

Tabla 1. Antecedentes	7
Tabla 2. Datos epidemiológicos acerca del Burnout	14
Tabla 3. Secuencia de aparición del Burnout	15
Tabla 4. Clasificación de niveles del Burnout	17
Tabla 5. Marco legal	23
Tabla 6. Estado del Arte	26
Tabla 7. Indicadores de agotamiento laboral	48
Tabla 8. Valores de referencia	48

Tabla de anexos

Anexo 1. <i>Cuestionario al personal médico de Emermédica</i>	70
Anexo 2 <i>Cuestionario usuarios de Emermédica</i>	75
Anexo 3. Figura 10. Matriz de riesgos de los cuestionarios practicados.	81

Resumen

El personal sanitario, a partir de la escala (bajo, medio, alto) propuesta en esta investigación, manifiestan sentirse en nivel medio, revelando que se encuentran enfrentados a situaciones de ansiedad y altibajos que afectan su estabilidad emocional y repercuten en su desempeño laboral. El objetivo de esta investigación es identificar cuáles son las características que afectan el desarrollo de las actividades diarias del personal, por medio de un estudio mixto, a través de un cuestionario a médicos y usuarios de la institución entre los 30 a 50 años. Teniendo en cuenta que Emermédica cuenta con 1 200 trabajadores aproximadamente, se establece un margen de error del 9 % y un nivel de confianza del 90 %, para obtener la muestra estimada de 108 personas, las que se dividieron en partes iguales. El resultado muestra que las respuestas obtenidas de usuarios y médicos, no se encuentran lejos una de la otra, ya que las personas si bien no están enfermas, están en el límite de padecer enfermedades derivadas de allí, de acuerdo a lo anterior se logró concluir que el déficit, es una problemática que se está desarrollando con fuerza en Emermédica y que repercute en todos los ámbitos del personal sanitario.

Palabras clave

Personal sanitario; síndrome de Burnout; desempeño laboral; afectación.

Problema de investigación

La no conformidad laboral, es un componente que se relaciona directamente con el bajo rendimiento de un trabajador y que se convierte en un factor importante ya que, pese al gran esfuerzo de las compañías por ampliar y realizar mejoras en infraestructura, bienestar, etc., sus esfuerzos no son suficientes para afrontar problemas de sobrecarga y rendimiento laboral.

Hablando específicamente de la institución Emermédica, aunque dentro de la estructura Organizacional administrativa existan áreas como bienestar, salud ocupacional y recursos humanos, que brindan espacios para disfrutar distintas actividades de integración, socialización, e incluso de apoyo psicológico, por sus horarios extensos, cubrimientos en diversos puntos de atención a lo largo del día, ocupaciones y tareas diarias, no es fácil que todo el personal participe al 100 % en dichas actividades, aunque una minoría logra tener el tiempo de asistir a las campañas, aseguran sentirse incómodos por la falta de privacidad que manejan y sienten que afecta su estabilidad emocional y desarrollo laboral.

«Se conoce la Guía Práctica de Salud Laboral, el déficit laboral se manifiesta por síntomas como el estrés, fatiga, insomnio que nos presenta pérdida a corto plazo de la memoria, tristeza, enojo, irritabilidad, apatía y gran desmotivación o frustración» (Mayo Clinic, 2019); (Castillo Ramirez, 2000). «Estos síntomas, producen de forma indirecta un bajo desempeño laboral, afectación en la salud del trabajador, mala relación interpersonal, entre otros, ya que se considera que el personal sanitario es una de las poblaciones con mayor posibilidad de padecer este tipo de enfermedades y por ende es necesario realizar análisis del entorno y dictaminar las etiologías que lo acusan.»

«Una de las áreas que se ha investigado principalmente, ha sido el área de urgencias donde se evidencia que Colombia es el país que cuenta con mayor número de publicaciones sobre el bajo rendimiento laboral, en esa ocupación con un porcentaje de 38.6 %. Siendo así, se constituye el servicio urgencias como el área de mayor exposición diaria a

situaciones generadoras de estrés, que no son mitigadas a partir de los protocolos de actuación y de la preparación adecuada de profesionales» (Rueda et al., 2018)

Ahora bien, Emermédica, según su portal web oficial, es una compañía con más de 25 años de experiencia en Colombia, que cuenta con excelente personal médico y adecuado trato hacia sus pacientes, lo que contribuye a que sea una entidad deseada por los usuarios; sin embargo, el alto volumen de pacientes debe implicar mayor exigencia al personal, incremento en horas de trabajo, mayor manejo de atención al cliente, rendimiento ineficaz, etc., lo cual, no se ha establecido pero se pretende investigar con el presente proyecto.

Es por esto que se apoya la investigación en autores como “Motowidlo (2003) quien define el concepto de rendimiento laboral, como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado,” (Blogspot, 2017); en otras palabras, puede definirse como una situación en la que los empleados pierden la capacidad de tener automotivación, participación y compromiso con la compañía, tomando en su lugar una actitud de indisciplina y falta de atención, lo cual representa directa o indirectamente disminución del desarrollo de las actividades diarias.

Justificación

La presente investigación tienen la finalidad de analizar las características que influyen en el bajo desempeño laboral de los trabajadores de empresa Emermedica, contribuyendo por medio de los hallazgos y las conclusiones al área administrativa de esta compañía para que busque nuevos métodos o herramientas para la verificación de la salud física, mental y emocional de sus trabajadores, proponiendo estrategias de trabajo que minimice el mal estado de sus colaboradores y de esta manera se prevengan temas como el agotamiento, el estrés, la fatiga, el bajo rendimiento laboral, entre otras.

Los motivos que nos llevaron a investigar las causas del déficit laboral, se centran en querer conocer de la población de estudio, es decir personal sanitario, el nivel de exposición al déficit laboral para pretender a ayudar y alertar acerca de los peligros, así como generar conocimientos a la institución que ayuden en el tratamiento de los efectos producidos por el desconocimiento sobre el bajo desempeño laboral.

Es por esto que se decide iniciar con conceptos básicos según investigaciones como «*La Promoción de la Salud como Estrategia para el Fomento de Estilos de Vida Saludables*» (More, 2020) , que habla de cómo llevar una vida saludable, de la importancia de cumplir horas adecuadas de trabajo, mantener una alimentación equilibrada, manejar de buena manera el estrés, tener buena higiene de sueño, etc.

La mayoría de las empresas Colombianas, se rigen bajo normas como «Resolución 2400 de 1979: Se crea el estatuto de seguridad industrial, Ley 9 de 1979: Código sanitario nacional, Resolución 1016 de 1989: Establece el funcionamiento de los programas de SG-SST en las empresas, Decreto 2566 de 2009: Se emite la tabla de enfermedades profesionales., leyes de protección y cuidado y riesgos», (Isotools, 2017) , donde deben constantemente analizar los peligros a los que están expuestos y generar acciones para mitigar o eliminar el riesgo, sin embargo, no todas logran cumplir a cabalidad con lo solicitado, ya sea por falta de personal capacitado en SG SST, minimización de costos, o

por desacato y su desatención repercute directamente en su talento humano, y esto a su vez generan indirectamente en daños para la compañía.

Por este motivo esta investigación se busca que el área administrativa correspondiente de Emermédica, búsqueda de nuevos métodos de verificación de la salud física, mental y emocional de sus trabajadores, proponiendo estrategias de trabajo que minimice el mal estado de sus colaboradores y prevenga temas como el agotamiento, el estrés, la fatiga, el bajo rendimiento laboral, entre otras.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las afectaciones en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre de 2020?

Objetivos

Objetivo general

Analizar cuáles son los factores que afectan el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio, en el primer semestre de 2020.

Objetivos específicos

Consultar investigaciones desarrolladas en los últimos 5 años para conocer diversas percepciones del déficit laboral y relacionar estas con los factores que afectan el desempeño laboral del personal de Emermédica

Elaborar una herramienta basada en el método de medición de un cuestionario, que permita validar los factores que afectan el desempeño laboral del personal de Emermédica y a sus usuarios a nivel regional (Bogotá - Villavicencio).

Diseñar e implementar una estrategia de apropiación social de conocimientos en donde se divulguen las razones y efectos del bajo rendimiento laboral, a partir de la información recolectada.

Marco teórico

Antecedentes

La presente investigación tuvo como objetivo la identificación de la afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio en el primer semestre del año 2020, para ello se requiere de una conceptualización basada en otros estudios realizados sobre temas relacionados al central de la presente, a continuación, se encontrarán algunos de ellos, de manera internacional y nacional en un rango de 5 años atrás.

Tabla 1. *Antecedentes*

Año	Clasificación	Descripción	Link de referencia
2018	Internacional	Formalización del empleo y su impacto en el	https://revistas.ulade
2019		desempeño laboral de los trabajadores en el Distrito de Chimbote, 2018-2019 (Carruitero, Martínez, Benites, Lujan, & Medina, 2020)	ch.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2285
2019	Internacional	Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir (Celis Becerra, 2020)	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44545/Celis_BDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2019	Internacional	El clima organizacional en el desempeño laboral en el equipo de comercialización de una empresa Farmacéutica en el 2019 (Águila, 2019)	http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2515/IND_T030_40829075_M%20%20%20LOZANO%20DEL%20AGUILA%20SANDRA%20VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2019	Internacional	Job Rotation and Work Performance of Nurse Practitioners at a Specialized Healthcare Center	http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2

		Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado (Avellaneda et al., 2019)	346-3414-cuid-10-2-e626.pdf
2018	Nacional	Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar (Ramos et al., 2018)	http://www.ub.edu/oaipd/wp-content/uploads/2020/03/Dialnet-EstresOcupacionalYEvaluacionDeDesempenoEnDocentesU-6860592.pdf
2019	Nacional	Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA-Cajamarca (Br. Salazar Saldaña, 2019)	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAlloved=y

Fuente: (Propia)

Dentro de los artículos científicos e investigaciones realizadas en el transcurso de los años, los cuales indagan el desempeño laboral en los trabajadores de los diferentes sectores de la economía, no se puede no correlacionar este con la satisfacción laboral, es por esto que se hará una retrospectiva de ambas en la investigación.

El desempeño laboral fue definido por “Milkovich y Boudrem (1994) como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo establecidos, años después él autor Chiavenato expone que el desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es imprescindible para la empresa, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, mientras que, por otro lado la doctora y licenciados Margarita Chiang Vega, Gustavo Méndez Urrea, Gonzalo Sánchez Bernaldes plantean que existen varios de criterios que podrían usarse al estimar el desempeño laboral, como lo son las capacidades, las habilidades, las necesidades y las cualidades ya que son

peculiaridades que interactúan con el objetivo del trabajo y de la empresa, la unificación de todos estas afectan los resultados.” (Vega & Neira, 2015)

Teniendo en cuenta lo anterior podemos inferir que para poder definir el desempeño laboral es necesario contextualizar la satisfacción laboral, la cual tiene diversas teorías de la motivación que explican centralmente este término, entre ellas están:

- La teoría de los factores, que básicamente son dos categorías independientes pero que influyen de la misma manera en el comportamiento del ser humano, la primera de estas categorías está conformada por los factores satisfactores que se centran en el logro del trabajo, como, por ejemplo: un logro o reconocimiento, el progreso, la posibilidad de desarrollo y la responsabilidad en una actividad; la segunda categoría está conformada por los factores in-satisfactores: son los factores que afectan de manera externa la motivación del empleo, es decir, la política de la organización, las relaciones con los compañeros de trabajo, el trato de los supervisores, el salario y las condiciones de trabajo. (Ruiz, 2010)
- La teoría de Murray es la que consiste en que muchas de las necesidades del ser humano no son conscientes, estas pueden ser satisfechas sin siquiera la persona percatarse de esto, para poder medir y explicar estas necesidades de una mejor manera diseñó el test de apercepción temática (TAT), el cual consiste en construir historias con imágenes ambiguas, las cuales van desarrollando las necesidades que tiene y anhela en ese momento. (Manene, 2012)

Tomando en cuenta lo mencionado podemos deducir que la satisfacción depende de la perspectiva que tiene la persona en ese momento y de cómo su entorno, su ambiente y sus pensamientos afectan el grado de la misma en un individuo. Básicamente el nivel de satisfacción de una persona en el trabajo depende del balance entre lo que tiene y lo que quiere.

Luego de entender las bases de estos dos términos y saber que su concepto se basa principalmente en el estado de la parte psicología de la persona y como un cambio en el entorno o ámbito del individuo afecta de manera significativa su manera de pensar ante la parte personal, social y laboral, se puede indagar e investigar a profundidad las enfermedades que pueden afectar el desempeño y la satisfacción laboral.

La salud mental en el trabajo es una de los temas que deben ser prioridades en una empresa porque, existen cientos de factores que pueden afectar la salud mental de un trabajador, las principales causas de esto son la sobrecarga laboral de manera repetitiva, la facilidad de herramientas para el adecuado desarrollo de sus actividades, el acoso y la intimidación por parte de los superiores. Por tal razón es que “Houtman & Kompier (1998), definen a la salud mental como un estado de bienestar psicológico y social del individuo en un entorno sociocultural dado, facilitando estados de ánimo y afectos positivos, como, por ejemplo: placer, satisfacción y comodidad; o negativos como: ansiedad, estado de ánimo depresivo e insatisfacción.” (Vélez & Carrasca, 2017)

Por otra parte, una de las causas de la mayoría de las enfermedades a nivel general y que afecta en su mayoría a la salud mental de cualquier trabajador y en este caso al personal sanitario es el estrés que inicia prácticamente desde que el personal finaliza su parte académica y se incorpora en el mundo laboral. (Celis et al., 2001), uno de los conceptos del estrés es el que da la Comisión Europea, que lo define como el «conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo » (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002). Es decir que el estrés como tal no es la presentación de cada una de las reacciones nombradas anteriormente si no el agotamiento físico que causa la acumulación de las reacciones en un mismo entorno, lo que produce un deterioro en el rendimiento del trabajador o de la misma compañía si se presentan varios individuos que fueron expuestos a la misma situación,

En otras palabras el estrés laboral es el que se produce por la repetitiva e intolerante presión que tiene nacimiento en el entorno de trabajo, ocasionalmente es efecto del

desequilibrio entre la exigencia laboral y propia de una persona para cumplir con una actividad en específico y los recursos disponibles que brinda la organización para el cumplimiento eficiente de dicha actividad, (Prevecon, 2018).

