



Especialización en Administración de la Salud

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCION DE CARGA LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN SALUD EN UNA INSTITUCION DE LA CIUDAD DE MANIZALES.

Juliana Arciniegas Martínez

María Fernanda Cañón Salazar

Estefany Jaramillo Ramírez

Laura Morales Ríos

Ange Villaneda Marín



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE CARGA LABORAL DEL
TALENTO HUMANO EN SALUD EN UNA INSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE
MANIZALES.

Trabajo de grado como requisito para adquirir el título de especialistas en
administración en salud

Asesor

Richard Nelson Román Marín

Autores:

Juliana Arciniegas Martínez

María Fernanda Cañón Salazar

Estefany Jaramillo Ramírez

Laura Morales Ríos

Ange Villaneda Marín

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SALUD

MANIZALES

2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
ANTECEDENTES.....	6
OBJETIVOS.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos:.....	17
MARCO TEÓRICO.....	18
Marco contextual.....	18
Marco conceptual.....	19
MARCO JURÍDICO.....	26
GLOSARIO.....	28
DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	41
HERRAMIENTA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEMESTRE I-2023.....	45
RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	46
DISCUSIÓN.....	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES REFERENTES A LOS RESULTADOS.....	55
RECOMENDACIONES REFERENTES A LA METODOLOGÍA:.....	55
AGRADECIMIENTOS.....	56
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	57

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PERCEPCIÓN DE CARGA LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN SALUD EN UNA INSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE MANIZALES.

INTRODUCCIÓN

¿Actualmente en Colombia como se encuentran estructuradas las organizaciones del talento humano?, ¿Cómo están distribuidas las obligaciones que le corresponden a cada trabajador?, ¿Cómo son las exigencias y los requisitos del cargo que desempeñan los profesionales de salud tanto en el área asistencial como en la administrativa?, ¿Realmente hay un equilibrio o existe una carga laboral en los trabajadores?

Con relación a los interrogantes anteriores se plantea la siguiente pregunta orientadora para la investigación ¿Cuál es el estado de la estructura organizacional en relación con la percepción de sobrecarga laboral del talento humano en una institución de la ciudad de Manizales?

este interrogante pretende analizar las obligaciones asignadas de colaboradores de un área en una institución de salud en la ciudad de Manizales desde el inicio de su contrato, si se mantiene o no con el pasar del tiempo, si están debidamente estructuradas las obligaciones según la organización y adecuada al número de trabajadores en un área específica, si se evidencia o no sobrecarga laboral, que tal son las exigencias y requisitos laborales independientemente del perfil y rol que desempeña.

La estructura organizacional comprende la forma en que la organización divide el trabajo y realiza su posterior coordinación, buscando la concordancia entre los procesos internos y el entorno (Head, 2005; Lee y Grover, 1999; Lenz, 1980). Esta estructura organizacional en Colombia permite al Ministerio de Salud y Protección Social llevar a cabo de una forma eficiente todos los procesos que permitan dar cumplimiento a las funciones de rectoría, suministro de servicios de salud y de gestión.

El sistema de salud colombiano está compuesto por un sector de seguridad social que se encuentra financiado con recursos públicos y sector privado, teniendo como eje central el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). (1) Diversos estudios evalúan como la calidad de vida profesional es un indicador de satisfacción laboral y como se ha relacionado directamente con la satisfacción de los pacientes y en la calidad de la prestación del servicio

En este trabajo se presenta una descripción de la estructura organizacional de una institución prestadora de salud y cómo esta influye en la percepción que tiene el talento humano sobre la carga laboral y cuyas actividades corresponden al conjunto de

procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud en el año 2001, reconoció el síndrome de Burnout como riesgo ocupacional para profesionales del área de la salud, educación y servicios asistenciales, que produce malestar físico, psíquico y que compromete los resultados en el trabajo, repercutiendo en las organizaciones debido a las ausencias, aumento de conflictos interpersonales y aumento de la rotación de personal. (2)

La literatura reporta que la presencia de síndrome de Burnout en el personal de salud se relaciona con la escasa participación en la toma de decisiones dentro de una estructura organizacional, que se relaciona directamente con la insuficiente posibilidad de influir en los directivos para obtener mejoras en pro de un mejor rendimiento y de satisfacción de cada trabajador contribuyendo a un mejor clima laboral. (3)

En algunos artículos se evidencia que la escasez de personal hace que no se pueda cumplir plenamente con las actividades, funciones de cuidados, acompañamiento y seguimiento de los pacientes.(3) Por otro lado, las condiciones laborales, la falta de reconocimiento económico se ve reflejado en el bajo rendimiento y entre las fuentes de estrés laboral más relevantes destaca concretamente, el hecho de tener que realizar muchas tareas al mismo tiempo y la exigencia de una alta capacitación, un continuo aprendizaje y escaso apoyo laboral por parte de los superiores, son los aspectos que más tensión y estrés provocan a los profesionales.

Se evidencia que en los últimos años han aumentado las fuentes de tensión en los trabajos, el estrés laboral o el padecer de síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por agotamiento o cansancio emocional que se manifiesta física y emocionalmente, como el distanciamiento afectivo con las personas a las que se atiende, deseos de abandonar el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse, produciéndose un descenso del rendimiento, deterioro de la calidad de atención y de satisfacción del usuario, esto relacionado con la percepción de que los esfuerzos e inversión de energía y tiempo no corresponden con el grado laboral de satisfacción alcanzado, debido a las altas cargas de trabajo y falta de apoyo en el ambiente de trabajo; por lo anterior es importante considerar que la satisfacción laboral se obtiene de las experiencias exitosas, del reconocimiento y de un buen clima laboral, entre otras.

ANTECEDENTES

NOMBRE	AÑO-AUTORES	OBJETIVOS	PREGUNTA PROBLEMA	CONCLUSIONES
<p>Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios</p>	<p>2006 -E. Muñoz-Seco, J.M. Coll-Benejama, M. Torrent-Quetglas b y L. Linares-Pouc</p>	<p>Describir la calidad de vida profesional (CVP) percibida por los trabajadores de atención primaria (AP) y el clima de la organización (CO) de sus centros, y conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación.</p>	<p>SD</p>	<p>Se aplicaron 112 encuestas de clima organizacional arrojando que el clima influye en la calidad de vida profesional, especialmente en la motivación y el apoyo directivo. El compromiso mejora la motivación intrínseca y la percepción de demandas. La valoración del apoyo directivo mejora si lo hacen la cohesión y el trabajo en equipo.</p>
<p>Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina</p>	<p>2022- Sandra Mariel Martínez1 Javier González-Argote</p>	<p>Analizar la relación entre la sobrecarga laboral y "satisfacción" del personal de enfermería en el turno de la tarde en un hospital público de la Ciudad</p>	<p>SD</p>	<p>Aplicación de 97 cuestionarios y se encontró que a menor nivel de formación mayor es el estrés laboral que experimentan los encuestados. Se destacó El hecho de que a mayor</p>

		Autónoma de Buenos Aires, Argentina.		antigüedad laboral menor fue la satisfacción; sin embargo, a mayor antigüedad en la institución mayor fue la satisfacción laboral, ambos indicadores fueron estadísticamente significativos.
Estructura organizacional y relaciones inter organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia	2015-Diego Armando Marín Idárraga y Luz Ángela Losada Campos	SD	¿Cómo influye la estructura organizacional en la cooperación y desempeño de las relaciones inter-organizacionales?	Muestreo de 281 IPS Colombianas con aplicación de encuesta donde se obtuvo que el modelo estructural de segundo orden se halló que el desempeño percibido en términos de satisfacción en la relación inter-organizacional de cooperación se debe fundamentalmente al intercambio de información logrado y a la congruencia alcanzada entre los objetivos y

				los valores de los participantes.
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	2018- Gladys Irene Arboleda Posada, Jairo León Cardona Jiménez	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	SD	<p>El personal asistencial expresó mayor motivación por factores como ambiente de trabajo, cargo y salario, en su orden. En los cargos administrativos también se encontró el ambiente de trabajo como principal factor, seguido del salario. En ambos grupos, los de menor puntaje corresponden a las bonificaciones y la posibilidad de ascenso y promoción.</p> <p>La satisfacción laboral se ve impactada por factores como la infraestructura, la comunicación, el ambiente de trabajo, el salario, el cargo que se</p>

				<p>desempeña, entre otros. No es frecuente encontrar una persona satisfecha totalmente en el logro positivo de todos los factores, pero es tarea de la dirección procurar que la satisfacción laboral sea lo más alta posible, estableciendo condiciones internas para cubrir de manera integral las dimensiones de satisfacción laboral.</p>
<p>Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo</p>	<p>2013- Juana Patlán Pérez</p>	<p>Determinar el efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo en personal de un instituto de salud en México</p>	<p>¿Cuál es el efecto de la sobrecarga de trabajo y el burnout en la CVT?</p>	<p>Con una muestra de 673 empleados se encontró que un factor de riesgo para desencadenar el burnout corresponde al puesto de trabajo, a consecuencia de los diferentes estresores a que están expuestos los trabajadores respecto a las demandas</p>

				<p>laborales y el control del trabajo, la presencia de burnout está asociada a determinadas ocupaciones cuya característica es el continuo contacto con usuarios o clientes, este es el caso del personal de ocupaciones sanitarias, de servicios humanos y educativos.</p>
<p>Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis</p>	<p>2012-Silvia Barrios Araya, Maria Cecilia Arechabala Mantuliz, Victoria Valenzuela Parada</p>	<p>Conocer la relación entre la sobrecarga laboral y los factores que desencadenan la aparición del síndrome Burnout en el personal de enfermería de las unidades de hemodiálisis</p>	<p>SD</p>	<p>Se aplicó una búsqueda bibliográfica en bases de datos donde 43 artículos apoyan que altos niveles de satisfacción con el puesto de trabajo, relaciones interprofesionales colaborativas, trabajo en equipo, respeto al conocimiento y a la experiencia clínica por parte de los directivos, junto a la</p>

				posibilidad de participar en la toma de decisiones son factores percibidos como preventivos del síndrome de Burnout.
Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas	2015-Paula Ceballos-Vásquez, Gladys Rolo González, Estefanía Hernández Fernaud, Dolores Díaz Cabrera Tatiana Paravic-Klijn, Mónica BurgosMoreno	Analizar la percepción de Factores psicosociales y Carga mental de trabajo de enfermeras/os que laboran en Unidades Críticas.	SD	Aplicación de tres cuestionarios a 111 enfermeras donde se observó que existe sobrecarga mental en cuanto a las Demandas cognitivas y complejidad de la tarea. Las dimensiones Características de la tarea, Ritmo de trabajo y Consecuencias para la salud muestran puntuaciones de carga mental medias-altas.
Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud	2020- Claudia Lauracio, Teófilo Lauracio	Identificar la presencia del síndrome de Burnout en sus 3 dimensiones: agotamiento emocional,	SD	A excepción de los demás estudios en esta investigación se encontró que el síndrome de Burnout es de nivel Medio

		<p>despersonalización, realización personal, identificar el nivel de desempeño laboral en</p> <p>sus cuatro escalas: calidad técnica y atención médica, capacitación y educación</p> <p>continua, productividad, aptitudes; y establecer si hay relación entre el síndrome de</p> <p>Burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Vallecito Perú.</p>		<p>dentro de la población estudiada, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud, además, el personal no está exhausto emocionalmente con su trabajo, la</p> <p>despersonalización de nivel medio evidencia un grado moderado de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los usuarios, la realización personal de nivel bajo con sentimientos de autoeficiencia y realización personal con su trabajo.</p>
Factores de riesgo del síndrome del trabajador quemado en	2016-Olga Vicentina Pacovilca-Alejo ORCID	Identificar los factores de riesgo del síndrome del trabajador	SD	Para este estudio se realizó un análisis de la encuesta

