

Estudio de la sobrecarga laboral en el Centro Médico Valle de Atriz

María Victoria Pantoja Caicedo

Neiser Viviana Chamorro Salazar

Nury Yadira Gavilanes Benavides

Andrea Nathalia Romo Arboleda

Lorena Farley Oliva Guerrero

Director

Andrés Felipe Pérez Saavedra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

Pasto

2022

Dedicatoria

A Dios por permitirnos vivir esta experiencia y darnos la fortaleza espiritual y física para culminar con éxito este proyecto.

Por regalarnos familias maravillosas que siempre han creído en nosotros, brindándonos ánimo, su ejemplo de superación, sacrificio y humildad, enseñándonos a valorar lo que tenemos, dedicamos este trabajo a ellos, por el apoyo infinito con este gran proyecto de vida profesional, mil gracias por ser parte de nuestras vidas, por su gran apoyo y comprensión.

Agradecimientos

A Dios por permitirnos vivir esta nueva experiencia y darnos la fortaleza espiritual y física para culminar con éxito este magnífico proyecto.

A la Universidad Nacional abierta y a Distancia “UNAD” por brindar esta modalidad a distancia y forjarnos como profesionales dispuestos a ofrecer los conocimientos que en ella se adquieren, no únicamente con profesionalismo sino además con alto sentido de humanidad.

Al Centro Médico Valle De Atriz por habernos suministrado la información a la cual fue vital para el desarrollo del proyecto.

Resumen

Cada día muchas personas mueren como consecuencias de accidentes laborales y / o enfermedades que tienen correlación con el trabajo, éste y la seguridad debe abarcar todos los aspectos relacionados con la seguridad y la salud en cualquier lugar de trabajo, prestando atención especial a la prevención primaria de los riesgos. Su finalidad es prevenir que los individuos sufran algún tipo de accidente o lesión que se derive de las tareas o acciones relacionadas con el trabajo.

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) como uno de los subsistemas de la Gestión de los Recursos Humanos posee gran importancia en el sostenimiento y la satisfacción plena de las personas en las empresas, por esto es ineludible que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo alcance resultados eficaces y eficientes que de una u otra manera favorezcan la mejora incesante del mismo., por lo cual, el objetivo de esta investigación es apoyar el SST en la organización.

El trabajo se considera base y sustento de la vida, ya sea social o individual, es la tarea por la cual los individuos se relacionan socialmente para satisfacer lo que necesita y desarrollarse individualmente, los trabajadores interactúan con distintas circunstancias laborales que puedan afectarlo de manera positiva o negativa. Por lo cual se señala que el trabajo se puede convertir en un centro de salud como de enfermedad para las personas. Es así como se forma una relación directa entre el trabajo y la salud, actividades que el ser humano realiza diariamente.

Palabras claves: Salud, trabajo, clínica, persona, empresa

Abstract

Every day many people die as a consequence of occupational accidents and/or illnesses that are correlated with work, work and safety must cover all aspects related to safety and health in any workplace, paying special attention to primary prevention of the risks. Its purpose is to prevent individuals from suffering any type of accident or injury arising from work-related tasks or actions.

Safety and Health at Work (OSH) as one of the subsystems of Human Resources Management is of great importance in the support and full satisfaction of people in companies, for this reason it is unavoidable that the Management System of Human Resources Safety and Health at Work achieve effective and efficient results that in one way or another favor the incessant improvement of the same, therefore, the objective of this research is to support the SST in the organization.

Work is considered the basis and sustenance of life, whether social or individual, it is the task by which individuals relate socially to satisfy what they need and develop individually, workers interact with different work circumstances that can affect them in a positive way or negative. Therefore, it is pointed out that work can become a health center as well as a disease center for people. This is how a direct relationship is formed between work and health, activities that human beings perform daily.

Keywords: Health, work, clinic, person, company

Tabla de contenido

Planteamiento del problema	11
Justificación.....	15
Objetivos	18
Antecedentes	19
Marco teórico	20
Marco legal.....	25
Metodología	26
Resultados	30
Conclusiones	33
Recomendaciones.....	34
Referencias bibliográficas	36

Lista de tablas

Tabla 1. Factores de riesgo debido a la sobrecarga laboral.....	23
Tabla 2. Normatividad sobre salud y seguridad en el trabajo.	25
Tabla 3. Numero de personas encuestadas por área.....	28
Tabla 4. Resultados de la encuesta.....	30
Tabla 5. Puntuaciones obtenidas en las tres escalas.....	31

Lista de figuras

Figura 1. Porcentaje de resultados de la encuesta30

Lista de anexos

Anexo A. Fotografías del proceso investigativo.41

Introducción

El talento humano tomado como una estrategia de crecimiento empresarial para las compañías enfocado al crecimiento de las mismas, ha tenido un gran auge en las últimas décadas, porque al implementar estas ideas, enfocadas hacia el desarrollo del talento de los colaboradores este conjunto de características buscadas se vuelven un objetivo común entre los relacionados

Así como la gestión del talento humano se ha venido actualizando a lo largo del tiempo, ha ido considerando diferentes procesos que lo componen, entre ellos, la capacitación y desarrollo, inducción y re inducción, selección de personal, bienestar laboral, seguridad y salud en el trabajo y nomina, cada dependencia de esta gestión realiza un trabajo relevante para el pleno desarrollo de este valioso trabajo en equipo.

