

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<b>CERTIFICADA POR:</b>   <small>CO-SC 7198-1</small>
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

**EVALUACIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE  
 LA IPS DE PRIMER NIVEL CLÍNICA SANTA MARÍA DEL MAR EN EL  
 DISTRITO ESPECIAL DE BUENAVENTURA - VALLE DEL CAUCA.**

**PRESENTADO POR:**  
**YARY PATRICIA ARIAS MOSQUERA**  
**VICTOR HUGO MORENO MARIN**

**PRESENTADO A:**  
**UNIVERSIDAD**  
**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES-ECCI**

**ESCUELA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES-ECCI**  
**ESP. GENRENCIAL SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**  
**BOGOTÁ D.C.**

**2017**

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## NOTA DE ACEPTACIÓN

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## CONTENIDO

1. TÍTULO DEL PROYECTO .....	4
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	4
3. PLANTEAMIENTO DE LA PREGUNTA O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
4. LA JUSTIFICACIÓN .....	6
5. EL CONTEXTO TEÓRICO .....	7
5.1 REVISIÓN SISTEMÁTICA DEL AVANCE PÚBLICO NACIONAL Y MUNDIAL DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ACTUAL .....	7
5.2 EL MARCO TEÓRICO .....	8
6 LOS OBJETIVOS .....	21
6.1 OBJETIVO GENERAL .....	21
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	21
7. LAS HIPÓTESIS.....	21
8. LA METODOLOGÍA .....	22
8.1 Delimitación de la población y de la muestra: .....	22
8.2 Fase de recolección de datos: .....	22
8.3 Fase de análisis de datos .....	23
9.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	24
9.3 RESULTADOS/PRODUCTOS Y POTENCIALES BENEFICIARIOS .....	25
9.4 RESULTADOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9.5 CONCLUSIÓN.....	
9.6 BIBLIOGRAFÍA .....	32

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 1. TÍTULO DEL PROYECTO

Evaluación del síndrome de Burnout en el personal de salud de la IPS de primer nivel Clínica Santa María del Mar en el distrito especial de Buenaventura - Valle del Cauca.

## 2. RESUMEN DEL PROYECTO

## 3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 3.1 PLANTEAMIENTO DE LA PREGUNTA O PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Como lo manifiesta los autores de la cartilla Prevenir el cansancio en personal de salud, del ministerio de la protección social versión 2 del año 2012. “Según datos del CDC, el sector salud es el segundo sector de más rápido crecimiento en Estados Unidos empleando aproximadamente 18 millones de trabajadores, de los cuales el 80% son mujeres. Los trabajadores de la salud se exponen a múltiples riesgos en su entorno laboral que los predisponen al cansancio encontrando, como uno de los más relevantes, el estrés ocupacional”. Aunque estos factores de riesgo pueden ser mitigados, actualmente los trabajadores de la salud presentan cada vez mayor número de lesiones y enfermedades laborales que han mostrado un incremento en la última década en comparación con otros sectores económicos.

Shanafeit et. (2012), describe que los médicos comparados con la población general son más propensos a tener agotamiento físico y estar inconformes con su estilo de vida laboral; una de las principales razones de esta situación es que los médicos no le ponen cuidado a sus necesidades de bienestar y no están dispuestos a pedir ayuda de otros. Un ejemplo de esta situación es el estudio de Wallace et.al. 2009, encontró que del 25% de los médicos con depresión solo el 2% pidió ayuda.

Esta situación es aún más crítica para los médicos del servicio de urgencias en donde, en el inventario de agotamiento de Maslach, los médicos de urgencias tienen niveles de agotamiento superior al 60% comparándolos con los médicos generales que tienen el 38%3, los

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

profesionales entre los 30 y 50 años o al inicio de su vida laboral 14%, los profesionales en el turno de la noche y las mujeres 14%.

De acuerdo a un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud, cuando el individuo está sometido a estrés laboral, puede Incrementar su estado de irritabilidad y angustia; ser incapaz de relajarse o concentrarse, tener dificultad para pensar con lógica y tomar decisiones, disminuir su compromiso con el trabajo y su elaboración, sentir cansancio, depresiones e intranquilidad, tener dificultad para dormir o sufrir trastornos físicos. Por ello, es importante trabajar en garantizar que el personal de salud se encuentre en Condiciones de alerta, para prestar la adecuada atención de los pacientes.”( MINISTERIO DE SALUD, prevenir el cansancio en el personal de salud, segunda versión. Bogotá.2012 P.13)

La UCM<sup>1</sup> a través de la delegación del rector para la salud, bienestar social y medio ambiente, en el año 2013, relacionan las consecuencias que se pueden presentar en una organización donde se detecten hallazgos de colaboradores con fatiga laboral<sup>2</sup>, en este caso las organizaciones tienden a tener un volumen alto de:

- Mayor ausentismo en trabajadores fatigados
- Mayor probabilidad de accidentes laborales en personas fatigadas
- El incremento del riesgo de enfermedades cardiovasculares en los afectados
- Disminución del estado de alerta aun durante turnos diurnos
- La fatiga industrial no controlada se transforma en el síndrome de fatiga crónica de difícil manejo médico y de frecuentes recaídas que incluso ocasionan una baja en la resistencia del sistema inmunológico.

