



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

**CULTURA ORGANIZACIONAL, ENGAGEMENT Y SÍNDROME DE BURNOUT:
ESTUDIO EN PERSONAL ASISTENCIAL DE DIFERENTES INSTITUCIONES DE SALUD DE
COLOMBIA: VILLAVICENCIO**

- Eje temático: Desarrollo Humano

JOSUÉ VLADIMIR RAMÍREZ TARAZONA, Doctor en Ciencias de la Educación, Administrador de Empresas. Universidad Antonio Nariño, Director de Investigaciones FCEAC.
vlaramirez@uan.edu.co

ASTRITH EUGENIA RINCÓN SÁNCHEZ, Magister en Administración, Profesional en Mercadeo y Publicidad. Universidad Antonio Nariño, Docente Investigador.
Eugenia.rincon@uan.edu.co

PATRICIA RODRÍGUEZ. Magister en Gerencia Financiera y Tributaria, Administrador de Empresas. Universidad Antonio Nariño, Docente Investigador. patricrodriguez@uan.edu.co

RESUMEN

La cultura organizacional es un factor clave en el éxito de las empresas y participa en el fortalecimiento de cualquier tipo de organización e interviene tanto en su estructura empresarial, como en sus propósitos sociales y de visibilización. Por su parte, el engagement es un estado mental positivo relacionado con el trabajo, conformado por el vigor, la dedicación y la absorción, mientras que el síndrome de burnout se presenta por la presencia del estrés laboral crónico y se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Hasta el momento se encuentran una investigación que muestra una relación entre conductas organizacionales saludables, dentro de las que se incluye la cultura organizacional con el engagement y el síndrome de burnout en el sector salud, donde los profesionales asistenciales se enfrentan a una serie de exigencias propias de la labor y del contexto.

En este sentido, el objetivo de esta investigación es analizar la influencia de la cultura organizacional en el engagement y el síndrome de burnout en el personal asistencial de



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

diferentes Instituciones de Salud de Colombia. El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo – correlacional, posee un diseño no experimental, transversal. La muestra será intencional. Se utilizarán los instrumentos: OCAI, UWES – 9, MBI-HSS y una ficha de datos sociodemográficos. Los resultados investigativos serán un insumo para que las organizaciones fomenten prácticas saludables en pro de la cultura organizacional, el engagement y la prevención del síndrome de burnout se en los trabajadores asistenciales para las ciudades de Villavicencio, Palmira y Bogotá.

Para esta ponencia se presentan los resultados de la ciudad de Villavicencio en su aspecto más general.

Introducción

Pensar en un proyecto que abarque la cultura organizacional en relación a dos tipologías de orden psicológico, como lo son el engagement (compromiso organizacional) y el Síndrome de Burnout (Quemado o fatiga profesional) es articular varias disciplinas, Psicología, sociología, antropología, administración, economía, entre otras; implica un gran empeño, que se verá adicionado a las áreas de la salud y medicina, con todas sus especialidades, por cuanto el objeto de estudio serán las personas que laboran en el área asistencial de los hospitales de alto grado de complejidad en la prestación de servicios.

El proyecto se lleva a cabo en las siguientes instituciones, Hospital Local de Obando, Valle del Cauca, Hospital Santa Mónica en Dosquebradas, Risaralda, Clínica La Sagrada Familia y Hospital San Juan de Dios en Armenia, Psico Salud y Transformación en Cartago, Valle del Cauca, La Liga Contra el Cáncer de Pereira, Risaralda, Clínica San Francisco en Tuluá, Clínica Meta, Villavicencio, Hospital Francisco de Paula Santander en Santander de Quilichao y el Hospital Raul Ojeda Bueno en la ciudad de Palmira, Valle del cauca . Se está en conversaciones una segunda etapa con la Subred Sur de Bogotá que la conforman 41 Instituciones entre Hospitales de alta complejidad, Hospitales y clínicas intermedias y Centros de Salud.

