

**Relación entre engagement y Burnout en los funcionarios del Hospital de
Andalucía- Valle del Cauca, 2019**

Elvis Felipe Caicedo
Maidel Dajome Arizala
Luisa Fernanda González Ramírez
Natalia Ovalle Díaz
Konny Alejandra Quintero Reina

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN SALUD
TULUA VALLE DEL CAUCA - 2020

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, expresamos nuestros agradecimientos a:

Nuestra familia sin lugar a duda siempre será nuestro motor para dicho esfuerzo.

Al docente Darío Agudelo Loaiza, por brindarnos los lineamientos necesarios para la realización del proyecto.

Al Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía- Valle del Cauca, por habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestro proyecto de grado en la entidad.

Y a todas aquellas personas que de alguna manera nos ayudaron en la realización de este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	2
2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
3. INTRODUCCIÓN	6
4. OBJETIVOS	7
4.1. OBJETIVO GENERAL	7
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5. REFERENTE TEÓRICO	8
5.1. MARCO DE ANTECEDENTES	8
5.2. MARCO TEORICO	11
5.3. MARCO LEGAL	14
5.4. MARCO CONTEXTUAL	15
6. METODOLOGÍA	16
7. RESULTADOS O DISCUSIÓN	22
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
8.1 CONCLUSIONES	31
8.2 RECOMENDACIONES	31
9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	34

TABLAS Y FIGURAS

Figura 1. Nivel de Vigor.....	23
Figura 2. Nivel de dedicación	24
Figura 3. Nivel de absorción.....	24
Figura 4. Resumen nivel de engagement	25
Figura 5. Burnout.....	26
Figura 6. Rangos	27



Universidad
Católica
de Manizales

**VICERRECTORÍA ACADÉMICA
CENTRO INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN, PROYECCIÓN Y DESARROLLO**

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

**Relación entre engagement y Burnout en los funcionarios del Hospital de
Andalucía- Valle del Cauca, 2019**

Investigador Principal:

Luisa Fernanda González Ramírez
Elvis Felipe Caicedo
Maidel Dajome Arizala
Natalia Ovalle Díaz
Gloria Patricia Forero Sánchez
Konnye Alejandra Quintero Reina

Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Coinvestigador	Dedicación: TC TP MT
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero
Asistente de Investigación	Trabajo de Grado Semillero

Línea de Investigación: Gestión de la calidad

Área de conocimiento a la que aplica: Gestión de talento humano

Programa de Posgrado al que se articula: Especialización en Administración de la Salud

Lugar de Ejecución del Proyecto: Ciudad: Andalucía Departamento: Valle del Cauca
Duración del Proyecto (periodos académicos): II

3. INTRODUCCIÓN

Varios estudios indican que la satisfacción laboral se asocia negativamente con diferentes lugares de trabajo donde se percibe un clima de estrés (1). Ahora bien, Uno de los objetivos que pretenden las entidades estatales en el campo de la salud es orientar sus esfuerzos hacia el fortalecimiento del proceso humanización de sus servicios, es decir, desarrollar competencias y habilidades de sus funcionarios para que posteriormente impacte en la calidad de servicio, atención al paciente y la familia.

Ahora bien, en este escenario de incertidumbre y cambio continuo, en el cual existe la disfuncionalidad de distintos aspectos estructurales división ineficiente de los puestos de trabajo y una inadecuada organización de los tiempos laborales, pasaron a ser considerados como posibles factores de riesgo para la salud física y mental de los trabajadores (2). Uno de los resultados más acuciantes derivados de los riesgos psicosociales es el desarrollo del síndrome de Burnout, entendido como el deterioro que provoca el desempeño de la actividad laboral ante la exposición prolongada a dichos riesgos (3). Pero a pesar de las condicionantes antes enunciados, las personas también pueden afrontar las situaciones estresantes, desarrollar sus potencialidades y vincularse positivamente con su trabajo.

En Colombia cada empresa social del estado en sus procesos de gestión y bienestar establecen anualmente una ruta de diagnóstico con el ánimo de intervenir en aspectos que mejoren la salud mental – física, satisfacción, trabajo en equipo y vida familiar de sus funcionarios. De acuerdo a la búsqueda realizada en 5 Hospitales E.S.E en el año 2018 en Colombia, teniendo en cuenta departamentos como: Valle del Cauca (Andalucía, Yumbo y Sevilla), Antioquia (El Carmen de Viboral) y Santander (Barrancabermeja), relacionados en aspectos relacionados como el rol del trabajador en su dinámica diaria más que los aspectos extra laborales; se encontró la propuesta del Hospital Departamental Centenario de Sevilla E.S.E “Desarrollar actividades deportivas, culturales, recreativas, sociales y de reconocimiento que respondan a las necesidades detectadas, con el fin de crear condiciones de trabajo positivas que mejoren la calidad de vida laboral y el desempeño de los funcionarios” (4)

Por otro lado el Hospital San Vicente de Ferrer E.S.E, ha desarrollado un plan denominado “Desarrollar el Programa de Bienestar Social Laboral e Incentivos a los funcionarios del HOSPITAL SAN VICENTE FERRER - ESE de ANDALUCIA,

mediante incentivos Laborales y actividades de conocimiento, esparcimiento e integración, esto con el fin de favorecer la calidad de vida laboral y el clima organizacional; así mismo se busca favorecer la motivación, el buen desempeño, el compromiso y la humanización en la prestación de los servicios” (5).

En la presente investigación se tomó como foco de interés el Hospital San Vicente de Ferrer E.S.E del municipio de Andalucía puesto que existe la posibilidad de dar continuidad a un proyecto de grado realizado en el año 2016 denominado “Condiciones de Trabajo y bienestar laboral en un grupo de profesionales de la salud del Hospital San Vicente Ferrer del municipio de Andalucía, Valle del Cauca”, en el cual participó una de las integrantes (Natalia Ovalle Díaz), la evaluación consiste en conocer las necesidades de los empleados y su grupo familiar, estableciendo prioridades y seleccionando alternativas de acuerdo a los lineamientos señalados en las estrategias de desarrollo institucional, como también el seguimiento a los programas establecidos para verificar la eficiencia de los mismos y decidir sobre las modificaciones o continuidad, conforme a los Decretos 1567 de 1998 y el Decreto 1227 de 2005. Como resultado de esta evaluación crearon el programa de “Bienestar Social”, que es uno de los componentes de todo el sistema de estímulos, que busca la eficiencia, la satisfacción y bienestar del funcionario, teniendo en cuenta los planes y programas que existen en los acuerdos y políticas públicas.

Se trabajó con una muestra intencional (n=27) de empleados que cumplen tareas administrativas en el Hospital San Vicente Ferrer. Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario general sobre calidad de vida laboral, donde se destaca la aplicación de dos pruebas psicométricas: el Maslach Burnout Inventory - General Survey y el Utrecht Work Engagement Scale- UWES. Encontrando que fueron mayores niveles de Engagement y menores niveles de Burnout.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación engagement y Síndrome de Burnout en los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca, 2019

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las condiciones de trabajo, carga de trabajo, bienestar laboral general, de los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca
- Determinar la motivación laboral y el cansancio emocional de los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca

- Establecer la relación entre engagement y Síndrome de Burnout t en los funcionarios el Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca.

5. REFERENTE TEÓRICO

5.1. MARCO DE ANTECEDENTES

En el presente marco de antecedentes se referencian estudios realizados en universidades locales, nacionales e internacionales. Tiene como propósito mostrar el estado del arte sobre el problema de investigación propuesto en el presente estudio, relacionadas con Burnout y engagement en las instituciones de salud.