En Colombia el síndrome de Burnout , no se ha investigado profundamente, son pocos los estudios para el personal de salud,de ahí el interés de realizar este trabajo en la IPS de primer nivel Santa María del Mar de Buenaventura, algunos de sus colaboradores

<sup>1</sup> Universidad Complutense de Madrid

<sup>2</sup> Fatiga laboral: conceptos y prevención; Universidad complutense Madrid

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

manifiestan, síntomas de agotamiento, cansancio, retraimiento, somnolencia, fatiga lo cual ocasiona que las actividades asignadas al cargo se ejecuten de manera forzada o lenta; por lo tanto se postuló la siguiente pregunta de investigación para este estudio : ¿Cuál es el nivel desgaste profesional en el que se encuentran los trabajadores de salud de la IPS de Primer Nivel Clínica Santa María del Mar de Buenaventura?

#### 4 LA JUSTIFICACIÓN

A nivel local no existen estudios que permitan identificar las causales del desgaste profesional en las entidades de salud , por lo cual no existen o no se definen acciones de tipo preventivo enfocadas a minimizar este riesgo laboral que en ocasiones puede ser el origen de accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

Constituirse en un aporte que incrementa el conocimiento sobre el tema desde un enfoque preventivo, y se constituya en un insumo para implementar acciones en la IPS.

Identificar mediante este estudio factores de despersonalización, agotamiento emocional y realización personal, que inciden en la fatiga laboral, para de esta manera motivar a los empleadores a realizar acciones preventivas que repercuten finalmente e mejorara la productividad de la empresa y disminuir accidentes o eventos adversos en los pacientes.

Para la empresa sería importante la identificación de casos particulares, porque ayudaría a buscar una línea de ruta que mejore el nivel de prevención y rendimiento en los prestadores de este importante centro de salud.

Cabe destacar que el desgaste profesional, lleva consigo una serie de elementos de orden externos e internos a la empresa y al talento humano; el trabajo buscara identificar estos elementos con la finalidad de discutir y poder generar un juicio pertinente que busque además del mejoramiento y el desempeño laboral, proporcionar un estado ideal o equilibrado de satisfacción. Dado que el deseo y las necesidades humanas no son particularmente homogéneas y obedecen a dos estados, unos básicos y otros personales.

Este trabajo permite fortalecer las competencias específicas generadas a través de la facultad y consigo contribuye a forjar un espacio de entendimiento para la puesta en práctica

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

en la vida cotidiana del manejo de las herramientas psicosociales básicas para abordar una actividad laboral en busca del desarrollo de las competencias laborales actuales.

Desde el concepto psicosocial este trabajo será de gran importancia para poder entender cómo influye la fatiga laboral en el desarrollo eficiente o ineficiente de las actividades de los seres humanos, así mismo deducir cuál es la relación entre la fatiga emocional como factor de riesgo y la probabilidad de incidentes y accidentes laborales.

El desarrollo del mismo a manera personal ayudara a entender como las organizaciones ven el desgaste profesional para el desarrollo adecuado de sus actividades y así tener una aproximación de cómo influye el entorno y los estímulos empresariales en el desempeño laboral.

## 5. EL CONTEXTO TEÓRICO

### 5.1 REVISIÓN SISTEMÁTICA DEL AVANCE PÚBLICO NACIONAL Y MUNDIAL DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO ACTUAL

El Síndrome de Burnout, también conocido como el Síndrome de agotamiento profesional, es considerado una patología de tipo laboral según la OMS, Para diagnosticar el síndrome se utiliza el cuestionario de Maslach. Cuando la psicóloga Cristina Maslach informó sobre este síndrome y realizó el cuestionario (1976) se iniciaron las investigaciones en Estados Unidos y en Europa en áreas de la salud para identificar dicho síndrome .( Palmer, Y., Gómez, V. A., Cabrera, P. C., Prince, V. R., & Searcy, R. (2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de burnout en médicos anesestesiólogos. *Salud Mental*, 28(1), 82-91.)

Diferentes estudios se han realizado para poder comprender este fenómeno patológico, uno de ellos es el realizado en médicos anesestesiólogos de la ciudad de Mexicali, B.C., México, en el cual se encontró una prevalencia del 44%, siendo las variables más significativas la sobre carga de trabajo y la variable de conflicto de valores.( -Palmer, Y., Gómez, V. A., Cabrera, P. C., Prince, V. R., & Searcy, R. 2005)

“Las profesiones de las ciencias de la salud, son profesiones de ayuda eminentemente vocacional. Los cirujanos dentistas con desgaste profesional el cual se relaciona con aspectos laborales negativos que afectan su rendimiento, deben hacerlo consciente, ya que esto se traduce

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

en una urgente necesidad de que se introduzcan modificaciones en la dinámica de trabajo, de no hacerse así, se verá reflejado en su salud.”(.- Romero, R. M. D., Becerra, T. L., & Velasco, M. E. A. (2001). Síndrome de burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*, 58(2), 63-67.)

El contexto económico y político presenta enorme influencia, en sectores como la educación las políticas neoliberales se consideran un determinante para la aparición de estos cuadros psicológicos, como lo mencionan Susana Martínez Alcántara y María de Lourdes Preciado Serrano en su escrito “Consecuencias de las políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente”( Alcántara, S. M., & Serrano, M. D. L. P. (2013). Consecuencias de las políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente. *Psicología y Salud*, 19(2), 197-206.)