De estos procesos queremos resaltar la importancia de la salud ocupacional para una empresa u organización, ya que ante cualquier circunstancia se debe proteger la salud y la integridad de las personas, brindando las garantías necesarias acorde a la normatividad vigente, considerando que esta situación ayuda a mejorar el bienestar y la calidad de la vida laboral, generando además un buen ambiente laboral.

En el presente se abarcarán temas a profundidad de las características de las áreas consideradas el pilar para el desarrollo y crecimiento de la misma que son área de talento humano y áreas de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Centro Médico valle de Atriz, juntando todos estos elementos para desarrollar un trabajo de investigación dirigido hacia el mejoramiento y corrección de actividades en el desarrollo de las funciones de sus trabajadores.

Planteamiento del problema

Según la naturaleza de las tareas o las características de las personas, su capacidad de responder y ejecutar la tarea, sumado a ello la baja autonomía o control sobre la tarea, vemos como los colaboradores pueden llegar a experimentar ciertos síntomas, cuando se genera una carga de trabajo desequilibrada o una sobrecarga laboral.

Los efectos más comunes son, fatiga mental y física, estrés, ansiedad, alteración de ánimo, frustración, trastornos osteomusculares, alteración del sueño, dolor de cabeza, fatiga visual o insatisfacción laboral, bajo rendimiento.

Generalmente los ajustes de presupuesto generalmente inician en el área de Recursos humanos esto conduce a empleados con exceso de trabajo, que sufren fatiga severa y que son presionados por sus superiores para alcanzar la metas.

En empresa del sector salud un trabajador tiene altas posibilidades de sufrir un accidente de trabajo ya sea emocional o de aparatología, además de la fatiga, la sobrecarga laboral genera estrés, malas relaciones entre los trabajadores, desmotivación y, sobre todo, que el trabajador preste poca atención a las normas de seguridad en el trabajo.

En el centro médico valle de Atriz, como se ha aclarado, es una empresa que se dedica a prestar servicios de salud, en diferentes áreas, tales como urgencias quirófano hospitalización y unidad de cuidados intensivos, e imágenes diagnosticas en los cuales los horarios extensos y las urgencias que se presentan a diario son apremiantes, el CMVA atiende a toda su comunidad en general siendo una empresa líder en el sector, principal mente atendiendo las urgencias de accidentes de tránsito, es el área en donde hay más afluencia, entrada y saluda de pacientes según su gravedad, a diario (24 horas) ingresan mínimo 40 pacientes de los cuales el 10% de esos

queda hospitalizado según su gravedad, se manejan en la empresa turnos de 8 horas y de 12 horas los cuales no saben dar abastos para cubrir todas las necesidades inmediatas, el personal que siempre se encuentra de turno son 2 médicos generales y 5 auxiliares de enfermería junto con 2 jefes de enfermería para cubrir turno.

Formulación del problema

¿Cuáles son las consecuencias de la sobre carga laboral en los trabajadores del centro médico valle de Atriz?

La integridad y la salud de las personas es un tema que ha obtenido muchos avances desde épocas anteriores hasta la actualidad, una lucha constante por proteger y salvaguardar la vida de las personas, quienes aportan sus capacidades y conocimientos al desarrollo de las empresas, no obstante, según el consejo Colombiano de Seguridad en 2021, El número de muertes por enfermedad laboral aumentó en un 92% con relación al año anterior.

Con relación a la tasa de enfermedad laboral, el Consejo Colombiano de Seguridad informó que se presentaron 42.646 enfermedades calificadas y 608 muertes de trabajadores (472 por accidente de trabajo y 136 por enfermedad laboral).

Es de destacar que el número de muertes por enfermedad laboral aumentó en un 92% con relación al año anterior mientras que los decesos por accidentes de trabajo crecieron un 23%.

La actividad minas y canteras presentó la tasa de mortalidad más alta con 67,82 muertes por cada 100.000 trabajadores, en total murieron 107 trabajadores con un incremento del 53% versus 2020, seguido por servicios sociales y de salud con una tasa de 13,40 muertes por cada 100.000 trabajadores (102 trabajadores fallecidos en 2021).

Ahora bien, dentro de las obligaciones de una ARL son Prestar asesoría básica en el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, implementar acciones para fomentar estilos de vida y trabajo saludable. Investigar las enfermedades laborales y accidentes de trabajo que afecten a los colaboradores.