Ambito internacional

En primer lugar se encuentra el proyecto “Análisis del modelo Burnout-engagement en empleados públicos” (6).

El objetivo del proyecto fue conocer los indicadores de desgaste profesional y compromiso laboral en empleados públicos a partir del modelo Burnout-engagement. Fue una investigación descriptiva-explicativa. Se trabajó con una muestra intencional (n=147) de empleados de tareas administrativas en un organismo público (Mendoza, Argentina). Los datos fueron recogidos mediante un cuestionario general sobre calidad de vida laboral, donde se destaca la aplicación de dos pruebas psicométricas: el Maslach Burnout Inventory - General Survey y el Utrecht Work Engagement Scale- UWES. Se encontró a nivel bivariado el análisis muestra que ambos instrumentos se hallan altamente correlacionados en sus distintas subescala. En un análisis por conglomerados de k media, se observa que un 25,8% de la muestra presenta elevados niveles de cansancio emocional y cinismo; mientras que el resto (74,2%) se caracteriza por altos niveles de eficacia profesional y engagement. Así, el modelo Burnout/engagement permite identificar dos perfiles psicosociales coexistentes que explicarían los diferentes niveles de bienestar/malestar de los empleados.

También, se tuvo en cuenta el proyecto titulado Relación entre la fatiga laboral y el síndrome Burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. El objetivo del proyecto fue identificar la relación que existe entre la fatiga laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería (profesional de enfermería y técnicos paramédicos), de dos hospitales del sur de Chile.

Fue un estudio transversal, de correlación, explicativo. Se desarrolló en centros hospitalarios de alta complejidad, con similares características, de dos ciudades

representativas del sur de Chile. Con una muestra comprendida por 101 enfermeras, 235 técnicos paramédicos y 7 no respondieron su título. Personal de enfermería que presentó: más de 2 años de experiencia laboral, jornada completa de trabajo y contrato definido o indefinido. Se aplicó un instrumento que contenía preguntas sociodemográficas y laborales (incluyendo la escala influencia trabajo familia); y las escalas de fatiga “Check List Individual Strength” (CIS) y “Maslach Burnout Inventory General Survey” (MBIGS). Se encontró que la fatiga y el síndrome de Burnout presentaron una correlación alta, específicamente con la dimensión desgaste emocional ($Rho = 0.680$, $p 0.000$), lo que demuestra que existe influencia de esta en el síndrome, de tal manera que cuando esta aumenta el Burnout también lo hace. Llegando a la conclusión que es necesario poner atención a la presencia de la fatiga en el personal de enfermería, pues puede ser indicio del desarrollo del síndrome de Burnout y evaluar cada servicio del centro asistencial de acuerdo con sus características (7).

Igualmente, en Chile se realizó una investigación sobre la Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. El objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Fue un estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Se encontró que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Llegando a la conclusión que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos (8).

Otra de las investigaciones encontradas y que hacen referencia al tema se titula Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018. El objetivo fue determinar la percepción del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018 en atención a las dimensiones obtenidas en el proceso de la investigación. Fue de diseño descriptivo, no experimental, transeccional de tipo básica, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores del Hospital, la recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Los resultados generales obtenidos respecto a la variable satisfacción laboral, mostró un grado o nivel “moderado” (71.33%) lo que nos indica que los trabajadores encuestados (150) no alcanzan un grado o nivel de satisfacción alta. Llegando a la conclusión que es valioso investigar este tema dado que pueden aportar al desarrollo de la institución (9).

Ambito nacional

A nivel nacional se encontró el proyecto titulado Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá (10). El objetivo fue examinar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, Colombia, en el año 2011. Fue un estudio de corte transversal. La población fue el personal que laboraba en estas instituciones, con una muestra de 224 empleados y 69 instituciones elegidas de manera aleatoria. Se pudo evidenciar que el 52,2% de los encuestados expresaron sentirse muy satisfechos con la labor que desempeñan en la institución y sentirse motivados, principalmente, por el ambiente de trabajo (70,5%), seguido por el salario y el cargo, con igual participación (49,6%); también mayor satisfacción con el trabajo realizado en los empleados asistenciales en comparación con los administrativos. Entre los factores menos motivacionales se encontraron: las posibilidades de ascenso, bonificaciones y reconocimientos. Concluyendo que gran parte de los empleados se sienten satisfechos con la labor desempeñada, y se destaca como principal factor motivador el ambiente de trabajo.

También, se toma como referencia el proyecto Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral- HEGI, Lérica-Tolima, 2015 (11).

El objetivo del proyecto fue diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lérica- Tolima, 2015. Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, de corte transversal dirigido a analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI. Para este estudio se tuvo como población de referencia todo el personal de enfermería del HEGI (auxiliares y jefes de enfermería) conformado por 36 trabajadores, de los cuales 25 son del sexo femenino y 11 del sexo masculino. Se diseñó una encuesta con 90 preguntas en cuatro apartados: - Aspectos sociodemográficos y laborales, aspectos del clima organizacional, aspectos de seguridad del paciente. Encontrando que las dimensiones de Recompensas, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e identidad se encuentran con buena percepción aspecto que es de vital importancia para crear y mantener un buen clima organizacional y una Satisfacción del trabajador. La Satisfacción Laboral encontrada es buena encontrándose en un 76%, aunque podrían mejorar si se emprenden estrategias que impacten positivamente el bienestar de los trabajadores.

5.2. MARCO TEORICO

Bienestar Laboral

En la presente investigación se asume el bienestar laboral como el resultado de una serie de políticas, intervenciones, propuestas y gestiones direccionadas por una entidad pública; en este caso los Hospitales en pro de mejorar las condiciones de vida.

Para el presente propósito se entenderá el Bienestar Social como un proceso de construcción permanente y participativo, que busca crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del sector público, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que a su vez incremente los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades estatales (12).

De acuerdo a lo anterior el Bienestar Laboral no se trata de un proceso acumulativo sino constructivo puesto que debe considerar los cambios que pueden acontecer en el Hospital frente a los grupos de trabajo que quizás de un periodo a otro son diferentes, además de vincular el rol de trabajador al rol familiar en aras de generar más oportunidades de participación e integración. se puede intervenir en algunos de los siguientes componentes del Bienestar Laboral (12).

- Cálidad de vida
- Clima organizacional
- Diseño puestos de trabajo
- Incentivos
- Desarrollo de carrera
- Desvinculación laboral asistida
- Cultura organizacional

Sastifacción Laboral

El segundo concepto que se indagará en éste ante proyecto es la percepción que tienen los funcionarios sobre la gestión realizada por los cómites de Bienestar Laboral en el Hospital, con el ánimo de encontrar respuestas hacia las expectativas que tienen o si existen casos donde su nivel de agrado o correspondencia con las actividades es mucho mayor de lo esperado.

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente los aspectos del empleado que afectan las

percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: 1. Las necesidades, 2. Los valores y 3. Rasgos personales (13).

Retomando lo anteriormente expuesto para la presente investigación el concepto de Bienestar Laboral es claramente el conjunto de acciones y actividades diseñadas por los ejes administrativos en los Hospitales E.S.E con el fin de impactar favorablemente (es la suposición inicial) sobre los grupos de funcionarios y sus familias en mayor medida desde el entorno laboral pero considerando también dinámicas por fuera del mismo. En ese sentido Satisfacción Laboral es entonces la construcción personal que realiza un funcionario acerca de sus pensamientos, ideas y emociones in situ puesto que ante determinada gestión del programa de Bienestar Laboral puede que su Satisfacción Laboral sea muy favorable o no tanto.