Dentro del sector salud se han realizado estudios a diferentes grupos, entre ellos al personal de enfermería ya que se encuentran expuestos a factores estresores como la rotación de turnos, jornadas laborales demandantes, cantidad y tipo de asistencia que debe prestar a los pacientes, como también la antigüedad laboral y tipo de contrato con el que cuentan,<sup>4</sup> dando como resultado dos tipos de respuesta cuando es positiva el empoderamiento del trabajador en caso negativo el estrés laboral que si es persistente en el tiempo desencadena el Síndrome de Burnout.

## 5.2. EL MARCO TEÓRICO

### Síndrome del Burnout

Desde la aparición del primer concepto de síndrome de Burnout en 1974 dado por Freudenberger a través de la historia muchos investigadores han aportado innumerables conceptos, entre los que vale la pena nombrar a Pines y Kafry 1978, Dale 1979, Edelwich y Brodsky 1980, Maslach y Jackson 1981, Feigley 1984 y Raedeke y Smith 2001.

Posteriormente en el año de 1974 Freudenberger propone un concepto centrado en un estudio netamente organizacional. Él propone que son sentimientos de agotamiento y frustración además de cansancio que se generan por una sobre carga e incluye en su explicación el término de adicción al trabajo, siendo también el primero en proponer este tipo de relación

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

asociada a un desequilibrio productivo. Posteriormente, en el año de 1980, Freudenberger amplía su teoría y conceptualización agregando que estos sentimientos se deben a cargas irracionales de trabajo que ellos mismos o quienes los rodean les imponen.<sup>3</sup>

Para este mismo año aparece Cherniss quien lo conceptualiza como un proceso y propone 3 momentos, uno asociado a un desequilibrio entre la carga laboral y las posibilidades del sujeto de responder de forma óptima a esta, un segundo momento que habla de la presencia de una respuesta emocional negativa fuerte y un último momento que propone un cambio conductual y actitudinal en el que se sumerge el sujeto. Contemporánea a esta propuesta surge la de Edelwich y Brodsky, quienes lo relacionan más a una pérdida progresiva de la energía, motivación e ideal asociada a las profesiones de ayuda a su cargo y proponen también fases progresivas, entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía.

Por otro lado, en el año 1976 la psicóloga social Christina Maslach lo presenta ante un congreso de la Asociación Estadounidense de Psicología definiéndolo como un síndrome tridimensional que consideraba como dimensiones de análisis a los siguientes constructos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

### **Teoría de la escala de necesidades de Maslow**

Abraham Maslow fue el portavoz más destacado del movimiento humanista de la psicología americana (Peña Baztán. Año 2009).

Maslow clasificó las necesidades humanas en cinco niveles que deben satisfacerse de forma progresiva; dichas necesidades constituyen una fuente de motivación que desaparece a medida que se satisfacen (véase la Figura 1).

Según Maslow, la persona se ve impulsada, en primer lugar, por una motivación económica que le lleva a obtener los medios necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, como pueden ser comer, alojarse, vestirse, etc. Una vez resueltas estas necesidades elementales,

<sup>3</sup> Tomado de la enciclopedia libre; Wikipedia org

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

la motivación se dirige hacia la satisfacción de la necesidad de seguridad que permita consolidar los logros adquiridos. En materia de trabajo, se empiezan a valorar los contratos indefinidos, las empresas solventes, la protección social, etcétera. A partir del momento en que las necesidades vitales y las de seguridad quedan razonablemente cubiertas, surge la necesidad social de pertenencia, que motiva al individuo a sentirse integrado en su grupo social de referencia (familia, amigos, etc.).

Desde el punto de vista laboral, quien accede a este tercer peldaño de la escala de Maslow intenta consolidar su estatus laboral al ocupar un puesto sólido dentro del grupo, de modo que es aceptado por el mismo (espera que le consideren una persona fiable, que no necesita ser tutelada, alguien que conoce su trabajo y en quien se puede delegar responsabilidades). Una vez satisfechas todas las necesidades anteriores, la persona se ve impulsada por la necesidad de estima; en esta fase, el individuo busca sentirse valorado, tanto por sí mismo (autoestima) como por quienes le rodean. En el ámbito del trabajo se desea el reconocimiento: felicitaciones, ascensos y niveles retributivos que expresen la valía de quien los recibe. El último estadio de la escala correspondería a la motivación para satisfacer la necesidad de autorrealización; desde la perspectiva laboral, se intentaría satisfacer la capacidad de creación, el deseo de poder, la consecución del éxito profesional.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

Figura 1. Teoría de la necesidad.



Fuente: Estudio de psicología laboral

### **Necesidades de carencia o déficit.**

#### **Necesidades Fisiológicas.**

La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir.

#### **Necesidades de Seguridad.**

Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas

### **Necesidades de amor y de pertenencia:**

Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

### **Necesidades de estima.**

La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria. Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

### **Necesidades de desarrollo: Necesidades de autoactualización o "self-actualization".**

Las necesidades de autoactualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de autoactualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento.

Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autoactualización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No pueden haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio; "desear ser libres para ser ellas mismas"(DiCaprio, 1989).

### Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Figura 2. Variables que inciden en la satisfacción personal



Fuente: Elaboración propia

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small>  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y son:

- buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,...
- conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (Ver figura 2). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Figura 3. Teoría bifactorial de satisfacción.