La obligación de un empresario frente al SG-SST en Primera instancia es afiliarse a todos sus trabajadores al sistema de riesgos laborales, ya en el desempeño de sus funciones garantizar todas las herramientas y condiciones de seguridad y bienestar laboral.

Así mismo la obligación del trabajador es acatar las diferentes instrucciones y dar estricto cumplimiento a las normas, procesos y procedimientos establecidos por la empresa.

Cuando especulamos en problemas de salud laboral y seguridad, habitualmente se sospecha de los accidentes por caídas, por resbalones o la caída de objetos pesados sobre los colaboradores, los accidentes producidos por la mala operación de una maquinaria, el mal funcionamiento o las lesiones generadas por la manipulación de productos químicos corrosivos.

Pero la salud laboral y la seguridad tienen enemigos ocultos que atacan en silencio y que están allí a diario y sin descanso para deteriorar la salud de los colaboradores, haciendo que estas situaciones sean pasadas por alto, como sucede con los virus, la primera acción señalada para combatir, es identificar y conocer, muchos de los riesgos para la salud y la seguridad en el trabajo están presentes afectando a muchos de los trabajadores, sin que los competentes en el área sean conscientes de ello y procedan a gestionar y prevenir la sobre carga de trabajo.

Interactuando en el sector salud, del departamento de Nariño se puede observar que puede haber acumulación de actividades mal distribuidas en los turnos de trabajo, la responsabilidad de atender la salud de las personas es un trabajo arduo y comprometedor que involucra en ocasiones

un poco más de tiempo, un poco más de esfuerzo esta es una situación requiere atención especial por parte de las empresas y empleadores responsables de estos procesos incluyendo al jefe inmediato, de la mano del área de seguridad y salud en el trabajo, es muy importante, en este punto de la investigación enfocarse también en indagar a la parte afectada para obtener información clara sobre el tipo de circunstancias que están generando exceso de trabajo y así más poder plantear acciones de mejora que faciliten el desarrollo de programas que beneficien a la empresa y colaboradores, quienes son el centro fundamental del funcionamiento de la misma, como bien se dice en la institución Centro Médico Valle De Atriz, los colaboradores son el corazón de la empresa y en ellos está enfocado todo el esfuerzo y el trabajo diario.

Justificación

El exceso de carga laboral implica una serie de riesgos para la salud de las personas, tanto física como psicológicamente, podemos decir que es un deterioro silencioso y progresivo a medida de que el tiempo avanza y del cual, si bien en su momento no puede generar afectación alguna ni en la persona que sobrelleva el exceso laboral, ni en las funciones desempeñadas, puede ser que en un momento dado, a consecuencia de ello, se genere algún tipo de situación desafortunada como resultado del acumulo de acciones repetitivas y en exceso, como por ejemplo la mala realización de un procedimiento y mala atención a la salud de los pacientes, representando un riesgo inminente, que pueda resultar ya sea en daño físico, psicológico, e inclusive la muerte de un paciente.

La carga laboral puede ser física, química, biológica, psíquica o mental, la última hace referencia a las exigencias y requerimientos del lugar de trabajo en todas las acciones y tareas de tipo cognitivo, como también a aspectos relacionales y afectivos, por lo que la sobrecarga mental indica situaciones de tensión, el exceso de trabajo incrementa el nivel de estrés, reduce el desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral en cualquier tipo de empresa, siendo esto una situación crítica en la parte de salud, por otro lado, no podemos negar el malestar que se genera al contexto laboral y a la cultura de la organización, al trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y al crecimiento personal, en donde se presentaría cierto comportamiento patológicos en el puesto de trabajo tales como el mobbing y la discriminación.

En algunos casos subvaloran los riesgos del estrés laboral, tal vez por el desconocimiento de sus consecuencias ha sido categorizado como bajo riesgo, el no empatizar con las personas que tienden a tener este tipo de situaciones lleva a que no se le preste la atención necesaria y

requerida, así como también la falta de control y de supervisión de las actividades que lleva el personal, la falta de comunicación para conocer cómo se sienten o cual es el ambiente que día a día tienen, puede generar un ambiente laboral poco propicio para el desarrollo de las actividades tanto externas como internas de la organización.

A través de este trabajo de investigación se quiere reconocer e identificar que la sobre carga laboral no solamente puede ser física ya sea por el sobre esfuerzo de trabajo hacia una sola persona, si no mental, las dos más comunes en el sector salud, el cansancio que un trabajador enfrenta en su puesto de trabajo y todo lo que involucra encontrar y diagnosticar un desgaste en el ejercicio diario y que lo sucedido afecta en la vida personal y laboral del individuo, ósea tiene un impacto negativo mayor, del que verdaderamente debería ser, y también el indagar por qué a su realidad sucede, y pretender dar una solución a los acontecimientos encontrados

Los altos niveles de cargas en los trabajos son muy comunes y en n la mayoría de las compañías es un hecho que tener tanto trabajo afecta en todos los sentidos, en algunos casos llegar al trabajo ya resulta agotador y estresante, debido a que ya sabemos cuál es la rutina que nos espera y una vez allí los sentimientos negativos como nervio alterados, sudoración, tics, o con sólo sentarnos en el puesto de trabajo, genera un malestar e incomodidad.