<p>médicos residentes peruanos: Análisis de la ENSUSALUD 2016</p>	<p>, Cesar Cipriano Zea-Montesinos ORCID, Rafael ReginaldoHuamani ORCID, Pavel Lacho-Gutiérrez ORCID, Rodrigo Quispe-Rojas ORCID, Gelber Sebasti PacovilcaAlejo ORCID, Melisa Pamela Quispe-Ilanzo ORCID, Alfredo Enrique Oyola-García</p>	<p>quemado en médicos residentes peruanos</p>		<p>Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD) que respondieron 2218 médicos trabajadores de la salud donde se halló que los riesgos psicosociales incrementan la posibilidad de desarrollar el síndrome del trabajador quemado en médicos residentes peruanos. Estos riesgos específicos son la sobrecarga laboral que desequilibra la relación vida laboral-vida personal/familiar y el sufrimiento de violencia psicológica en el centro laboral, especialmente cuando el profesional se encuentra en los primeros diez años de ejercicio profesional y en presencia de</p>
---	--	---	--	--

				alguna morbilidad.
<p>Carga de predictores en trabajadores de salud mental durante la pandemia de covid-19</p>	<p>Janaina Maria Rodrigues MombelliGuilherme Correa BarbosaHeloísa Garcia ClaroGabriella de Andrade BoskaMárcia Aparecida Ferreira de Oliveira</p>	<p>Analizar los predictores de sobrecarga de trabajadores de salud mental durante la pandemia de COVID-19</p>	<p>¿Cuáles son los predictores de carga en trabajadores de salud mental? ¿Quiénes actúan en el enfrentamiento al COVID-19?</p>	<p>Se aplicó encuesta a 141 trabajadores de la salud donde el puntaje general indicó un grado de carga mediana entre trabajadores de la salud mental. Además, al analizar la carga de predictores en trabajadores de salud mental durante la pandemia de COVID-19, se presentó como desenlace que aquellos que estaban bajo el seguimiento psicológico y/o psiquiátrico presentó mayor carga en todas las dimensiones analizadas. También cabe destacar una importante carga de los trabajadores que no tuvieron cambios en la jornada laboral, que trabajan directamente con casos</p>

				positivos o sospechosos de COVID-19 y que pertenecen al grupo de riesgo, y que las condiciones de trabajo comúnmente observado en tiempos de pandemia, junto con los trabajadores. Las necesidades de atención en salud mental predicen la carga en el trabajo de salud.
--	--	--	--	--

JUSTIFICACIÓN

La estructura organizacional de una empresa y en el caso de esta investigación, una entidad prestadora de servicios de salud en la ciudad de Manizales se entiende como el sistema jerárquico que cumple la función de establecer las líneas de autoridad, comunicaciones y asignación de deberes y recursos dentro de la organización. (14) La definición, identificación de quienes hacen parte de este sistema, sumado a su correcta implementación se convierte en pilar fundamental para el crecimiento de cualquier organización.

La estructura organizacional está compuesta por áreas las cuales a su vez están conformadas por profesionales quienes como colaboradores representan a través de sus competencias académicas, mentales y físicas la capacidad de operación de la organización. Es entonces a ese recurso humano, que se le otorgan unas tareas específicas direccionadas al cumplimiento de las metas del sistema que integran. Entendiendo el papel fundamental que cumplen los trabajadores en lo anteriormente mencionado se convierte en una prioridad gerencial conocer de primera mano la percepción de sus colaboradores en cuanto al desarrollo de sus actividades y el clima organizacional en el que se desempeñan.

Poco a poco el campo del bienestar laboral se ha ido exponiendo y cobrando relevancia a través de publicaciones que han dado a conocer cuáles son los factores

que interfieren directa o indirectamente en el clima organizacional, entre los que se encuentran por ejemplo nivel educativo, diversidad en la fuerza de trabajo, adelantos tecnológicos, contratos laborales, reglamento interno, crecimiento organizacional, comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, identificación con la institución, estabilidad laboral y remuneración. (15) Si se observan estos factores algunos están relacionados con los colaboradores directamente y otros dependen del entorno lo que convierte a este, en un campo de investigación amplio y con gran variedad de interpretaciones.

Este estudio se considera pertinente para esta época al reconocer las problemáticas por las que atraviesa el sistema de salud, estas impactan de manera negativa a todos los actores que los integran, especialmente a pacientes y profesionales quienes integran la primera línea y hacen frente por un lado a los usuarios insatisfechos con la prestación de los servicios y por otro a las dinámicas restrictivas y de austeridad por parte del administrativo.

Mostrando una relación directa entre la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores sanitarios y sus pacientes. Esto repercute en el bajo rendimiento en sus actividades y en la calidad de la atención.

Existen dos conceptos importantes los cuales esta investigación buscará integrar y determinar su relación existente, el primero de ellos, la calidad de vida profesional la cual se define como

la percepción por parte del trabajador de un equilibrio entre las demandas y los recursos de los que dispone para afrontarlas y el segundo, el clima organizacional que se define como el conjunto de características psicológicas que describen una organización, la distinguen de otras y es relativamente estable en el tiempo e influye en la conducta de las personas que forman parte de ella. La mayoría de las investigaciones referentes a estos temas, se han centrado en medir la satisfacción laboral o desgaste profesional en médicos o personal de enfermería principalmente que hacen parte del área asistencial, es decir que cumplen sus funciones en servicios como urgencias y hospitalización principalmente. Por lo anterior se considera importante evaluar a otros trabajadores que hacen parte del sistema sanitario, en este caso de un área administrativa con funciones que impactan directamente en la oportunidad de atención en salud.

Una vez se identifique la percepción de la carga laboral de los profesionales evaluados, se establezca el cumplimiento de la guía de obligaciones de estos dentro del área a la cual pertenecen, se obtendrá información sobre el impacto que está teniendo el talento humano en salud en la estructura organizacional de esta institución prestadora de servicios y basados en evidencia se podrán generar una serie de recomendaciones para sus respectivas mejoras.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Evaluar la estructura organizacional del talento humano de una institución prestadora de servicios de salud en la ciudad Manizales.

Objetivos específicos:

- Definir la estructura organizacional de una institución prestadora de servicios de salud.
- Identificar cual es la percepción de la carga laboral del talento humano de las áreas a intervenir.
- Establecer el cumplimiento de las responsabilidades derivadas de la vinculación del talento humano, pactadas al inicio del contrato.
- Describir la relación entre el cumplimiento de las responsabilidades del talento humano y la percepción de carga laboral del personal.

MARCO TEÓRICO

Marco contextual

En Colombia, existen sectores de la población que cuentan con su propio sistema de salud, los cuales se denominan régimen especial, es decir que no se rigen bajo el Sistema de Seguridad Social en Salud de la Ley 100 de 1993, la normativa de este tipo de régimen se encuentra concebida desde antes de la entrada en vigencia de la mencionada Ley. Dentro de los regímenes especiales en Colombia se encuentran:

- Docentes (Magisterio).
- Fuerzas Militares.
- Policía Nacional.
- Ecopetrol
- Universidades Públicas.

La Clínica en la cual se llevará a cabo el proyecto de investigación se crea en el año 1960, prestando consultas de medicina general, actualmente la institución cuenta con servicios de medicina general, medicina laboral, odontología general, psicología, medicina interna, nutrición y dietética, ortopedia y traumatología, pediatría, psiquiatría, ginecoobstetricia, fisioterapia, terapia respiratoria, programa de promoción y mantenimiento de la salud, vacunación, hospitalización baja complejidad, urgencias adultos baja complejidad y laboratorio clínico baja complejidad.

La institución cumple doble función a los afiliados, como Institución Prestadora de Servicios (IPS) de baja complejidad, y a la vez, al ser régimen especial, cumple función de Entidad Promotora de Salud (EPS) al tener convenios con otras instituciones de mayor nivel de complejidad en la ciudad para cumplir con el derecho a la salud de ciudadanos de Manizales y algunos municipios de Caldas que se encuentran afiliados a este régimen especial. El funcionar como institución aseguradora y prestadora de servicios de salud, genera que el talento humano se encuentre inmerso en diferentes funciones para cumplir con las expectativas de los afiliados, con el presente proyecto, se pretende identificar y establecer la relación de las funciones estipuladas para cada profesional y las que cada día desempeñan en la institución principalmente en dos áreas administrativas que tienen atención directa a los ciudadanos.

Marco conceptual

1. Procesos administrativos

1.1 Estructura organizacional

Es el marco en el cual se desenvuelve una organización, definiendo su jerarquía para alcanzar metas mediante la asignación de tareas y funciones que permiten el mejoramiento y crecimiento continuo de las instituciones. Kast & Rosenzweig (1974),

definen a la estructura como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la organización. Merton (2002) menciona que una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividad definidas con claridad en las que, idealmente cada serie de acciones está funcionalmente relacionada con los propósitos de la organización. (16)

Dentro de la estructura organizacional de una empresa según Ocampo et al (2019) es importante tener en cuenta tres **aspectos básicos y claves**, como lo son que mediante la estructura organizacional se distingue el grado de jerarquía del talento humano que constituye la organización, así como el control que deben de ejercer los niveles gerenciales, por otro lado, el desarrollo de la estructura en una organización permite delegar las actividades que se deben de ejecutar en los departamentos o áreas correspondientes a la empresa, y finalmente, el empleo de una buena estructura organizacional da paso a que exista una excelente comunicación entre los integrantes de los diferentes departamentos de la empresa. Así mismo se permite la integración de los esfuerzos laborales para el mejoramiento continuo de la misma empresa.

Formas organizativas de la estructura organizacional:

Nuevamente Ocampo et al (2019) define a la **Estructura vertical**: Organización vigorosa, donde debe existir una intervención activa de los gerentes debido a que son ellos quienes han de construir los objetivos y optar las vías que permitan alcanzar las metas organizacionales. Al mismo tiempo, los administradores deben de tener la capacidad de establecer sus objetivos en términos de optimizar la producción, mantener la eficacia, lograr la satisfacción y generar una estructura flexible. (17)

Ocampo et al (2019) da claridad de que una entidad que adopta una estructura organizativa vertical es aquella en donde se da una distribución del poder bien definido, dicho de otra manera, las responsabilidades se efectúan de arriba hacia abajo. Con esto se refiere a que el talento humano debe tener la disposición de obedecer las órdenes de los mandos superiores, con una recepción positiva que contribuya a la eficacia, eficiencia y efectividad laboral en pro de alcanzar las metas y objetivos definidos en la entidad laboral dentro de la planeación de cada puesto de trabajo.(17)

Por consiguiente, Ocampo et al (2019) también define la **estructura horizontal** donde es aquella en la que los altos mandos de la organización ya no ejercen su rol de poder dentro de la organización, sino más bien en esta apología de dimensión se capacita constantemente al talento humano. Cabe resaltar que este tipo de disposición promueve el compromiso entre cada uno de los miembros de la empresa

y genera una buena cooperación, de modo que los individuos se unifiquen en la ejecución de sus labores para así lograr las metas comunes. (17)

1.2 Cultura organizacional

La cultura se define como el conjunto de costumbres, valores y tradiciones propios de una comunidad, los cuales se han adquirido de generación en generación, así mismo, la cultura organizacional se define como el conjunto de características que posee una institución, que le generan una identidad propia y permite diferenciarse de otras. El origen de este término se aproxima al año 1871, donde Tylor define la cultura organizacional como “un todo complejo que incluye conocimiento, creencias, arte, moral, ley, costumbre y cualquier capacidad o hábito adquirido por un individuo como miembro de la sociedad”. (18)