Determinantes de la Satisfacción Laboral.

Las evidencias demuestran que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores (14).

Los colaboradores tienden a elegir puestos que les ofrezcan oportunidades de aprovechar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan aburrimiento, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso (14). En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Según estudios realizados a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto, en el cual se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales" (14).:

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las

actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Condiciones laborales.

La actividad laboral está sujeta a diversas variables y el conjunto de todas ellas forman las condiciones de trabajo. Por condiciones laborales se entiende el estado del ambiente de trabajo relacionado con la seguridad e higiene. En este sentido, en los últimos años se han agregado nuevos parámetros, denominadas políticas de riesgos laborales, es decir, normas y pautas que deben presidir una actividad para que ésta tenga las bastantes garantías de seguridad física para el trabajador, así como para su salud (15).

Además del salario, la seguridad y la salud, hay otras condiciones que igualmente influyen en la forma de realizar un trabajo y el horario es una de ellas. Existen varias características, pues la empresa necesita cubrir un horario productivo y, paralelo a ello, los colaboradores tienen que concordar con actividades y tiempo libre. Otro aspecto de la totalidad de las condiciones laborales, sin duda es la política de incentivos y no se refiere exclusivamente a la remuneración, sino que toma en cuenta la promoción interna de los empleados (15).

Entusiasmo por el trabajo (engagement): Los orígenes teóricos de la visión tridimensional del engagement se basaban justo en la contraparte del síndrome de burnout, donde la presencia del primero significa la ausencia del segundo en una relación directa y proporcional. Es independiente y caracterizado por sus tres componentes. Por vigor se entienden los altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, voluntad de invertir en el trabajo y persistencia en situaciones de dificultades. La dedicación hace referencia a estar fuertemente motivado en el trabajo y experimentar un sentido de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. Finalmente, el componente de absorción se caracteriza por estar completamente envuelto en el trabajo, con dificultad para desapegarse de él y percibiendo que el tiempo pasa ligeramente (16).

El Burnout. Tiene consecuencias perjudiciales para la salud de las personas y para las organizaciones. Por parte de la persona, la exposición a determinadas condiciones de trabajo afectan progresivamente a su salud, disminuyendo su calidad de vida y produciéndole un deterioro físico, cognitivo, emocional y conductual.

Por sobrecarga de trabajo se entiende la experiencia laboral estresante determinada por un doble criterio (17): • Estado (objetivo y percibido) en el que una persona trabajadora resulta o se siente incapaz de satisfacer eficaz y puntualmente las demandas cuantitativas y cualitativas de su tarea. • Vivencia psicológicamente insatisfactoria de agenda laboral saturada y llena de urgencias permanentes,

expresada en términos de exceso de trabajo o de falta de tiempo para terminarlo todo o para realizarlo bien.

El engagement. Es un concepto mucho más reciente que el Burnout, existiendo muchos menos trabajos publicados al respecto. Se suele utilizar este término en su lengua original, debido a que, aunque hay conceptos que parecen similares, como son compromiso organizacional, implicación o vinculación laboral, éstos no tienen conceptualmente el mismo significado que engagement. El engagement es un estado mental positivo de realización, que se relaciona directamente con el trabajo, y se caracteriza por la presencia de vigor, dedicación y absorción.

El engagement se describe como un concepto motivacional en el cual los trabajadores que están comprometidos con el trabajo tienen más energía y resistencia mental, están más entusiasmados e implicados en el trabajo, participan más y sienten el deseo de invertir más esfuerzos en el trabajo de forma constante y cuando tienen la oportunidad actúan de una forma que va más allá de las demandas que realiza la organización (18). Además, tienen un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. El engagement lleva implícita la habilidad de los trabajadores para poner su plena capacidad en resolver problemas, conectar con la gente y desarrollar servicios novedosos.

El engagement está caracterizado por altos niveles de vigor, dedicación y absorción en el trabajo, que configuran sus 3 dimensiones (17). El vigor se caracteriza por disponer de altos niveles de energía mientras la persona trabaja, de fuerza mental, de entusiasmo, de persistencia y de un fuerte deseo de esforzarse e invertir en el trabajo. La dedicación se caracteriza por altos niveles de significado del trabajo, de entusiasmo, de inspiración, de orgullo y de reto relacionados con el trabajo que uno realiza. La absorción se caracteriza por estar inmerso en el propio trabajo, por estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo pasa muy rápidamente y uno se deja llevar por el trabajo.

5.3. MARCO LEGAL

De acuerdo al Decreto 1227 de 2005 que se denomina Gestor Normativo de función pública el cual establece los mecanismos de participación, capacitación y desarrollo para los funcionarios Públicos.

Artículo 70: Las Entidades públicas, en coordinación con los organismos de seguridad y previsión social, podrán ofrecer a todos los empleados y sus familias los programas de protección y servicios sociales que se relacionan a continuación:

70.1. Deportivos, recreativos y Vacacionales.

70.2. Artísticos y Culturales.

70.3. Promoción y prevención de la Salud.

70.4. Capacitación informal en artes y artesanías u otras modalidades que conlleven la recreación y el bienestar del empleado

LEY 909 DE 2004: El Parágrafo del Artículo 36 establece que, con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos, de acuerdo con las normas vigentes y las que la desarrollen.

DECRETO LEY 1567 DE 1998 Artículo 20: Bienestar Social: Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.

5.4. MARCO CONTEXTUAL

MISIÓN

El Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía Valle, es una Empresa Social del Estado, de primer nivel de atención enfocado en una política de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con suficiente grado de humanización, accesibilidad, participación social, eficiencia, oportunidad, calidez y seguridad en la atención, en beneficio de la comunidad del municipio y su área de influencia¹.

VISIÓN

El Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía Valle, en el año 2020, será reconocido en el mercado como una organización socialmente responsable, seguro, verde, sostenible e innovador, atendiendo los desafíos y tendencias del sector salud².

POLÍTICA DE CALIDAD

Liderar una cultura organizacional para la calidad, fundamentada en el desarrollo humano, seguridad del usuario, participación social y el trabajo en equipo, con el fin facilitar el mejoramiento de las condiciones de bienestar y calidad de vida en la población atendida (4)

¹ HOSPITAL SAN VICENTE FERRER, hospital, fecha de citación 25/abril/2018, investigado en internet: <http://hospitalsanvicenteferrer.gov.co/hospital.php>

² IBID

6. METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Esta investigación fue cuantitativa, descriptiva de tipo transversal.

Descriptiva: dado que implicó la descripción, registro, análisis e interpretación de los resultados, esta investigación es descriptiva porque permitirá describir y analizar los factores relacionados entre bienestar laboral y la satisfacción laboral en los funcionarios del Hospital de Andalucía- Valle del Cauca. Y dio la posibilidad a los investigadores de que describiera de manera detallada todo aquello que fue observado mediante la aplicabilidad de la encuesta. En la investigación descriptiva se trabajó sobre la realidad de los hechos y su correcta interpretación (19).

Cuantitativa: Permitió evaluar los datos de forma científica o de forma numérica con ayuda de la estadística. Teniendo en cuenta que se necesitó que entre los elementos de la investigación existiera una relación y que se pudiera delimitar y saber dónde se inicia el problema y cuál es su dirección.