La idea entonces es ir aumentando la cobertura geográfica hasta tener una muestra representativa de orden nacional y poder extrapolar los resultados para encontrar similitudes y diferencias, de tal manera que sirva para la determinación de políticas públicas en el sector salud, pero que también sea un insumo de importancia para que las instituciones de salud del país tengan para promover el engagement y prevenir situaciones de fatiga profesional; para ello se planea diseñar y publicar una cartilla que presente los resultados de la investigación, pero



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

que les sirva como orientación práctica que estimule y motive a los trabajadores y prevenga situaciones de riesgo en ellos.

Como es un proyecto que está en ejecución, que terminará en su primera etapa en diciembre de 2019, los resultados que se comparten en esta ponencia son preliminares y corresponden a lo encontrado en la Clínica Meta de la ciudad de Villavicencio, la metodología utilizada, que es la misma para todas las instituciones, es un diseño no experimental, se caracteriza por realizar estudios sin la manipulación de las variables y en la que se observan los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural para así analizarlos, de tipo transeccional, es decir que la recolección de datos se da en un momento determinado y no tiene una continuidad en el tiempo, teniendo como propósito describir las variables y luego analizar su incidencia y relación en un momento específico. Para medir la comunicación organizacional se utilizará el instrumento CCO adaptado por Ramos, Para medir el engagement se hará uso de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work engagement Scale (UWES), elaborada por Schaufeli y Bakker (2003) para medir el engagement. Esta escala permite evaluar el estado afectivo motivacional positivo que se encuentra relacionado con el bienestar laboral. Dicha escala contiene tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Planteamiento del problema:

Cuando se habla del ámbito laboral hay cierta inclinación por pensar que las personas viven experiencias primordialmente negativas como el estrés o el síndrome de burnout, el cual es entendido como “una crisis de eficacia” tal como lo explican Schaufeli, Martínez, Marques, Pinto, Salanova & Bakker (2002) y herniss (1993). El burnout está relacionado con el agotamiento, la despersonalización y con el cinismo, siendo, este último, la poca identificación de la persona con su trabajo (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001); burnout es, en resumen, el deterioro de la percepción de autoeficacia. Sin embargo, no se debe relacionar siempre el trabajo con malestar, sufrimiento o penalidad. Históricamente el trabajo ha sido la actividad humana más importante; además de ser un derecho representa supervivencia y sostenimiento, tiene significancia de laboriosidad como valor social y de realización como valor individual. El trabajo provee a la persona cohesión e integración social, status e identidad propia. Tener un trabajo implica remuneración, seguridad, estabilidad, satisfacción personal y reconocimiento de la sociedad (Salvia & Lépre, 2008. p. 5). Es por ello que el estudio de las organizaciones exige la comprensión integral de los entornos de trabajo y de las dinámicas que allí se construyen diariamente, reconociendo los procesos, lógicas y sentidos al interior de las empresas, no sólo en una perspectiva patológica, sino también desde los procesos, prácticas o estados positivos. Es allí donde cobra sentido el estudio de la comunicación organizacional y el engagement.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Cabe mencionar que se trabajará con el personal asistencial de las entidades de salud, por ser una población especialmente expuesta a diversos factores de riesgo psicosocial, a diferencia de cualquier otro trabajo, estas personas tienen la vida de los pacientes en sus manos. Cualquier falla o error puede tener consecuencias fatales y la reacción de los familiares en ocasiones es agresiva y amenazante. La reacción del personal debe ser inmediata y no hay espacio para la duda, pero son pocos los empleados y muchas las personas exigiendo atención. El estudio de la comunicación organizacional y del engagement invita a pensar un entorno laboral saludable, el cual se convierte en una de las prioridades para los países y las organizaciones actuales y para la promoción de la salud del nuevo siglo. Su intención es promover el desarrollo integral de las personas, comunidades y países. La Organización Panamericana de la Salud - OPS (2000), considera al lugar de trabajo como: Un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general (Citado por Barrios, Paravic, 2006, p. 137).