En este sentido “el estrés laboral fue mencionado por primera vez en el año 1935, por Hans Selye para describir que el estrés es una respuesta de adaptación del organismo ante diferentes estresores, en ese momento fue catalogado como el síndrome general de adaptación, dentro de la investigación de este síndrome Selye estructuro tres etapas para el estrés.

1. Alarma: el cuerpo empieza a desarrollar síntomas como inquietud o ansiedad al sentirse acorralado por el ente estresor
2. Adaptación: el cuerpo empieza a reaccionar de manera menos agresiva para el mismo tratando de lidiar con él entre estresor, generando menos resistencia al mismo, menos rendimiento de la persona en las actividades, etc.
3. Agotamiento: el cuerpo ha perdido la batalla ya que cedió totalmente ante el entre estresor, es aquí donde la enfermedad ya es irreversible.

Analizando esta enfermedad y guiando la investigación sobre la misma en dirección al personal sanitario se logró identificar que el estrés en los profesionales de esta rama tiene un porcentaje bastante elevado, en una investigación realizada en el año 2017 en la ciudad de Cali, se obtuvo un porcentaje del nivel de estrés en el personal de la salud evaluado (595 participantes), en el que las cifras fueron realmente alarmantes, ya que es una prueba clara de que este tipo de estrés es perjudicial para la salud de los trabajadores, es decir, que del personal evaluado entre el 25 % y el 100 % tienen un estrés severo que se ve reflejado en problemas fisiológicos con el 28.6 %, presentando molestias generales como dolor de cuello, espalda y tensión muscular.” (Prowesk & Ortiz, 2017).

Basándonos en los porcentajes anteriormente mencionados podemos deducir que no solo se ven expuestos a un estrés por carga laboral, si no que la presión social por siempre estar en el límite de sus capacidades, enfrentarse a los familiares de los pacientes, todas las

situaciones de conflicto por las que se rodea pueden ser también uno de los detonantes del estrés en estos profesionales.

Como es evidente el estrés no es una enfermedad mental que llegue de golpe, por lo cual se considera que «es una enfermedad silenciosa y que se presenta siguiendo las etapas anteriormente mencionadas» (Sanitas, s.f.)

Otra de las enfermedades que puede afectar el desempeño y el rendimiento laboral es la depresión que según la Organización Mundial de la Salud esta se define como, «un trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia de tristeza, pérdida de interés o placer, sentimientos de culpa o falta de autoestima, trastornos del sueño o del apetito, sensación de cansancio y falta de concentración » (Organizacion Mundial de la Salud, s.f.), que a su vez tiene características similares al concepto de la real academia de la lengua española que lo describe a manera de «Síndrome caracterizado por una tristeza profunda y por la inhibición de las funciones psíquicas, a veces con trastornos neurovegetativos» (Real Academia Española, s.f.), por lo que podemos decir que la depresión si afecta notoriamente el desempeño laboral de un trabajador que la posee.

En concordancia con el concepto anteriormente dado podemos indicar que la depresión según Hollon y Beck en 1979 “define la depresión como un síndrome que realiza la interacción entre varias modalidades, la somática, la afectiva, la conductual y la cognitiva.” (Alonso., 2009). Ahora bien, de manera mundial esta enfermedad es considerada como un tema de salud pública, debido al gran impacto que tiene en el entorno que rodea a quien la padece, bien sea en el ámbito, laboral, familiar, social, amoroso, etc. por tal razón es catalogada como la enfermedad del siglo XXI (Ministerio de Salud, 2017).

Del mismo modo que cualquier otra enfermedad esta tiene una sintomatología y unas posibles causas, debido a que una situación depresiva en el trabajador se acompaña de un rendimiento laboral demasiado bajo, frecuentes escenas de aislamiento, etc. Por lo general las personas con depresión laboral suelen: ser apáticos, tener fatiga constante, irritabilidad, aumento de errores en la elaboración de las funciones, cambios en el peso, entre otras. Las

posibles causas de esta enfermedad pueden ser: que el ambiente laboral este fuera del control de la persona, condiciones de trabajo estresantes, falta de reconocimiento en el trabajo, etc. (Molina, s.f.)

Teniendo en cuenta los conceptos de esta enfermedad más claros y analizando las investigaciones realizadas sobre la misma en los trabajadores de la salud, se identificó que el personal sanitario de la ciudad de Medellín, también tiene indicadores elevados con relación a la depresión laboral, (Cuartas et al., 2018), 48 personas realizaron este estudio en la mayoría de los filtros el diagnóstico de la depresión grave fue del 48.7 %, lo que nos deja claro que el personal sanitario está sufriendo de esta enfermedad.

En relación a las enfermedades laborales que pueden causar un bajo desempeño en las actividades diarias de los trabajadores se encontró un síndrome que es igual o peor que las mencionadas anteriormente y que complementa esta investigación.

De manera análoga podemos indicar que “el síndrome de burnout inició siendo estudiado por el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger en 1974, en la ciudad de new york, este psiquiatra evaluó a personas voluntarias en una clínica para toxicómanos que padecían síntomas como la pérdida de energía, agotamiento máximo y depresión o ansiedad en su desarrollo laboral. Años siguientes en 1982, la psicóloga Cristina Maslach de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) - que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología, la doctora maslach describió el síndrome como el agotamiento emocional y la baja realización del ser rodeado de más personas en un ambiente de trabajo” (Morales & Murillo, Scielo, 2015)

En el año 2000, fue decretado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el Síndrome de Burnout como un riesgo laboral alto ya que denotaba una afectación en el estilo de vida de la persona que lo sufría y generaba una labor deficiente, mucho menor que una persona considerada apta para un puesto laboral. Generalmente, este tipo de personas,

sin un tratamiento oportuno, verá que sus funciones se verán entorpecidas por constantes cambios de humor, ausentismos, depresión, niveles altos de estrés, etc., que expondrán a la organización donde labore y como consecuencia dará a la empresa pérdidas económicas y retrasos en cumplimiento de metas.

«En países como Holanda, a partir de estudios realizados, se pudo observar que el 15 % de los trabajadores de todo tipo de organización económica, sufre o sufría de Burnout y se considera que “las pérdidas por esta enfermedad abarcan aproximadamente los 1.7 billones de euros; siendo las ocupaciones donde se brindan servicios de salud donde los individuos poseen más posibilidades de desarrollarlo: médicos, enfermeros, odontólogos y psicólogos.» (Morales & Murillo, Scielo, 2015)

Ahora bien, autores como García Izquierdo (1991) nos indica mediante su conocimiento lo que se ha venido desarrollando a lo largo de esta investigación: una persona expuesta a continúa relación con público, o “servicios humanos” como él lo llama, es más propensa a padecer de Burnout.

Tabla 2. *Datos epidemiológicos acerca del Burnout*

ESTUDIO	RESULTADOS
Kyriacou (1980)	25 % en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)	45 % en diversas profesiones
Maslach y Jackson (1982)	20-30 % en enfermeras
Henderson (1984)	30-40 % en médicos
Smith, birch y Marchant (1984)	12-40 % en bibliotecarios
Rosse, Jhonson y Crown (1991)	20 % en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17 % en enfermeras
Jorgesen (1992)	39 % en estudiantes de enfermería

Fuente: (Iglesias., s.f.)

“Smith, Bybee y Raish (1988) indicaron que el Síndrome Burnout era una condición médica tan invasiva como otra enfermedad y que incluso podría llegar a ser contagiosa (como un sarampión) si la causa raíz se encontraba dentro del mismo ambiente

organizacional y se está poco dispuesto a pactar una solución. Es ahí cuando aplica el dicho coloquial: “Una manzana podrida, pudre todo el cesto”. Frase icónica en este contexto.”

(Rueda et al., 2018)

En Colombia son escasos los estudios que se desarrollan sobre el síndrome de burnout, la mayoría de estas son de más de 10 años. Para iniciar en el 2002 se realizó una con personal sanitario en la ciudad de Bogotá, en el 2004 se realizaron dos, uno de ellos fue con auxiliares de enfermería en Medellín y el otro con médicos internos y residentes en Cali, en el 2006 con docentes del estado en Medellín, entre otros con el ámbito de la salud.

Como se puede observar, la mayoría de estos estudios en Colombia se presentan en las ciudades principales del país, con los métodos de la teoría de Maslach y con el instrumento psicométrico MBI en diferentes versiones.

Estos estudios y por los resultados que demuestran, «indican que su prevalencia es elevada en los diferentes ámbitos del mundo laboral en los que se realizaron y dan a conocer la importancia de conocer a profundidad sobre este síndrome con el fin de estar capacitados a la hora de plantear medidas de prevención que disminuyan su desarrollo y tengan un efecto positivo en la calidad de vida de los que ejercen esta profesión.» (Rueda et al., 2018)

Tabla 3. *Secuencia de aparición del Burnout*

AUTORES	SECUENCIA DE APARICIÓN DEL BURNOUT		
Golembiewki y cols (1988)	Despersonalización	Baja realización personal	Agotamiento emocional
Gold (1984)	Baja realización personal	Agotamiento emocional	Despersonalización
Maslach-Jackson (1988)	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal
Leiter y Maslach (1991)	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal
Farber (1991)	Despersonalización	Agotamiento emocional	Baja realización

Gil-Monte y Peiró (1995)	Baja realización personal	Agotamiento emocional	Despersonalización
-------------------------------------	------------------------------	-----------------------	--------------------

Fuente: (Pacheco, 2014)

A medida que se fue conociendo acerca de la enfermedad, se evaluaban las nuevas condiciones que adoptaban las personas que lo padecían, creando así un mapa del Burnout, para llegar hasta lo que hoy en día conocemos.

Burnout, como síndrome, ha sido estudiado en diferentes ámbitos profesionales como: administrativa, deportistas, docentes, vigilantes, pero primordialmente este estudio se enfoca más en las personas que tienen que ver con el desempeño de sus funciones en el labores asistenciales y servicios médicos, es decir, auxiliares de clínica, cuidadores de pacientes geriátricos, médicos de atención especializada y primaria, psicólogos y por último el área de enfermería. (Pacheco, 2014)

Teniendo en cuenta que la sobrecarga laboral es un tema que sobre estimula al ser humano y en gran medida, provoca en el individuo que paulatinamente adquiriera el SB. Jaramillo (2015) ha mencionado que:

La sobrecarga o estimulación excesiva son las situaciones en las que el trabajador está sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades, puede satisfacer, tales como: La sobrecarga cuantitativa, que se presenta cuando el trabajador realiza varias funciones en un corto tiempo, como consecuencia del gran volumen del trabajo y la estandarización de actividades que se llevan a cabo. Y que produce al trabajador disminución de la motivación, baja autoestima, absentismo

El síndrome no es resultado de un solo factor. Es consecuencia de varias y complejas causas a nivel laboral. Identifiquemos algunas.

1. Carga de trabajo
2. Conflictos en el trabajo y sentimiento de menosprecio.
3. Trabajar en un campo fuera de tus habilidades.
4. Trabajo que no satisface tus intereses.
5. Trabajos con mucha demanda de energía.

6. Aislamiento.
7. Desequilibrio entre la vida laboral, social y familiar, Social. (terapify, s.f)

Partiendo de lo anterior, cabe resaltar que la sobrecarga laboral es una situación negativa para cualquier persona, ya que puede afectar de manera significativa sus emociones y su personalidad y que además de otras enfermedades puede ocasionar riesgos psicosociales. La Organización Internacional del Trabajo, citado por Jaramillo (2015), define los riesgos psicosociales como:

Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias. (OIT,1986). Sumado a esto, es necesario comprender que todo lo anterior conlleva al síndrome de burnout o (síndrome del quemado)

El síndrome de burnout se manifiesta de forma espontánea, cambios de conductas, deterioro en el rendimiento laboral, pérdida de actitudes, Etc. En este cuadro se hace una explicación más adecuada de los síntomas y los niveles de estos.

Tabla 4. *Clasificación de niveles del Burnout*

LEVES	MODERADOS	GRAVES
➤ Dificultad para levantarse por la mañana	➤ Distanciamiento	➤ Abuso de psicofármacos
➤ Cansancio patológico	➤ Irritabilidad	➤ Ausentismo
➤ Desinterés por el trabajo	➤ Cinismo	➤ Abuso de alcohol y drogas
➤ Síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias)	➤ Fatiga	
	➤ Aburrimiento	
	➤ Progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración,	

incompetencia, culpa y
autovaloración negativa.

Fuente: (Rueda et al., 2018)

Es frecuente que el paciente que padece este síndrome esté en la negación del padecer el mismo, ya que suele asociarse a un fracaso profesional y personal. En la mayoría de los casos la solución a este síndrome es el retiro del profesional en la ejecución de su labor de manera temporal, pero sin duda la prevención es lo más importante puesto que la línea entre el cansancio y el síndrome es muy delgada.

Las fases de este síndrome se desarrollan de manera continua y varían según cada individuo.

- Fase inicial, de entusiasmo: Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas.
- Fase de estancamiento: No se cumplen las expectativas profesionales. Se percibe que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada.
- Fase de frustración: Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo.
- Fase de apatía: En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales.
- Fase de quemado: Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además. (Vega M. F., 2000)

Analizando la información relacionada con el Síndrome de Burnout se evidenció que la mayoría de causas posibles para el bajo rendimiento y la satisfacción laboral, se reúnen dentro de esta enfermedad, que como bien se reflejó esta enfermedad es aún más fuerte, nociva y fatal para quien la padezca.

Cabe destacar que la investigación se basa en el análisis del bajo rendimiento laboral en el primer semestre de 2020, por lo cual se debe tener en cuenta el tema de la crisis sanitaria global que hay, siendo más específicos el Covid – 19.

Por esa razón indicamos que el pasado 31 de diciembre de 2019, la organización Mundial de la Salud - OMS, recibió reportes de una especie de neumonía en la ciudad de Wuhan en el país de china, en el mes de enero se identificó como un brote de coronavirus, que con el paso de los días logró expandirse hacia otros continentes. (Salud, 2020). En el mes de marzo de este mismo año (2020) el ministerio de salud y protección social opto por declarar la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 mediante resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020, pues esta enfermedad es letal, de tipo respiratorio y de contagio y esparcimiento rápido, el primer caso positivo en el país fue el 6 de marzo de 2020, a la fecha en Colombia hay 959 572 personas confirmadas de las cuales ya 28 970 han perdido la batalla frente a esa enfermedad.