Trasversal: porque la investigación se desarrolló en un periodo de tiempo.

AREA DE ESTUDIO

En el Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía (Valle del Cauca). El Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía, Valle del Cauca es una entidad de salud (Sector Terciario), que presta sus servicios desde el 19 de septiembre de 1977. El hospital ha permitido que la comunidad obtenga mejores condiciones y perspectivas de salud. Esta organización es una Empresa Social del Estado enfocada en una política de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, es competitiva en sus estándares de eficiencia y eficacia en el manejo económico, participación social y calidez en beneficio de la comunidad. Su estructura organizacional está compuesta por diferentes áreas como lo son: Urgencias, en donde se encuentra el área de observación y hospitalización, consulta externa, laboratorio, odontología, el área administrativa y el área de servicios generales.

Población: la población a encuestar fueron 26 profesionales como funcionarios (incluyendo administrativos y asistenciales). Dado que es una población pequeña se realizó encuesta a todos los colaboradores

-CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Funcionarios que trabajan actualmente en el Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía Valle del Cauca.
- Funcionarios que lleven más de seis meses laborando en la institución.

-CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Colaboradores que no desean participar en la investigación.
- Colaboradores que no firmen el acta de consentimiento.
- Colaboradores que se encuentre de vacaciones en el periodo de aplicación del instrumento.

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR								
Personas que están física, cognitiva y emocionalmente conectados con sus roles en el trabajo.	Promedio de los resultados obtenidos en las 3 dimensiones	Vigor	Voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades Likert de 1 a 6	sumatoria de los resultados de los ítems								
				No ítems	Valor							
				1 -5	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre	
						0	1	2	3	4	5	6
		Dedicación	Nivel de entusiasmo, inspiración y orgullo Likert de 1 a 6	sumatoria de los resultados de los ítems								
				No ítems	Valor							
				6-10	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre	
				0	1	2	3	4	5	6		
Absorción	Nivel de felicidad y conexión Likert 1 a 6	sumatoria de los resultados de los ítems										
		No ítems	Valor									
		11 - 15	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre			
				0	1	2	3	4	5	6		

Tabla 1. Operacionalización de y Burnout

DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADOR						
El Síndrome del Burnout, se define como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de tres dimensiones: agotamiento emocional, cinismo e ineficacia profesional.	Promedio de los resultados obtenidos en las 3 dimensiones	Agotamiento	en este rubro se incluye la sensación de no poder dar más de sí mismo a nivel emocional Likert de 1 a 6	sumatoria de los resultados de los ítems						
				No ítems			Valor			
				1, 2, 4, 6	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre
			0	1	2	3	4	5	6	
		Cinismo	este se manifiesta a nivel social y se compone de una actitud distante ante las labores por realizar, las personas receptoras del servicio y los compañeros(as) de trabajo Likert de 1 a 6	sumatoria de los resultados de los ítems						
				No ítems			Valor			
				8, 9, 13, 14, 15	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre
	0	1	2	3	4	5	6			
Ineficacia profesional	se presenta la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo. Likert 1 a 6	sumatoria de los resultados de los ítems								
		No ítems	Valor							
		5, 7, 10, 11, 12, 16	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre	
	0	1	2	3	4	5	6			

5.1.1. INSTRUMENTO

Para la realización del proyecto se utilizó el cuestionario UWES (Utrecht Work

Engagement Survey) (9). El instrumento revelan su relación con el burnout y la adicción al trabajo, identifica posibles causas y consecuencias del engagement y elucida el papel que juega el engagement en procesos más complejos relacionados con la salud y bienestar de los trabajadores.

La escala presenta 17 afirmaciones que representan manifestaciones de vigor, absorción y dedicación ante los estudios, para las cuales el colaborador debe responder en base a la frecuencia de ocurrencia en el tiempo de éstas, utilizando una de seis alternativas en formato Likert (0 = Ninguna vez, 1 = Pocas veces al año, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Pocas veces al mes, 4 = Una vez por semana, 5 = Pocas veces por semana, 6 = Todos los días)

CUESTIONARIO
CUESTIONARIO UWES (Utrecht Work Engagement Survey)
ENGAGEMENT LABORAL

Encuesta de bienestar laboral

- Sexo: F____ M_____
- Edad(rangos): 18-25____ 26-35 ____ 36-45____ 46-62____
- Años de antigüedad en la institución:
 1-5años__ 6-10años__ 11-20años__ más de 20 años____
- Nivel académico: Bachiller__ técnico o tecnológico__ Universitario__

Las siguientes preguntas se refieren a sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6)

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez à la semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1		En mi trabajo me siento lleno de energía
2		Mi trabajo tiene sentido y propósito
3		El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4		Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5		Estoy entusiasmado con mi trabajo
6		Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mi
7		Mi trabajo me inspira
8		Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9		Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10		Estoy orgulloso del trabajo que hago
11		Estoy inmerso en mi trabajo
12		Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo
13		Mi trabajo es retador
14		Me "dejo llevar" por mi trabajo
15		Soy muy persistente en mi trabajo
16		Me es difícil "desconectar" del trabajo
17		Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

*Encuesta elaborada para proyecto de grado UCM Manizales, estudiantes

administración de la salud. Línea de investigación

Y el cuestionario Maslach burnout Inventory se trata de un cuestionario con 22 ítems con 7 opciones de respuesta (escala Likert de 0 a 6). Los grados de intensidad van desde: 0= nunca, 1= pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 3= unas pocas veces al mes o menos, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Las siguientes preguntas se refieren a sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6)

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al	Una vez al mes o	Pocas veces al mes	Una vez à la	Pocas veces	Todos los días

	año	menos	semana	por	semana
1					Estoy emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.
2					Me siento acabado al final de la jornada
3					Estoy muy cansado(a) al final de un día de trabajo.
4					Estoy cansado(a) cuando me levanto en la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo.
5					Trabajar todo el día es una tensión para mí.
6					Estoy quemado(a) por mi trabajo.
7					He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto.
8					He perdido entusiasmo por mi trabajo.
9					Me he vuelto más cínico* respecto a la utilidad de mi trabajo
10					Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo
11					Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo
12					Estoy quemado(a) por mi trabajo
13					En mi opinión soy bueno(a) en mi puesto.
14					Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo.
15					He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.
16					En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas

5.1.2. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fase 1: Aproximación a la organización con las directivas del Hospital San Vicente Ferrer del municipio de Andalucía (Valle del Cauca) con el objetivo de presentarles la propuesta y los objetivos de la investigación.

Fase 2: Selección de la población a encuestar, tomando como referencia la demanda del servicio y participación voluntaria de los funcionarios.

Fase 3: Organización de cronogramas; se acordarán el espacio y los tiempos para la aplicación de los instrumentos conforme al uso de disponibilidad de salones del Hospitales.

Fase 4: Aplicación de los instrumentos. Se realizará una actividad de socialización de ideas en la cual los colaboradores podrán expresar abiertamente las opiniones respecto a su labor.

5.1.3. PLAN DE ANALISIS

Fase 5: Tabulación de las pruebas. Se procedió a organizar la información obtenida de los instrumentos, de igual manera se calcularon las medidas de dispersión de los resultados obtenidos por la muestra.

Luego de hacer tabulación de los datos en el programa estadístico SPSS; se hallaron las medias y desviaciones estándar, y, a partir de los datos obtenidos se realizó un análisis estadístico de orden categórico, con el fin de cuantificarlas e identificar frecuencia de las mismas, y así realizar el análisis factorial de componentes principales.