		<b>FACTORES MOTIVADORES</b>		<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>	
		<b>FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN</b>
<b>SATISFACTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	<b>INSATISFACTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

Fuente: Estudio de psicología laboral

### La motivación en el trabajo.

Los factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:

1. Factores del trabajo en sí: Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. Así se ha demostrado en el famoso experimento de Elton Mayo en la Hawthorne que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependiente solamente

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	CERTIFICADA POR:  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

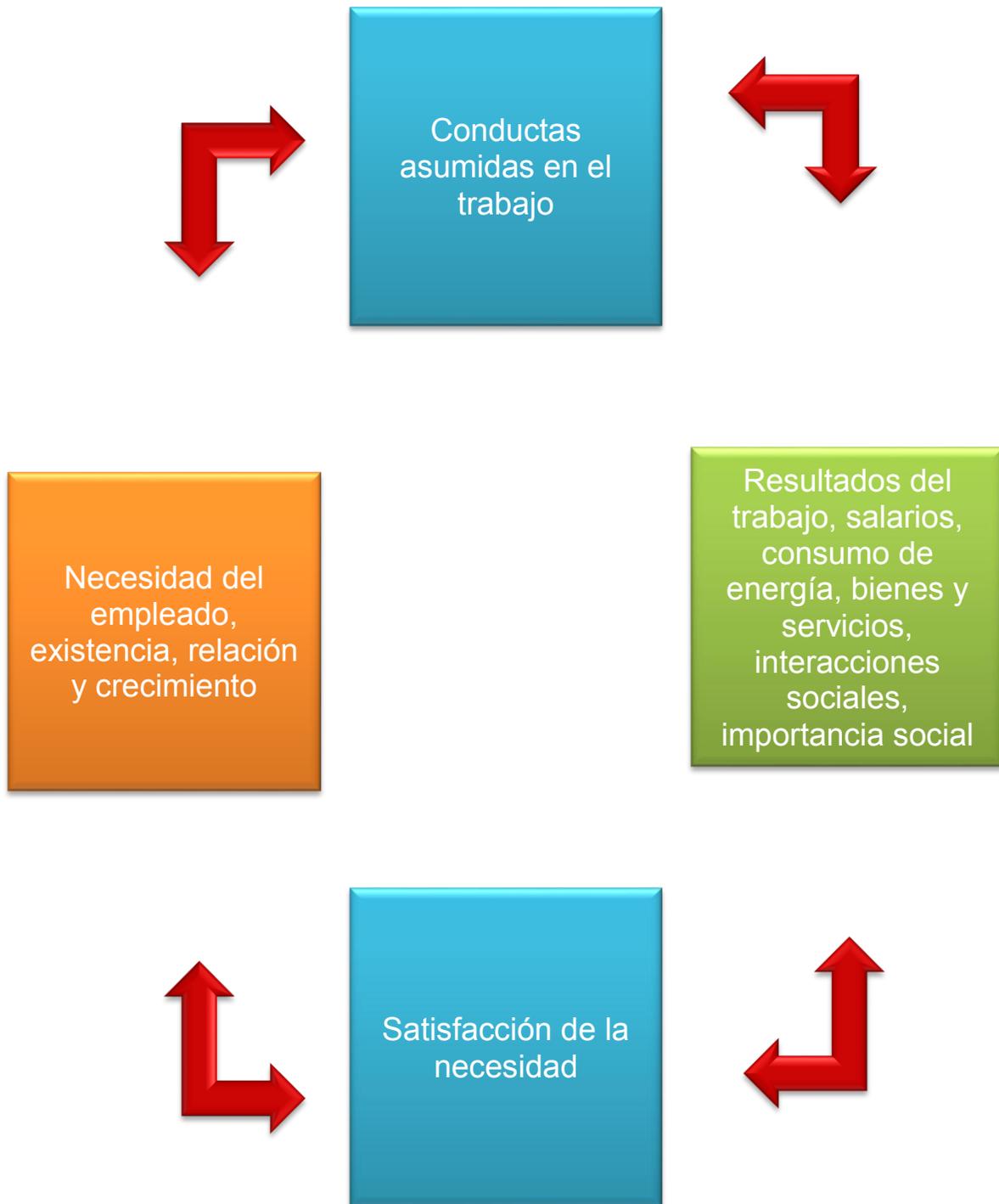
de su estado de salud física y de las condiciones que lo circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias.

2. Factores ajenos a la situación de trabajo: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo, ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales.

### **Los resultados del trabajo**

<p>ESCUOLA COLOMBIANA DE CARRERAS INDUSTRIALES <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica Su institución universitaria</p>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<p>CERTIFICADA POR:</p>
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

Figura 4. Resultados del trabajo.



Fuente: Estudio de Psicología laboral

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

Puede considerarse que los resultados obtenidos por los empleados al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan, ya que estos determinan la satisfacción de ciertas necesidades. Normalmente, se asocian a cualquier papel de trabajo cinco resultados específicos:

1. Salario: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados. El dinero en sí o por sí mismo no es importante, ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.
2. Consumo de energía física y mental: Este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del ocio y del aburrimiento. El valor de consumo de tiempo depende de dos condiciones:
  - a. Al valor fijado al consumo de energía depende del estado de privación del individuo
  - b. Las primeras experiencias de socialización pueden conducir a la valoración del consumo de energía.
1. Producción de bienes y servicios: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada.
2. Interacción social: El trabajo es social. La importancia de los aspectos sociales del trabajo está en función de diversos factores, además del estado de necesidades del empleado. La importancia de los motivos sociales para trabajar parece variar en función de la fuerza de las necesidades en relación del empleado, la correspondencia entre personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.
3. Estatus social: Varios factores ayudan a determinar el estatus de un trabajo. Los determinantes del estatus del trabajo son:
  - a. Las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo.
  - b. La categoría o posición jerárquica dentro de la organización
  - c. Salarios

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

- d. Antigüedad
- e. Estatus de los asociados

El estatus social probablemente desempeña un papel al facilitar la satisfacción de necesidades de relación y de crecimiento.