Cabe resaltar, la importancia que tiene la realización de un estudio que identifique la carga laboral en el área de investigación a la cual va enfocada este trabajo en el centro Médico Valle De Atriz, preservando siempre el bienestar de ellos, puesto que designan toda su energía y esfuerzo en realizar de la mejor manera las funciones designadas para la mayor productividad, eficiencia y eficacia de esta área

Como estudiantes del diplomado en profundización de la gerencia en gestión del talento humano se enfocara en el factor humano y su bienestar e involucrar a todo el personal en la transformación social y cultural de la empresa y la humanización de la vida laboral.

Objetivos

Objetivo general

Realizar un estudio donde se identifiquen problemas más comunes ocasionados por la sobrecarga laboral

Objetivos específicos

Identificar las causas y consecuencias de la sobre carga laboral para los trabajadores de la empresa Centro médico Valle de Atriz

Determinar las afectaciones que genera la sobrecarga laboral a los trabajadores del CMVA.

Plantear alternativas de prevención de la sobrecarga laboral del centro Médico valle de Atriz

Antecedentes

Es importante resaltar que una mala gestión de la seguridad y salud en el trabajo trae consigo múltiples consecuencias que pueden afectar gravemente tanto al empleador como a los trabajadores, ya que, por una parte, no se estarían dando garantías en salud y seguridad a los trabajadores y esta situación incrementa la posibilidad de accidentes y enfermedades laborales y por otro lado el empleador puede incurrir en sanciones legales.

Según el ministerio de trabajo los accidentes de trabajo en Colombia en el año 2020 se reducen un 30% respecto al año anterior y los números recientes proyectan una disminución tanto en los accidentes como en muerte de colaboradores calificados.

En el año 2020 se reconocieron 450.110 accidentes laborales calificados, se redujo significativamente en comparación con el número de accidentes en el año 2019 en donde se presentan 611.275.

Encontramos que hay algunos sectores de la economía que reúnen la mayor parte de los accidentes de trabajo como son: Transporte, Minas y canteras, almacenamiento y comunicaciones, Agricultura, Construcción, Inmobiliario, ganadería, caza y silvicultura.

Sin embargo, en cuanto a las enfermedades de trabajo calificadas, para la parte de servicio social y de salud obtuvo un repunte significativo, en tanto que para el año 2020 se registraron 35.524 enfermedades profesionales calificadas, en el 2019 solo se reportan 504 enfermedades.

El estrés, una de las enfermedades con mayor incremento debido a la pandemia, de acuerdo con información suministrada por el Ministerio de Salud, un factor principal que influye en el estrés es el trabajo, entre 20% y 33% de los colaboradores muestran alto nivel de estrés,

esto, según la Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo. No obstante, son escasas las organizaciones que ponen su atención a la situación mental de sus trabajadores.

Es importante tener en cuenta los datos anteriores mencionados, dado que dentro del CMVA se maneja una afluencia de pacientes de ingreso hospitalización y área de uci la cual suele ser hostigante con el escaso número de trabajadores cubriendo cada turno, siendo este uno de los factores que aumenta el estrés en el personal.

El trabajo puede disminuir cuando se presentan cargas excesivas de trabajo, provocando fatiga e insatisfacción y malestar, bajo rendimiento en calidad, además de provocar estrés laboral el cual es una amenaza para el logro de los objetivos de la empresa y un buen funcionamiento. Una empresa que no cuente con buen ambiente laboral no puede tener lo mejor de sus colaboradores, y esto, en el mercado que cada vez es más competitivo, logra afectar no sólo los resultados, sino, además, la supervivencia de la misma organización, al generar incremento en el ausentismo, baja dedicación al cargo, detrimento en la productividad y el rendimiento, incremento de prácticas de trabajo inseguras y de las tasas de accidentalidad.

Es importante resaltar que según la Organización Mundial de la Salud 2010, 26. La sobrecarga laboral está relacionada de manera directa con los accidentes laborales, especialmente entre colaboradores jóvenes, causando perturbaciones a la integridad física y social de los trabajadores como: sobre auto medicación, perturbación del sueño, abuso del alcohol, sentimientos depresivos y ansiedad generados por el sentimiento de inequidad que causa la sobrecarga laboral.

La sobrecarga laboral produce lo que se conoce como sobrecarga de rol, que según la OMS es: “una forma de conflicto trabajo – familia, al tener demasiado por hacer en un lapso de

tiempo determinado, el tiempo que demandan las múltiples actividades prescritas en roles tanto laborales como familiares, ocupan un tiempo y espacio demasiado grande para desempeñar confortablemente dichos roles” (Organización Mundial de la Salud 2010, 30).