Fase 6: Análisis de los datos. Finalmente se procedió a realizar la presentación del análisis estadístico de los datos y secularmente el análisis de los mismos; haciendo énfasis sobre la relación es entre Engagement y Burnout.

7. RESULTADOS O DISCUSIÓN

..A continuación se hará una descripción de los resultados encontrados y dando respuesta a los objetivos propuestos:

El primer objetivo fue: identificar las condiciones de trabajo, carga de trabajo, bienestar laboral general, de los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca

los resultados encontrados a través del cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Survey) y el cuestionario Maslach Burnout Inventory fueron los siguientes:

Característica de la población

Tabla 1. Características de la población

Ítem		Frecuencia	Porcentaje
sexo	Femenino	24	92%
	Masculino	2	8%
edad	18-25 años	7	27%
	26-35 años	6	23%
	36-45 años	9	35%
	46-62 años	4	15%
Años de antigüedad	1-5años	18	69%

	6-10años	1	4%
	11-20años	3	12%
	más de 20 años	4	15%
Nivel académico	Técnico	17	65%
	Universitario	9	35%

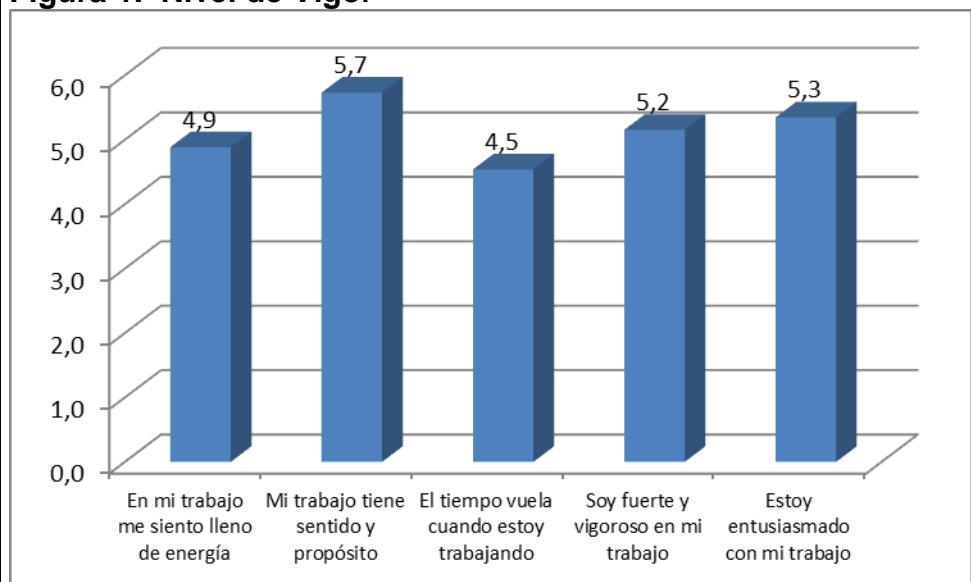
Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Tabla 1, el 92% de las personas encuestadas son de sexo femenino y 8% masculino. Cuyas edades oscilan en un 35% (entre 36-45 años), 27% (entre 18 y 25 años) y 23% (entre 36 y 45 años). En cuanto a los años de antigüedad 69% del personal encuestado llevan trabajando entre 1-5 años y 12% entre 11 y 20 años. El nivel académico de 65% colaboradores encuestados son técnicos y 35% universitarios.

UWES (Utrecht Work Engagement Survey).

A continuación se puede observar los resultados de tres variables vigor, absorción y dedicación

Figura 1. Nivel de Vigor



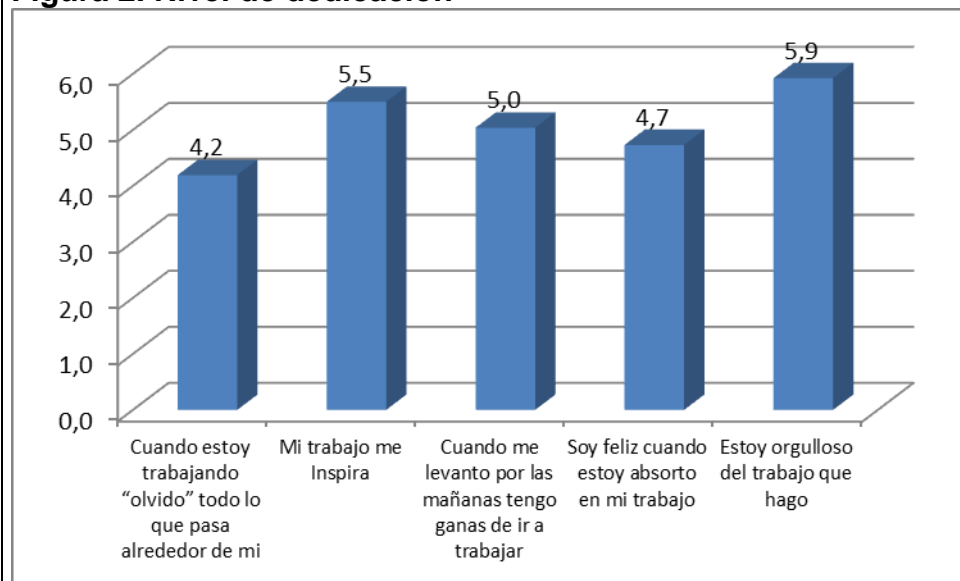
Fuente: encuesta

Como se explicó anteriormente, en cada frase se debía calificar de 1 a 6. Ninguna vez, 1 = Pocas veces al año, 2 = Una vez al mes o menos, 3 = Pocas veces al mes, 4 = Una vez por semana, 5 = Pocas veces por semana, 6 = Todos los días.

Como se puede observar en la Figura 1, con respecto a la dimensión vigor en promedio los 26 colaboradores encuestados dieron una calificación de 5.1, es decir, pocas veces por semana se siente con vigor.

El más alto corresponde a si siente en el trabajo que tiene sentido y propósito con 5.7 y sienten una vez por semana que el tiempo vuela cuando está trabajando (4.5).