La sintomatología que presenta la persona que la padece es: fiebre de difícil control, mayor a 37.5 grados por más de 3 días, tos, dificultad para respirar, fatiga, malestar general, secreción y goteo nasal, las personas que padecen de diabetes, asma, hipertensión, que tienen sobrepeso, y que ya son adultos de la tercera edad son la población más vulnerable a esta enfermedad.

Como se explicó anteriormente esta enfermedad es de fácil contagio y esparcimiento rápido por lo que el Gobierno siguiendo las indicaciones emanadas por la organización Mundial de la Salud, dio las formas para prevenir el contagio de esta, las cuales son: evitar el contacto cercano con personas enfermas, al estornudar, cúbrete con la parte interna del codo, si tienes síntomas de resfriado, quédate en casa y usa tapabocas, limpiar y desinfectar los objetos y las superficies que se tocan frecuentemente, uso obligatorio del tapabocas, ventila tu casa. (Coronaviruscolombia, 2020)

Contexto de la organización

Emermédica como se nombró anteriormente es una empresa que lleva muchos años en el mercado asistencial, brindando servicios de consulta médica domiciliaria, atención pre hospitalaria de urgencias y emergencias médicas, traslados asistidos a centros hospitalarios,

derivados de la atención médica, tele consulta a través de Video o Teléfono, orientación médica telefónica. Todos estos servicios se ofrecen en 8 ciudades del país, más la Costa Atlántica en alianza con AMI; y en el Eje Cafetero en alianza con Red Médica Vital, así como cobertura internacional en 14 países en alianza con la Red Siem.

Desde el año 2010, cuenta con el respaldo de AXA COLPATRIA, el Grupo más importante de seguros en el mundo, lo que le permite fortalecer los servicios y valores agregados que se ofrecen a los afiliados y clientes. (Emermédica, 2020)

Las sedes principales en las ciudades que se evaluaron están ubicadas en:

- Bogotá: Carrera 19B N° 168 - 35. (Emermédica, 2020)

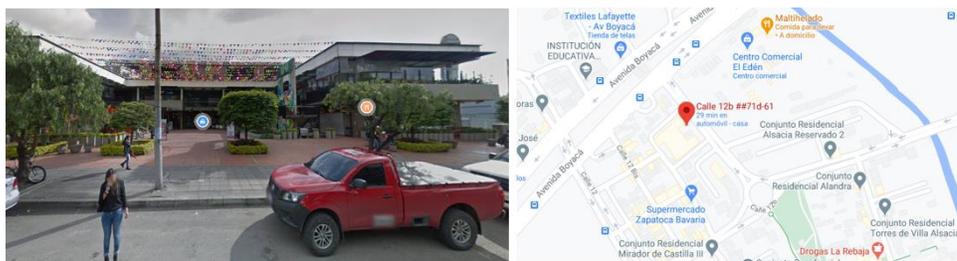
Figura 1. Ubicación de la sede principal en la ciudad de Bogotá.



Fuente: (Google maps, 2019)

- Bogotá: Calle 12B No. 71D-61, local 29 – 30, CC. Bazaar Alsacia (Emermédica, 2020)

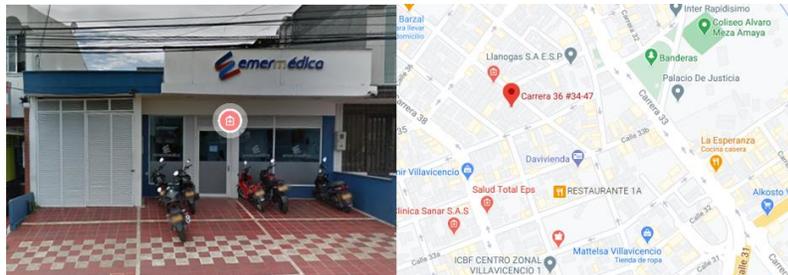
Figura 2. Ubicación sede dos en la ciudad de Bogotá.



Fuente: (Google maps, 2019)

- Villavicencio: Carrera 36 No 34 – 47/51 (Emermédica, 2020)

Figura 3. *Ubicación sede principal en la ciudad de Villavicencio.*



Fuente: (Google Maps, 2017)

Marco conceptual

Para lograr la comprensión de la investigación, se es necesario tener claridad de los conceptos en que se desarrolla en el contexto y que se utilizan en el desarrollo del presente trabajo.

Agotamiento Laboral: “Es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal”. (Mayo Clinic, 2019)

Cansancio Emocional: “Es un estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo. En este caso no hablamos solo de excesos laborales, sino de cargar con la responsabilidad de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos de tipo emocional o cognitivo” (Edith Sanchez, 2020)

Desempeño: “Nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización.” (Bizneo, s.f)

Despersonalización: “Sucede cuando sientes en forma persistente o en repetidas oportunidades que te observas a ti mismo desde afuera de tu cuerpo, puede ser intenso e interferir en las relaciones, el trabajo y otras actividades cotidianas”. (Mayo clinic, 2017)

Estrés laboral: “Se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales” (Botica, s.f)

Evaluación del Desempeño: “Es la cumbre de un ciclo bien estructurado de gestión de desempeño (gestión de desempeño es un proceso sistemático de mejora de las realizaciones de una organización a través de la mejora en la competencia de sus equipos y personas)” (Barrett, 2018)

Organización: “Es órgano elemento de un sistema y sistema en sí mismo es prácticamente utilizado en todos los ámbitos (empresarial, educativo, social, deportivo, religioso, etc.) para referirse, por una parte, a una entidad.” (Thompson, s.f)

Personal sanitario: “El personal sanitario son «todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud»” (Hockstein, s.f.)

Síndrome de burnout: “Suele presentarse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como: docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente. Los síntomas de este síndrome son muy similares a los asociados al estrés laboral” (Escobar, 2016).

“síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas” (Faúndez, 2017)

Marco Legal

Teniendo en cuenta que el marco normativo para la evaluación del desempeño es necesario y tiene un valor exponencial ya que determina las condiciones laborales a las que se debe someter el trabajador, se enuncia:

Tabla 5. Marco legal

NORMA	OBJETIVO	COMO APLICA
Resolución 8430 del 04 de octubre 1993	"Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud"	"ARTICULO 1. Las disposiciones de estas normas científicas tienen por objeto establecer los requisitos para el desarrollo de la actividad investigativa en salud" (Ministerio de Salud, 1993)
Ley N° 1562 del 11 de julio de 2012	"por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional".	"ARTICULO 66. (...) Las empresas donde se procese, manipule o trabaje con sustancias tóxicas o cancerígenas o con agentes causantes de enfermedades incluidas en la tabla de enfermedades laborales de que trata el artículo 30 de la presente ley, deberán cumplir con un número mínimo de actividades preventivas de acuerdo a la reglamentación conjunta que expida el Ministerio del Trabajo y de Salud y Protección Social." (Congreso de Colombia, 2012)
Ley 269 de 29 de febrero de 1996.	"Por la cual se regula parcialmente el artículo 128 de la Constitución Política, en relación con quienes prestan servicios de salud en las entidades de derecho público"	"ARTÍCULO 2. (...) La jornada de trabajo del personal que cumple funciones de carácter asistencial en las entidades prestadoras de servicios de salud podrá ser máximo de doce horas diarias sin que en la semana

Ley 100 del 23 de diciembre de 1993	“Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”	exceda de 66 horas, cualquiera sea la modalidad de su vinculación” (Congreso de Colombia, 1996) “ARTICULO 8. El Sistema de Seguridad Social Integral es el conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos y está conformado por los regímenes generales establecidos para pensiones, salud, riesgos profesionales y los servicios sociales complementarios que se definen en la presente ley” (Congreso de la Republica de Colombia, 1993)
Resolución 2446 del 17 de julio de 2008	“Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”	“ARTICULO 4. Sinergia de los factores intralaborales, Extra laborales e individuales. Cualquiera de las cargas de trabajo físicas, mentales o psíquicas, están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales. Por lo tanto, siempre deben ser objeto de valoración por parte del experto y ser incluidas como insumo necesario para obtener una estimación de la carga de trabajo” (Ministerio de Proteccion Social, 2008)
Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”	ARTÍCULO 2.2.4.6.22. numeral 5 “La evaluación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades

Resolución 2404 del 22 de julio de 2019	“Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones”	laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad” (Presidente de la Republica de Colombia, 2015) “ ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. La presente resolución se aplica a todos los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social Integral, a los estudiantes afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales, a los trabajadores en misión, a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares.” (Ministerio del Trabajo, 2019)
--	--	--

Fuente: (propia)

De acuerdo a las referencias anteriormente relacionadas se estructura la base de desempeño laboral en Colombia, es, por tanto, que dichas normas, aplican como marco legal para la base de la presente investigación.

Estado del arte

Tabla 6. Estado del Arte

No.	Título	Enlace Web	Año	Autor	Resumen	Objetivo	Método Desarrollado	Conclusiones	Interés para esta investigación
1	Sobrecarga Laboral y Cultura de Seguridad del paciente en el profesional de salud del Hospital San Juan de Lurigancho 2019	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40969/Gutierrez_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2020	Br. Lighia Sumack Urpi Gutiérrez Huillca	Según el INHT la sobrecarga laboral es un componente significativo en el mundo del trabajo de cada individuo, el número de horas y la distribución de la carga horaria afecta tanto a la condición de vida en todas ocupaciones que se desempeñan y las actividades extra laborales, esto se ve más acentuado en los profesionales de salud puesto que se ven forzados a tener turnos Nocturnos que demanda su profesión, y en cada turno con muchas actividades a realizar.	“cuyo objetivo fue conocer la asociación de la sobrecarga laboral y la cultura de seguridad del paciente” (Huillca, 2020)	Se usó diseño no experimental de corte transversal correlacional, la muestra consto de 267 Personal de salud, haciéndose uso de 2 cuestionarios para medir las variables.	Se deduce que la sobrecarga laboral tiene asociación negativa y Significativa con la cultura de seguridad del paciente.	La sobreasignación de funciones diarias es considerada como un componente de peligro para la realización de cualquier actividad laboral dentro del área de salud, esta carga laboral se encuentra relacionada con las características de la tarea, el esfuerzo para realizar sus funciones y las exigencias laborales.
2	Satisfacción laboral y su relación con el estrés	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719	2017	Guerra, P., Santander, S. & Rodríguez, P	La satisfacción laboral, se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo.	La investigación tiene como objetivo identificar la relación entre satisfacción laboral y estrés en el personal que labora en la ciudad de Quito.	La investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal. La	La investigación arroja como resultados a evaluar detalladamente el Estrés psicológico e insatisfacción laboral. Se puede concluir que se debe entender el	Se puede considerar que la satisfacción laboral en los trabajadores genera un impacto económico positivo y un crecimiento en la producción de las empresas o las instituciones

					Se dice que la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente	(Guerra et al., 2017)	selección de la muestra fue conformada por 128 participantes voluntarios, 70 hombres y 58 mujeres. Las edades están comprendidas entre los 26 y 62 años de edad.	nivel de responsabilidad que provoca el aumento del estrés en los trabajadores de la empresa ya que su satisfacción o no impacta de manera significativa en las actividades diarias que se realizan.	
3	Jornadas laborales y sus repercusiones en médicos residentes en un hospital de segundo nivel	https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2015/mim156e.pdf	2015	Prieto S.; Jiménez C; Cázares G.; Vera G; Esparza R. (Prieto-Miranda, Jiménez-Bernardino, Cázares-Ramírez, Vera-Haro, & Esparza-	Esta investigación, mide que las autoridades educativas en países están preocupadas por el trabajo de los médicos residentes modificando sus leyes internas y regulado sus jornadas laborales de trabajo a un total de 56 a 72 horas semanales	El objetivo de la investigación es determinar las jornadas de trabajo y sus repercusiones en médicos residentes de un hospital de segundo nivel. (Miranda et al., 2015)	Se elaboró el instrumento de medición (encuesta) tomando 21 ítems. Se agregaron 10 preguntas psicosociales, y Se agregaron seis ítems más diseñados por los propios investigadores del estudio.	El número de horas de las jornadas laborales en médicos residentes en un hospital de segundo nivel es muy superior al recomendado en la mayor parte de las especialidades y tiene repercusiones en todas las dimensiones estudiadas.	Determinación del número de horas semanales que laboran los médicos residentes y sus posibles repercusiones en sus diferentes cursos de especialización en Un hospital de segundo nivel de atención.