Justificación y uso de los resultados:

El sistema de salud cada día más se encuentra en mayores dificultades, por una parte, aumenta la baja cobertura pero disminuye el acceso a la misma (Ayala García, 2014) , aun para personas que pertenecen al sistema, esta situación aunada a la calidad en la atención pone al personal asistencial en riesgo permanente de estrés laboral, ya que este aumento no se traduce en mayor cantidad de empleados del sector. Pero también es necesario resaltar que existe una crisis en el sector salud, que según el editor de la revista de Salud de la Universidad del Norte Caballero-Urbe (2012, pág. 2) las dificultades son la asimetría de la información, la tendencia al monopolio, la falta de elementos para catalogar la calidad en la atención y las formas de contratación. Lo que deja entrever que el factor humano en la atención presenta dificultades tanto organizacionales como al interior del personal.

Por otro lado, el estudio de la comunicación organizacional y del engagement invita a pensar un entorno laboral saludable, el cual se convierte en una de las prioridades para los países y las organizaciones actuales y para la promoción de la salud del nuevo siglo. Su intención es promover el desarrollo integral de las personas, comunidades y países. La Organización Panamericana de la Salud - OPS (2000), considera al lugar de trabajo como: Un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. La salud en el trabajo y los entornos laborales saludables se cuentan entre los bienes más preciados de personas, comunidades y



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

países. Un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general (Citado por Barrios, Paravic, 2006, p. 137).

La presente investigación sería una de tipo A al articular a la Universidad Antonio Nariño con otras instituciones tanto públicas como privadas como lo son: Secretaría de salud departamental (hospitales), la Universidad Tecnológica de Pereira, Corporación Universidad de la Costa, Universidad la Gran Colombia, logrando así la conjunción Universidad-Empresa-Estado-Sociedad.

El conocimiento que arrojen los resultados será invaluable tanto para psicólogos y comunicadores y administradores de empresa como para los directivos de empresas e instituciones quienes contarían con herramientas de acción valiosas para la toma de decisiones organizacionales. Los resultados deberán ser expuestos en diversos medios como publicaciones y ponencias y en diferentes escenarios locales, regionales, nacionales e internacionales con el fin de llevar el mensaje de la importancia de estos dos importantes factores, que ya de manera independiente aportan a la calidad de vida laboral.

Los gerentes deben interesarse en estas temáticas, dado que los colaboradores son talentos claves en las organizaciones, y ellos deben percibir unas prácticas coherentes a nivel de la comunicación para así fortalecer el compromiso. Esta propuesta cobra importancia al reconocer el papel que tiene la comunicación organizacional en el mantenimiento y fortalecimiento del compromiso de los trabajadores, resaltando que el engagement es un estado positivo que se contagia y se comparte, en esta medida se logra una transferencia saludable en las organizaciones. Este proyecto contribuye a las tres funciones de la Universidad Católica definidas en formación, investigación y proyección. El alcance calculado trasciende el fortalecimiento de la argumentación teórica en materias como las del área de Gestión en Comunicación Social Periodismo y de Psicología Organizacional en el Programa de Psicología. Se planea el involucramiento de estudiantes en la investigación, ponencias, publicación de artículos y todo aquello que pueda aportar a la función de formación.