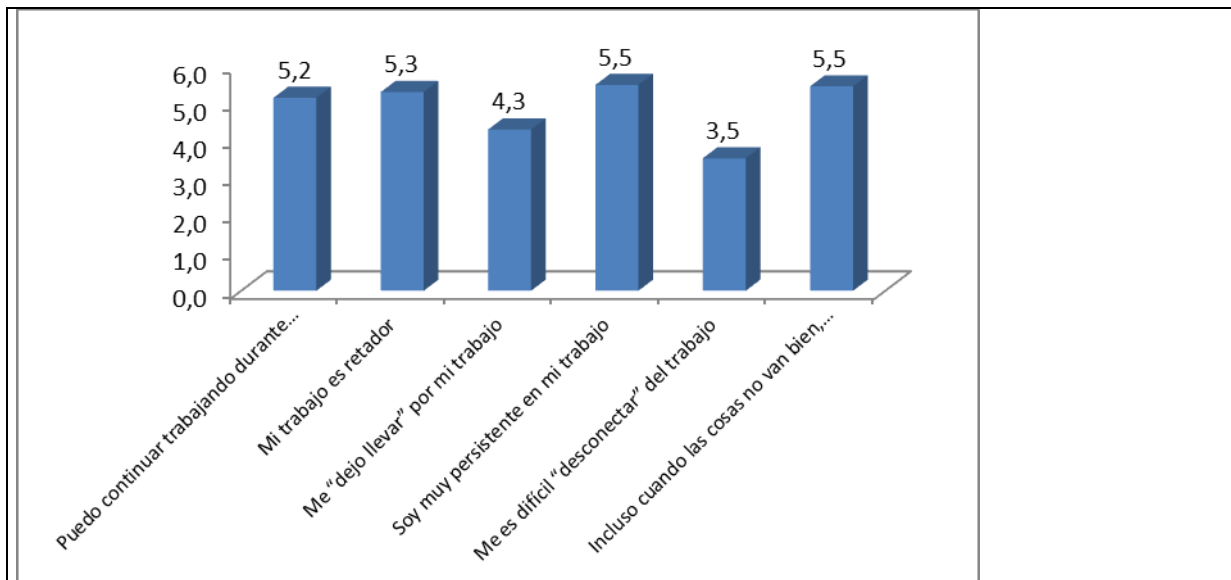
Figura 2. Nivel de dedicación



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 2, con respecto a si siente orgullo del trabajo que hace en promedio los colaboradores encuestados le dieron una calificación de 5.9, es decir que casi todos los días lo hacen, igualmente, manifestaron que pocas veces por semana el trabajo los inspira (5.5). Lo que puede considerarse como una calificación alta.

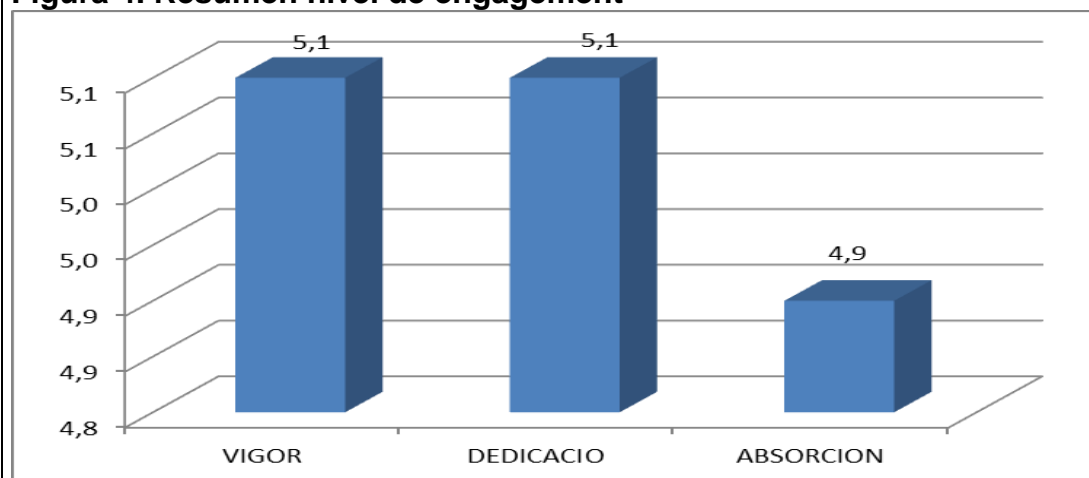
Figura 3. Nivel de absorción



Fuente: encuesta

Con respecto a la dimension de absorcion en promedio obtuvo una calificacion de 4,9. Consideran que pocas veces a la semana son muy persistentes en su trabajo y cuando las cosas no van bien, sigue trabajando (5.5). Pocas veces al mes le es dificil desconectarse del trabajo.

Figura 4. Resumen nivel de engagement



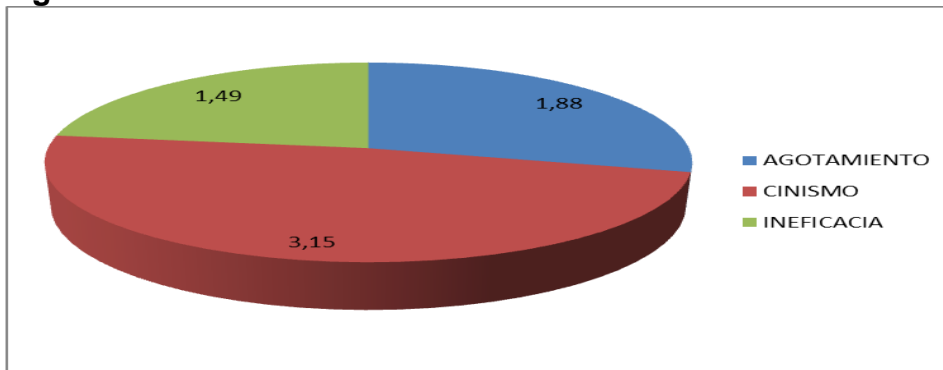
Fuente: encuesta

El nivel de engagement como se puede observar los niveles de vigor , dedicacion y absorcion son altos.

El segundo objetivo fue: determinar la motivación laboral y el cansancio emocional de los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del

Cauca. Para dar respuesta a este objetivo se utilizó el **Cuestionario Maslach Burnout Inventory**. Y los resultados son los siguientes:

Figura 5. Burnout



Fuente: encuesta

Como se puede observar en la Figura 5, con respecto al Burnout se puede evidenciar que regularmente los colaboradores están en el nivel de cinismo (3.15), es decir, regularmente ha perdido el entusiasmo por el trabajo, piensa que es bueno en su trabajo y se entusiasma a conseguir objetivos en el trabajo. En cuanto al nivel de agotamiento obtuvo una calificación en promedio de (1.88) e ineficacia (1.49), lo que quiere decir que es algo positivo dado que casi nunca se sienten agotados o sienten tensionados en el trabajo.

Con respecto a la dimensión de cinismo (exceso de actividades, complejidad y dificultad en las actividades) que debe efectuarse en un determinado tiempo. La sobrecarga de trabajo ocurre cuando el trabajador percibe que las demandas de trabajo exceden sus habilidades y recursos para cumplir con sus obligaciones laborales de manera exitosa y en un período de tiempo establecido (21). Por lo tanto, la sobrecarga de trabajo puede producir diversos efectos en los trabajadores, por ejemplo, estrés, tensión física y psicológica, sensación de amenaza y malestar, baja motivación laboral y baja satisfacción laboral, trastornos fisiológicos y psicosomáticos, agotamiento físico y emocional y en algunas ocasiones tendencia a abandonar el empleo.

Y para dar respuesta al tercer objetivo: establecer la relación entre engagement y Síndrome de Burnout en los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca, se encontró lo siguiente:

RELACION ENTRE ENGAGEMENT Y SINDROME BURNOUT

A través de la correlación Pearson se busca establecer el nivel de interdependencia de las variables Engagement Y Síndrome Burnout. Para el análisis de la interrelación

dimensional se compararon las variables correspondientes a cada dimensión.

La condición para aceptar o rechazar esta hipótesis que se estableció fue a través del valor de p ; Si $p < 0,05$: se rechaza Si $p \geq 0,05$: se acepta. De acuerdo a la significancia bilateral que es el valor de p en todas las relaciones este en menor a 0,05, por lo que se rechaza la H_0 (No existe relación significativa entre el Engagement si influye en el Síndrome Burnout de la entidad) y se establece que el Engagement si influye en el Síndrome Burnout de la entidad.

La significancia estadística de un coeficiente debe tenerse en cuenta conjuntamente con la relevancia que se estudia, ya que coeficientes de 0.5 a 0.7 tienden a ser significativos en muestras pequeñas (19). La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas siendo la más usada la que se presenta en la Figura 6.