Para Garmendia (1990) en la cultura organización se interrelacionan dos teorías: la de la organización, donde se entiende a la misma como principio básico para la consecución de objetivos y la de la cultura, que la define desde una perspectiva antropológico-funcionalista, como instrumento requerido para la satisfacción de necesidades y valores. (18)

Sumado a esto Yopan, Palmero y Santos (2019) en su estudio “*Cultura Organizacional: De las teorías comunicativas al enfoque organizacional complejo y latinoamericano perspectivas antropológicas*” consideran que esta cultura es uno de los Activos y Recursos Intangibles, así como hacia los públicos de la organización y sus intereses, valores, capital social, confianza, reputación; entre otros, como dimensiones determinantes de la gestión empresarial; con esto se puede ver reflejado el hecho de que la cultura organizacional es algo que se percibe y se puede obtener pero no se puede tocar. Es importante tener en cuenta que se considera que la cultura organizacional integra elementos internos de la organización y elementos externos del contexto laboral. (19). Dentro de los **aspectos internos** se encuentran, según lo planteado por Yopan, Palmero y Santos (2019), el “lenguaje común y categorías conceptuales, límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión, poder y jerarquía, intimidad, amistad y amor, recompensas y castigos, ideología y religión” y dentro de los **aspectos externos** según Morelos y Fontalvo (2014) las organizaciones por su naturaleza, comportamiento sistémico y dinámico, están constantemente respondiendo a las fluctuaciones de las fuerzas del macro-ambiente, que en últimas integran la mayor parte de las fuerzas generadoras de cambio que se producen en el ámbito externo e influyen en la cultura organizacional empresarial. Además, sugieren que con estos aspectos se puede llegar a dar la formulación de objetivos, estrategias, políticas, valores, la formación y utilización del conocimiento, tecnologías y técnicas, para contribuir de manera eficiente y racional a la consolidación de comportamientos y actitudes que impactan la dinámica, la creación y la consolidación de la organización. (20)

2. Talento humano.

2.1 Gestión del talento humano

Es el conjunto de actividades que tiene como fin el desarrollo de las capacidades de los trabajadores en una institución. Para Cepymenews (2019) la gestión del talento humano se refiere como un proceso que implementan las empresas fijándose en procesos concretos como son: la incorporación de personal, retención de los diferentes colaboradores y en general las relaciones laborales. (21) La administración del talento humano permite a una organización el mejoramiento de sus procesos por medio del involucramiento de los trabajadores en las ideas de cambio, permitiendo así el enriquecimiento personal y laboral de cada trabajador.

En la gestión del talento humano es de vital importancia desarrollar cualidades competitivas para implementar políticas y crear una estructura organizacional que sea favorable, conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito esas estrategias. Permite anticipar y gerenciar colectivamente el cambio, para crear permanentemente estrategias que garanticen la razón de ser de la organización y su futuro. Las empresas al desconocer las estrategias asociadas a la gestión del talento humano probablemente desmejoran la consecución favorable de sus resultados, que va más allá de la evaluación de los procesos administrativos comunes, imposibilitando las mejores prácticas de talento humano para direccionar estratégicamente las actividades de la organización de acuerdo con su misión y visión.

Todo esto, da cuenta que la gestión humana debe posibilitar el establecimiento de la estrategia del negocio, creyendo en las personas como fuente de ventaja competitiva sostenible, cultura gerencial que comparta y defienda esta creencia, líderes de talento humano que entiendan las implicaciones del capital humano sobre las situaciones del negocio y puedan modificar el sistema de recursos humanos para solucionar esos problemas, concienciando que la función de la gestión humana actualmente es formar estrategias más que colaboradores pasivos. (22)

2.2 Manual de funciones

Es un instrumento administrativo y de total conocimiento que expone normas, funciones, ascensos y sanciones aplicables dentro de la empresa. Este tiene como objetivo mantener los recursos y moderar las actividades a través de políticas y lineamientos que tienen relación con la empresa y a sus actividades, como la producción de bienes o servicios. La importancia de este radica en tener un sistema de control y una guía para los empleados, facilita el aprendizaje autodidacto de la persona acerca del funcionamiento de la empresa, sus propósitos y necesidades.

Según Grahman K, (2005) “El manual de funciones presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeñe responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”

Para Centinolo G, (2010) “Un manual de funciones es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”. (23)

Obligaciones contractuales

Conjunto de responsabilidades laborales que surgen de la firma de un contrato, donde el incumplimiento de alguna de las partes puede generar repercusiones legales.

2.3 Calidad de vida en el trabajo.

La Calidad de Vida Laboral se conoce según el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, como el proceso permanente y participativo que busca crear, mantener y mejorar las condiciones del trabajo de los servidores públicos, favoreciendo su desarrollo social, personal y laboral, permitiendo de esta manera, mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y entidad. Este concepto gira en torno a dos ejes: clima laboral y cultura organizacional, los cuales deben ser abordados por los jefes de talento humano, al tratar el tema de calidad de vida laboral. (24) Se basa en una percepción que expresan los empleados de una organización sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con respecto al medio ambiente en el que laboran, lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo que estas condiciones generan en los recursos humanos, la misma que cuando es negativa, en términos generales, impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Baitul, 2012) (25)

Para Jokinen y Heiskanen (2013) la CVL consiste en cinco variables principales: la forma en la que las empresas dan solución a los conflictos laborales, la influencia laboral, el control de la supervisión, la apertura social en el lugar de trabajo y, por último, las recompensas intrínsecas del trabajo que reciben los empleados; todas se reflejan en formas específicas en situaciones y condiciones de trabajo determinadas. Por tanto, la calidad de vida laboral es un fenómeno bastante lento que es posible estudiar a partir de comparaciones estadísticas, correlaciones y estudios cualitativos. Sin embargo, a pesar de que la CVL ha mejorado desde su concepción, aún existe una confusión relativa, sobre todo para la dirección de algunas empresas, como, por ejemplo, aquellas que tienen una estructura muy rígida con un alto grado de renuencia a los cambios, principalmente en las que manejan sistemas de producción tradicionales como las de tipo industrial; en las que prestan servicios es mayor el nivel de adopción de esta filosofía. (25)

En razón a lo anterior, el énfasis de la CVL reside en la sólida construcción de la relación social y psicológica que se da entre una compañía y su personal.

Las organizaciones con un liderazgo fuerte generan resultados y son productivas, lo que propicia una base sólida para la CVL (Surienty, Ramayah, Lo y Tarmizi, 2014). Kanten y Sadullah (2012) agregaron el compromiso organizacional, y Keshtmand, Nowrozian e Iran (2016), así como Safina, Kolesnikova, Karasik, Oksana y Fakhrutdinova (2015), resaltan, en una visión general de los resultados de sus investigaciones, los componentes definidos y mencionados con frecuencia como los más importantes para entender esta categoría dentro de los estudios organizacionales: la percepción de un salario justo, las condiciones de trabajo seguras y saludables, la seguridad laboral y el contenido del trabajo. Son estos los factores que en la vida laboral afectan las situaciones sociales y culturales, así como la vida de las personas. (25)

2.3.1 Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral constituye uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX (Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller y Hulin, 2017), particularmente en los campos del comportamiento organizacional y de la psicología laboral. La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), otros referentes, como Brief (1998), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. Existen factores directamente relacionados con la satisfacción laboral en enfermería, entre los que sobresalen las condiciones laborales, organizacionales y del entorno, lo que resulta en exposiciones psicosociales, con consecuencias para su salud física y mental. (26)

La satisfacción laboral es actualmente uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones, que consiste en una serie de sentimientos positivos que un trabajador presenta respecto a su trabajo. Según Rosero y Ramírez, es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, además de un predictor significativo de conductas como el absentismo, el cambio de puesto y de organización y que puede verse influida por diversos factores, tales como las condiciones físicas del entorno, la retribución económica, la estabilidad laboral y el clima organizacional. (27) Patlán et al. revelan que los factores del clima organizacional que muestran asociaciones significativas con la satisfacción laboral son el liderazgo, los beneficios y recompensas, la motivación y el esfuerzo. Por otro lado, el clima organizacional por sí solo predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales; y la satisfacción laboral, preverá el rendimiento y la productividad. (27)

Se ha comprobado que mientras más participativo, dinámico y abierto a cambios sea el clima organizacional de una institución, mayor será la productividad, la calidad

de vida laboral y el rendimiento, constituyendo una relación directamente proporcional, lo que impactaría también en la satisfacción laboral de los funcionarios de una organización. (27)

2.3.2 Sobrecarga de trabajo.

La sobrecarga de trabajo se refiere a un exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades y su complejidad) que debe efectuarse en un determinado tiempo (Greenglass, Burke y Moore, 2003). 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 (Veloutsou y Panigyrakis, 2004) (28) Levi, Frankenhaeuser y Gardell (1986) definen a la sobrecarga cuantitativa como la cantidad de trabajo que tiene una persona en un período determinado de tiempo; por su parte la sobrecarga cualitativa hace referencia al exceso de tareas repetitivas, complejas y carentes de variedad. Elevadas cargas de trabajo, escasa dotación de personal y restricciones de tiempo son factores que afectan el cuidado de los pacientes y el servicio otorgado, así como la capacidad de mantener las habilidades de éstos (9). La sobrecarga de trabajo produce lo que se denomina sobrecarga de rol, que según la Organización Mundial de la Salud, es una forma de conflicto trabajo – familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles (29)

2. Síndrome de Burnout.

El término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. (30)

Se define como Burnout a la patología que surge como consecuencia de la exposición de los trabajadores a condiciones psicosociales desfavorables en su medio laboral (31)

El Síndrome de Burnout tiene tres grupos de manifestaciones fundamentales:

1. Psicosomáticas: Alteraciones cardiovasculares, fatiga crónica, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, dolores abdominales y musculares, alteraciones respiratorias y del sueño, alteraciones dermatológicas y menstruales y disfunciones sexuales.

2. Conductuales: Abuso de drogas, fármacos y alcohol, ausentismo laboral, malas conductas alimentarias, incapacidad de relajarse.

3. Emocionales: Impaciencia, deseos de abandonar los estudios y el trabajo, irritabilidad, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, depresión, baja autoestima, falta de motivación. (32)

Según Maslach y Jackson (1982), el "burnout" se manifiesta por síntomas en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal:

Agotamiento emocional: Se refiere a la falta de recursos emocionales y síntomas de apatía y no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Es un componente fundamental del "burnout" que puede tener manifestaciones físicas y psíquicas.

Despersonalización o deshumanización, es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia se da la impuntualidad, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión. (33)

El síndrome de Burnout genera secuelas para el individuo y para la organización, debido a las pérdidas del personal calificado, absentismo, presentismo y al desgaste tanto físico y psíquico que envuelve al trabajador, además de colocar en riesgo la seguridad de los pacientes (9) Por lo tanto, se evidencia la necesidad de que las instituciones prestadoras de servicios de salud se inquieten por las condiciones laborales de sus colaboradores evitando así afectaciones en la calidad de los servicios que se prestan a los pacientes y secuelas irreversibles en el talento humano y los usuarios.

MARCO JURÍDICO

El artículo 25 de la constitución política de Colombia, describe que “el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”. *Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 68. 7 de julio de 1991. (Colombia).*

La ley 1010 del 2006 adopta las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. Esta protege el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa.

En Colombia la relación laboral entre la empresa y el trabajador está regulada por el código sustantivo del trabajo y sus normas reglamentarias. El artículo 1 de este código describe su objetivo, el de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre el empleador y el empleado, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Por su parte el artículo 3° de la Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, del Ministerio de la Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

La Constitución Política de Colombia en su artículo 49 reafirma la potestad del Estado para reglamentar y organizar los niveles de atención para la prestación de los servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad. Así mismo en sus artículos 334 y 365, establece la facultad del Estado para mantener la regulación, control, y vigilancia del servicio de salud como servicio público.