Además de responder a la constante búsqueda del conocimiento planteada por la Universidad Antonio Nariño desde su función de investigación, este proyecto manifiesta el compromiso con su filosofía, al centrarse en el bienestar de las personas trabajando por entornos laborales más saludables. Estudiar la comunicación organizacional y el engagement representa para la Universidad Antonio Nariño una gran oportunidad de proyección social, ya que los productos derivados de este ejercicio investigativo están pensados, especialmente, en los intereses y necesidades de la región, a la que se llegará por medio de cartillas y espacios de psicoeducación direccionadas tanto a directivos como a colaboradores.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Para la Subred y para la Universidad los resultados que se obtendrán pondrán de manifiesto la relación que pueda tener la cultura organizacional, que se encuentra en mutación debido a la unión de las instituciones anteriores en una nueva, sobre el agotamiento laboral o síndrome de Burnout al igual que sobre el compromiso organizacional o engagement. A partir de estos resultados se espera obtener estrategias para promover el compromiso y contrarrestar la fatiga laboral, además de brindar un conocimiento sobre la relación en el sector salud de estas variables, que han sido poco estudiadas, a pesar que la literatura muestra que este sector es uno de los más atacados por el síndrome de burnout.

Finalmente, se espera que las conclusiones aporten elementos nuevos, producto de los hallazgos a que den lugar, con el objetivo de debatir de manera amplia el acontecer del ejercicio laboral en los diferentes espacios organizacionales. Todo ello encaminado a lograr que los resultados sean un insumo a las instituciones de salud, para que tomen esta propuesta como inspiración para futuras políticas institucionales, ellos se presentarán en revistas de alto impacto, pero también se espera obtener una cartilla que será distribuida entre el personal asistencial que termine por promover el compromiso institucional y la mejora en la cultura de la misma.

Fundamentos teóricos

Para comprender la formación de la cultura, antes de referirnos a la cultura organizacional es necesario comprender cuáles son los fundamentos que conforman la cultura, y se sustenta en que los patrones culturales se comunican entre los colaboradores de una organización y luego se transmiten como costumbre, hábitos y conductas. Se comienza entonces haciendo claridad en la conformación de la cultura en el nivel más amplio y luego se describe la cultura organizacional.

La Cultura se forma por comunicación y transmisión

La Cultura de las organizaciones se va cimentando en el desarrollo de la comunicación y esta es una actividad que surge del lenguaje y es la condición fundamental del ser humano, a través de ella los hombres lograron construir la civilización y lograr transmitir sus experiencias a otros congéneres, lo que permitió que costumbres, hábitos, mitos y juegos se pasaran de generación en generación. Se ha venido construyendo una teoría de la comunicación a lo largo del siglo XX desde muy diversas perspectivas, la gran mayoría de ellas fundamentadas en el proceso de transmisión de mensajes, concepto fundamentado en la teoría físico-matemática de Shannon y Weaver, pero más allá de pretender sentar cátedra sobre el proceso comunicativo, en esta oportunidad es inevitable comprenderlo como un fenómeno interactivo e interpersonal que facilita el proceso de transmisión, que finalmente construye la cultura organizacional.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Comprendemos la importancia de las investigaciones de Lasswell, en donde se fundamenta su paradigma que surge de la contestación a las preguntas ¿Quién dice qué, en qué canal, a quién y con qué efecto? Sobre el cual Miguel de Moragas (1985) afirma que no interesa tanto dividir el acto de comunicación como contemplarlo en su totalidad, con dos marcos de referencia, su estructura y su función, donde cabe distinguir; la supervisión y vigilancia del entorno, la correlación de las distintas partes de la sociedad y la trasmisión de la herencia social de una generación a la siguiente. Una posición interesante para el entendimiento de la conformación de la cultura como fruto de la trasmisión que emerge de la comunicación. Para su comprensión nos remontaremos en la historia del hombre simbólico.

Existe un momento de singular trascendencia, la pertenencia a un lugar y a un espacio social, Andre Leroi-Gourhan lo ubica “a partir del paleolítico superior, [en el cual] los fenómenos de inserción espaciotemporal al dispositivo simbólico, siendo el lenguaje su instrumento principal; corresponden a una verdadera toma de posesión del tiempo y del espacio a través de símbolos” (1971, pág. 305) presentando así la domesticación de la casa y de esta manera la

creación del espacio y del tiempo humano, determinando que el juego de la naturaleza está regido por el hombre, a través de una red de símbolos que sustituyen la ritmicidad caótica del mundo natural.