**Modelo de motivación del empleado y desempeño del trabajo.**

El nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso). Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación.

Es necesario entregar la definición de 3 conceptos:

- **Expectativas:** Es la percepción de una asociación entre esfuerzo y desempeño. Expectativas es la estimación del empleado con respecto a su capacidad de obtener algún resultado específico de desempeño. Es importante notar que tanto la expectativa como la valencia y la instrumentalidad están basadas en las percepciones del empleado.
- **Valencia:** Sentimiento del empleado con respecto a un particular resultado del empleado. La valencia puede ser considerada como el nivel de satisfacción o insatisfacción un empleado espera experimentar después de lograr un particular resultado del trabajo y por este puede ser medida en términos de la fuerza del deseo o aversión de un empleado relativa a un resultado dado.
- **Instrumentalidad:** percepción de la asociación entre desempeño y resultado. Entre mayor sea esta, más importancia se dará a la valencia del resultado y, por lo tanto, mayor la motivación; es decir, los empleados están más motivados cuando perciben que su desempeño los conducirá a resultados de trabajo deseables.

La motivación está en función de la expectativa multiplicada por la suma de las valencias de todos los resultados potenciales del trabajo, cada uno valorado por su correspondiente

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

instrumentalidad. Para aumentar la motivación del empleado el gerente debería incrementar el vínculo entre esfuerzo y desempeño (expectativas); la serie de resultados que el empleado puede esperar como satisfactorios (valencias) y las asociaciones entre desempeño y resultado (instrumentalidad). Este modelo ha sido llamado teoría de la expectativa o instrumentalidad de la motivación del empleado.

[Expectativa x Suma (Valencia x Instrumentalidad)] =Esfuerzo.

### **Fuentes específicas de la motivación del empleado:**

Los investigadores han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca. En la motivación extrínseca, el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma). En un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo. En general, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, el deseo de las personas por investigar, explorar y dominar su entorno y la importancia para el individuo de triunfar en tareas desafiantes y en asumir responsabilidades. Además, las teorías de la motivación intrínseca asumen que las personas atribuyen la causa de sus acciones a fuentes internas o externas. Las personas dicen estar más intrínsecamente motivadas cuando se perciben a sí mismas como la fuente de su comportamiento.

Los investigadores han discutido sobre si las recompensas externas e internas tienen un efecto aditivo o si la recompensa externa tiene un efecto negativo sobre la motivación intrínseca. Las primeras recomendaciones giraban en torno al hecho de no entregar recompensas según desempeño en aquellos trabajos complejos o que implicaban tomar decisiones, ya que la recompensa externa disminuiría el efecto de la motivación intrínseca provocada por las características del propio trabajo. De esta manera, se recomendaba entregar sueldos igualitarios y centrarse en aplicar técnicas de motivación intrínseca para aumentar el desempeño.

Los posteriores estudios demostraron resultados más complejos. Pareciera que no importa sólo que la recompensa sea contingente, sino el tipo de información que esta entrega. Si el incentivo

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	CERTIFICADA POR:  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

es percibido como una forma de control, disminuye la motivación intrínseca; en cambio, si el incentivo es percibido como entrega información sobre la competencia del sujeto, aumenta la motivación intrínseca. Los estudios hechos para demostrar esta teoría presentaron resultados contradictorios. (MOTIVACIÓN LABORAL.2011)

## 6. LOS OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de desgaste profesional en el personal de salud de la IPS de primer nivel de la Clínica Santa María del Mar de Buenaventura.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la presencia de agotamiento emocional en el personal de salud de la IPS
- Determinar si se presenta despersonalización en la población evaluada.
- Establecer el nivel de realización personal en los trabajadores de La IPS
- Determinar las características generales del grupo de estudio.

## 7 . LAS HIPÓTESIS

El síndrome de Burnout está presente en los trabajadores de la clínica Santa Maria del Mar de la ciudad de Buenaventura?

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 8. LA METODOLOGÍA

### 3.6.1 seleccionar el diseño apropiado de investigación

La investigación será Descriptiva: con este estudio se pretende identificar y describir fenómenos de salud y/o enfermedad, mediante la observación y medición de los mismos, de manera que nos permita dar respuesta a preguntas como que está ocurriendo con el fenómeno de estudio, que personas están siendo afectadas, localizar donde está sucediendo el fenómeno, cuando sucede, es decir caracterizar las variables de persona lugar y tiempo, esto permitirá desarrollar estrategias de intervención de los factores de fatiga laboral.

#### 8.1 Delimitación de la población y de la muestra:

La población del estudio fue el personal de salud de la IPS .El personal accesible a la encuesta fueron todos los trabajadores que se encontraban disponibles para responder el cuestionario.

#### 8.2 Fase de recolección de datos:

Luego de establecer las variables de estudio se utilizó el instrumento cuestionario inventario de Burnout por cada trabajador el cual permite identificar cualidades o atributos de la población, sentimientos y pensamientos frente a la realización personal, agotamiento emocional y despersonalización, focalizando en la frecuencia de presentación de estos aspectos y luego con el análisis de la información determinar el nivel de afectación.