El funcionamiento del sistema de referencia y contrarreferencia en el subsistema de salida de la Policía Nacional se encuentra descrito en el instructivo No 013

DISAN/AGESA, del 04 de junio del 2013 “Modelo de regulación para la prestación de servicios de salud en el subsistema de salud de la Policía Nacional”.

La Constitución Política de Colombia en su artículo 49 reafirma la potestad del Estado para reglamentar y organizar los niveles de atención para la prestación de los servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad. Así mismo en sus artículos 334 y 365, establece la facultad del Estado para mantener la regulación, control, y vigilancia del servicio de salud como servicio público.

El artículo 162 Plan Obligatorio de Salud, Parágrafo 5, establece para la prestación de dichos servicios que todas las Entidades Promotoras de Salud establecerán un sistema de referencia y contrarreferencia para que el acceso a los servicios.

La Ley 1438 de 2011, "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones", la cual dispone en el artículo 63 del capítulo II; "capítulo II Redes Integradas de servicios de Salud, define como uno de los criterios determinantes para la conformación de las redes integradas de servicios de salud el tener mecanismos efectivos de Referencia y Contrarreferencia para garantizar la integralidad y continuidad de la atención del usuario en los diferentes niveles de atención y escenarios intramurales y extramurales." (34)

GLOSARIO

- **Absentismo laboral:** Ausencia deliberada del trabajador en su puesto de trabajo. La persona no se presenta o abandona el empleo en las horas que debería estar presente, por lo que tampoco cumple con las tareas inherentes al mismo.
- **Apología:** Alabanza, defensa o justificación, generalmente encendida o vehemente, de alguien o algo.
- **Bienestar Laboral:** Satisfacción, felicidad y pasión con la que las personas hacen su trabajo, gracias a que la empresa implementa estrategias, actividades, medidas y beneficios que lo propician.
- **Carga laboral:** La carga de trabajo es la cantidad de trabajo físico y mental que realiza una persona. La carga mental de trabajo se refiere a la carga total de información que un trabajador debe percibir e interpretar cuando realiza sus actividades (Sanders y McCormick, 1993). Por su parte, la carga de trabajo físico se refiere al incremento o exceso de actividades que requieren esfuerzo físico.
- **Comportamiento organizacional:** Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones y su continua interacción e influencia recíproca. Depende de ciertas características que poseen las organizaciones y su entorno, tales como manejo de contingencias, situaciones, mentalidad y estructura organizacional establecida para la toma de decisiones y la operación regular.
- **Comportamiento sistémico:** Actitud del ser humano, que se basa en la percepción del mundo real en términos de totalidades para su análisis, comprensión y accionar.
- **Condiciones psicosociales:** Hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud del trabajador como al desarrollo del trabajo.
- **Contexto:** Conjunto de circunstancias que rodean una situación y sin las cuales no se puede comprender correctamente.
- **Deshumanización:** Privación de las cualidades que distinguen a las personas como seres humanos, que al empezar a ser comparados con objetos o animales pueden ser considerados como incapaces de sentir algo más que dolor y por ello cuando el concepto se asume en el ejercicio de la medicina puede entenderse como la consecuencia de un modelo racional científico que se aleja de la sensibilidad humana.
- **Ideología:** Conjunto de ideas que caracterizan a una persona, escuela, colectividad, movimiento cultural, religioso, político, etc.
- **Institución prestadora de servicios de salud:** Todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta,

que hayan sido aprobadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos que se demanden con ocasión de cumplir con el Plan Obligatorio de Salud (POS).

- **Psicología laboral:** También llamada Psicología del Trabajo y las organizaciones se encarga del estudio de los procesos psicológicos y conductuales de las personas en el contexto de una empresa.

- **Presentismo laboral:** Para Lazo y Roldán (2015) hace referencia a la ocasión en que los trabajadores asisten a su lugar de trabajo a cumplir con la jornada, sin embargo, sin cumplir de una manera eficaz con sus funciones.
- **Recompensa intrínseca:** Se aplica a la recompensa que deriva de sentirse competente y satisfecho con una actuación. Las recompensas intrínsecas son más difíciles de identificar porque varían de una persona a otra y no son tangibles. Las recompensas intrínsecas incluyen cosas como el sentimiento de orgullo, la satisfacción personal al completar una actividad, la adquisición de una nueva habilidad y el sentirse parte importante de un equipo.
- **Reputación:** Opinión, idea o concepto que la gente tiene sobre una persona o una cosa.

DISEÑO METODOLÓGICO

Este estudio tiene un enfoque de carácter cuantitativo, resultante de la aplicación de una encuesta que permite desarrollar datos estadísticos por medio de la obtención del porcentaje de sobrecarga laboral del talento humano. El proyecto de investigación es de tipo observacional y transversal, donde se tomará información sin intervenir en el curso natural de las actividades, por medio de la toma de datos a través de la aplicación de una encuesta en tiempo actual a los colaboradores de la institución, de tipo descriptivo con el fin de brindar información sobre los fenómenos relacionados con la sobrecarga laboral en la organización.

POBLACIÓN

La población objeto de este estudio está compuesta por el total de 82 colaboradores que hacen parte del talento humano de una institución de salud de la ciudad de Manizales.

La unidad de análisis está constituida por 82 trabajadores de una IPS de la ciudad de Manizales, donde se busca analizar cuál es la percepción de la **sobre carga laboral** o **síndrome de burnout** en el talento humano. Las áreas en las cuales se realizará el estudio se conforman por los siguientes colaboradores:

Área de referencia y contrarreferencia:

- Médicos generales: 1
- Médicos auditores: 1
- Enfermeros/as: 2
- Auxiliares de enfermería: 4
- Otros: 6

Área de talento humano:

- Psicólogo/a: 1
- Profesional en seguridad y salud en el trabajo: 1
- Enfermero/a: 1
- Otros: 1

Área de hospitalización/urgencias:

- Enfermeros/as: 6
- Auxiliares de enfermería: 10
- Médicos generales: 10

Área de odontología:

- Odontólogo/a: 2

- Auxiliares de odontología: 4

Programa de atención domiciliaria:

- Médicos generales: 1
- Enfermero/a: 1
- Otros: 1

Área de terapia física:

- Fisioterapeutas: 3

Área de transcripción y entrega de medicamentos:

- Médicos generales: 1
- Médicos auditores: 1
- Tecnólogos en servicios farmacéuticos: 3
- Otros: 2

Dirección clínica:

- Médicos auditores: 3
- Enfermero/as: 2
- Otros: 6

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Colaboradores con más de tres meses laborando en la institución.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Colaboradores en vacaciones.
- Colaboradores con incapacidad.

CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Tipo de variable	Escala de medición	Indicador
Dimensión: Carga física					
Columna recta	Es mantener su cuerpo en la posición correcta, ya sea que esté en movimiento o quieto, puede ayudarle a evitar dolores, lesiones y otros problemas de salud.	Exigencia física asociada a la postura corporal, la cual debe ser columna recta, el cual requiere el trabajo que desempeña. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	Será presentada por medio de una variable de frecuencia, posterior a la aplicación de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición
Posición de pie y sentado.	Es Combinar y alternar la postura de trabajo de pie con otras posturas como la de sentado o que impliquen movimiento	Opción de cambio de posturas corporales con el fin de generar confort ya sea de pie o sentado. 1. Nunca. 2. Casi Nunca.	Cualitativa	Nominal	

		<ol style="list-style-type: none"> 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 			operativa
Fatiga visual.	Es la fatiga ocular es una afección frecuente que se produce cuando los ojos se cansan debido al uso intenso de la vista fijamente a la pantalla de la computadora y otros dispositivos digitales.	<p>Molestias oculares debido a la exposición a luces intensas de los diferentes aparatos digitales y electrónicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 	Cualitativa	Nominal	
Cansancio.	Es el agotamiento laboral relacionado con el trabajo.	<p>Exigencia física la cual produce cansancio debido al trabajo realizado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 	Cualitativa	Nominal	
Malestar corporal.	Es el malestar que se genera en el cuerpo al mantener una misma posición	Disminución en la flexibilidad, coordinación y aparición de signos como	Cualitativa	Nominal	Será presentada por medio de una variable de frecuencia, posterior

	durante un tiempo prolongado, lo que produce una tensión a nivel muscular y disminuye la coordinación.	dolor rigidez y entumecimiento a nivel muscular durante la actividad laboral. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre			a la aplicación de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición operativa.
Dimensión: Carga mental					
Las tareas que realiza requieren de mucha exigencia mental.	Es el nivel de actividad cognitiva y perceptiva que se requiere para llevar a cabo las tareas laborales.	Conjunto de tensiones en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza durante el desarrollo de sus actividades laborales. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	Será presentada por medio de una variable de frecuencia

					a, posterior a la aplicación de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición operativa
El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral.	Son espacios que se otorgan al trabajador durante la jornada laboral para que realice otras actividades que le generen descanso.	Ciclo de tiempo que tiene el trabajador durante la jornada laboral para cesar la actividad que realiza e invertirlo en otra como descansar, estirar, tomar o ingerir algún alimento. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. Siempre	Cualitativa	Nominal	
Su área de trabajo cuenta con el material suficiente y equipos adecuados para el correcto desarrollo de sus funciones.	Son las herramientas que tiene el empleado a disposición en el sitio de trabajo para realizar correctamente sus funciones.	Condiciones aptas del entorno en las cuales el empleado lleva a cabo sus actividades. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	
La carga que tiene es excesiva.	Exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades y su	Exceso de actividades laborales	Cualitativa	Nominal	Será presenta

	complejidad) que debe efectuarse en un determinado tiempo. (28)	realizadas por el empleado. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre			da por medio de una variable de frecuencia, posterior a la aplicación de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición operativa.
Se siente estresado por el tiempo que tiene que realizar sus actividades laborales.	Exceso en la carga de trabajo (exceso de actividades y su complejidad) que debe efectuarse en un determinado tiempo. (28)	Tiempo limitado para la realización de múltiples actividades laborales. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	
Dimensión: Presión del tiempo					
El trabajo produce tensión y preocupación.	Angustia emocional asociada relacionada con el trabajo. (35)	Estrés generado por las actividades desempeñadas en el trabajo. 1. Nunca.	Cualitativa	Nominal	

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 			
El ritmo de trabajo le produce fatiga.	Disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado. (36)	<p>Cansancio producido por las actividades laborales realizadas en un periodo de tiempo limitado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 	Cualitativa	Nominal	Será presentada por medio de una variable de frecuencia, posterior a la aplicación de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición operativa.
Cuando no se termina la tarea se siente nervioso.	Procrastinar o la costumbre de aplazar tareas y responsabilidades por otras actividades que resultan más gratificantes. Este comportamiento es el resultado de un mal manejo de las emociones. (37)	<p>Condición emocional asociada al retraso en la realización de actividades asignadas para cumplir en un periodo de tiempo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 	Cualitativa	Nominal	

<p>Se siente intranquilo a causa de sus superiores.</p>	<p>La ansiedad laboral puede provocar inseguridad, dificultad para tomar decisiones, bloqueo, sensación de amenaza o peligro, impulsividad, problemas de concentración, pérdida de memoria, pensamientos negativos infundados, distorsión de la realidad, despersonalización, apatía y desmotivación o alta irritabilidad y angustia. (38)</p>	<p>Ansiedad producida por el entorno laboral que lleva a pensamientos negativos y distorsión de la realidad que puede alterar las relaciones con los superiores.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 	<p>Cualitativa</p>	<p>Nominal</p>	
<p>La situación laboral es tensa.</p>	<p>Un mal clima laboral es aquel que tiene alta rotación, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y ausentismo. Estos "síntomas" son frecuentes en aquellos climas laborales insanos e incluso se podría considerar como</p>	<p>Tensión en el entorno laboral producida por diversas situaciones negativas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre 	<p>Cualitativa</p>	<p>Nominal</p>	<p>Será presentada por medio de una variable de frecuencia, posterior a la aplicación</p>

	un factor para el declive de la empresa. (39)				n de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición operativa
--	---	--	--	--	---