Podemos inferir que desde estos tiempos se hace patente la filiación del hombre a un espacio que es creado por los símbolos y el lenguaje, determinando que el lugar en el que desarrolla sus actividades es fruto de una red comunicativa que define su civilidad y su pertenencia a un grupo social. El hombre “funciona como una célula, como un elemento del programa colectivo, en medio de una red de señales” (Leroi-Gourhan, 1971, pág. 308) valorizando el hábitat como el símbolo concreto del sistema social. Esta red funciona más allá de un simple proceso comunicativo, es la construcción de una cultura que se basa en la trasmisión de valores, símbolos y costumbres.

Regis Debray (Debray, 2001) determina en consecuencia que la trasmisión comienza por la educación, por cuanto facilita que el legado cultural se extienda en el tiempo según algunos protocolos que deben progresar por etapas o niveles, padre-hijo, maestro-discípulo, profesor-alumno o compañero-aprendiz, y los podemos observar en los rituales de cooptación, aprendizaje, afiliación o adopción. Plantea también: “Un periodista comunica, un profesor transmite” (p.27) y diferencia así entre informaciones y conocimientos. “Para transmitir correctamente, hay que transformar, si no convertir. Guardianas de la integridad de un nosotros, y no sólo de la puesta en relación de dos o varios yos, trasmisión se solidariza con una construcción de identidad” (p.27).



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Entendemos entonces que a la transmisión le concierne el ser más que el tener, que parte de extender el corpus de conocimientos, valores y competencias, en un eterno trasegar de idas y venidas a través del tiempo, en palabras de Debray, la personalidad de un colectivo. En el mismo sentido también el arte transmite, dado que transporta y transforma como ramificación y expansión cultural a largo plazo. De esta manera:

Transmitimos para que lo que vivimos, creemos y pensamos no muera con nosotros (antes bien que conmigo). Para ello se nos permite recurrir a los mejores medios mnemotécnicos (poesía oral, con sus ritmos y estribillos, dibujos, caricaturas, cintas de casetes de audio, etc., según las audiencias previstas o el equipo técnico del que disponemos). A largo plazo, esos mensajes optimizan sus posibilidades de sobrevivir contrayéndose (el croquis es más pertinente que el dibujo), pero la abreviación o la condensación no hacen sino cavar su tumba, dejando huella. (Debray, 2001, pág. 28).

Para Lyotard esta transmisión se convierte en una vertiente del saber que precisa como la enseñanza es afectada por el dominio de la performatividad y llama la atención a que las universidades ya no pregonan sus ideas, sino que han terminado presionando por las competencias, afirma además: “La transmisión de los saberes ya no aparece como destinada a formar una élite capaz de guiar a la nación en su emancipación. Proporciona al sistema «los jugadores» capaces de asegurar convenientemente su papel en los puestos pragmáticos” (Lyotard, 2004, pág. 90), asegurando de esta manera la supervivencia de las instituciones, lo que simbólicamente implicaría la reafirmación de un estado de vida moderna y urbana, llamada por Lyotard la deslegitimación.

Cultura Organizacional

Históricamente, la cultura organizacional se ha relacionado con los valores compartidos, las creencias, las normas organizacionales, la ideología, la filosofía, los rituales y los símbolos que sensibilizan e influyen el actuar del conjunto de colaboradores. Para el logro una correcta conducta colectiva se requiere de un trabajo consciente de comunicación e interacción que promueva es aprendizaje de aspectos como las reglas, los procedimientos y el lenguaje común entre otros aspectos relevantes.