Contar con experiencia laborando en la empresa ya constituida y elegida para esta etapa de investigación, como es el caso de una integrante del equipo, nos ha permitido enfatizar en el desarrollo de un cuestionario ya realizado que arroja el agotamiento y la sobre carga laboral denominado test de burnout, dicho interrogatorio Maslach Burnout Inventory (MBI) está compuesto por 22 ítems a manera de afirmaciones, sobre las actitudes y sentimientos de los profesionales en el trabajo. Su finalidad es calcular el desgaste profesional, este test procura calcular la intensidad y frecuencia con la que se padece el Burnout, este test influye bastante en denominar si se sufre del síndrome de desgaste y sobre carga laboral.

La sobrecarga laboral es vista como un factor desencadenante de problemas y riesgos a la salud, en contraste a las capacidades físicas y cognitivas que se excede a los colaboradores a lo largo de la jornada laboral consecuencia de las exigencias a las actividades a desempeñar. En este contexto las actividades laborales y el desarrollo de las funciones que llevan a las exigencias de los esfuerzo físicos y cognitivos se abarcan de acuerdo al diseño de las condiciones laborales, es decir que de acuerdo a la manera en que se organice y gestione las condiciones de trabajo en la empresa, (demandas laborales, definición de funciones, distribución de tiempo recursos del trabajo, y desempeño de rol. Furhman, 2001).

Factores que determinan la presencia de la sobrecarga laboral.

La empresa

Contribuye un factor desencadenante de la sobrecarga laboral, donde infiere que, de acuerdo al mal funcionamiento de la empresa y su diseño puede aumentar y potenciar los riesgos en la salud física y mental del trabajador, derivado de la tensión entre la competencia y recursos laborales, donde si bien Furnham (2001) contribuye que acorde al diseño que la empresa implemente en relación a la estructura del trabajo, las condiciones laborales relativas a carga de trabajo, (exigencias de movilidad y de flexibilidad, tiempo inestabilidad o intensidad del trabajo; características del horario, jornada, turnos, descansos, exigencias de rol, conflictos, así mismo se comprende e incrementa la competencia y recursos que debe enfrentan los individuos en el puesto del trabajo.

Funciones a realizar

Cuando un trabajador se siente cómodo con las funciones que se le son asignadas, se desenvuelve con satisfacción de lo contrario puede desencadenar dificultades tales como, sobrecarga de funciones, sobrecarga laboral e insatisfacción hacia el puesto de trabajo, de manera que al presentarse un desequilibrio en la definición de las actividades, tareas, responsabilidades y demanda de roles por la organización se vinculan para predisponer a los trabajadores y se ponen en marcha los factores de riesgo, agravando la carga cognitiva y actividad mental, tal como lo indica Sweller J (2011).

Tabla 1*Factores de riesgo debido a la sobre carga laboral*

Factor	Definición	Impacto
Ausentismo laboral	“El ausentismo laboral es una problemática de salud pública que presenta un creciente interés de estudio por su impacto nocivo en la economía, la competitividad de las empresas y el desarrollo del talento humano, que afecta de forma global la salud mental del trabajador”	Ausentismo laboral debido a la sobrecarga laboral, insatisfacción, inconformidad en el sitio de trabajo, cargo desempeñado y jornada laboral.
	El aumento del ausentismo se condiciona de acuerdo con los factores organizacionales y sobrecarga de trabajo.	Al aumento del ausentismo se deriva de no poder tolerar el estrés profesional a causa de la carga de trabajo generando agotamiento y malestar psicológico
	Los Altos niveles de ausentismo dan como resultado estrés y agotamiento	El ausentismo causa baja moral del personal requiere atención para así no comprometer el bienestar de la fuerza laboral y la calidad de desempeño y rendimiento
Agotamiento	“El agotamiento es una condición negativa continúa relacionada con el trabajo. Se caracteriza por 3 dominios: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción con el desempeño.	El agotamiento es un estado relacionado con el trabajo que resulta de una sobrecarga laboral o cuando los periodos de descanso no son efectivos para reducir el agotamiento, los síntomas son la pérdida de eficiencia y la productividad
	Los factores que desencadenan la fatiga	la fatiga está relacionada con el