4	Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud	http://revistainnovaeducacion.com/index.php/ri/article/view/90/182	2020	Claudia Lauracio Teófilo Lauracio	Los profesionales de salud son los más vulnerables a factores que desencadenan estrés laboral asociado al síndrome de Burnout, que suele afectar a su desempeño laboral y a la calidad de su atención, ocasionando frecuentes reclamos por parte de los usuarios, en particular en el primer nivel de atención del sistema de salud.	Identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal. (Lauracio & Lauracio, 2020)	Descriptivo-correlacional, la muestra estuvo constituida por el total de trabajadores del establecimiento de salud. Los instrumentos fueron el test Malaca Burnout Inventor y el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral.	Se concluye que el síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud.	El síndrome de Burnout está asociado a condiciones de estrés, se desarrolla por situaciones laborales de alta implicación como ocurre con los profesionales de salud.
5	Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina - Cieneguilla	https://core.ac.uk/display/143161867	2016	Kathy Yabar Bornaz	Hoy en día muchas de las Instituciones en el Área de Salud confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer La competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado.	Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014. (Bornaz, 2016)	La investigación es de enfoque cuantitativo. Es una investigación Básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la Investigación es no experimental: transversal:	Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro	La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional y el desarrollo de las personas, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además De ser el factor que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

						correlacional. La población de estudio estuvo conformado por el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformada por 65 trabajadores.	Red La Molina - Cieneguilla, 2014		
6	El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital iess babahoyo	http://192.188.52.94/bitstream/3317/15008/1/T-UCSG-POS-MGSS-247.pdf	2020	Zoila Patricia Herdoiza Chichande	Esta investigación se lleva a cabo con el fin de analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería por medio de un estudio realizado en el Hospital IESS Babahoyo, para el planteamiento de un plan que permita mejorar el comportamiento organizacional impactando de forma positiva en el desempeño laboral.	Analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería por medio de un estudio realizado en el Hospital IESS Babahoyo, para el planteamiento de un plan de mejora. (Chichande, 2020)	Se aplicó una metodología de investigación con alcance descriptivo, correlacional, de enfoque mixto, diseño explicativo secuencial. Para la recolección de los datos se aplicó como técnica la encuesta conformada por dos cuestionarios, en	Se pudo concluir que existió una correlación fuerte y positiva entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral.	El desempeño laboral puede verse afectado por los problemas que pueden suscitarse entre directivos y subordinados de una institución de cualquier índole.

							donde uno midió el comportamiento organizacional por medio de ocho dimensiones y 33 preguntas, mientras que el segundo cuestionario contuvo cuatro dimensiones y 20 ítems, además se utilizó una entrevista.		
7	Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019	http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46396	2020	Bach. Gladis del Socorro Navarro Gutiérrez (ORCID: 0000-0003-1358-3009)	La investigación titulada: relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño Laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. La investigación planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la dimensión calidad del trabajo del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019	Determinar si las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. (Gutiérrez & Socorro, 2020)	El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional - transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, utilizándose dos cuestionarios que	Se concluye la variable relaciones interpersonales correlaciona con desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019	El desempeño laboral Representa el componente más importante en la efectividad de cualquier institución.

							evalúan la variable relaciones interpersonales y el variable desempeño laboral.		
8	Influencia de factores sociodemográficos, laborales y de estilo de vida sobre los niveles de burnout en personal sanitario de cuidados paliativos	http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272017000300421	2014	J.C. Fernández Sánchez, J.M. Pérez-Mármol, M.I. Peralta Ramírez	El personal sanitario de cuidados paliativos ha mostrados niveles altos de burnout. El conocimiento de los factores asociados a este podría utilizarse para el diseño de estrategias de intervención sobre estos profesionales	Los objetivos de este estudio son evaluar los niveles de burnout y analizar la posible relación entre estos y diversos factores sociodemográficos, laborales y de estilos de vida en una muestra de personal Sanitario que trabaja en unidades de cuidados paliativos. (Sánchez et al., 2017)	La muestra estuvo compuesta por 92 profesionales sanitarios de cuidados paliativos. Se registraron las características sociodemográficas, laborales y de estilos de Vida. Además, se evaluó el síndrome de burnout mediante el Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey (MBI-HSS).	Los profesionales sanitarios más jóvenes, con más antigüedad en la unidad de cuidados paliativos, que dormían menos horas y que realizaban menos ejercicio físico presentaron niveles mayores de burnout. Estos factores deberían tenerse en cuenta para el desarrollo de nuevas estrategias de prevención y tratamiento de este síndrome en el personal de estas unidades.	El síndrome de burnout suele aparecer cuando existe una exposición prolongada a diferentes estresores de tipo emocional e interpersonal, exigiendo una alta implicación emocional con las personas a las que se les provee algún servicio.

							La muestra fue dividida en función de su nivel de burnout en Tres grupos (grupo sin burnout, grupo con una dimensión alterada del MBI-HSS y grupo con dos o tres dimensiones alteradas). Se realizó una comparación entre grupos para las características evaluadas		
9	Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería – hospital Víctor Ramos guardia – huaraz	http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3385/T033_76076482_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2018	Bach. CANCHA MENDEZ, Julissa Eliana Bach. YAURI CASTRO, Thalia Stefany	En la presente investigación se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería – Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2018? Existen factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales que están asociados	determinar los factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería – Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2018 (Mendez & Castro, 2019)	La investigación fue de enfoque cuantitativo, prospectivo, descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal, con una población de 50	Los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales están asociados significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, debido a	El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el Contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

					significativamente con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería – Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2018		profesionales de enfermería. Se usó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario, la información se procesó mediante el programa estadístico SPSS V25, realizándose la contratación de la hipótesis a través de la prueba chi cuadrado	que el valor de p fue menor a 0,05 en todas las dimensiones de los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales	
10	Factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17637/amado_o_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2016	Br. AMADO ONCOY, Magaly Vanesa	Se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Caraz – 2016	Determinar los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales asociados al desempeño laboral de los trabajadores (Oncoy, 2018)	La investigación es descriptiva, prospectiva correlacional no experimental de tipo transaccional, con una muestra de 81 trabajadores. Se usó como instrumento el	Los factores asociados están asociados significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas – Caraz – 2016.	Los factores que influyen en el desempeño laboral se basan en necesidades que pueden ser Primarias o secundarias. Naturalmente pueden variar de intensidad con el tiempo de acuerdo a cada persona.

Municipalidad
Provincial de
Huaylas – Caraz

cuestionario, la información se procesó mediante el programa SPSS V22. Realizándose la contratación de la hipótesis mediante la prueba chi cuadrado

Este es un estudio de tipo descriptivo ya que se buscaron fuentes bibliográficas y estudios realizados por algunos investigadores en distintas bases de datos relacionados con el tema e información acerca del agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud y como este

11	Como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud influye en su desempeño laboral	https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19181/2018leidyrodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2018	LEIDY TATIANA RODRIGUEZ BONILLA	El cansancio en los trabajadores de la salud se ha identificado como el Síndrome de Burnout, el cual puede generar sensaciones de frustración debido a la sobrecarga y estrés laboral al cual se ven enfrentados los trabajadores de la salud esto debido a su tipo de trabajo lo que conlleva a consecuencias que afectan tanto su salud física como emocional, así mismo el hecho de atender pacientes en condiciones críticas y de estancia prolongada puede generar un desgaste emocional, físico y mental inclusive puede generar acciones	Analizar como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud influye en su desempeño laboral (Bonilla, 2018)	Una afectación en el desempeño laboral afecta la calidad y seguridad de los pacientes, situación que puede llevar a que se presenten eventos adversos o situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios	El cansancio en los trabajadores de la salud se ha identificado como el Síndrome de Burnout, el cual puede generar sensaciones de frustración debido a la sobrecarga y estrés laboral al cual se ven enfrentados los trabajadores de la salud esto debido a su tipo de trabajo lo que conlleva a consecuencias que afectan tanto su salud física como emocional.
----	--	---	------	---------------------------------	---	---	---	--

					repetitivas y monótonas realizándose muchas veces de forma mecánica.		influye en su desempeño laboral, así mismo con información respectiva del síndrome de Burnout, luego de forma analítica y transversal se hizo una lectura de cada uno de estos, permitiendo la realización de una discusión y análisis personal sobre el tema a desarrollar generando así la estructura y desarrollo de este artículo de revisión		
12	Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de	http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf	2017	Helen Stephani Marin Samanez, Maritza Dorila Placencia Medina	La motivación y la satisfacción laboral son claves para la Gestión de Recursos Humanos en un enfoque de calidad total.	El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del	Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136	La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la	La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona los pensamientos y está relacionada a

	salud del sector privado				personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja (Samanez & Medina, 2017)	trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada entre los meses de febrero y junio del 2016.	motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho"	todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o De intensidad del comportamiento.	
13	Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias	https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=233328	2019	Silvia Portero de la Cruz	La promoción de la salud mental tiene especial relevancia en el lugar de trabajo debido a que este es considerado un importante factor en el desarrollo de problemas físicos y mentales. En el ámbito sanitario, la prevalencia de morbilidad psiquiátrica en profesionales de la salud del servicio de urgencias	Se tenía como objetivos generales evaluar la posible relación entre el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y las características	Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en una muestra de 235 profesionales de Enfermería y Medicina que trabajaban en cuatro servicios de urgencias	El nivel de estrés percibido por el personal sanitario es medio, siendo la estrategia de afrontamiento centrado en el problema la más usada. Con respecto a las	El estrés es como un proceso dinámico, en el cual el organismo interactúa con el estímulo, lo que implica una adaptación a los requerimientos

<p>hospitalario se sitúa en el 36.80 % en un entorno laboral generalmente estresante que implica, entre otros, el manejo de incertidumbres diagnósticas y terapéuticas, lo cual puede producir burnout e insatisfacción laboral</p>	<p>sociodemográficas y laborales del personal sanitario del servicio de urgencias hospitalario sobre el estado de salud general e investigar la posible relación entre las características sociodemográficas y laborales de aquellos profesionales y el estrés percibido, el burnout, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento y la salud general.</p>	<p>hospitalarios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Como instrumentos para la recogida de datos se utilizaron un cuestionario original y específico de variables sociodemográficas y laborales, el Maslach Burnout Inventor para medir el burnout, el General Health Questionnaire que evalúa el nivel de salud general, el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28, la Perceived Stress Scale que mide el nivel de estrés percibido y el</p>	<p>dimensiones del burnout, el nivel de agotamiento emocional es bajo y los niveles de despersonalización y realización personal son moderados. Además, el nivel de satisfacción laboral es moderado.</p>
---	---	--	---

							<p>cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral. Se aplicó estadística descriptiva, inferencial y multivariante.</p>		
14	<p>Identificación del Síndrome de Burnout en personal médico del área de emergencias en un hospital de segundo nivel en Machala-Ecuador</p>	<p>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7382060</p>	2019	<p>Gladys Castillo Soto, Lucy Rosas Romero, Paul Cajías Vasco, Kenny Escobar Segovia</p>	<p>El estrés y las enfermedades psicosomáticas son hoy en día más frecuentes y afectan la Salud de los individuos, así como su Rendimiento profesional.</p>	<p>Identificar la prevalencia del Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) o "Burnout", y la asociación con las variables sociodemográficas y laborales en el personal médico del área de emergencia de Un hospital de segundo nivel. (Soto et al., 2019)</p>	<p>Se realizó un estudio con alcance correlacional, la población la constituyeron 96 médicos de un Hospital de segundo nivel. Para la recolección de información se utilizó una encuesta sociodemográfica y el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI).</p>	<p>La prevalencia determinada a través del cuestionario de Maslach, es de 86.5 %, con una relación 2:1 en mujeres sobre hombres.</p>	<p>El estrés crónico profesional constituye una amenaza continua a la Salud de los profesionales, principalmente a aquellos que laboran en el ámbito de la Salud en el Servicio de Urgencias, hospitalarios y extra hospitalarios</p>

15	Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias	http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412020000200005&script=sci_arttext&tlng=pt	2020	Rubén González-Rodríguez, Antonio López-Castedo1, Enrique Pastor-Seller, Carmen Verde-Diego	El burnout, o agotamiento profesional, es un nuevo fenómeno muy estudiado en las consideradas tradicionalmente como "profesiones de ayuda". Este tipo de profesiones, habitualmente de carácter claramente feminizado, acostumbra estar asociadas a labores de docencia y a la prestación de cuidados.	El objetivo general de esta investigación es medir la prevalencia del síndrome de burnout en el colectivo profesional de trabajadoras sociales sanitarias que ejercen su actividad laboral en los diferentes servicios y centros del Servicio Público de Salud de Galicia (España). (Rodríguez et al., 2020)	Se ha planteado un diseño de enfoque cuantitativo-analítico y transversal, utilizando como instrumento principal el cuestionario Maslach Burnout Inventory, versión Human Services Suvey. Dicho cuestionario mide tres dimensiones relacionadas con el burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. La recogida de datos se realizó a través de una aplicación de encuestas entre las trabajadoras sociales	Al igual que otros colectivos profesionales que ejercen su actividad laboral en el sistema de salud, como es el caso de Enfermería y Medicina, las trabajadoras sociales sanitarias presentan índices elevados de burnout, siendo el Agotamiento Emocional la dimensión más afectada.	Se puede definir el burnout como un tipo de estrés laboral, con etiqueta diagnóstica específica reciente, cuyo elemento esencial es la presencia de desgaste emocional, que suele actuar sobre un estrés laboral previo o simultáneo.
----	---	---	------	---	--	---	--	---	---

							colegiadas en el Colegio Oficial de Trabajo Social de Galicia.		
16	Síndrome de burnout o de agotamiento profesional en la Neurología argentina. Resultados de una encuesta nacional	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1853002819300680?via%3Dihub	2020	Daniel RaúlZuin ^{ab} FranciscoPeñalver ^{abc} María PaulaZuin ^{ab}	El síndrome de burnout (SBO) se caracteriza por la presencia de altos niveles de agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y reducida realización personal (RP). El mismo tiende a aparecer cuando se rompen mecanismos de compensación para adaptación al estrés laboral sostenido. La incidencia y la prevalencia comunicadas en la literatura son variables. No existen datos en nuestro país sobre la prevalencia de este síndrome en la comunidad neurológica.	Describir la prevalencia de SBO e identificar factores predisponentes del mismo. (Zuin et al., 2020)	Estudio observacional de corte transversal, realizado entre el 1 de abril y 10 de junio del año 2018, aplicando cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), versión adaptada y validada al español.	El SBO en neurólogos y neurólogos en formación en la Argentina tiene una muy alta prevalencia. Como factores de riesgo asociados se destacan la edad y el sexo femenino y como factor protector la realización regular de AFM/R. Se destaca la baja proporción de neurólogos que realizan estas actividades potencialmente protectoras.	Dentro de las consecuencias negativas del síndrome de burnout están las que impactan al propio profesional afectado y su entorno familiar, a quienes reciben sus servicios (pacientes), al ambiente laboral (compañeros de trabajo) y a las instituciones en las que presta su actividad.