Para Schein (1988) son tres los niveles de la cultura: artefactos, valores y presunciones básicas. Cuando Schein habla de los artefactos se refiere al espacio físico, a la capacidad tecnológica del grupo, a su lenguaje escrito y hablado, a sus producciones artísticas y a la conducta expresa de los miembros. El lenguaje, las costumbres, la distribución física de las oficinas, los olores, los ruidos y las actitudes son manifestaciones visibles y tangibles de la cultura, (p. 42), por otro lado, los significados comunes, las conjeturas y sentidos que se dan a determinadas conductas de los líderes vienen a ser más manifestaciones implícitas, pero igual



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

de importantes. “Si la conducta de otros es ambigua podemos aún atribuirles motivos o significados que tengan sentido para nosotros” (Schein, 1988, p. 44).

Berson, Oreg y Dvir (2005) resaltaron la figura del líder y del fundador en la constitución de la cultura organizacional, lo que expertos han denominado la figura del héroe, siendo entonces las tres grandes plataformas culturales los héroes, los símbolos y los rituales. En consonancia, para Peter D. (1994), la cultura corporativa se define desde “el punto de vista de su fundador y de los líderes que existen en las organizaciones a los cuales todos siguen y admiran por su personalidad, manera de dirigirse hacia el personal, capacidad de iniciativa, respuesta y negociación, etc.” (p. 4). Ahora bien, se insiste en que el estudio de las organizaciones exige la comprensión integral de los entornos de trabajo y de las dinámicas que allí se construyen diariamente, reconociendo los procesos, lógicas y sentidos al interior de las empresas, no sólo en una perspectiva patológica, que permita describir, explicar y conocer lo que ocurre con los trabajadores estresados, quemados o que padecen diferentes riesgos psicosociales, pues esta ha sido la línea investigativa que ha tomado la psicología organizacional y del trabajo por décadas; sino que además debe existir un interés científico por el estudio de las cosas “que van bien” en las organizaciones y que obviamente incluye la comprensión de los procesos, prácticas y estados positivos que experimentan los trabajadores.

Engagement, o el compromiso del trabajador con el rol laboral

Lo anterior permite presentar la segunda categoría de esta investigación: engagement. Este constructo comienza a ser conceptualizado por Maslach y Leiter (1997) quienes lo describen como un estado positivo que se caracteriza por energía, implicación y eficacia. Precisamente, esta nueva línea de estudio se ha venido fortaleciendo en los últimos años, y nos invita a pensar en el desarrollo humano en las organizaciones, potencialidades y en la importancia de la retención del talento humano. En esto se centra el desarrollo de la Psicología Positiva, la cual se focaliza en el estudio de las fortalezas humanas y el funcionamiento óptimo del ser humano, y no tanto sobre las debilidades y las disfunciones (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

También se ha encontrado que la búsqueda de retos en el trabajo mejora el engagement, evita el aburrimiento y genera otros comportamientos de elaboración de trabajos (Harju, Hakanen, & Schaufeli, 2016); la autonomía laboral y el apoyo social tanto del supervisor como de los compañeros están positivamente relacionados con el engagement (Vera, Martínez, Lorente, & Chambel, 2016); una adecuada socialización organizacional se relaciona con factores motivacionales y puede facilitar el engagement, el cual es mayor cuando los trabajadores conocen las oportunidades de promoción y comprenden la manera de ser de la organización, los motivos por los cuales se hacen las cosas y tienen las competencias para desempeñar su trabajo (Lisbona, Morales, & Palací, 2009).



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En definitiva el Engagement es un estado de salud que conforma una mejor relación con el rol laboral que desarrolla un trabajador dado que se presenta como un factor motivacional y satisfacción en el trabajo. Y se puede describir de la siguiente manera:

... el engagement en el trabajo está asociado a importantes actitudes en el trabajo tales como la satisfacción profesional o la poca intención de abandono de la empresa. Dado que los empleados dedicados [engaged] perciben que el trabajo que realizan es

importante y muestran un mejor desempeño en sus tareas, estos valoran de un modo más positivo la función que realizan y experimentan mayores niveles de satisfacción. Diversos estudios han mostrado relaciones positivas y significativas entre el engagement y la satisfacción laboral. (Ramos, 2015. p. 70)