Fatiga	son el descanso insuficiente, los horarios irregulares, largos periodos de trabajo, pérdida de sueño, alta carga de trabajo y ambiente de trabajo pesado	trabajo y tiene riesgos tales como: bajo desempeño con rendimiento deficiente, así como quedarse dormido, efectos sobre la salud y el bienestar incluyendo sistema inmunitario debilitado, probabilidades de enfermarse
Estrés	<p>El estrés por sobrecarga se considera como factor sobresaliente a las tareas de trabajo, donde la capacidad psicológica del personal y donde la situación pone a prueba o excede la capacidad o el recurso del mismo.</p> <p>El estrés laboral deriva de los factores organizacionales correspondiente a la carga de trabajo desequilibrio entre la competencia que se imponen al colaborador y su capacidad para hacerle frente el conflicto de roles, la falta de promoción y el nivel de participación</p>	<p>El estrés por sobrecarga se asocia negativamente con el desempeño laboral afectando, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la intención de permanecer, y calidad de atención, rendimiento, rotación, tensión y alto nivel de conflicto</p> <p>Menor satisfacción laboral, agotamiento, menor participación en el trabajo, Aumento de conflicto entre trabajo y familia, disminución en el Compromiso organizacional.</p>

Nota. En la tabla 1 se destacan los principales factores de riesgo de la sobrecarga laboral evidenciando las diferentes afectaciones en la salud de los trabajadores. Fuente: Elaboración propia con base a los resultados de investigación.

En los últimos años, el Ministerio de Trabajo ha creado abundante legislación en la materia de tal forma que se pueda disponer de una legislación enfocada y coherente “El Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia está dirigido desde los Ministerios de Trabajo y de Salud Marco Legal y Normativo sobre Seguridad y Salud en el Trabajo”.

Tabla 2
Normatividad sobre Seguridad y Salud en el Trabajo

Norma	Año	Contenido
Ley 100	1993	Crea el sistema de seguridad Social.
Ley 52	1993	Aprueba el "Convenio No. 167 y la Recomendación No. 175 sobre Seguridad y Salud en la Construcción"; adoptados por la 75a. Reunión de la Conferencia General de la OIT, Ginebra 1988
Ley 361	1997	Establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones
Ley 378	1997	Aprueba el "Convenio número 161, sobre los servicios de salud en el trabajo", adoptado por la 71a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Mundial del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985
Decreto 2177	1989	Desarrolla la Ley 82 de 1988, Obligatorio SEGURIDAD SOCIAL aprobatoria del Convenio número 159, suscrito con la Organización Internacional del Trabajo, sobre readaptación profesional y el empleo de personas inválidas
Decreto 2222	1993	Expide el Reglamento de Higiene y Seguridad en las Labores Mineras a Cielo Abierto
Decreto 1834	1994	Reglamenta la integración y funcionamiento del Consejo Nacional de Riesgos Profesionales
Decreto-Ley 1295 Art. 16-23 y 92	1994	Determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales
Decreto 1772	1994	Reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales
Decreto 1972	1995	Promulga el Convenio 167 sobre Seguridad y Salud en la Construcción, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 20 de junio de 1988
Decreto 1557	1995	Reglamenta la integración y el funcionamiento de la Junta Especial de Calificación de Invalidez
Decreto 692	1995	Adopta el Manual Único para Obligatorio SEGURIDAD SOCIAL la Calificación de la Invalidez
Decreto 1530	1996	Reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993 y el Decreto Ley 1295 de 1994; Arts. 10 a 14
Decreto 16	1997	Reglamenta la integración, el funcionamiento y la red de los comités nacionales, seccionales y locales de salud ocupacional
Decreto 2090	2003	Define las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades

Nota. En la tabla 2 observamos la legislación creada para minimizar el riesgo y brindar mejores condiciones a los empleados. Fuente: Elaboración propia con base a la investigación.

Metodología de la Investigación

Para el cumplimiento del objetivo del proyecto de conocer los principales problemas ocasionados por la carga laboral, este trabajo se realizará bajo la Metodología de Investigación Cualitativa, con el propósito de recopilar y analizar las diferentes opiniones, percepciones y datos textuales de cómo se siente el personal del centro médico y como ha llevado a que cada día su carga laboral aumente y exceda a la capacidad de tiempo de cada uno de ellos.

Dentro del diseño de muestreo, se realizará mediante el Muestreo Probabilístico, en donde se elegirá un grupo de personas de modo aleatorio el cual representará a toda la población del CMVDA, para determinar este agotamiento en los trabajadores se preparó y aplico la encuesta de burnout, con su debido análisis.

El síndrome de Burnout o de agotamiento profesional, significa sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto. Hay un acuerdo general que califica el Burnout como una respuesta al estrés crónico en el trabajo, con consecuencias negativas a nivel individual y general, y que aparece en profesiones de tipo asistencial, éstas que implican el trato directamente con colectivos de usuarios, como pueden ser enfermos de gran dependencia.

Es un síndrome clínico descrito por primera vez en 1974, por Herbert Freudenberger, psiquiatra norteamericano, quien define el burnout como “el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”. Según el autor, el síndrome de burnout, se manifestaría clínicamente por signos físicos y conductuales. Entre lo físico, se destaca el agotamiento y la fatiga. En cuanto a las alteraciones de la conducta, serían frecuentes los sentimientos de frustración, signos de irritación ante la más mínima presión en el trabajo. Más tarde, en 1976, Christina Maslach y colaboradores realizaron un trabajo sobre el burnout. Maslach, definía en un primer momento el burnout como “un estrés

crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo”.