17	Repercusiones Del Estrés laboral	http://193.147.134.18/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf	2019	Marina Martínez Morote.	Se realiza una revisión bibliográfica, utilizando diferentes fuentes de información, para determinar cuáles son los efectos del estrés laboral sobre la salud física y psíquica De los trabajadores y qué repercusión tiene a nivel organizacional.	El objetivo principal de esta revisión bibliográfica es conocer qué repercusiones tiene el estrés laboral en los trabajadores, tanto a nivel físico como psíquico, así como las consecuencias para las empresas. (Morote, 2019)	Se propone realizar una revisión bibliográfica elaborando una búsqueda sistemática en diferentes fuentes de información: capítulos de libro, artículos, revistas, bases de datos en internet, monografías y otros trabajos publicados, a través de las siguientes bases de datos y sumarios de evidencia: UpToDate, Biblioteca Cochrane.	Con respecto al objetivo principal de este estudio, los datos aportados demuestran como el estrés laboral tiene numerosas repercusiones tanto para las empresas como para la salud de sus trabajadores	El estrés laboral tiene consecuencias para las empresas, que se traducen en: mayores tasas de absentismo, de incapacidad laboral, y, por tanto, menor Rendimiento y productividad, lo que supone un mayor coste humano y económico.
18	Estrés laboral en el sector servicios	Dialnet-EstresLaboralEnElSectorServicios-5983202.pdf	2014	Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M.	La investigación evalúa la respuesta de estrés laboral en 149 colaboradores pertenecientes a las tres sedes de una empresa de mensajería del Oriente colombiano	Evaluar la respuesta de estrés de un grupo de colaboradores en una empresa de mensajería	El trabajo corresponde a un estudio cuantitativo de corte transversal, con un diseño	En ese estudio evidenció que los resultados obtenidos en esta investigación constituyen una	Comprensión de que el estrés laboral es la consecuencia de múltiples factores, incluyendo

					Evaluar el malestar psicológico asociado al trabajo (Rincón et al., 2014)	descriptivo. Se trabajó con una muestra no probabilística conformada por 149 colaboradores de ambos sexos.	aproximación en el contexto santandereano que podría orientar la creación de protocolos de intervención de la sintomatología de estrés relacionado con el trabajo, siendo para el caso puntual, el manejo de los síntomas físicos del estrés.	el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga laboral, El contenido y la organización del trabajo.
19	Impacto psicológico del COVID-19 en una muestra de profesionales sanitarios españoles	https://www.researchgate.net/profile/Maria_Santamaria10/publication/341826066_Impacto_psicologico_del_COVID-19_en_una_muestra_de_profesionales_sanitarios_espanoles/links/5e00000091193b0001700000/Impacto-psicologico-del-COVID-19-en-una-muestra-de-profesionales-sanitarios-espanoles.pdf	Maria Dosil Santamaría, Naiara Ozamiz Etxebarria, Iratxe Redondo Rodríguez, Joana Jaureguizar Albondiga-Mayor, Maitane Picaza Gorrochategui.	Tras declararse en marzo de 2020 el brote por el virus COVID-19 pandemia mundial, se decretó el estado de alarma en España. En esta situación, el personal sanitario está viviendo altos niveles de estrés por la sobrecarga de trabajo y las condiciones de este.	El objetivo del presente estudio fue evaluar los factores que pueden desestabilizar la salud Mental de dichos profesionales en nuestro contexto. (Santamaría et al., 2020)	La muestra estuvo compuesta por 421 profesionales de la salud. Los datos se recogieron mediante un cuestionario online que se les envió a través del correo electrónico. Se empleó el DASS-21 para evaluar las	En esta situación crítica, el colectivo de profesionales se sitúa en primera línea, por lo que está expuesto directamente a determinados riesgos y estresores. Esto contribuye a que desarrollen sintomatología psicológica diversa.	Ante la actual pandemia del COVID-19, el personal sanitario se enfrenta a estresores laborales muy intensos tales como jornadas laborales prolongadas, sobrecarga de trabajo, instrucciones y medidas de seguridad estrictas, necesidad permanente de concentración y

		nks/5edc0ceb299bf1c67d4ac71c/Impacto-psicologico-del-COVID-19-en-una-muestra-de-profesionales-sanitarios-espanoles.pdf					variables de ansiedad, estrés y depresión, y la EAI Para medir las dificultades con el sueño. Además, se recogieron otras variables descriptivas de la muestra que podrían estar relacionadas con estos niveles de sintomatología psicológica	Consecuentemente, se recomienda ofrecerles ayuda psicológica para reducir el impacto emocional del COVID-19, y asegurar así, no sólo su salud mental, sino también el adecuado cuidado que dispensan.	vigilancia, escasez de equipamientos de protección y reducción del contacto social Además de tener que realizar tareas para las que muchos no estaban preparados.
20	Sobrecarga de Trabajo y la Calidad de Vida laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Hospitalización de un Hospital	http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41608/Ram%C3%ADez_CJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y	2020	Br. Ramírez Cauti Jessica Luz	La sobrecarga de trabajo de la enfermera está sometida a un estrés permanente en su labor diaria como propio de las diferentes funciones que el profesional cumple en un determinado turno interfiriendo en su desarrollo y desempeño profesional afectando su salud	El objetivo de la investigación fue Determinar la influencia de la sobrecarga de Trabajo y la Calidad de Vida laboral del Personal de Enfermería en el	La investigación fue de tipo básica, el alcance fue descriptivo teniendo, una población conformada por 80 profesionales de enfermería del servicio de medicina y cirugía de un	Por tanto, se afirma que la variable sobrecarga de trabajo tuvo un dominio en el nivel media con un 90 % del total de encuestados y en la variable calidad de vida laboral un	El trabajo significa contar con una oportunidad laboral que sea productivo generando seguridad en su ambiente laboral que sea seguro, mejorando la perspectiva de desarrollo personal e integral del trabajador demostrando

Público, Lima - 2019	disminuyendo su calidad de vida ocasionando el estrés que es una de las manifestaciones más importante y causante de agotamiento físico y emocional, sin importar la edad y el sexo ocasionando susceptibilidad y vulnerabilidad a contraer enfermedades disminuyendo su capacidad de desenvolvimiento involucramiento y capacidad de adaptarse al cambios	Servicio de Hospitalización de un -Hospital Público, Lima - 2019. (Cauti, 2020)	Hospital Público	Dominantes de 85 % ubicados en el nivel regular de un Hospital Público, Lima 2019.	libertad para que exprese sus opiniones y Estas sean escuchadas mejorando su calidad de vida.
-------------------------	--	---	------------------	--	---

Fuente: (Propia)

Método

Tipo de investigación

Para entrar en materia en el método implementado y el tipo de investigación del presente proyecto, es necesario aclarar los términos y explicar las características propias de cada elemento tal y como se muestra a continuación:

Estudio observacional: Sin ningún tipo de intervención, el investigador se queda al margen y analiza por medio de la percepción, en este caso, se considera por medio de la observación de los datos recolectados. (Zita, 2020)

Tipo mixto: Al realizar una investigación de tipo mixto, se habla del conjunto de dos factores, en esta investigación, se tomará investigación tipo cualitativa (estudiando las situaciones de médicos/usuarios) y cuantitativa (relación entre las variables en forma de números). (Zita, 2020)

Corte transversal: Se usan para determinar la prevalencia de una enfermedad, es decir, se implementa con el fin de tener la claridad a la hora de determinar si la población a estudiar muestra una secuencia de patrones propios que guíen a la identificación del problema en cuestión. (Zita, 2020)

Diseño secuencial explicativo: Cuenta con la división de diversas fases que permiten mejor la interpretación de los datos. La intención de este método es ayudar a los resultados cuantitativos a ser analizados por medio de los cualitativos. (Zita, 2020)

Muestreo estratificado: “El muestreo estratificado es un procedimiento de muestreo en el que el objetivo de la población se separa en segmentos exclusivos, homogéneos (estratos), y luego una muestra aleatoria simple se selecciona de cada segmento (estrato).” (QuestionPro, s.f.)

Dicho lo anterior y resumiendo de forma grupal, se define que el presente estudio es observacional de tipo mixto de corte transversal y diseño explicativo secuencial, es decir que se realiza una observación a las respuestas que se obtienen de un cuestionario realizado al personal sanitario y usuarios de Emermédica de manera cuantitativa para poder dar explicación a las cualidades que pueden reflejar en el estudio los que participaron de la misma, se indica que es de corte transversal puesto que con este método se determina la prevalencia de una enfermedad en el grupo de personas que realizaron un cuestionario.

Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente proyecto está enfocado en la correlación de dos factores. (Moscariello, s.f)

El objetivo del proyecto es conocer los factores del por qué el personal médico de Emermédica presenta bajo rendimiento laboral por lo que un cuestionario se dirigió a ellos, sin embargo, en el camino del desarrollo de la investigación, se vio importante conocer si las respuestas que se iban a obtener iban a arrojar los mismos resultados desde otro punto de vista, en este caso, netamente la percepción de los usuarios de Emermédica.

Al aplicar un cuestionario, se diseñan dos modelos, el primero y principal, para conocer la sensación del personal sanitario frente a su vida laboral. El segundo cuestionario se planteó con las mismas preguntas, con la diferencia de que se encaminaron para conocer la percepción que tenían frente a la vida laboral del personal sanitario. El objetivo particular fue objetivo medir el grado de relación que existen entre las dos variables, en un contexto en particular, es esta instancia, el bajo rendimiento laboral.

Técnica de investigación

La técnica de un cuestionario avalado por profesionales (*ver anexo 7*), fue implementada como procedimiento de investigación, puesto que permite obtener datos en tiempos cortos y de manera eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las

investigaciones realizadas utilizando esta técnica ya que permite obtener información y medir las características de la población de manera estadística.

El cuestionario se aplica a 108 personas en total entre 30 a 50 años. 54 usuarios de clínicas de Bogotá y Villavicencio y 54 personal sanitario en estas mismas locaciones.

Población y muestreo

La Técnica de muestreo a emplear en la investigación será Muestreo Estratificado ya que la muestra incluye subgrupos con características especiales de estudio: Edades oscilando entre los 30 a 50.

Se encuestó la población muestra (médicos generales, enfermeras(os) y auxiliares de enfermería) de ambos géneros que trabajan para Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio, en todos los servicios de los establecimientos de salud, en cualquiera de los turnos de trabajo y con disposición para participar en el estudio.

En cuanto a los usuarios, se intervino con personas cuyas características principales fueran ser pacientes activos de la institución las ciudades de Bogotá y Villavicencio

El tipo de estudio implementado para esta investigación es el método mixto de corte transversal y diseño explicativo secuencial, puesto que se pretendía investigar datos cuantitativos y cualitativos. Este método permitió a la investigación medir las posibles causas que afectan el desempeño en el personal sanitario usando la probabilidad y la estadística para estimar los resultados.

Se desarrolló un formulario con características y lineamientos específicos, que permitieran medir con cálculos de puntuaciones, los ítems mencionados a continuación: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La herramienta de aplicación está integrada por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo con el objetivo de medir el agotamiento laboral en el personal sanitario y de conocer la percepción que tienen los pacientes/usuarios frente al desempeño de los trabajadores de salud.

Para el análisis y tabulación de la información, se diseñó una matriz de riesgos validada por un profesional en el SGSST Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (*Anexo 5*) en la que se establecen los niveles de riesgo y los porcentajes de valoración como se menciona a continuación.

Tabla 7. *Indicadores de agotamiento laboral*

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor máximo	Indicios de Agotamiento Laboral
Cansancio emocional	1-10	0	Más de 38
	11-15	0	Más de 38
Despersonalización	16-22	0	Menos de 19
Realización personal			

Fuente: (Omint, s.f)

Tabla 8. *Valores de referencia*

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional	< = 30 %	>=48 %	>=50 %
	(16)	(26)	(27)
Despersonalización	< = 305 %	>=48 %	>=50 %
	(16)	(26)	(27)
Realización Personal	>=50 %	>=48 %	<=30 %
	(27)	(26)	(16)

Fuente: (Omint, s.f)

Una vez diseñada el cuestionario, se determina la muestra a investigar.

La población de estudio a la que se le aplicó el cuestionario, fueron personas entre los 30 a 50 años cuyo nivel profesional aplicado se encuentre entre el pico activo de trabajo, es decir, personal que no tuviera un perfil como residente, estudiante, practicante o recién egresado, ya que sus actividades al inicio de la profesión no reflejan una fluctuación comparada con la de un profesional que lleve practicando su oficio durante más tiempo. La muestra selecta es residente de las ciudades de Bogotá y Villavicencio, y cuya característica principal fue atención médica y hospitalaria en la Institución Emermédica.

Teniendo en cuenta que Emermédica cuenta con 1 200 trabajadores aproximadamente, y optando por un margen de error del 9 % con un nivel de confianza del 90 %, se obtuvo que la muestra estimada para la presente investigación fueran 108 personas, clasificadas de la siguiente manera:

- 54 usuarios de las clínicas de atención de Emermédica, (27 tomadas en la ciudad de Bogotá y el restante de la ciudad de Villavicencio.)
- 54 al personal sanitario de Emermédica, (27 tomadas en la ciudad de Bogotá y el restante de la ciudad de Villavicencio.)

La recolección de datos se realizó de manera virtual y anónima, cumpliendo con el tratamiento de datos e información según la Resolución N° 8430 de 1993 “Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud.” (Ministerio de Salud, 1993)

Resultados o hallazgos

Cuestionario al personal sanitario de Emermédica

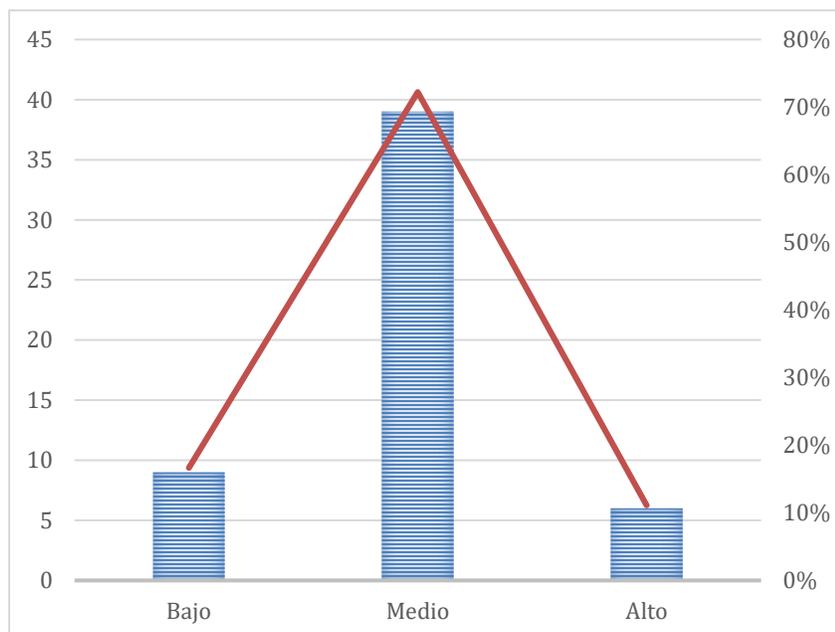
Primer bloque cansancio emocional.

El primer bloque consta de 9 preguntas, diseñadas para medir el cansancio emocional. Cuestiones enfocadas hacia motivación, agotamiento, frustración, entre otras, son las preguntas que se ven reflejadas en este primer módulo.

Como se puede evidenciar en la gráfica No. 1, el 72 % de los estudiados manifestaron sentirse cansados emocionalmente en un nivel medio, esto si bien no indica que sufran de alguna enfermedad, es un indicador que señala que existe un problema que se debe tratar. Más del 50 % expresa sentirse cansado, desanimado, frustrado etc.