Figura 6. Rangos

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0,75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Bisquerra (1987, p. 189).

A continuación, se evidencia las diferentes correlaciones entre las 3 Dimensiones de Engagement Vs las 3 dimensiones de Síndrome Burnout.

Tabla 2. Correlación entre Engagement Y Síndrome Burnout

ENGAMENT		SINDROME BURNOUT		
		AGOTAMIENTO	CINISMO	INEFICACIA
Vigor	Correlación Pearson	-0,53	-0,22	-0,44

Dedicación	Correlación Pearson	-0,51	-0,23	-0,53
Absorción	Correlación Pearson	-0,40	-0,22	-0,51
Correlación entre Engagement y Síndrome Burnout	0,682			

Ambas pruebas presentan numerosas correlaciones entre sus dimensiones, todas con un 99% de confianza. Al observar la Tabla 2, se puede ver cómo las dimensiones consideradas Síndrome del Burnout correlacionan de manera indirecta o negativa con las dimensiones del engagement y con la escala considerada de manera unidimensional (UWES). Se destaca por sus valores más elevados la relación indirecta del vigor tanto con el cinismo ($r=-0,22$; $p\leq 0,01$) como con la ineficacia ($r= -0,44$; $p\leq 0,01$). Para la dedicación sucede algo similar, ya que correlaciona negativamente con agotamiento, su dimensión opuesta desde el punto de vista teórico ($r= -0,51$; $p\leq 0,01$) y, además, con cinismo ($r= -0,22$; $p\leq 0,01$) e ineficacia ($r= -0,53$; $p\leq 0,01$). La absorción, también presenta correlaciones en valores más bajos tanto para agotamiento ($r=-0,40$; $p\leq 0,01$) como para cinismo ($r= -0,22$; $p\leq 0,01$). De igual manera, el valor de absorción correlaciona negativamente con ineficacia ($r= -0,51$; $p\leq 0,01$). En general, se puede decir que cuando las dimensiones positivas aumentan, las dimensiones centrales del Burnout (agotamiento, cinismo e ineficacia) disminuyen sus valores.

El valor en general R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,682, lo cual evidencia que la correlación es positiva y considerable, lo que conlleva aceptar hipótesis que señala lo siguiente “Existe relación significativa entre el Engagement y el síndrome de Burnout en los funcionarios del Hospital de Andalucía-Valle del Cauca”.

Discusion

Realizar la revisión de teorías referidas al término de Burnout, ha puesto de visible interés en los últimos años por estudiar este síndrome en distintas profesiones, por lo general referentes al campo asistencial, y de la salud. Por otro lado, las investigaciones actuales, atendiendo a las nuevas tendencias, han introducido el estudio del concepto Engagement como opuesto al Burnout o aspecto positivo del trabajo.

En otros estudios, variables como la edad, el sexo y la jornada laboral, han mostrado relación con la presencia del Síndrome, en este caso, una limitación para determinar posibles asociaciones de este tipo fue que la población femenina triplica la masculina.

En síntesis, en relación al nivel de Engagement, se puede visualizar que los colaboradores presentan un nivel de Engagement medio-alto (4.98), lo cual evidencia

un alto entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por las distintas tareas. Con respecto al Burnout se puede evidenciar que regularmente los colaboradores están en el nivel de cinismo (3.15). Los resultados encontrados en el presente proyecto, se pudo evidenciar que no fueron similares a los antecedentes dado que se observó que un 25,8% de la muestra presentó elevados niveles de cansancio emocional y cinismo; mientras que el resto (74,2%) se caracteriza por altos niveles de eficacia profesional y engagement (6) (8) y (9).

Como se mencionó anteriormente, regularmente los colaboradores están en el nivel de cinismo o despersonalización regular o medio, lo que muestra de inicios de Burnout, ya que es un intento por evitar un mayor agotamiento de energía, los empleados se distancian mentalmente de su trabajo mediante el desarrollo de despersonalización o actitudes cínicas. Al hacer esto, su rendimiento en el trabajo es probable que disminuya y, como resultado, puede sentirse incompetente e ineficaz (21).

Los resultados de dicho diagnóstico indican que el Burnout está en sus primeras etapas, y sería adecuada una pronta intervención para prevenir que dicho síndrome se presente en los demás trabajadores del hospital y además de tratar a los colaboradores que ya lo padecen plantear estrategias para que asuman sus roles en la institución con agrado y no como una obligación que les genere estrés. Esto contando con la cooperación de la empresa que está en la obligación de ofrecer a los trabajadores espacios con buen clima organizacional y sanos ambientes de trabajo.

En general los resultados que se obtuvieron fueron mayores niveles de Engagement y menores niveles de Burnout. El estudio del concepto de engagement constructo considerado como el opuesto al "Burnout" y vinculado a la "psicología positiva", se lo considera como pieza clave en las organizaciones modernas ya que permite la reducción en los niveles de Burnout en los trabajadores y la formación de organizaciones saludables tanto internamente con un adecuado clima organizacional, así como de forma externa es decir la imagen de la organización (22). Los colaboradores de Hospital San Vicente Ferrer con elevadas expectativas personales, también presentan menos sentimientos de desgaste o agotamiento, menor cantidad de adopción de actitudes negativas o cinismo, así como una mayor motivación para las tareas caracterizada por vigor, dedicación y absorción.

El valor en general R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,682, lo cual evidencia que la correlación es positiva y considerable, lo que conlleva aceptar hipótesis que señala lo siguiente "Existe relación significativa entre el Engagement y el síndrome de Burnout en los funcionarios del Hospital de Andalucía-Valle del Cauca", resultados que fueron similares a otros estudios (1), (2) y (3). Según estos estudios existe incidencia de la presencia del engagement sobre el desempeño del talento

humano que los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, es decir, el colaborador trabaja más a gusto y con mejor desempeño, generando un mejor rendimiento en sus labores y que, no solo repercute en el personal sino en la organización.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 CONCLUSIONES

En cual al nivel de Engagement, se puede visualizar que los colaboradores presentan un nivel de Engagement medio-alto, evidenciándose un alto entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por las distintas tareas.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos planteados al iniciar el estudio, la investigación ha puesto de manifiesto que cuanto mayor sea el Engagement mostrado por los colaboradores, mayor es el nivel de Realización Personal, y menores serán el agotamiento e ineficacia.

En el presente proyecto se evidencio correlación positiva y considerable, llevando a la aceptación de la hipótesis que señala la existencia de relación significativa entre el Engament y el síndrome de Burnout en los funcionarios del Hospital de Andalucía-Valle del Cauca

8.2 RECOMENDACIONES

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación hacen necesario y prioritario que en la entidad se identifiquen y evalúen continuamente los factores que inciden de manera negativa en la calidad de vida en el trabajo; además, es primordial el realizar intervenciones que permitan atenderlos a fin de evitar consecuencias en la salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores.

Es importante que en el hospital se implemente talleres de fortalecimiento de engagement, con el propósito de mantener al personal comprometidos y que el propio personal tome responsabilidad de su propio desarrollo de carrera y se comprometa con la excelencia.

Se debe realizar periódicamente metodologías de análisis de Engament y el síndrome de Burnout en los funcionarios del Hospital de Andalucía-Valle del Cauca.

Aplicar anualmente el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Survey), para identificar posibles causas y consecuencias del engagement y elucida el papel que juega el engagement en procesos más complejos relacionados con la salud y de esta forma establecer planes de mejora que lleve al colaborador trabajar mejor.