Dimensión: ORGANIZACIÓN					
------------------------------------	--	--	--	--	--

Los trabajadores conocen bien la misión y la visión de la institución.	El sentido de pertenencia a la empresa, también conocido como engagement laboral, se da cuando los miembros de la misma se sienten identificados con ella, con sus valores y con el resto del equipo (40)	Sentimiento de identidad con la organización. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	Será presentada por medio de
Los trabajadores conocen la filosofía y objetivos de la institución	Conjunto de principios y creencias que guían todas las decisiones de una organización.	Conocimientos de enfoques y líneas de trabajo a los que apunta la institución. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces.	Cualitativa	Nominal	

		4. Casi siempre. 5. Siempre			una variable de frecuencia,
Existe integración y cooperación entre los miembros de la institución	Intercambio de conocimiento, formas de aprendizaje y trabajo.	Relación de confianza y ayuda entre trabajadores 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	posterior a la aplicación de una escala tipo Likert de acuerdo con las categorías establecidas en la definición operativa
Informe sobre la calidad del trabajo realizado	Trabajo correctamente realizado para el objetivo que se busca conseguir con él.	Conocimiento del cumplimiento de las metas de trabajo en el área de trabajo. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre	Cualitativa	Nominal	
Iniciativa para resolver problemáticas	Cualidad que poseen algunas personas de poder iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática.	Poder para tener iniciativa para resolver problemas. 1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre.	Cualitativa	Nominal	

		5. Siempre			
--	--	------------	--	--	--

PLAN DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de la información, se aplicarán encuestas por medio de la plataforma Google Forms, a cada colaborador que cumpla con los criterios de inclusión y tipo de población del estudio. El instrumento o encuesta a utilizar se toma del estudio “ ***Sobrecarga laboral y gestión administrativa de los directivos de la asociación de directores y subdirectores “ADIYSS”, de la provincia de Sullana-2021***” de Alameda (2021) el cual consta de cuatro dimensiones con un total de 20 preguntas, el puntaje mínimo que se podía obtener es 5 puntos y el máximo es 25 puntos para cada una de las dimensiones, cada ítem tiene una valoración de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1), finalmente el resultado final es la suma de las cuatro dimensiones para un total máximo de 100 puntos y mínimo de 20 puntos, la encuesta fue evaluada y validada por 10 expertos en gestión pública.

HERRAMIENTA DE RECOLECCION DE INFORMACION

CUESTIONARIO

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Sobrecarga laboral					
DIMENSIÓN: CARGA FÍSICA					
<input type="checkbox"/>	Mantiene la columna recta				
<input type="checkbox"/>	El trabajo permite combinar la posición de pie- sentado				
<input type="checkbox"/>	Sufre de fatiga visual debido al tiempo que pasa frente a la				
<input type="checkbox"/>	Se siente cansado físicamente por el trabajo que realiza				
<input type="checkbox"/>	Siente la necesidad de estirar su cuerpo debido al malestar que sufre estando en una sola posición de trabajo.				
DIMENSIÓN: CARGA MENTAL					
<input type="checkbox"/>	Las tareas que realiza requieren de mucha exigencia mental				
<input type="checkbox"/>	El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral				
<input type="checkbox"/>	Su área de trabajo cuenta con el material suficiente y equipos adecuados para el correcto desarrollo de sus funciones				
<input type="checkbox"/>	La carga laboral que tiene es excesiva				
<input type="checkbox"/>	Se siente estresado por el tiempo que tiene que realizar sus actividades laborales diarias				
DIMENSIÓN: PRESIÓN DEL TIEMPO					
<input type="checkbox"/>	El trabajo produce tensión y preocupación				
<input type="checkbox"/>	El ritmo de trabajo le produce fatiga				
<input type="checkbox"/>	Cuando no se termina la tarea se siente nervioso				
<input type="checkbox"/>	Se siente intranquilo a causa de sus superiores				
<input type="checkbox"/>	La situación laboral es tensa				
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
<input type="checkbox"/>	Los trabajadores conocen bien la Misión y visión de la institución				
<input type="checkbox"/>	Los trabajadores conocen la filosofía y objetivos de la institución				
<input type="checkbox"/>	Existe integración y cooperación entre los miembros de la institución				
<input type="checkbox"/>	Se informa a los trabajadores sobre la calidad del trabajo realizado				
<input type="checkbox"/>	El trabajador puede tener iniciativa de resolver algunas incidencias				

Para el análisis de los datos se utilizará la herramienta informática Excel, donde se analizará las respuestas dadas por cada colaborador, y así determinar si este se encuentra bajo sobrecarga laboral.

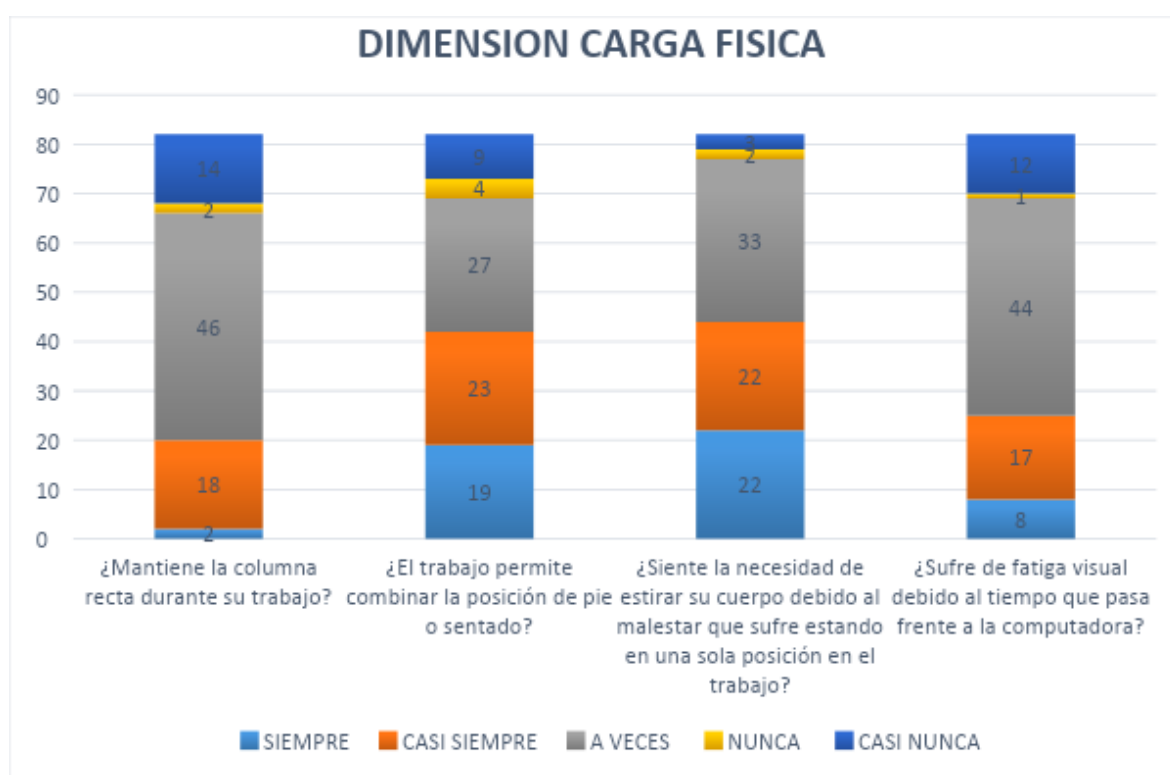
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES SEMESTRE I-2023

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES							
ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
1. Definir la estructura organizacional de una institución prestadora de servicios de salud.							
Ajustes al proyecto							
Presentación ante la entidad							
Aplicación criterios inclusión y exclusión							
Selección de la población							
2. Identificar cual es la percepción de la carga laboral del talento humano de las áreas a intervenir.							
Aplicación del instrumento							
3. Establecer el cumplimiento de las responsabilidades derivadas de la vinculación del talento humano, pactadas al inicio del contrato.							
Procesamiento de datos							
Análisis de resultados							
4. Describir la relación entre el cumplimiento de las responsabilidades del talento humano y la percepción de carga laboral del personal.							
Elaboración del informe							
Entrega de informe final							
Presentación final							
Evaluación general							

RESULTADOS Y ANÁLISIS

Dentro de los resultados del estudio se obtuvieron un total de 82 respuestas por medio de la encuesta virtual de Google forms por parte del talento humano de la institución de salud a evaluar, para el análisis de los resultados se utiliza la herramienta Microsoft Excel por medio de la tabulación de los datos para la realización de las gráficas de barras apiladas con los resultados obtenidos en las cuatro dimensiones estimadas.

1. Dimensión Carga Física

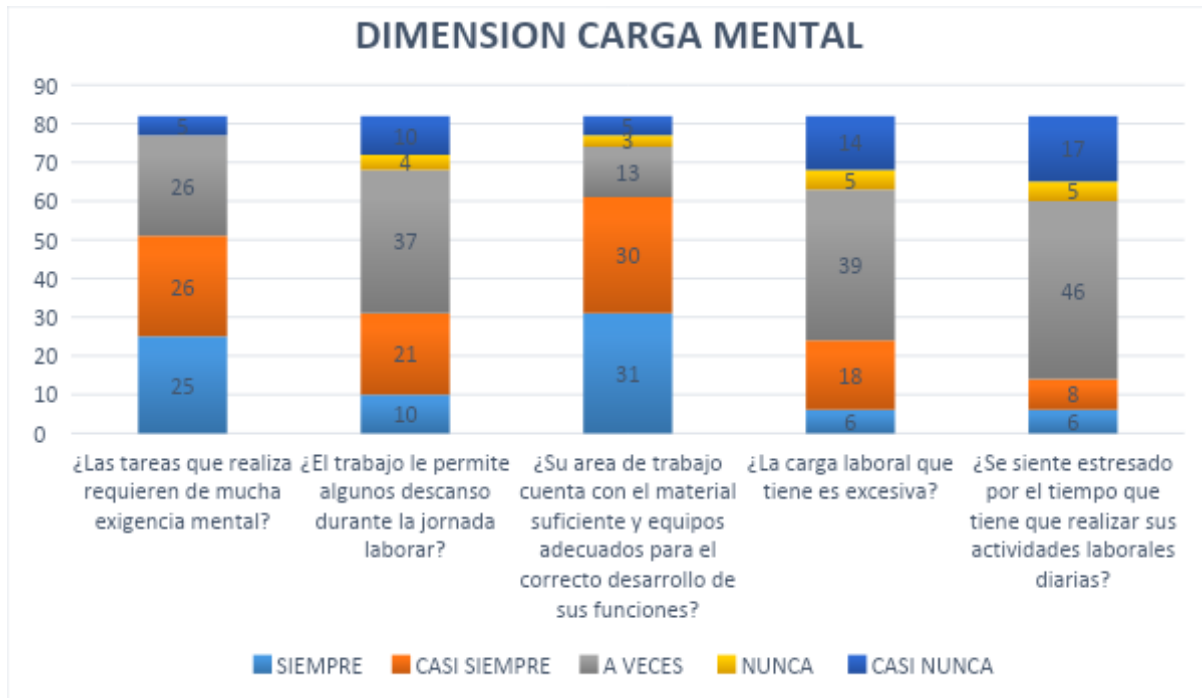


Fuente: Encuesta

En el análisis de los resultados de la investigación de la dimensión número 1, correspondiente a carga física, se evidencia que el personal de salud encuestado en las cuatro preguntas se inclina más en la respuesta A veces, lo que indica un punto intermedio; en la primera pregunta ¿Mantiene la columna recta durante su trabajo? arrojó un 56% A veces, seguida de Casi siempre con un 21%, Casi nunca con 17%, y con el menor porcentaje Siempre y Nunca que ambos obtuvieron un 2%, tras analizar estos resultados demuestran que solo A veces el trabajador tanto administrativo como asistencial tiene la columna recta, debido a que los seres humanos les cuesta mantener una adecuada postura todo el tiempo; en