Según la escala planteada, estas personas se encuentran en un riesgo medio, es decir, personal potencialmente expuesto a sufrir déficit laboral.

Figura 4 *Gráfica N° 1 cuestionario personal sanitario primer bloque*



Fuente: (propia)

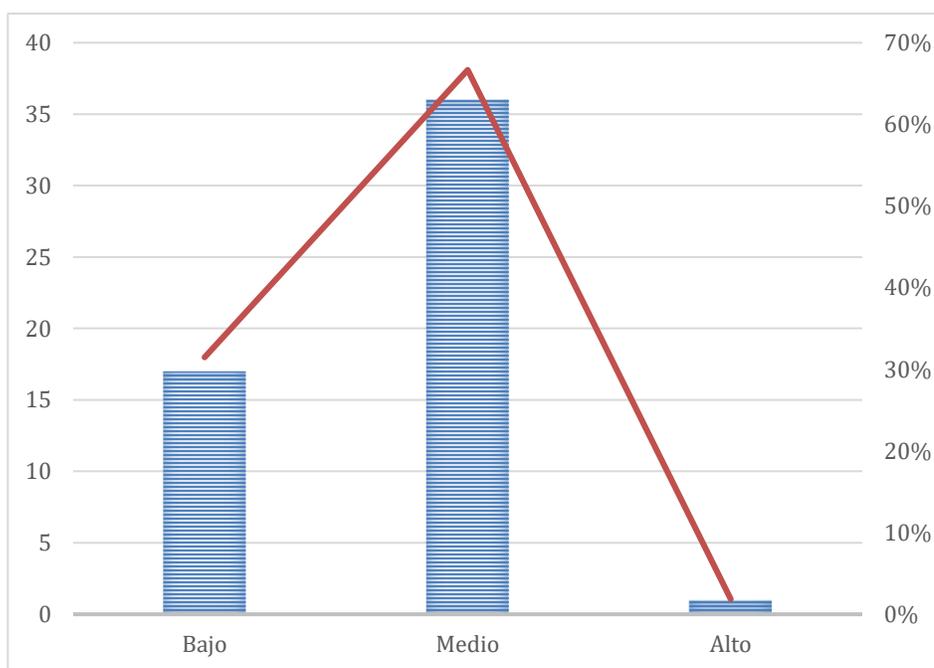
Segundo bloque - despersonalización

El segundo bloque de un cuestionario diseñado, se nombró como despersonalización y consta de 5 preguntas.

Con esto, se quería conocer la insensibilidad frente a pacientes, endurecimiento emocional, despreocupación por los problemas del otro.

Tal como se puede ver en la gráfica No.2 en los diversos niveles nuevamente gana la escala de medio con un 67 %. Mayor a 50 % de los estudiados, sienten que se encuentran en un riesgo de despersonalización, de sentir poca empatía con el usuario, y por ende fallar como profesional en su rendimiento Laboral.

Figura 5. Gráfica N° 2 cuestionario al personal sanitario segundo bloque



Fuente: (propia)

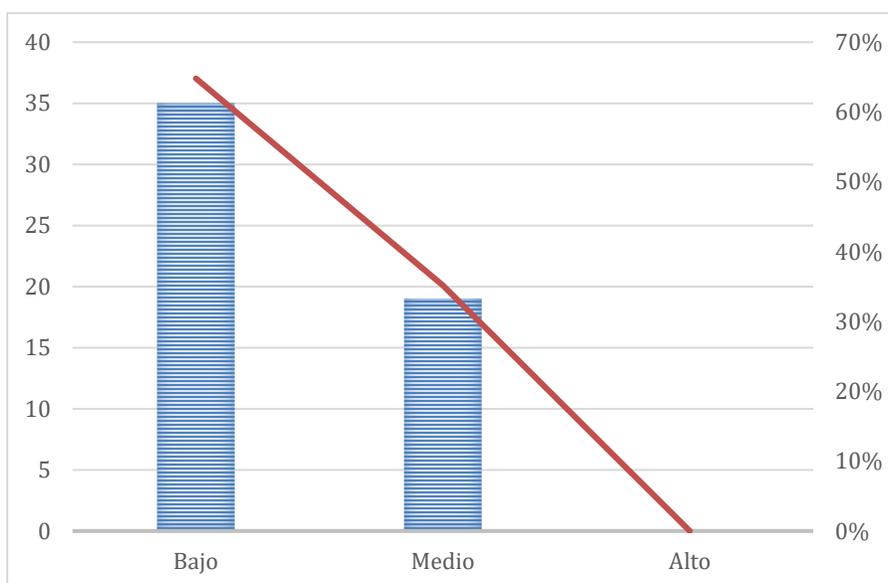
Tercer bloque realización personal

En el tercer y último bloque del cuestionario aplicado al personal sanitario de Emermédica, se trató de la realización personal y consta de 8 preguntas en las cuales se busca conocer como solucionan sus problemas personales y laborales, si siente la energía suficiente en su trabajo, calma para resolver los problemas del trabajo, entre otras.

Estas preguntas permitieron evidenciar que tal y como muestra la gráfica No 3, el 65 % de los estudiados demuestran sentir un nivel de riesgo bajo frente a la realización personal.

De los tres bloques, este es el menos preocupante, sin embargo, es una característica que puede verse arrastrada por los dos indicadores anteriores.

Figura 6. *Grafica N° 3 cuestionario personal sanitario tercer bloque*



Fuente: (propia)

Análisis cuestionario al personal sanitario de Emermédica

Teniendo en cuenta que se clasificó el cuestionario en 3 indicadores, se puede analizar después de tabulados los resultados del Personal sanitario, que su promedio general se encuentra entre el nivel Medio y alto, con una ponderación total de 96 % (38 % Medio y 58 % Alto) Estos resultados obtenidos indican que la incidencia y el desgaste laboral que están teniendo las actividades diarias del personal sanitario de Emermédica, se está viendo afectado mayormente por el cansancio emocional y la despersonalización. Sufrir aspectos como sentirse cargado emocionalmente, desmotivado para enfrentar nuevas jornadas laborales, exceso de trabajo, altos niveles de estrés o exceso de trabajo, impacta negativamente generando sentimientos de insensibilidad para tratar con sus pacientes, endurecimiento emocional y hasta pérdida del interés por lo que ocurra con sus pacientes.

Aunque el 59 % de los empleados sienta que su realización personal es un éxito, existen áreas de la vida en que su valoración es desproporcionada e incoherente. El valor más alto arrojado por el cuestionario, fue de 72 % de cansancio emocional. Para ejemplificar los datos obtenidos, se dice que una persona desde que se levanta de su cama está en constante toma de decisiones inconscientes ya sea desde qué desayunar, hasta que transporte tomar, y todas estas arbitrajes involuntarias, van generando, aunque no sea tan evidente, cansancio mental, agotamiento físico, frustración, entre otras, que puede originar encuentros negativos entre la voluntad y el hacer, dando como resultado que antes de tiempo, una persona activa se convierta en un individuo desgastado, y a su vez en un empleado desmotivado.

Prestar atención a detalles pequeños como pausas activas, alimentación, toma de decisiones, puede generar impactos positivos o negativos significativos. Por eso como conclusión se pondera y se infiere que el personal sanitario de Emermédica en el último semestre, se ha visto afectado e impactado por estas situaciones, más aún, hoy por hoy, debido a la emergencia sanitaria que se está viviendo de manera mundial y que ha aumentado el volumen de toda la sintomatología negativa que puede afectar el sistema del ser humano.

Cuestionario a los usuarios de Emermédica

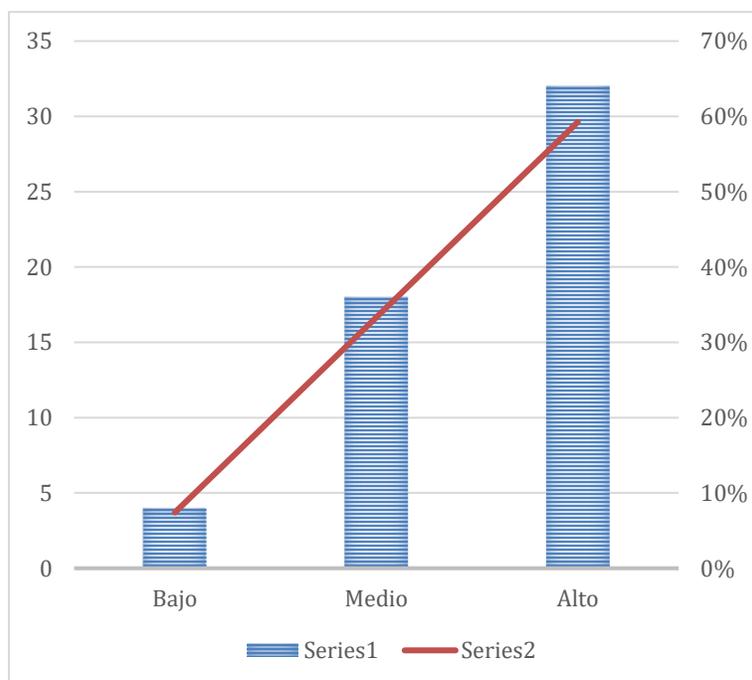
Primer bloque percepción cansancio emocional.

El primer bloque de los usuarios en cansancio emocional, nos muestra que su percepción frente al agotamiento del personal sanitario es alta con un 59 %. Más del 50 % de los usuarios estudiados concuerdan que el personal constantemente se ve cansado, fatigado, y consideran que trabajan en exceso.

Adicional, un 33 % concuerdan que el nivel de riesgo es medio. Con esto se puede decir que el 93 % de los usuarios perciben cansancio emocional en nivel medio y alto.

Estas consideraciones se pueden apreciar en la gráfica No. 4.

Figura 7. *Grafica N° 4 cuestionario usuarios Emermédica primer bloque*

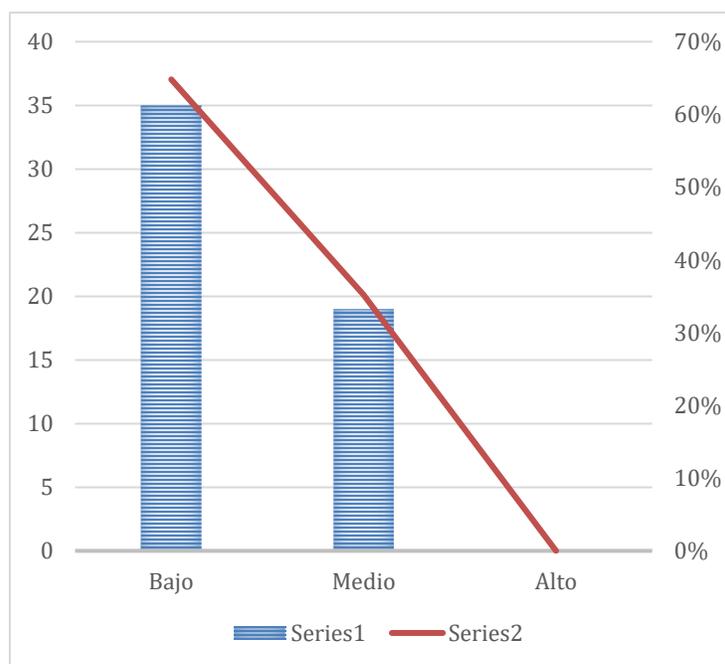


Fuente: (propia)

Segundo bloque percepción despersonalización

Tal y como aparece en la gráfica No 5, donde se evalúa la percepción en la despersonalización del personal sanitario, se evidencia que el 65 % de los usuarios notan un nivel de riesgo bajo en cuanto a personalización. Dicho resultado lleva a la conclusión de que tener percepción de un nivel tan personal en otro ser humano está un poco fuera de alcance, sin embargo, el 35 % logra evidenciar un nivel de peligro medio asegurando que emocionalmente son duros, no se preocupan realmente por lo que les suceda a los pacientes o tratan a los usuarios como objetos impersonales.

Figura 8. *Grafica N° 5 cuestionario usuarios Emermédica segundo bloque*

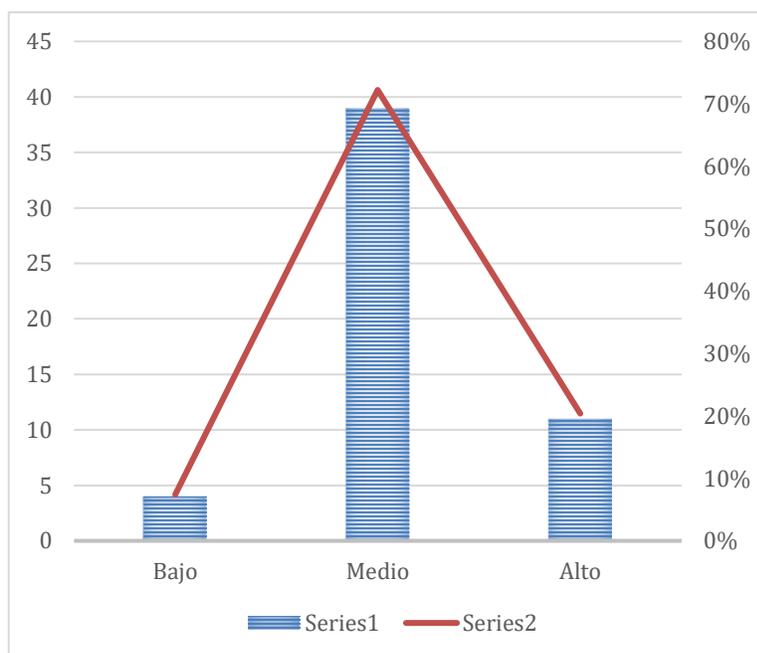


Fuente: (propia)

Tercer bloque percepción realización personal

En el tercer y último bloque del cuestionario aplicado a los usuarios, como se observa en la gráfica No 6, la percepción que tienen los usuarios frente a la realización personal del personal sanitario es media con un 72 %, es decir que el nivel de realización es de más del 50 %, sin embargo, existe un porcentaje que considera que es bajo, contando con un 7 %.

Figura 9. Grafica N° 6 cuestionario usuarios Emermédica tercer bloque



Fuente: (propia)

Análisis cuestionario a los usuarios de Emermédica.