Múltiples estudios realizados sobre este síndrome, concluyen la presencia de 3 dimensiones en el fenómeno de burnout: la despersonalización, el cansancio emocional y la realización personal. Definen el cansancio emocional, como la pérdida progresiva de energía, desgaste y agotamiento. La despersonalización, como un cambio negativo de actitud que conlleva a un distanciamiento ante los problemas, se llega a considerar a las personas con las que se relacionan como auténticos objetos, por otra parte, la falta de realización profesional, como el dar respuestas negativas hacia el trabajo y hacia sí mismos, una moral baja, con manifestaciones depresivas, un descenso en la productividad, llevando a una escasa o nula realización profesional.

Materiales y métodos de la aplicación de BURNOUT

Se realizó un cuestionario de preguntas a una muestra representativa del personal administrativo y asistencial de cada servicio, se excluyeron aquellos trabajadores que rechazaron la ejecución de la encuesta, en total se recogieron 60 encuestas completamente diligenciadas, de modo que la muestra del estudio es $n=60$, conformada así:

Tabla 3

Número de personas encuestadas por área

Servicio	Total de personas que responden la encuesta
Administrativo	6
UCI - Intermedios	25
Hospitalización	12
Urgencias	13
Quirófano	4

Nota. La tabla muestra cuantas personas aceptaron responder la encuesta y área a la que pertenecen, observando que hay una participación aceptable para la encuesta Fuente: autoría propia.

Se obtuvo la información mediante la aplicación del cuestionario de burnout, con 22 preguntas con 6 opciones de respuesta, (escala Likert de 0 a 6). Los grados de intensidad van desde: 0= nunca, 1= pocas veces al año o menos, 2= una vez al mes o menos, 4= una vez a la semana, 5= pocas veces a la semana, 6= todos los días.

La escala está dividida en subescalas que contienen preguntas que denotan: cansancio emocional (9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), despersonalización (5 ítems: 5,10, 11, 15, 22), realización personal (8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21).

Como punto de corte no hay un acuerdo general entre los autores, sin embargo, en la mayoría se ha utilizado el punto de corte dividiendo la puntuación total en tres tercios: tercio superior para diagnóstico de Burnout (más de 88 puntos), tercio medio tendencia a burnout (entre 44 y 87 puntos), tercio inferior sin riesgo de padecer burnout (de 0-43 puntos), la puntuación máxima es de 132 y la mínima de 0.

Por otro lado, también se evaluó los resultados en función de las subescalas.

“Cansancio Emocional”: Puntuación superior a 27 son indicativas de un alto nivel de cansancio emocional, entre 19 y 26 puntuaciones intermedias, menos de 19 niveles bajos o muy bajos.

“Despersonalización”: Puntuación superior a 10 serían nivel alto, entre 6 y 9 medio, menos de 6 bajo grado de despersonalización.

“Realización personal”: Baja realización: de 0-33 puntos, realización intermedia: 34-39 puntos, alta sensación de logro: igual o mayor a 40 puntos.

Resultados

Figura 1

Porcentaje resultados de la encuesta



Nota. La imagen facilita evidenciar la alta tendencia a padecer el síndrome. Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Resultados de la encuesta

Estado	Rango	Resultado	Porcentaje
Burnout	88	1	1.7%
Tendencia	44-87	51	85.0%
Sin riesgo	0-43	8	13.3%
Total		60	

Nota. De la tabla 4 observamos que los datos obtenidos y graficados anteriormente se observa que no existe ningún trabajador con síndrome de Burnout, al momento, que el 85 % tiene una tendencia a presentar el síndrome y el 13.3% no tiene factores de riesgo de padecerlo. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5*Puntuaciones obtenidas en las tres escalas*

Variables	Tipo	Rango	No.	%
Cansancio emocional	Alto	>27	9	15%
	Medio	19-26	9	15%
	Bajo	<19	42	70%
	Total		60	
Despersonalización	Alto	>10	4	7%
	Medio	DE 6-9	5	8%
	Bajo	<6	51	85%
	Total		60	
Realización personal	Baja	0-33	40	67%
	Media	34-39	7	12%
	Alta	>40	13	21%
	Total		60	

Nota. La tabla 5 nos muestra que en cada variable se obtienen diferentes resultados, destacando que los tipo bajo son los más altos, pero se convierten en una señal de alerta para los trabajadores
Fuente: Elaboración propia.

Análisis De Resultados:

El 15% del personal encuestado presenta un alto nivel de cansancio emocional.

El 7% del personal que respondió la encuesta presenta un alto grado de despersonalización.

El 21% de los encuestados percibe una realización personal como baja.

Existe un alto porcentaje (85%) con riesgo alto de padecer síndrome de Burnout.