Auto aplicación del inventario de burnout de Maslach es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

### 8.3 Fase de análisis de datos

Con la información obtenida se procederá a ingresar la información en una base de datos en Excel para posteriormente realizar la **tabulación** la información será ajustada según los baremos de la prueba y de ese modo se conseguirán las puntuaciones por niveles de riesgo. Realizándose un análisis descriptivo.

 <b>ECCI</b> Escuela Tecnológica <i>Su institución universitaria</i>	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>				<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>				CERTIFICADA POR: 			
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>				<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>				<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>			

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se presenta el cronograma de actividades del año 2017 de Enero a Abril:

NO.	ACTIVIDAD	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Solicitud a Gerencia, autorización estudio fatiga laboral en la IPS																
2	Población objeto																
3	Sensibilización en la importancia de evaluación de desgaste profesional																
4	Coordinación grupos y áreas para la aplicación.																
5	Aplicación del Inventario de Burnout Maslach.																

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

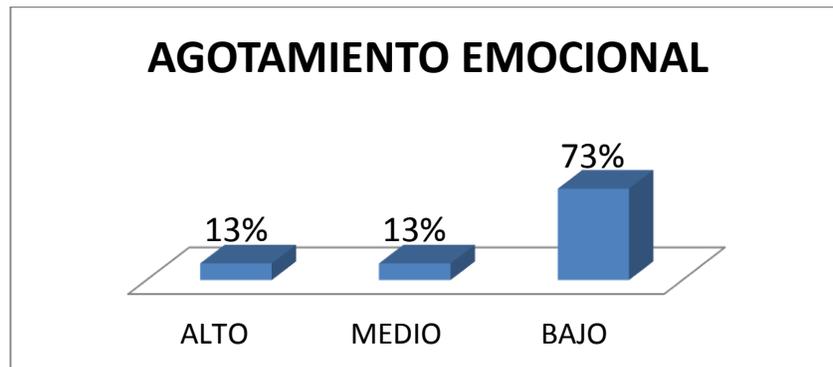


	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	<small>CERTIFICADA POR:</small> 
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 9.2 RESULTADOS

### AGOTAMIENTO EMOCIONAL

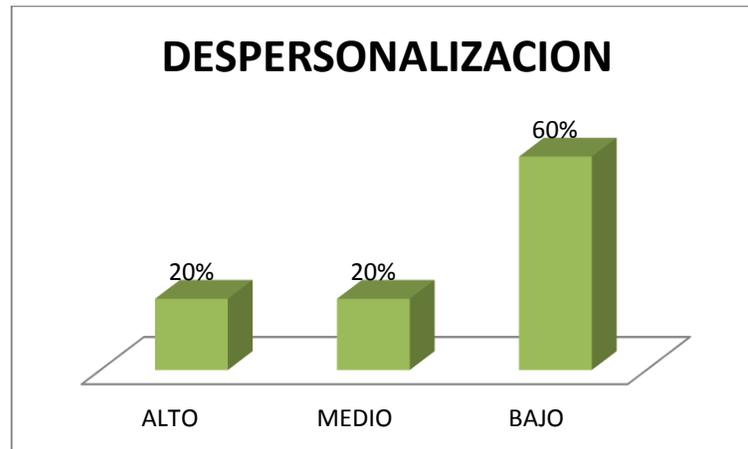
La subescala de agotamiento emocional se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales o sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.



El 73% del grupo evaluado reporta bajo riesgo y el **26% en riesgo medio y alto**, presentando disminución y pérdida de recursos emocionales y sentimientos de estar emocionalmente agotados y exhaustos debido al trabajo que realizan, junto a la sensación que no tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás.

### DESPERSONALIZACIÓN

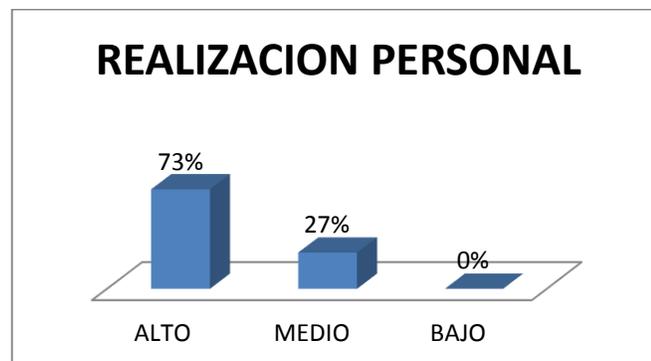
La subescala de despersonalización describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.



El 60% del grupo evaluado se encuentra en nivel bajo. El 40% de riesgo medio y riesgo alto, consideran que están desarrollando una actitud negativa e insensible hacia las personas a las que prestan servicio. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los beneficiarios del propio trabajo. Requiere intervención en este factor porque la atención al paciente disminuye tratándolo como un objeto llegando a la cosificación del paciente.

### REALIZACION PERSONAL

La subescala de realizacion personal en el trabajo describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.