PLAN DE MEJORA

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION	RESPONSABLE	INDICADOR	BENEFICIOS ESPERADOS
Programa de prevención de síndrome de Burnout	Incrementar los niveles de bienestar laboral y calidad de los colaboradores.	desarrollar programas de socialización anticipatoria sobre síndrome de Burnout Desarrollar procesos de retroinformación grupal e interpersonal desde los compañeros.	Anual	Jefe de Talento Humano	Encuesta organizacional clima	Exista un ambiente de trabajo agradable, compartiendo cosas que causan felicidad para demostrarles que son valiosos para la organización..
		<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer en que consiste el estrés 	20 a25 minutos	Jefe de Talento Humano	-Índice de capacitación de los trabajadores=Empleados formados/total de empleados $\frac{\text{Horas hombre de capacitación ejecutada}}{100 \text{ Horas hombre de capacitación programada}} \times 100$	Generar en el colaborador necesidad de cambio
		Taller para identificar que emociones esta desencadenando el estrés laboral en los colaboradores	1 hora 30 minutos	Psicóloga	-Índice de capacitación de los trabajadores=Empleados formados/total de empleados $\frac{\text{Horas hombre de capacitación ejecutada}}{100 \text{ Horas hombre de capacitación programada}} \times 100$	Prevención Síndrome de Burnout

		Técnicas de relajación	1 hora 30 minutos	Psicóloga	-Índice de capacitación de los trabajadores=Empleados formados/total de empleados <u>Horas hombre de capacitación ejecutada</u> x 100 Horas hombre de capacitación programada	Aprender a manejar síntomas físicos y emocionales
--	--	------------------------	-------------------	-----------	---	---

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiang Vega Mm, Riquelme Neira Gr, Rivas Escobar Pa. Relación Entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral Y Sus Resultados En Trabajadores De Una Institución De Beneficencia De La Provincia De Concepción. In.: Revista Ciencia Y Trabajo; 2018.
2. Gil-Monte P. El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Burnout) Como Fenómeno Transcultural. Información Psicológica: [Http://Www.Scielo.Org.Co/Pdf/Psico/V22n41/0124-0137-Psico-22-41-00272.Pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v22n41/0124-0137-psico-22-41-00272.pdf); 2007.
3. Gil-Monte P. Algunas Razones Para Considerar Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo Y Sus Consecuencias En La Salud Pública España: Revista Española De Salud Publica; 2009.
4. Hospital Departamental Centenario De Sevilla E.S.E. Plan De Bienestar Social E Incentivos Hospital Departamental Centenario De Sevilla E.S.E. Año 2018. In.: Supersalud; 2018.
5. Hospital San Vicente Ferrer. In.
6. Marsollier Rgr. Análisis Del Modelo Burnout-Engagement En Empleados Públicos: Psicogente 22(41), 1-18.; 2018.
7. Seguel F, Valenzuela B. Relación Entre La Fatiga Laboral Y El Síndrome Burnout En Personal De Enfermería De Centros Hospitalarios: [Https://Www.Sciencedirect.Com/Science/Article/Pii/S1665706314709236](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706314709236); 2014.
8. Montoya Cáceres , Bello-Escamilla , Bermúdez Jara N, Burgos Ríos F, Padilla Pérez. Satisfacción Laboral Y Su Relación Con El Clima Organizacional En Funcionarios De Una Universidad Estatal Chilena Chile: Cienc Trab.; 2018.
9. Grandez Mendoza Ca. Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
10. Arboleda Posada Gi, Cardona Jiménez JI. Percepción De La Satisfacción Con La Labor Desempeñada Y Factores De Motivación Del Personal De Las Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud (Ips)Del Valle De Aburrá, 2011. In.: Revista Gerencia Y Políticas De Salud; 2012.
11. Montero Cruz Wd. Diagnóstico Del Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería Del Hospital Especializado Granja Integral- Hegi, Lérida-Tolima, 2015. In.: Universidad Nacional A Distancia- Unad; 2015.
12. Torregloza Suárez Ldc. Repensando La Intervención En El Area De Bienestar Social En La Cooperativa Colanta Desde Un Perfil Etico Del Trabajador Social, Para El Fortalecimiento Del Tejido Laboral Y Socio-Familiar En Los Asociados Trabajadores De La Comercializadora Turbaco Y Mal: Universidad De Cartagena; 2014.
13. Gordon J. Comportamiento Organizacional: 5ª. Ed. México, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana; 1997.

14. Robbins S. Comportamiento Organizacional: México, Ed. Prentice Hall; 2004.
15. Sánchez Trujillo Magda Gabriela, Ma. De Lourdes E. García Vargas. Satisfacción Laboral En Los Entornos De Trabajo. Una Exploración Cualitativa Para Su Estudio. In. Mexico: Scientia Et Technica Año Xxii, Vol. 22, No. 2, ; 2018.
16. Flores Jiménez , Fernández Arata. Entusiasmo Por El Trabajo (Engagement): Un Estudio De Validez En Profesionales De La Docencia En Lima, Perú: Universidad De San Martín De Porres, Perú; 2018.
17. Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. Job Burnout: Annual Review Of Psychology; 2001.
18. Rodríguez-Montalbán , Martínez-Lugo. Análisis De Las Propiedades Psicométricas De La Utrecht Work Engagement Scale En Una Muestra De Trabajadores En Puerto Rico Bogota: Univ. Psychol. ; 2013.
19. Hernández Sampieri , Fernández Collado , Baptista Lucio Mdp. Metodología De La Investigacion México D.F.: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V.; 2010.
20. Blanch Jm, Sahagún , Cantera , Cervantes. Cuestionario De Bienestarlaboral General: Estructura Y propiedades Psicométricas Cali: Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones; 2010.
21. Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J., Y Grau, R. Desde El" Burnout" Al" Engagement". Una Nueva Perspectiva Infad Revista De Psicología Nv2, Editor.; 2014.
22. Redondo A. Engagement Y Su Relación Con El Burnout En Trabajadores Administrativos Quito: Universidad San Francisco De Quito Usfq; 2017.

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de la investigación **relación entre bienestar laboral y la satisfacción laboral en los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca** información clara sobre el desarrollo de la misma y su rol en como participante.

La meta de este estudio es determinar relación entre bienestar laboral y la satisfacción laboral en los funcionarios del Hospital San Vicente Ferrer del Municipio de Andalucía, Valle del Cauca, 2019 y los estudiantes responsables son: Elvis Felipe Caicedo Olivares, Maidel Dajome Arizala, Luisa Fernanda González Ramírez, Natalia Ovalle Díaz, Konnie Alejandra Reina Quintero.

Si usted accede a participar en este estudio, teniendo en cuenta que su participación es estrictamente voluntaria, se le pedirá contestar un cuestionario, para lograr los objetivos del mismo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Todos los datos recolectados, serán procesados como un insumo importante para el análisis final de los logros de esta.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si surgen dudas durante el cuestionario, o se siente incómodo, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo,

_, con c.c. _____ Acepto participar voluntariamente en esta investigación, He sido informado (a) claramente sobre la meta de este estudio.

Me han indicado también lo que debo hacer para aportar en el logro los objetivos del proyecto. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar Maidel Dajome Arizala, Gloria Patricia Forero Sánchez, Luisa Fernanda González, Ramírez y Natalia Ovalle Díaz

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante Firma del Participante Fecha