Se deben proponer actividades para prevenir el cansancio emocional, la despersonalización y potenciar la realización personal; para ello se entregará copia del informe a la coordinación de talento humano para que plantee actividades que disminuyan el riesgo existente.

Conclusiones

La gestión de talento humano brinda los recursos y las condiciones para lograr el bienestar y el desarrollo integral del personal de la organización, es aquí donde se identifican las necesidades de capacitación, inducción, reinducción, seguridad, bienestar, salud y demás en relación al bienestar y mejora continua que permite el desarrollo personal y organizacional.

La sobre carga laboral en las empresas del sector salud por falta de personal suele darse por una mala organización del mismo, sin proyección a futuro de lo que pueda suceder en momentos de afluencia de pacientes, sin una buena organización de turnos que prevea estos acontecimientos, pero existen soluciones efectivas para combatir estos acontecimientos de raíz y pueda existir en medio de las labores bienestar y satisfacción.

Dentro del plan de bienestar que cada organización tiene implementado, es fundamental pensar en el bienes emocional de cada persona que hace parte de la misma, pues hay momentos que el exceso de actividades que se deben llevar a cabo para ofrecer un servicio puede llegar a ser inmedible ocasionando que las repartición de actividades sean desproporcionadas en cuanto al tiempo que tiene el personal para ejercer cada una de ellas, dando a pie la sobrecarga de trabajo, es importante mantener pausas activas para estabilizar las emociones que una persona puede tener en el transcurso de su jornada laboral ya que permite mejorar estado de anime y no mantener la monotonía al momento de cumplir con nuestras obligaciones laborales.

Recomendaciones

Para los presentes casos que han sido objetos de investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos durante todo este proceso de estudio, se recomienda desarrollar un programa en donde se pueda evidenciar las diferentes actividades de cada empleado con la intención de reducir la carga laboral de cada uno de ellos, reconociendo los impactos que esta genera dentro de las áreas del centro médico y sus posibles consecuencias a un futuro.

Considerando los resultados obtenidos y los referentes teóricos se recomienda revisar aspectos que conlleven al mejoramiento y reducción de problemas psicológicos debido a la sobre carga laboral que están presentes en el centro médico para lo cual se recomienda:

Reforzar el trato justo y motivacional, en especial, la seguridad y estabilidad en el trabajo, que el colaborador conozca las normas y limitaciones para así evitar sanciones que afecten a lo remunerativo e incrementar los riesgos psicosociales.

Establecer dentro de la política del centro médico las remuneraciones la formalización del proceso de horas extras y su respectiva cancelación, así se evitará que haya un ambiente de inconformidad debido a la sobrecarga laboral

Crear un ambiente agradable y participativo del trabajo, la salud y la familia, permitiendo la integración social, la estima y colaboración de la compañía para que sus factores sociales estén conformes si ellos se encuentran en sanas condiciones y así evitar el estrés laboral

Programar actividades de bienestar socioafectiva con la finalidad de educar, prevenir y mejorar las relaciones interpersonales y los medios estratégicos para hacer frente al estrés y problemas de orden laboral.

Se recomienda hacer lo antes indicado en el menor tiempo posible, ya que las consecuencias de la sobrecarga laboral ponen en riesgo de forma progresiva y sistemática, recordando que la problemática no solo afecta a quien la sufre, sino a todo el grupo del centro médico en el que hace parte dicha población.

Dentro de la implementación del programa se requiere evaluar constantemente los cambios que se realicen dentro del personal para que no se vean afectadas las actividades inicialmente dadas, con la intención de que las cargas laborales no solo sean disminuidas, sino que también creen un mejor ambiente laboral, llevando a una mejor atención a los usuarios.

Referencias bibliográficas

- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Dolan, S. L., López Cabrales, A. y Valle Cabrera, R. (2014). (pp.107-130). La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI. McGrawHill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>
- Durán Bernardino, M. (2021). Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=178>
- Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250- 291). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.119-122). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.70-120). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>

González Ariza, A. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339). https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a

- Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). Cultura De Prevencion Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>
- Herrero Blasco, A., PerelloMarin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.163-176). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163>
- Iglesias Álvarez, I. (2019). Los procesos de selección en la era digital: estrategias para atraer y enamorar el talento. FC Editorial. (pp. 57-103). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131012?page=57>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Min Trabajo. (2021)<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2021/marzo/el-ministerio-del-trabajo-apoya-al-sistema-general-de-riesgos-laborales-para-la-reduccion-de-la-accidentalidad>

Mintrabajo.gov.co (2019). Conoce los tipos de contrato de trabajo. Empleo sin fronteras.

<https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.18-51). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18)

Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

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.

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB.

(pp. 44-55). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB.

(pp. 142-188). <https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142)

Romero, A. M. (2022). Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano.

[Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo:

herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.21-40).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

Anexos

Anexo A

Fotografías del proceso investigativo