consecuencia se encuentran las lesiones osteomusculares, las que en ocasiones conllevan a incapacidad del personal. En Colombia, un estudio epidemiológico realizado en 1998 por una Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) encontró que en las empresas de más de 60 trabajadores el 29% estaba sometido a sobre-esfuerzo y el 51% a posturas inadecuadas durante el desarrollo de sus labores (Colmena Riesgos Profesionales, 1988). Al respecto, se estimó que en el país algunas enfermedades ocupacionales, entre las que figuran las lesiones de médula espinal, tenían una incidencia de 68.063 casos en 1985 y llegaron a 101.645 casos en el año 2000 (Idrovo, 2003). (41). En la segunda pregunta se encuentra ¿El trabajo permite combinar la posición de pie o sentado? Se evidencia con un mayor porcentaje A veces con un 33%, le sigue Casi siempre con 28%, Siempre con 23%, por último Nunca y Casi nunca con el porcentaje más bajo; lo que demuestra que el personal de salud no cuenta con periodos prolongados de trabajo estático y esto es de vital importancia, ya que el combinar estos cambios de posición estimula la transición postural y disminuye la fatiga corporal del personal. En la tercera pregunta se encuentra ¿Siente la necesidad de estirar su cuerpo debido al malestar que sufre estando en una sola posición en el trabajo? A veces con 40%, Siempre y Casi siempre obtuvieron un 27% cada una, y Nunca y Casi nunca el porcentaje más bajo, las respuestas se inclinan más entre A veces, siempre y casi siempre debido a que tienen la necesidad de estirar su cuerpo durante su turno de trabajo, lo que se traduce en que el empleador independientemente sea asistencial o administrativo requiere pausas activas y realizar estiramientos para relajar su sistema músculo esquelético y mejorar la capacidad de adaptación de las exigencias físicas a las cuales se enfrentan cada día en su turno especialmente el personal asistencial. La última pregunta que componen esta dimensión es ¿Sufre de fatiga visual debido al tiempo que pasa frente a la computadora? Se encuentra una mayor relevancia de respuestas en A veces con 54%, seguida de Casi siempre con 21% Casi nunca con 14%, Siempre 10% y Nunca solo con 1% lo que quiere decir que el personal constantemente siente fatiga visual; es de resaltar que el ser humano está constantemente expuesto a las pantallas debido al uso excesivo del computador o en su defecto al uso del celular debido a que es su medio de trabajo, de comunicación, diversión, estudio entre otras. En conclusión, esta dimensión permite dar a entender la importancia que el personal de salud implemente una adecuada ergonomía.

2. Dimensión Carga Mental



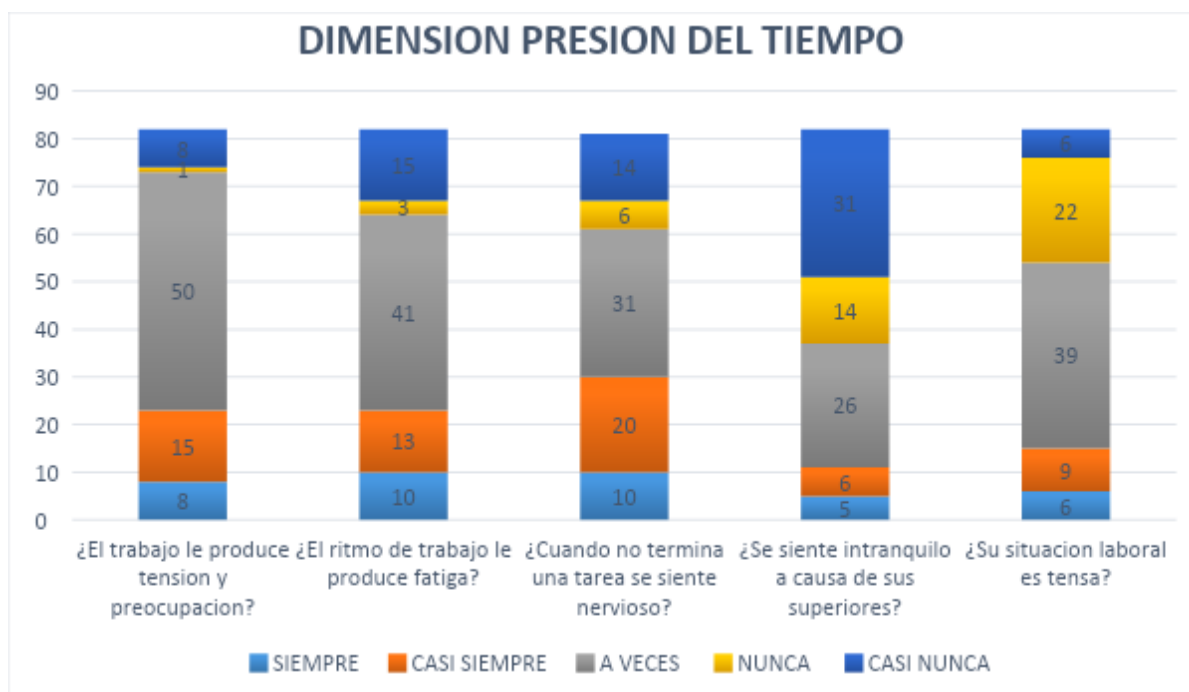
Fuente: Encuesta

Tras analizar los resultados y comparar con las otras tres dimensiones se puede evidenciar de manera general que en la dimensión de carga mental las respuestas que más se repitieron corresponden a casi siempre y a veces. En la primera pregunta de la dimensión ¿Las tareas que realiza requieren de mucha exigencia mental? el 62% de los encuestados manifestaron que las tareas que realizan les exige una carga mental importante, solo el 6% respondieron que casi nunca y ningún trabajador optó por la opción “nunca”. Existen estudios que reportan que las personas que tienen trabajos altamente exigentes con poco control de su carga laboral tienen una alta probabilidad de padecer trastornos de salud mental, inclusive un mayor riesgo de muerte en comparación con los trabajadores que tienen mayor autonomía y control sobre esto. Uno de los estudios que ha revelado lo anterior, es el realizado por Gonzalez-Mulé & Cockburn en el año 2017, los investigadores analizaron datos de 3148 individuos en los Estados Unidos a nivel nacional que participaron en una encuesta que examinaba el papel de los factores conductuales, psicológicos y sociales en la salud física y mental. Las altas demandas laborales estaban relacionadas con una peor salud mental, que a su vez estaba relacionada con una mayor probabilidad de muerte, cuando los participantes tenían relativamente poco control sobre su trabajo (como la capacidad de tomar decisiones en el trabajo, decidir en qué trabajar y decidir cómo completar el trabajo propio). Las altas demandas laborales también se relacionaron con la probabilidad de muerte por mala salud mental entre aquellos que obtuvieron puntajes bajos en una prueba de capacidad cognitiva. (Gonzalez-Mulé & Cockburn, 2017) (42).

Las siguientes dos preguntas de esta dimensión indagan sobre las condiciones ambientales y físicas que tienen los trabajadores entrevistados para desarrollar sus actividades. A la pregunta ¿El trabajo le permite algunos descansos durante la jornada laboral? el 82.9% indicaron una respuesta afirmativa y el 17,1% negativa. Por su parte, al indagar sobre si el área de trabajo cuenta con el material suficiente y equipos adecuados para el correcto desarrollo de las funciones, el 37.8% respondieron “siempre” y el 36.5% dijeron “casi siempre” y el 9.7% respondió negativo. Este hallazgo es de relevancia en la presente investigación ya que si bien los datos arrojan que la dimensión mental se puede estar viendo afectada por la alta carga laboral, existen factores externos que pueden mitigar, como lo es contar con iluminación, ventilación, aseo, orden, estímulos visuales y auditivos, climatización, seguridad, entre otros que inciden positivamente en el confort y el ánimo del trabajador, dando resultados positivo en la salud física y mental de los colaboradores, además de aumentar la productividad, disminuir el ausentismo, reducir los costos en salud.

La última pregunta de esta dimensión indaga sobre el estrés que genera el tiempo invertido para realizar las actividades laborales diarias. Aquí se registró que el 56% de los encuestados afirman que “a veces” seguido por el 20.7% que manifestaron que “casi nunca” experimentan este sentimiento de tensión física o emocional durante el tiempo que invierten en sus labores. Es positivo que el porcentaje de los que sí lo experimentan sea menor dentro de esta dimensión.