Ahora, bien, ¿es posible que los individuos alrededor del personal sanitario perciban los hallazgos mencionados anteriormente? Según el cuestionario aplicado a los 54 usuarios de Emermédica, se obtuvieron las siguientes ponderaciones: Cansancio emocional ALTO 59 %, despersonalización BAJO 65 %, Realización personal MEDIO 72 %.

El promedio general arroja una valoración del 47 % medio siendo el ítem más elevado, es decir, que en otras palabras se puede afirmar que la percepción de los usuarios de Emermédica coincide en que el personal sanitario se está viendo afectado

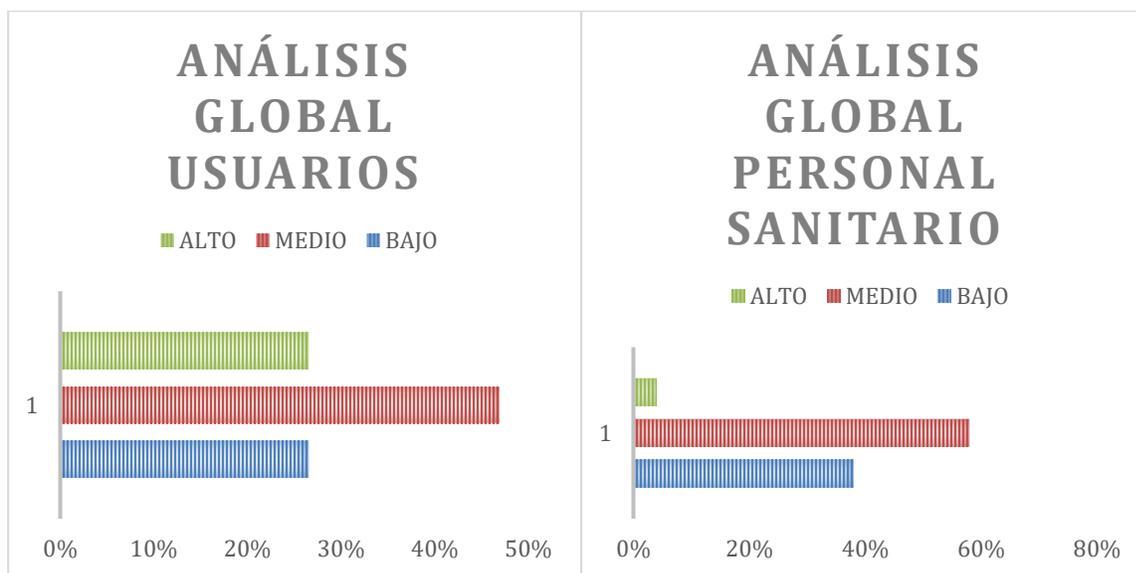
emocionalmente y en la interferencia de la continuidad de su vida cotidiana. Esto, puede ser un indicador de una enfermedad profunda cuando los sentimientos se vuelven excesivos y absorbentes.

Según la OMS, el síndrome de Burnout encierra los síntomas que se tomaron en esta investigación y los convierte en una enfermedad laboral oficial. No es el simple hecho de pensar que un individuo se sienta agotado o estresado, es de ir al fondo de la situación y prever que el conjunto de todas estas condiciones en una sola persona pueda estar alterando su estado de salud y llevándolo al colapso.

Por los resultados obtenidos a partir de la muestra tomada, se puede inferir que las personas si bien no están enfermas, estás en el límite de padecer posiblemente de desgaste laboral y por ende enfermedades que arriben de allí.

Análisis Correlacional

Para poder observar de manera clara, a continuación, se podrá observar de forma global los resultados de la aplicación de la herramienta de investigación de personal sanitario y Usuarios:



Como se ha mencionado anteriormente en los hallazgos individuales, los niveles tanto de sensación como de percepción se encuentran en la misma escala de riesgo: Medio.

Usuarios

Bajo 22 %, Medio 47 %, Alto 27 %

Personal sanitario

Bajo 38 %, Medio 58 %, Alto 4 %

La característica principal de los hallazgos, es que tanto el personal sanitario como los usuarios, sienten que, frente al cansancio emocional, despersonalización y realización personal, se encuentra oscilando en medio de dos resultados extremos, sin embargo, el hecho de ser un resultado neutro, muestra que es un resultado que se encuentra en una transición ya que moderadamente va ascendiendo de bajo a medio y posterior de medio a Alto.

Estos resultados, afortunadamente son un llamado a la atención de estos factores que aún se considera como grave pero que, sin embargo, de a poco, va afectando y generando bajo desempeño laboral.

Conclusiones

Gracias a la investigación de teorías y conceptos del bajo rendimiento laboral, realizados al inicio de este proyecto y con las cuales se conocieron los conceptos propios, se logró analizar los resultados de las herramientas de investigación aplicadas y se consigue identificar el nivel de desarrollo de los factores del déficit laboral manifestado en el personal sanitario de Emermédica.

A partir de la aplicación de un cuestionario a médicos y usuarios de manera correlacional, se evidencia que el ritmo de trabajo del personal sanitario es excesivo, sus tiempos de descanso físico es poco y su lapso de receso mental es casi nulo, lo que arroja que un gran porcentaje de personal soportan desnivel emocional, irritabilidad, ansiedad, tristeza y hasta depresión. Todos estos síntomas fueron los hallazgos más notorios, por lo que es muy evidente la baja significativa en el desempeño laboral.

Por otro lado, teniendo en cuenta la percepción de los usuarios frente a los colaboradores que les brindaban el servicio, los resultados mostraron coherencia y cohesión con la idea de que parte del personal sanitario de la institución se encuentra disperso, en su mayoría con irritabilidad, poca energía en su labor y con niveles de despersonalización, puntos que para ellos son bastante importantes, ya que en manos del personal médico se encuentra su salud.

Al unir la información recolectada de ambas partes, se evidencia que las respuestas no se encuentran lejos una de la otra y que lo que vive el personal médico de Emermédica se transmite directamente a sus usuarios.

Los factores asociados al déficit del desempeño laboral son el estrés físico y desgaste emocional, situaciones que a simple vista no generan gran impacto, pero que, a lo largo, cuando es tan prolongado en la vida del personal médico de Emermédica puede ocasionar quiebres laborales como desmotivación, cansancio, respuestas agresivas frente a jefes, compañeros o usuarios. Esto funda una preocupación latente para Emermédica, quien

además de velar por un servicio óptimo para el usuario, tiene que tratar las situaciones paulatinas que se presentan con su recurso humano.

El déficit laboral, sin duda, es una problemática que se está desarrollando con fuerza en Emermédica y que repercute en todos los ámbitos del personal sanitario y en todo el contexto de la organización.

Listado de referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (09 de 2002). Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. En A. E. Trabajo. Luxemburgo: : Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://osha.europa.eu/es/publications/reports/309#:~:text=En%20la%20definici%C3%B3n%20de%20la,trabajo%20%5B...%5D>.
- Águila, B. S. (2019). Recuperado el 31 de 08 de 2020, de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2515/IND_T030_40829075_M%20%20%20LOZANO%20DEL%20AGUILA%20SANDRA%20VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alonso., A. G. (03 de 2009). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ84-07.pdf>
- Avellaneda et al. (12 de 04 de 2019). *revista cuidarte*. Recuperado el 31 de 08 de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v10n2/2346-3414-cuid-10-2-e626.pdf>
- Barrett, B. (24 de 10 de 2018). *Qulture.rocks*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://qulture.rocks/es/blog/evaluacion-de-desempeno-como-funciona/>
- Bizneo. (s.f). *Bizneo*. Recuperado el 12 de 10 de 2020, de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Blogspot. (09 de 2017). *Blogspot*. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de <http://liderazgoycomunicacion23.blogspot.com/2017/09/que-es-el-rendimiento-laboral.html>
- Bonilla, L. L. (2018). *UNIVERSIDAD SANTO TOMAS*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19181/2018leidyrodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bornaz, K. Y. (2016). *Core*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://core.ac.uk/display/143161867>
- Botica, F. I. (s.f). *Fundacion Española del Corazon*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres->

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Congreso de la Republica de Colombia. (23 de 12 de 1993). *Secretaria Senado*.

Recuperado el 10 de 10 de 2020, de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Coronaviruscolombia. (2020). Recuperado el 15 de 10 de 2020, de

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/index.html>

Cruz, S. P. (2019). *Dialnet*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=233328>

Cuartas et al. (15 de 09 de 2018). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de

<https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/trastornos-del-estado-de-aacutenimo-en-trabajadores-de-la-salud-de-un-hospital-de-tercer-nivel-de-complejidad-medelliacuten-colomb.pdf>

Dinero, R. (10 de 02 de 2019). *Revista Dinero*. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de

[https://www.dinero.com/pais/articulo/que-tan-enfermos-estan-los-medicos-en-colombia/277460#:~:text=El%20Colegio%20M%C3%A9dico%20Colombiano%20\(CMC,hasta%20actitudes%20distantes%20hacia%20el](https://www.dinero.com/pais/articulo/que-tan-enfermos-estan-los-medicos-en-colombia/277460#:~:text=El%20Colegio%20M%C3%A9dico%20Colombiano%20(CMC,hasta%20actitudes%20distantes%20hacia%20el)

Edith Sanchez. (22 de 09 de 2020). *La mente es maravillosa*. Recuperado el 26 de 09 de

2020, de <https://lamenteesmaravillosa.com/el-agotamiento-emocional-la-consecuencia-de-exigirse-ser-fuerte/>

Emermédica. (2020). *Emermédica*. Recuperado el 08 de 10 de 2020, de

<https://www.emermedica.com.co/conocenos/quienes-somos/>

Emermédica. (2020). *Emermédica*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de

<https://www.emermedica.com.co/servicio-al-cliente/directorio-de-oficinas/>

Escobar, D. P. (16 de 05 de 2016). *Instituto de Neurociencias*. Recuperado el 10 de 10 de

2020, de <https://institutoneurociencias.med.ec/component/k2/item/15033-sindrome-de-burnout-14-signos-de-agotamiento-laboral#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20burnout%20tambi%C3%A9n,de%20motivaci%C3%B3n%20absoluta%20entre%20otros>

- Isotools. (17 de 01 de 2017). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.isotools.org/2017/01/17/historia-sistemas-gestion-seguridad-salud-trabajo-colombia/>
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (05 de 06 de 2020). *Revista Innova Educación*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Manene, L. M. (16 de 09 de 2012). *Luis Miguel Manene*. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Mayo clinic. (16 de 5 de 2017). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/depersonalization-derealization-disorder/symptoms-causes/syc-20352911>
- Mayo Clinic*. (24 de 01 de 2019). Recuperado el 31 de 08 de 2020, de <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642#:~:text=Cuando%20un%20trabajo%20es%20mon%C3%B3tono,que%20te%20sientas%20m%C3%A1s%20estresado.>
- Mayo Clinic. (24 de 01 de 2019). *Mayo Clinic*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
- Mendez, J. E., & Castro, T. S. (2019). *Universidad Nacional Santiago Atunéz de Mayolo*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3385/T033_76076482_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Protección Social. (17 de 07 de 2008). Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio de Salud. (04 de 10 de 1993). *Ministerio de salud*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCION%208430%20DE%201993.pdf

- Ministerio de Salud. (03 de 2017). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/boletin-depresion-marzo-2017.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (22 de 07 de 2019). Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Miranda et al. (10 de 08 de 2015). *medigraphic*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2015/mim156e.pdf>
- Molina, X. (s.f.). *psicologia y mente*. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <https://psicologiaymente.com/clinica/baja-depresion-laboral#:~:text=Es%20una%20de%20los%20trastornos,una%20baja%20laboral%20por%20depresi%C3%B3n.>
- Morales, L. S., & Murillo, L. F. (2015). *Scielo*. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Morales, L. S., & Murillo, L. F. (03 de 2015). *Scielo*. Recuperado el 04 de 08 de 2020, de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- More, L. P. (2020). *Universidad Cesar Vallejo*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47421/Jim%c3%a9nez_MLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morote, M. M. (09 de 2019). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <http://193.147.134.18/bitstream/11000/5695/1/MARTINEZ%20MOROTE%2C%20MARINA%20TFM.pdf>
- Moscariello, M. G. (s.f). *Proyectos Educativos*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://proyecteducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-1-nivel-de-investigacion/>
- Omint. (s.f). Recuperado el 02 de 08 de 2020, de <http://www.omint.com.ar/website2/Portals/0/images/news-prestadores/CUESTIONARIO-BURNOUT-INTERACTIVO.PDF>

0S%C3%8DNDROME%20DE%20BURNOUT%20EN%20EL%20PERSONAL%
20ASISTENCIAL%20DE%20SALUD%20DEL%20SERVICIO%20URGENCIAS
%20%281.pdf

- Ruiz, E. J. (04 de 09 de 2010). *Revista Psicología*. Recuperado el 08 de 09 de 2020, de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Salud, O. M. (2020). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Samanez, H. S., & Medina, M. D. (10 de 2017). *scielo*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Samboni Muñoz, L. A., & Moreno Montaña, M. C. (14 de 12 de 2019). *Universidad Cooperativa de Colombia*. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15954/1/2019_s%C3%ADndrome_burnout_trabajadores.pdf
- Sánchez et al. (12 de 2017). *scielo*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272017000300421
- Sanitas. (s.f.). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/estilo-vida/fases-estres.html>
- Santamaría et al. (21 de 05 de 2020). Recuperado el 09 de 08 de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Santamaria10/publication/341826066_Impacto_psicologico_del_COVID-19_en_una_muestra_de_profesionales_sanitarios_espanoles/links/5edc0ceb299bf1c67d4ac71c/Impacto-psicologico-del-COVID-19-en-una-muestra-de-profesion
- Soto et al. (30 de 12 de 2019). *Dialnet*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7382060>
- terapify. (s.f.). Recuperado el 22 de 07 de 2020, de <https://www.terapify.com/blog/sindrome-de-burnout-causas-sintomas-y-tratamiento/>
- Thompson, I. (s.f). *promonegocios.net*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>

- Vega, M. F. (2000). *ministerio de trabajo y asuntos sociales*. Recuperado el 22 de 07 de 2020, de https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_704.pdf/9a205bee-9bd7-4221-a1ae-39b737974768
- Vega, M. M., & Neira, N. J. (12 de 2015). *Scielo*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext
- Vélez, M. A., & Carrasca, P. A. (27 de 01 de 2017). *Dialnet*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <file:///C:/Users/personal/Downloads/Dialnet-SaludMentalEnElTrabajo-5888108.pdf>
- Zita, A. (25 de 04 de 2020). *Todamateria*. Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.todamateria.com/metodos-de-investigacion/>
- Zuin et al. (03 de 2020). *sciencedirect*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1853002819300680?via%3Dihub>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario al personal médico de Emermédica

CUESTIONARIO PARA PERSONAL SANITARIO DE EMERMÉDICA

El presente formulario es realizado por estudiantes de la universidad COORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC con fines académicos.