	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

El 73% en alto de los colaboradores se sienten que se encuentran realizados personalmente, y es importante que el 27% de medio presenta la tendencia a evaluarse a si mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, con baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

En la prueba no se dan puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, aunque pueden dar un indicio en puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal que pueden definir el síndrome. En los datos obtenidos se presenta la combinación de puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y No se presenta puntuaciones bajas en realización personal, con lo cual no existe confirmación del síndrome en el grupo evaluado; pero si se observa que según Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) el proceso hacía el *burnout* inicia su desarrollo con actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, después los trabajadores experimentan baja realización personal en el trabajo y posteriormente surge el agotamiento emocional

A partir del presente diagnóstico, a mediano plazo se espera que los determinantes de desgaste profesional se logren controlar, para el beneficio de los trabajadores, mediante la aplicación de un plan de trabajo orientado a intervenir con las medidas adecuadas al colaborador. De igual manera las acciones preventivas que se instauren minimizaran la posibilidad que se presente el síndrome de Burnout en la organización.

## **Discusión de los resultados del objetivo específico No.1**

### ***Objetivo.***

- Identificar la presencia de agotamiento emocional en el personal de salud de la IPS

### ***Discusión.***

Las políticas de prevención laboral implementadas en IPS de primer nivel clínica santa maría del mar de Buenaventura, han permitido que las personas empleadas gocen de buenos

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

privilegios lo cual mitigue la presencia de agotamiento emocional debido a que su principal misión es:

- La empresa vela por actualizar su personal de trabajo a través de una serie de capacitaciones que ayudan a ampliar las competencias y conocimientos referente a la reducción del riesgo.
- Para la empresa el talento humano, es parte esencial el bienestar y capital humano, por tal razón su misión orienta a trabajar con un personal humano capaz, idóneo y líder.
- Esto ha permitido fortalecer un trabajo conjunto e interdisciplinario, que ha salido adelante en los casos donde es necesaria la colaboración grupal, de sus integrantes, como se dio en el desarrollo, compromiso.

## **Discusión de los resultados del objetivo específico No.2**

### ***Objetivo.***

- Determinar si se presenta despersonalización en la población evaluada.

### ***Discusión.***

De acuerdo al presente objetivo existe una relación funcional en la no despersonalización y el contacto con el usuario

- Se cree por parte de los encuestados de la IPS, que la atención al cliente se ha convertido en una decisión estratégica para cualquier negocio en cualquier parte del país, tiene que competir no sólo en la búsqueda de clientes sino en conservarlos, y una manera de lograrlo es a través de una excelente atención. Ello implica centrarse en el cliente, propiciar una relación de ganar-ganar, diseñar el ambiente apropiado para una armónica interacción social y un buen entorno que invite a permanecer en el establecimiento, todo lo cual puede constituir la manera de diferenciarse de los competidores.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

- Esto permite afianzar una estrecha relación con la calidad en la prestación del servicio, ya que una persona por cualquier factor interno a la institución tendrá más sentido de pertenencia y por ende prestara mejor el servicio para el cual fue contratado.

### **Discusión de los resultados del objetivo específico No.3**

#### *Objetivo.*

- Establecer el nivel de realización personal en los trabajadores de La IPS

#### *Discusión.*

Al tratar de medir el impacto de la realización personal de los empleados de la IPS de primer nivel clínica santa maría del mar de Buenaventura se pudo conocer que:

- Los empleados tiene una buena percepción respecto al impacto de la realización personal en la institución, debido a que muchos se han visto involucrados con esas políticas, sobre salen tres factores que marcan un rumbo positivo, poder trabajar en sus cargos respecto a las competencias adquiridas, estimular sus conocimientos a través de capacitaciones constantes y la seguridad laboral actual.
- Consideran importante la labor que desarrolla cada individuo, pues creen que el buen servicio depende de la implementación de una acertada cultura enfocada a prestar una adecuada atención al cliente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 9.5 CONCLUSIÓN

La dimensión de realización personal, en todos los trabajadores al estar en puntuaciones medias y altas hacen favorable el manejo del estrés y que el desgaste laboral no se estructure como síndrome de Burnout.

Se puede concluir que analizar estos factores es una herramienta fundamental para el buen desempeño laboral, el cual contribuye de manera directa a la prestación de un servicio de calidad en cualquier empresa.

Las personas y organización se encuentran en una constante interacción, que se fundamenta en una expectativa recíproca entre individuo y organización respecto del desempeño esperado y la retribución que se recibirá a cambio

Es también cierto que la motivación del talento humano en una empresa genera en los colaboradores una serie de compromisos que contribuyen a la prestación de un buen servicio o lo que han llamado un servicio de calidad, cuyo gran ganador sería en este caso la comunidad.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## 9.6 BIBLIOGRAFÍA