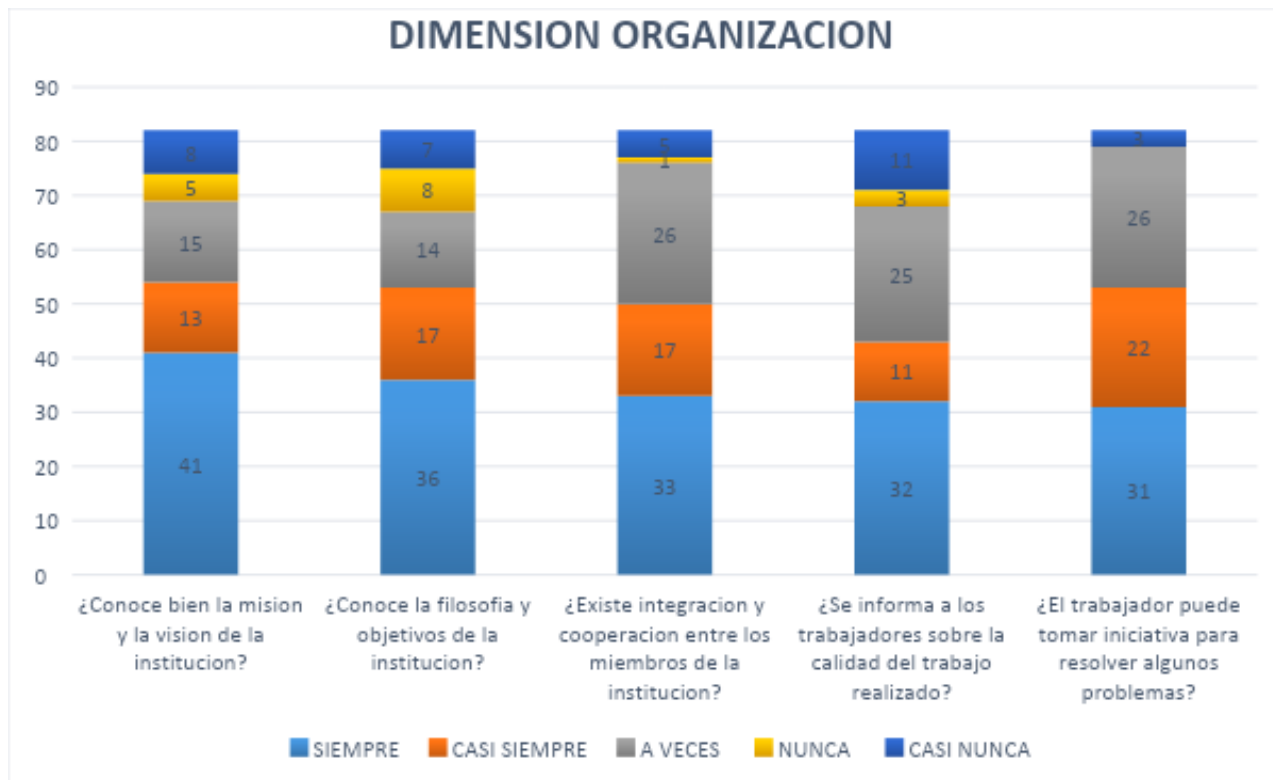
3. Dimensión Presión del Tiempo



Fuente: Encuesta

Al analizar esta dimensión se puede evidenciar que para la mayoría de preguntas la respuesta de mayor frecuencia es A veces, sin embargo, en la pregunta se siente intranquilo a causa de sus superiores la respuesta casi nunca con 31 respuestas tiene un valor mucho mayor a la respuesta A veces, como análisis general se puede deducir que en cuanto a la dimensión de presión del tiempo el personal evaluado se encuentra en un rango medio de presión, cabe resaltar que en la pregunta el trabajo le produce tensión y preocupación 8 personas respondieron que siempre lo cual según Arcos, 2017 (43) esto puede estar relación con el cumplimiento de objetivos propios de la competitividad, por demostrar el compromiso y la efectividad conducen a los empleados a una intensificación del trabajo; en cuanto a la pregunta el ritmo de trabajo le produce fatiga es relevante decir que 10 personas respondieron siempre donde como lo dice en **“La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”** se puede desencadenar en que las parejas posterguen la maternidad y restrinjan el número de hijos o incluso tomen la decisión de no tenerlos, además, del deterioro en la salud física y psicológica, lo que puede aumentar el ausentismo o el uso de servicios médicos; finalmente para la pregunta su situación laboral es tensa se tiene que 6 personas respondieron que siempre lo cual puede estar directamente relacionado con el tiempo que se espera continuar dentro de la institución laboral, donde se puede suponer que al no tener una contratación fija se genera una incertidumbre, sumado a esto, los conflictos laborales también pueden llegar a jugar un papel fundamental en las situaciones de relaciones interpersonales en el trabajo, sin embargo, si lo comparamos con la pregunta existe integración y cooperación entre los miembros de la institución se encuentra que 33 personas con mayoría de votos responden que siempre, indicando así que dentro de dicha institución las situaciones tensas no se derivan de las relaciones interpersonales laborales.

4. Dimensión Organización



Fuente: Encuesta

En cuanto a la dimensión de organización las respuestas se enfocaron más en el Siempre lo cual puede determinar que el talento humano de la institución de salud tiene un gran sentido de pertenencia sobre el conocimiento, la integración y el empoderamiento laboral que pueden desempeñar dentro de la misma, por otro lado, si nos enfocamos en la pregunta el trabajador puede tomar iniciativa para resolver algunos problemas, aunque la respuesta mayor fue que siempre, también, se tienen 26 respuestas de A veces lo cual puede representar diversas barreras administrativas para el empoderamiento de los empleados o la alta jerarquización de las decisiones a tomar, al realizar el análisis más específico se tiene que para las preguntas ¿Conoce bien la misión y visión de la institución? Y ¿Conoce la filosofía y objetivos de la institución? De 5 a 8 personas respondieron que Nunca lo cual puede generar una desventaja para la institución de salud debido a que sus trabajadores no conocen ni se apersonan del norte y meta que se tiene dentro de su labor, de la mano de esto en su investigación Chávez y Enríquez, 2020 (44) indican que el conocimiento es considerado como uno de los bienes estratégicos esenciales dentro de las organizaciones, ya que ayuda a lograr y mantener la ventaja competitiva a

largo plazo, dicha deficiencia puede estar relacionada con pocos espacios de socialización e interacción interinstitucional entre colaboradores y gerencia del talento humano. En cuanto a la pregunta ¿se informa sobre la calidad del trabajo realizado?, se tiene que 11 personas responden que casi nunca esto lo realizan, indicando que posiblemente los procesos de actividades realizadas y reconocimiento pueden estar deficientes dado que se puede decir que el reconocimiento del buen trabajo genera motivación para continuar con la labor con una calidad óptima generando así mejores logros para la institución de salud.

DISCUSIÓN

El índice de personas que respondieron que no pueden mantener la columna recta, que mantienen en una misma posición y no pueden cambiarla o que adoptan posturas inadecuadas durante sus jornadas laborales fue muy alto, lo que coincide con numerosos estudios y lo que aumenta las lesiones osteomusculares, incapacidades y disminución en la productividad del trabajador y lo que contribuye a la aparición de síndrome de burnout y es de vital importancia trabajar en ello, actualmente se evidencia que el síndrome de burnout ha adquirido una enorme importancia en las investigaciones de los últimos años, y para algunos autores su relevancia estriba en la incidencia significativa del entorno laboral sobre la salud de las personas (3) y es debido a sus consecuencias, es por ello que las organizaciones deben de trabajar arduamente para disminuir su aparición. No obstante la mayoría de profesionales respondieron que sufren de fatiga visual, como sucede en otras investigaciones, debido a las largas jornadas laborales frente a un computador o pantallas ocasionando dicha molestia.

Al analizar la exigencia mental que requieren sus labores, la carga laboral, o el estrés que siente durante sus actividades diarias, se encuentran hallazgos similares en estudios donde incluyeron la parte psicológica como área primordial para trabajar y mejorar en sus colaboradores, para así disminuir el estrés generado y la carga tanto mental como laboral. Entre las fuentes de estrés laboral más relevantes destacadas es el poco tiempo que tiene los colaboradores para realizar sus actividades laborales; Concretamente, el hecho de tener que realizar muchas funciones al mismo tiempo es el aspecto que genera más estrés y tensión, los constantes requerimientos laborales han ocasionado la aparición de invariables problemas de salud en los trabajadores, así como el acúmulo de actividades y las exigencias permanentes está influyendo negativamente en la salud y bienestar de los trabajadores. (45)

Es de resaltar que los trabajadores no se sienten intranquilos a causa de sus superiores, lo que se traduce en que los superiores brindan confianza a sus colaboradores e influye positivamente en ellos y en la dimensión organizacional donde se evidencio un alto sentido de pertenencia por la institución. Tanto en esta investigación como en estudios previos se resalta la integración y cooperación entre los miembros de la institución, algunos autores consideran este factor como

preventivo del desgaste profesional. (46) Siendo consideradas las buenas relaciones entre los superiores y entre la organización como aspectos positivos que pueden disminuir el agotamiento y la insatisfacción.

CONCLUSIONES

- Los resultados que se obtuvieron al evaluar la dimensión de "Carga física" en los colaboradores de la institución, evidencia que en un gran porcentaje estos están presentando una carga física importante producto del desarrollo de sus actividades laborales. Esto se describe tras los hallazgos ante los interrogantes sobre el mantenimiento de una postura adecuada y así mismo sobre la variación de la posición durante las jornadas. Los resultados también evidencian que las personas están presentando signos y síntomas tales como fatiga muscular que hace que sientan la necesidad de estirar de manera repetitiva para tratar de aliviar este malestar.

- En cuanto a la "dimensión de carga mental" se puede inferir en base a los resultados anteriormente expuestos que el trabajo por sí mismo requiere de una exigencia mental para cualquier trabajador ya que debe poner en funcionamiento sus capacidades cognitivas y físicas, y los trabajadores de la institución lo reconocen, si bien manifiestan que es alta, hay conciencia que existen condiciones personales y externas que pueden aumentarla, mantenerla o disminuirla. Para este caso específicamente se tiene un ejemplo positivo acerca de la importancia que tiene mantener ambientes laborales saludables en donde se brinde al trabajador pausas activas y se generen condiciones ambientales aptas que impacten de forma positiva la visión de los colaboradores y la autogestión de la carga laboral.

- En esta institución, se puede evidenciar que las actividades en sí mismas que se desarrollan allí, sumado el ritmo en que se llevan a cabo, están generando en una proporción importante de colaboradores emociones que pueden ser negativas, tales como tensión, preocupación, nerviosismo y fatiga. Es conocido que estas pueden tener un impacto negativo en la psiquis de los seres humanos si se presentan sostenidas en el tiempo. Cabe resaltar un aspecto positivo dentro de los resultados de esta dimensión y esto se refiere a que los superiores no están ejerciendo una presión alta en sus colaboradores, esto es muy importante porque el ambiente laboral es determinante tanto para el desarrollo de la organización como para la estabilidad de sus integrantes. Estudios demuestran que las relaciones interpersonales sanas, la integración y cooperación entre los equipos de trabajo mejoran la calidad de vida de los miembros y permite cumplir los objetivos de forma más eficaz, eficiente y efectiva, aumenta el compromiso, disminuye el ausentismo y la rotación del personal.

- La última dimensión evaluada "organización" confirma lo que se ha venido mostrando como resultados en las anteriores y es que los trabajadores de la institución en su gran mayoría se encuentran conformes con la organización de la cual hacen parte. Hay sentido de pertenencia y compromiso al conocer la misión, visión, filosofía y objetivos de la organización. Puede percibirse una relación bidireccional, de los superiores con el talento humano, basada en confianza para permitirle al trabajador tomar iniciativa ante la resolución de conflictos así mismo generar momentos de retroalimentación acerca de las funciones que cada persona desempeña para corregir y mejorar a tiempo.

Estos resultados permiten darle respuesta a la pregunta que incentivó la presente investigación. Hay una percepción de carga laboral que varía entre media y alta entre el talento en salud, sin embargo, la institución si cuenta con una estructura organizacional que se ajusta mayoritariamente a las necesidades, funciones y capacidades del personal con el cual cuenta, prestando especial atención a su bienestar en la mayoría de las dimensiones lo que ha logrado mantener a profesionales comprometidos con el buen funcionamiento y expansión de los servicios prestados a los usuarios.

RECOMENDACIONES REFERENTES A LOS RESULTADOS:

- Escuchar al talento humano en salud sobre las necesidades que ven en cuanto a factores ergonómicos tales como los lugares de trabajo, las herramientas con las que cuentan para el desarrollo de sus actividades y la proporción de tareas que desempeñan en un determinado tiempo. Esto permite conocer de primera mano las necesidades y ajustar o modificar un plan ergonómico acorde a las necesidades de los trabajadores. Este proceso debe de ser liderado por profesionales competentes es decir por el área de seguridad y salud en el trabajo con el que se cuente actualmente.

- Es muy importante incentivar de manera frecuente la educación a los colaboradores, educar sobre conciencia corporal e higiene postural ya que evitar enfermedades profesionales depende no sólo de garantizar adecuadas condiciones físicas si no también del compromiso del recurso humano.

- Contemplar actividades de hábitos y estilo de vida saludable para el personal antes o posteriores a la jornada laboral. Donde a través de técnicas como el ejercicio, el mindfulness, conciencia plena dirigido de la mano de profesionales en psicología se pueda trabajar en mejorar la concentración, autogestión de las emociones y potencializar los recursos y habilidades con las que cuentan los colaboradores.

RECOMENDACIONES REFERENTES A LA METODOLOGÍA:

- Para la realización de futuras investigaciones en relación a carga laboral en trabajadores del sector salud, se sugiere establecer la diferencia entre colaboradores asistenciales y administrativos, con el fin de encontrar las principales dimensiones que se encuentran afectadas en cada grupo e intervenirlas con las estrategias idóneas para cada área.

- En el momento de la realización de la encuesta, se hace primordial incluir en la sección de datos personales básicos, un campo para diligenciar la profesión de la persona encuestada, esta información permitirá conocer quienes son los colaboradores que mayor carga laboral perciben en sus actividades y fomentar actividades específicas para este grupo de profesionales.