"De acuerdo a lo establecido en la ley 1581 de 2012, la Constitución Nacional y a las políticas establecidas por la empresa para el caso en particular, se guardará reserva respecto a la protección de datos de los empleados y directivos de la empresa, salvo que medie autorización expresa de cada persona para divulgar la información; y lo dispuesto en la Resolución N° 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, en su artículo 4 literal b el cual es el objeto principal de este cuestionario"

Objetivo: Identificar y categorizar las causas y características principales por las que el personal sanitario de Emermédica se está viendo afectado en el desarrollo de sus actividades diarias para así diseñar un plan de acción efectivo que logre minimizarlas.

Lea el enunciado y con la mayor sinceridad
responda las siguientes preguntas:

Parte 1

- | | |
|--|---|
| <p>1. Indique su profesión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfermería - Medicina | <p>3. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0. Nunca - 1. Pocas veces al año - 2. Una vez al mes o menos - 3. Unas pocas veces al mes. - 4. Una vez a la semana. - 5. Unas pocas veces a la semana. - 6. Todos los días. |
| <p>2. En cuantas instituciones ha trabajado los últimos años</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 - 2 - 4 | <p>4. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</p> |

- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
5. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
6. Siento que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo y me cansa.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
7. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
8. Me siento frustrado/a en mi trabajo.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
9. Creo que trabajo demasiado.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.

- 6. Todos los días.
10. Trabajar directamente con pacientes me produce estrés.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
11. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
12. Creo que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.
- 0. Nunca
13. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
14. Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis pacientes
- 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.

Parte 2

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

16. Creo que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

Parte 3

17. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis pacientes

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

18. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

19. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

20. Me siento con mucha energía en mi trabajo.

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.

- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

21. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

22. Me siento motivado después de trabajar en contacto con pacientes.

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

23. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año

- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

24. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

Anexo 2 Cuestionario usuarios de Emermédica

CUESTIONARIO PARA PERSONAL SANITARIO DE USUARIOS

El presente formulario es realizado por estudiantes de la universidad COORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC con fines académicos.

"De acuerdo a lo establecido en la ley 1581 de 2012, la Constitución Nacional y a las políticas establecidas por la empresa para el caso en particular, se guardará reserva respecto a la protección de datos de los empleados y directivos de la empresa, salvo que medie autorización expresa de cada persona para divulgar la información; y lo dispuesto en la Resolución N° 8430 de 1993 por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, en su artículo 4 literal b el cual es el objeto principal de este cuestionario"

Objetivo: Identificar y categorizar las causas y características principales por las que el personal sanitario de Emermédica se está viendo afectado en el desarrollo de sus actividades diarias para así diseñar un plan de acción efectivo que logre minimizarlas.

Lea el enunciado y con la mayor sinceridad

responda las siguientes preguntas:

Parte I

- | | |
|---|---|
| <p>1. A que se dedica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleado - Estudiante - Otros | <p>3. Considera que el personal de Emermédica se siente emocionalmente agotado/a por el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0. Nunca - 1. Pocas veces al año - 2. Una vez al mes o menos - 3. Unas pocas veces al mes. - 4. Una vez a la semana. - 5. Unas pocas veces a la semana. - 6. Todos los días. |
| <p>2. Cuantas veces al año visita una institución de Emermédica</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 vez - 2 veces - 4 veces o más | |

4. Considera que el personal de Emermédica se siente cansado al final de la jornada de trabajo
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
5. El personal de Emermédica se ve fatigado
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
6. ¿Cree usted que trabajar todo el día con pacientes supone un gran esfuerzo para el personal médico?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
7. ¿Considera que el trabajo del personal médico es desgastante?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
8. ¿Considera que el personal médico se siente frustrado por su trabajo?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
9. Cree usted que el personal médico trabaja demasiado.
- 0. Nunca

- 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
10. ¿Considera que trabajar directamente con pacientes genera estrés al personal médico?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
11. ¿Considera que el personal médico está al límite de sus posibilidades?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
- Parte 2**
12. Cree que personal médico trata a los pacientes como si fueran objetos impersonales.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
13. ¿Cree que personal médico se ha vuelto más insensible con la gente?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días.
14. Considera que ser médicos o enfermeros (as) los endurece emocionalmente.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos

- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

15. ¿Considera que al personal médico no les preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los pacientes?

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

16. ¿Cree que personal médico tiene culpa de los problemas de salud de sus usuarios?

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

Parte 3

17. ¿Cree usted que personal médico comprende a los pacientes?

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días.

18. Cree usted que los pacientes son tratados con eficacia

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año
- 2. Una vez al mes o menos
- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

19. Cree que el trabajo de los profesionales de salud influye positivamente en la vida de los pacientes

- 0. Nunca
- 1. Pocas veces al año

- 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días
20. Considera que el personal médico tiene mucha energía en su trabajo.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días
21. Siente que puede crear con facilidad un clima agradable con sus médicos tratantes.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días
22. ¿Cree que el personal médico sale motivado después de trabajar con pacientes?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días
23. Cree que el personal médico consigue muchas cosas valiosas con su trabajo.
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos
 - 3. Unas pocas veces al mes.
 - 4. Una vez a la semana.
 - 5. Unas pocas veces a la semana.
 - 6. Todos los días
24. ¿Considera que personal médico enfrenta sus problemas emocionales con calma y de manera profesional?
- 0. Nunca
 - 1. Pocas veces al año
 - 2. Una vez al mes o menos

- 3. Unas pocas veces al mes.
- 4. Una vez a la semana.
- 5. Unas pocas veces a la semana.
- 6. Todos los días

Anexo 3. Figura 10. Matriz de riesgos de los cuestionarios practicados.

MATRIZ DE RIESGOS POR DÉFICIT LABORAL- EMERMÉDICA				
FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS
MARZO DEL 2020	SEPTIEMBRE DEL 2020	Desempeño Laboral del personal sanitario Emermédica.	Intervención de riesgos identificados	Autores del proceso de Investigación. -Merlin Karina Montero Chaverra -Angela Patricia Zuñiga Reyes
DEFINICIÓN		OBJETIVO	ALCANCE	
Con base en las metodologías definidas, identificar los diferentes riesgos existentes para el desarrollo del déficit laboral en los trabajadores sanitarios		Identificar las características principales por las que el personal sanitario de Emermédica se está viendo afectado en el desarrollo de sus actividades diarias.	Muestra tomada de personal y usuarios de Emermédica	
TIPO DE INDICADOR	FORMULA MUESTRA	MUESTRA	RANGO DE GESTIÓN	
PROCESO RESULTADO	(N° Trabajadores sanitarios de Emermédica * N° margen de error) 1200 X 9%	Total encuestados 108 Total Personal sanitario 54 Total usuarios 54	Alto: >=50% (27) ■	Medio: >=48% (26) ■ Bajo: <=30% (16) ■
FUENTE DE DATOS			COMUNICAR A	
Investigaciones teóricas, Aplicación de encuestas			Personal Administrativo Emermédica	
RESULTADOS				
PERSONAL SANITARIO			USUARIOS	
RESULTADOS			RESULTADOS	
	BAJO	MEDIO	ALTO	
Cansancio Emocional	17%	72%	11%	Percepción Cansancio Emocional
Despersonalización	31%	67%	2%	Percepción Despersonalización
Realización Personal	65%	35%	0%	Percepción Realización Personal
PROMEDIO GENERAL	38%	58%	4%	PROMEDIO GENERAL
				BAJO MEDIO ALTO
				Percepción Cansancio Emocional
				Percepción Despersonalización
				Percepción Realización Personal
				PROMEDIO GENERAL
				7% 33% 59%
				65% 35% 0%
				7% 72% 20%
				27% 47% 27%

Fuente: propia

Anexo 4. figura 11. Estrategia de apropiación social

Estrategia de apropiación social de conocimientos

Afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermédica en las ciudades de Bogotá y Villavicencio en el primer semestre de 2020

Áreas	Seguridad y salud en el trabajo Talento Humano	Meta	Que el personal de seguridad y salud en el trabajo junto con el personal sanitario participen en los talleres de resultados y se genere una apropiación de conocimiento.			
Objetivo	Realizar la socialización de los resultados obtenidos en la investigación realizada, por medio de talleres prácticos como estrategia de apropiación social de conocimientos					
QUE	PORQUÉ	QUIEN	COMO	CUANDO	META	CUMPLIÓ
Realizar una convocatoria de reunión para el personal del sistema de seguridad y salud en el trabajo, para exponer las falencias encontradas y como mejorarlas	Ellos son las encargados de la implementación y seguimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de Emermédica	Estudiantes Merlín Karina Montero Chaverra, Angela Patricia Zuñiga Reyes quienes optan por el título de especialistas en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la corporación universitaria UNITEC.	Se propone una fecha aproximada en el mes de noviembre de 2020 para el desarrollo de la reunión.	segunda semana del mes de noviembre del 2020	Que el todo el personal del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de Emermédica asista a la reunión convocada	
Supervisar que el taller que realizará el personal del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo al personal sanitario de Emermédica, cumpla con las especificaciones dadas en la reunión.	Es de suma importancia que los ítems hablados en la reunión con el personal del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo este cumpliendo con las recomendaciones dadas para la mejora del personal sanitario	Estudiantes Merlín Karina Montero Chaverra, Angela Patricia Zuñiga Reyes quienes optan por el título de especialistas en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la corporación universitaria UNITEC.	Se establece una fecha estimada para la realización de talleres por grupos, en el personal sanitario contando con la disponibilidad de turnos laborales programados	cuarta semana del mes de noviembre de 2020	Que se cuente con la asistencia de todo el personal sanitario en los talleres prácticos	
Realización de entrevistas al personal sanitario de Emermédica para que evalúe el taller y las acciones tomadas por el área y la organización	De estas entrevistas dependerán los resultados de la buena aplicación de las recomendaciones dadas a Emermédica para solucionar el problema del desempeño laboral	Estudiantes Merlín Karina Montero Chaverra, Angela Patricia Zuñiga Reyes quienes optan por el título de especialistas en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la corporación universitaria UNITEC.	Se realizarán en los tiempos disponibles del personal sanitario luego de unos días de aplicado el taller por parte del personal del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de Emermédica	primera y segunda semana del mes de diciembre de 2020	Que todo el personal sienta que Emermédica está haciendo esfuerzos para mejorar la parte de la compañía que afecta su rendimiento en el trabajo	
Presentación de los resultados de las entrevistas al personal y las mejoras que ellos perciben por parte de la compañía	Para Emermédica es importante conocer que piensa el personal sanitario luego de la aplicación de las estrategias tomadas en la reunión inicial con el personal del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Estudiantes Merlín Karina Montero Chaverra, Angela Patricia Zuñiga Reyes quienes optan por el título de especialistas en gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la corporación universitaria UNITEC.	Luego de la terminación del análisis de las entrevistas al personal sanitario de Emermédica	cuarta semana del mes de diciembre de 2020	Que Emermédica implemente un plan de trabajo fijo y constante para mejorar la estabilidad del personal sanitario	

Fuente: (propia)

Anexo 5. Figura 12. Carta de Aval del cuestionario aplicado

Bogotá, 2 de octubre de 2020

Señor

Juan Carlos Acosta

Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

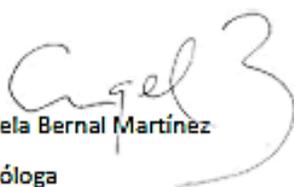
Bogotá

Ref. Validación instrumento Cuestionario OMINT

Saludo cordial.

Una vez revisada la estructura del instrumento de recolección de información denominado Cuestionario estructurado por OMIT, para verificar su empleabilidad en el estudio "Afectación en el desempeño laboral del personal sanitario de Emermélica en el primer semestre de 2020". Podemos concluir que el instrumento se ajusta a los requerimientos del estudio y puede recolectar información concluyente para la investigación, por lo que emito mi juicio de aval y validez técnica para su aplicación.

Cordial Saludo,


Ángela Bernal Martínez
Psicóloga

Magíster en Alta Dirección de Organizaciones
Magíster en Gestión de la Ciencia e innovación


Johana Alexandra Muñoz
Psicóloga

Por intermedio del presente documento en mi calidad de autor o titular de los derechos de propiedad intelectual de la obra que adjunto, titulada **Desempeño Laboral del personal sanitario Emermédica**, autorizo a la Corporación universitaria Unitec para que utilice en todas sus formas, los derechos patrimoniales de reproducción, comunicación pública, transformación y distribución (alquiler, préstamo público e importación) que me corresponden como creador o titular de la obra objeto del presente documento.

La presente autorización se da sin restricción de tiempo, ni territorio y de manera gratuita. Entiendo que puedo solicitar a la Corporación universitaria Unitec retirar mi obra en cualquier momento tanto de los repositorios como del catálogo si así lo decido.

La presente autorización se otorga de manera no exclusiva, y la misma no implica transferencia de mis derechos patrimoniales en favor de la Corporación universitaria Unitec, por lo que podré utilizar y explotar la obra de la manera que mejor considere. La presente autorización no implica la cesión de los derechos morales y la Corporación universitaria Unitec los reconocerá y velará por el respeto a los mismos.

La presente autorización se hace extensiva no sólo a las facultades y derechos de uso sobre la obra en formato o soporte material, sino también para formato electrónico, y en general para cualquier formato conocido o por conocer. Manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y la realicé sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de mi exclusiva autoría o tengo la titularidad sobre la misma. En caso de presentarse cualquier reclamación o por acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados para todos los efectos la Corporación universitaria Unitec actúa como un tercero de buena fe. La sesión otorgada se ajusta a lo que establece la ley 23 de 1982.

Para constancia de lo expresado anteriormente firmo, como aparece a continuación.

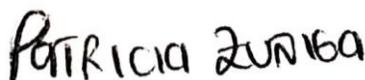
Firma



Merlin Karina Montero Chaverra

CC 1.121.886.576

Firma



Ángela Patricia Zúñiga Reyes

CC. 1.018.474.266