1. ALCÁNTARA, S, Serrano, M. (2013). Consecuencias de las políticas neoliberales sobre el trabajo y la salud de académicos universitarios: el burnout como fenómeno emergente. *Psicología y Salud*, 19(2), 197-206.
2. CAMACHO Avila, A; Juarez García, A; Arias Galicia, Fernando (2010) *Síndrome de Burnout y factores asociados en médicos*.
3. CARRANZA Bognalli Alexandra; Vallejo González, José Luis (AÑO) *Fatiga laboral*.
4. COLORADO, Nathalia (2011) *Fatiga laboral: una temática de estudios de la salud laboral Colombia*, Pereira.
5. CUESTA González Heidy; Sierra Peralta, Laura, (AÑO) *Fatiga Laboral como factor de riesgo Psicosocial Una Revisión Conceptual*. Tesis universidad Tecnológica de Cartagena, Colombia
6. DHHS (NIOSH) No. de Publicación 2008-136
7. DHHS (NIOSH) No. de Publicación 2008-136
8. TORO D. (2014). Nivel de burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales. (Tesis de grado). Universidad Manizales. Colombia
9. DICAPRIO, Nicholas S. (1989): *Teorías de la personalidad*. México D.F.: Mcgraw-Hill.
10. FREUDENBERGER, Herbert (1974) *syndrome de burnout*. USA
11. GRISALES Hugo; Muñoz, Yudi; Osorio, Diana; Robles, Elena, (2016), *enfermería global*, revista de enfermería.
12. HERZBERG, F.; Mausner, B.; Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York, United States. Wiley Ed.
13. HODGETTS, R. y Altman, S. (1991). *Comportamiento en las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill
14. HOPPOCK, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States. Harper Ed
15. RODRÍGUEZ SUAREZ Paola; *Estrés y fatiga laboral de la universidad de la sabana*.

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	CERTIFICADA POR:  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

16. COPYRIGHT (c) 2015 Seguridad y Salud en el Trabajo. Designed by Chicago Web Design and Google Blogs Templates
17. (NIOSH) Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional División de Educación e Información (2008) Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales
18. (NIOSH) Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional División de Educación e Información. Trabajadores de Salud.
19. COPYRIGHT © 2017 CEET. Portafolio, Noticias de economía y negocios en Colombia y el Mundo. (2012) Fatiga laboral entre las causas de accidentes en empresas.
19. CARRILLO Raúl, Gómez Hernández Karla (2012) Síndrome de burnout en la práctica médica. México
20. LOCKE, E. (1976). De nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. Handbook of industrial and organizational psychology, Rand-McNally College, p. 1297-1349. Chicago. EE.UU.
21. MINGOTE ADAN, JC unidad de psiquiatría; MORENO JIMÉNEZ. Centro universitario de salud pública (2004), Medicina Clínica, desgaste profesional y la salud de los profesionales médicos: revisión y propuestas preventivas. Madrid, España.
22. MINISTERIO DE SALUD, prevenir el cansancio en el personal de salud. Paquetes instruccionales guía técnica “buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud” versión 2.0. Colombia
23. MOTIVACIÓN LABORAL.2011. Definición
24. PALMER, Y., GÓMEZ V. A., CABRERA, P. C., Prince, V. R., & Searcy, R. (2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de burnout en médicos anesthesiólogos. *Salud Mental*, 28(1), 82-91.
25. PEÑA Baztán. Año 2009. Teoría de las necesidades
26. RESOLUCIÓN 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social
27. RODRIGUEZ PAIPILLA, MG/RODRIGUEZ GOMEZ, R. (2011) síndrome de burnout y factores asociados en personal de salud en tres instituciones de bogotá en diciembre de 2010. Bogotá, Colombia
28. RODRIGUEZ Suarez, PA (2012). Estrés y Fatiga Laboral. Universidad de la Sabana

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	CERTIFICADA POR:  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

29. ROMERO, R. M. D., Becerra, T. L., & Velasco, M. E. A. (2001). Síndrome de burnout. Desgaste emocional en cirujanos dentistas. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*, 58(2), 63-67.

30. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID, Delegación del rector para salud, bienestar y medio ambiente, *Fatiga Laboral, Conceptos y prevención*. Madrid España.

31. VIEJO, S., & Gonzalez, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal, ESJ*, 9(12).

	<b>GUÍA PARA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS - CONVOCATORIAS</b>		<b>Código: FR-IN-031</b> <b>Versión: 01</b>	CERTIFICADA POR:  
	<b>Proceso:</b> <b>Investigación</b>	<b>Fecha de emisión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	<b>Fecha de versión:</b> <b>13-Abr-2012</b>	

## ANEXO 1 FICHA DE DATOS GENERALES

Es documento esta adaptado de acuerdo con la guía de Colciencias para la presentación de proyectos de investigación científica y tecnológica, modalidad de financiación: recuperación contingente.

**Proceso:  
 Investigación**

**Fecha de emisión:  
 13-Abr-2012**

**Fecha de versión:  
 13-Abr-2012**

**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

<b>Sexo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Estado Civil:</b>	<b>Tipo de vinculación:</b>
<b>Educación:</b>	<b>Regularidad:</b>	<b>Género:</b>	<b>Horario turno:</b>

continuación encontrará un serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él, que le ayudará a saber que no existen respuestas mejores o peores, y el resultado de este cuestionario es estrictamente confidencial y en ningún caso se utilizará para penalizar. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, haciendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuada.

PREGUNTAS	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Todas las veces
	0	1	2	3	4	5	6
Debida a mi trabajo me siento emocionalmente agotada.							
Al final de la jornada me siento agotada.							
Me encuentro cansada cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
Puedo entender con facilidad la que piensan mis pacientes.							
Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							
Me siento "quemada" por el trabajo.							
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de							
Creo que tengo un comportamiento más inentendible con la gente donde que hago este trabajo.							
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
Me encuentro con mucha vitalidad.							
Me siento frustrada por mi trabajo.							
PREGUNTAS	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Todas las veces
	0	1	2	3	4	5	6
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							
Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.							
Me encuentro animada después de trabajar junta con los pacientes.							

19	He realizado muchas cosas que meocen la pena en este trabajo.								
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mi capacidad.								
21	Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.								
22	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.								

**GRACIAS POR SU COLABORACION**