- En la actualidad, las organizaciones buscan brindar a los colaboradores valores agregados, diferentes a un salario, para que hagan parte y tengan estabilidad dentro de sus instituciones, por este motivo, en futuras investigaciones se recomienda indagar sobre el tema de salario emocional brindado por la entidad, y como este se percibe en el personal de salud.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras agradecen:

- La colaboración del talento humano de la institución donde se llevó a cabo la investigación, por el tiempo y paciencia dedicados para la explicación del proyecto y realización de la encuesta.
- Al docente tutor del proyecto, por el acompañamiento y explicaciones durante los diferentes interrogantes y barreras encontradas en el camino.
- A la Universidad Católica de Manizales, por permitirnos hacer parte de ella y hacer un sueño realidad.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

1. Guerrero, R., Gallego, Al, Becerril-Montekio, V., En Ec, L., Soc, E., & Vásquez, J. (s/f). *Sistema de salud de colombia* . Scielosp.org. Recuperado el 22 de enero de 2023, de <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v53s2/10.pdf>

2. Pérez JP. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estud Gerenc* [Internet]. 2013;29(129):445–55. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>
3. Martínez SM, González-Argote J. Sobrecarga laboral y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina. *Infodir* [Internet]. 2022 [citado el 24 de enero de 2023];0(38). Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226/1454>
4. Muñoz-Seco E, Coll-Benejam JM, Torrent-Quetglas M, Linares-Pou L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Aten Primaria* [Internet]. 2006;37(4):209–14. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1157/13085951>
5. Martínez, S.M. and González-Argote, J. (no date) *Sobrecarga laboral Y satisfacción del personal de enfermería en un hospital público de Buenos Aires, Argentina, Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR.* Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226> (Accessed: Agosto, 2022).
6. Marín-Idárraga DA, Losada Campos LÁ. Estructura organizacional y relaciones inter-organizacionales: análisis en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas de Colombia. *Estud gerenc* [Internet]. 2015;31(134):88–99. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.004>
7. Arboleda Posada GI, Cardona Jiménez JL. 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. *Gerenc Políticas Salud* [Internet]. 2018;17(35). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.pslsld>
8. Pérez JP. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estud gerenc* [Internet]. 2013;29(129):445–55. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000813>

9. Barrios Araya S, Arechabala Mantuliz MC, Valenzuela Parada V. Relación entre carga laboral y burnout en enfermeras de unidades de diálisis. *Enferm nefrol* [Internet]. 2012;15(1):46–55. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/s2254-28842012000100007>
10. Ceballos-Vásquez P, Rolo-González G, Hernández-Fernaudo E, Díaz-Cabrera D, Paravic-Klijin T, Burgos-Moreno M. Factores psicosociales y carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras en unidades de cuidados intensivos. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2015;23(2):315–22. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.0044.2557>
11. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev. Innova Educ* [Internet]. 2020;2(4):543–54. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003M>
12. Pacovilca-Alejo Olga Vicentina, Zea-Montesinos Cesar Cipriano, Reginaldo-Huamani Rafael, Lacho-Gutiérrez Pavel, Quispe-Rojas Rodrigo, Pacovilca-Alejo Gelber Sebasti et al. Factores de riesgo del síndrome del trabajador quemado en médicos residentes peruanos: Análisis de la ENSUSALUD 2016. *CES Med.* [Internet]. 2022 Apr [cited 2022 Aug 16]; 36(1): 3-16. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052022000100003&lng=en Epub May 27, 2022. <https://doi.org/10.21615/cesmedicina.6584>.
13. Mombelli J, Barbosa G, Claro H, Boska G, Oliveira M. Predictors burden in mental health workers during the COVID-19 pandemic. *Revista Brasileira de Enfermagem.* 2022;75. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/reben/a/hvcyRMBswDLcMVqyQjGxcpD/abstract/?lang=en>
14. Universidad de Pamplona. Estructura organizacional. En: *Edu.co* [Internet]. 2009 [citado el 24 de enero de 2023]. Disponible en: https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/2.2.pdf
15. Solarte MG. Clima organizacional y una aproximación conceptual. 2009 [citado el 24 de enero de 2023]; Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>
16. Estructura organizacional. *Udlap.mx.* [citado el 27 de enero de 2023]. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/martinez_s_s/capitulo2.pdf

17. Ocampo Ulloa WL, Huilcapi Masacon NH, Cifuentes Rodríguez AF. La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. RECIMUNDO [Internet]. 22dic.2019 [citado 6nov.2022];3(4):114-37. Disponible en: <https://reciamuc.com/~recimund/index.php/es/article/view/655>
18. Vélez I, Hernán C. Transformación de la cultura organizacional: el caso de Rica Rondo y su integración con un grupo empresarial colombiano. Rev Cient Pensam Gest [Internet]. 2013 [citado el 27 de enero de 2023];(34):21–53. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762013000100003&script=sci_arttext
19. Yopan, J.L., Palmero, N. and Santos, JR. (2020) Organizational Culture: From communicative theories to the complex organizational approach and Latin American anthropological perspectives." Controversias Concurrencias Latinoamericanas. 11(20), Do. 1-20, Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
20. Morelos-Gomez, J. and Fontalvo-Herrera, T.J. Análisis de los Factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial, AGRIS. Universidad Libre de Cali. [Internet]. 2014;10(1):96-105. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032014000100006 (Accessed: November 6. 2022)
21. Rivera LC. Gestión del talento humano: concepto estratégico empresarial para afrontar los retos del presente y futuro [Internet]. 2021 [citado el 24 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38425/CalderonRiveraLorena2020.pdf?sequence=1>
22. Ramírez RI, Espindola CA, Ruíz GI, Hugueth AM. Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. CIT Inform Tecnol [Internet]. 2019 [citado el 24 de enero de 2023];30(6):167–76. Disponible en: <https://www.scielo.cl/scielo.php>
23. Crumpton T. Definición de manual de funciones según autores [Internet]. Filosofía. 2022 [citado el 24 de enero de 2023]. Disponible en: <https://filosofia.co/consulta/definicion-de-manual-de-funciones-segun-autores/>

24. Calidad de Vida laboral - Función Pública [Internet]. Gov.co. [citado el 24 de octubre de 2022]. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/calidad-de-vida-laboral/28585938
25. Cruz Velazco JE, Universidad del Norte. La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: Una reflexión sobre su relación con variables organizacionales. Reciente Pensam Gest [Internet]. 2018 [citado el 24 de octubre de 2022];(45):58–81. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762018000200058
26. Díaz Echenique MS, Stimolo MI, Caro NP. Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2010 [acceso 10/10/2021];56(218):22-38. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465>
27. Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia & Trabajo: C&T , 19 (58), 7–13. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492017000100007>
28. Pérez JP. Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Estudios Gerenciales. 2013 Oct;29(129):445–55. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314000813?token=7ED3BF34386824E3590FF1DFA951E8CCE79BA915257108311D7165F0248ED2A84F9A55A0C473CB45EB808550D1F61141&originRegion=us-east-1&originCreation=20221024175524>
29. Organización Mundial de la Salud. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Soporte. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 2010. Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf;jsessionid=6588B690FF4C1885018395D0A0F582F6?sequence=1

30. Martínez Pérez A. El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Acad [Internet]. 2010;0(112):42. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
31. Díaz Echenique MS, Stimolo MI, Caro NP. Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2010 [acceso 10/10/2021];56(218):22-38. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465>
32. Vélez C, Hernández S, Nadia D, Cabello S. Manifestaciones del Síndrome de Burnout en estudiantes de medicina Manifestaciones del Síndrome de Burnout en Estudiantes de Medicina [Internet]. Medigraphic.com. [citado el 7 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2016/amf164a.pdf>
33. Gómez Sánchez MC, Álamo Santos MC, Amador Bohórquez M, Ceacero Molina F, Mayor Pascual A, Muñoz González A, et al. Estudio de seguimiento del desgaste profesional en relación con factores organizativos en el personal de enfermería de medicina interna. Med Secur Trab (Madrid) [Internet]. 2009 [citado el 7 de noviembre de 2022];55(215):52–62. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-
34. Ministerio de Defensa Nacional. Lineamientos para el funcionamiento de referencia y contrareferencia y autorizaciones en el subsistema de salud de la policía nacional [Internet]. 2015. Disponible en: file:///C:/Users/julia/Downloads/018_2015%20Referencia%20y%20Contrareferencia.pdf
35. Cómo manejar la ansiedad en el trabajo [Internet]. Cigna.com. [citado el 19 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.cigna.com/es-us/knowledge-center/work-anxiety>
36. LACDETESUNF. 2. CARGA DE TRABAJO: DEFINICIÓN DE CARGA FÍSICA Y MENTAL [Internet]. Croem.es. [citado el 19 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://portal.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>

37. Sabater, V. (2019, noviembre 18). *La procrastinación y su relación con la ansiedad*. La Mente es Maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-procrastinacion-y-su-relacion-con-la-ansiedad/>
38. *Ansiedad laboral: cómo abordar el estrés en el trabajo constructivamente*. (s/f). Becas-santander.com. Recuperado el 27 de febrero de 2023, de <https://www.becas-santander.com/es/blog/ansiedad-laboral.html>
39. Martínez, V. (2020, junio 26). ¿El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores? - Banx Servicios Financieros. *Banx Servicios Financieros - Créditos para Pymes*. <https://banx.mx/2020/06/26/el-clima-organizacional-influye-en-el-desempeno-de-los-colaboradores/>
40. *Cómo afianzar el sentido de pertenencia en la empresa*. (s/f). Fundacionjuanxxiii.org. Recuperado el 27 de febrero de 2023, de <https://blog.fundacionjuanxxiii.org/como-afianzar-el-sentido-de-pertenencia-en-la-empresa>
41. Castillo M., J. A., & Ramírez C., B. A. (2009). El análisis multifactorial del trabajo estático y repetitivo. Estudio del trabajo en actividades de servicio. *Revista ciencias de la salud*, 7(1), 65–82. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732009000100006
42. Gonzalez-Mulé E, Cockburn BS. This job is (literally) killing me: A moderated-mediated model linking work characteristics to mortality. *J Appl Psychol*. 2021 Jan;106(1):140-151. doi: 10.1037/apl0000501. Epub 2020 Apr 9. PMID: 32271030.
<https://www.bing.com/ck/a?!&p=c9e9b626ba028a97JmItDHM9MTY4NDI4MTYwMCZpZ3VpZD0zMTkyNGJmNS0zZDZmZDgtMDU2Ni01YWNmM2MzZTZlZTImaW5zaW>
43. Arcos J, MF. (2017). La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones. Universidad Andina Simón Bolívar. Trabajo de grado

Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Disponible en:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

44. Chávez M, Enríquez E. (2018). La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral en los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador. Retos Revista de Ciencias de la administración y economía, RPC-SO-37 N° 696-2017. Disponible en:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19092/4/UPS-GT002973.pdf>
45. Puglisevich Salazar SG. Sobrecarga y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray.2018 [acceso 10/10/2021] [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo.2018. Disponible en
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31077/puglisevich_ss.pdf?sequence=4
46. Negeliskii C, Lautert L. Occupational stress and work capacity of nurses of a hospital group. Rev Latino - Am Enfermagem. 2011;19:606 - 13. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000300021>

ANEXO

- 1- Instrumentos de recolección de información (documento pdf)
- 2- Datos recolectados (documento Excel)



Universidad®
Católica
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Obra de Iglesia
de la Congregación*



Hermanas de la Caridad
Dominicas de La Presentación
de la Santísima Virgen

Universidad Católica de Manizales
Carrera 23 # 60-63 Av. Santander / Manizales - Colombia
PBX (6)8 93 30 50 - www.ucm.edu.co