Síndrome de Burnout

Conocido como el síndrome del desgaste profesional, o comúnmente como el estrés laboral ha sido desconocido como una enfermedad laboral, pero debido a múltiples estudios se ha ido configurando su verdadera incidencia en el desarrollo de las actividades laborales, que se evidencian como la pérdida progresiva de energía en el trabajo, fatiga y desmotivación lo que va generando estados de ansiedad y depresión. Los antecedentes muestran como el primer caso diagnosticado en 1961, reportado por Graham Greens en su artículo a “burnout case”

Lachiner Saborío Morales y Luis Fernando Hidalgo Murillo (2015) realizaron una pequeña reseña que se presenta a continuación:

En 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo. En 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) -que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología. Maslach en su descripción del síndrome, limitó el SB a los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral. En 1988, Pines y Aronson atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y plantean que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Ahora, en los últimos días la Organización Mundial de la Salud lo ha catalogado ya como una enfermedad laboral, pero desde hace años, específicamente desde 2002 se puede definir de la siguiente manera:

El síndrome de burnout (SB) o agotamiento profesional es un cuadro de cansancio emocional que conduce a la pérdida de motivación, progresando hacia sentimientos de inadecuación y fracaso. Se caracteriza por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y baja realización personal (RP) en el trabajo, pudiendo desarrollarse en individuos que trabajan con personas en cualquier tipo de actividad. (Medina, 2017. p. 162)

Finalmente se determina que es una alteración de la salud del trabajador que atenta contra su bienestar, y sus causas se focalizan en el entorno o en las mismas condiciones organizacionales. Se trasladan sus consecuencias sobre la calidad de vida de las personas y disminuye la eficiencia en las actividades profesionales. Se pueden describir sus principales características de la siguiente forma:

El estrés laboral es causa frecuente de alteraciones en la salud y en el bienestar de los trabajadores. Los factores responsables de este estrés provienen tanto del entorno como de los modos de producción, lo cual incluye a la propia organización. La palabra Burnout significa quemado, agotado, sobrecargado, exhausto; con esta se ha designado al síndrome de desgaste profesional (SDP), un trastorno adaptativo crónico que disminuye la calidad de vida de la persona y produce un efecto negativo en el desempeño de su actividad profesional. El SDP se desarrolla de manera progresiva y constante, por lo que es visto como un trastorno adaptativo crónico. (Balcázar-Rincón, 2015. p. 111)

Objetivos de la investigación

General

Analizar la posible relación entre los procesos de comunicación organizacional, engagement y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de las Instituciones de Salud de Colombia

Específicos

Describir los procesos de comunicación organizacional en las Instituciones de Salud.

Describir las dimensiones de engagement en personal asistencial de las Instituciones de Salud.

Describir las dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de las Instituciones de Salud.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Relacionar los procesos de comunicación organizacional, el engagement y el Síndrome de Burnout en el personal asistencial de las Instituciones de Salud

Metodología.

El diseño no experimental, se caracteriza por realizar estudios sin la manipulación de las variables y en la que se observan los fenómenos tal como se dan en su ambiente natural para así analizarlos. (Hernández, Fernández & Baptista. 2014). Así mismo, el estudio es de tipo transeccional, cuando la recolección de datos se da en un momento determinado y no tiene una continuidad en el tiempo, teniendo como propósito describir las variables y luego analizar su incidencia y relación en un momento específico. (Hernández, Fernández & Baptista. 2014) Para medir la comunicación organizacional se utilizará el instrumento CCO adaptado por Ramos (1995), el cual cuenta de 9 sub-escalas con 124 ítems y 12 preguntas demográficas, para un total de 136 ítems. Los componentes de la variable son: a) recibiendo información de otros; b) enviando información de otros; c) seguimiento de la información enviada; d) fuentes de información; e) información oportuna recibida de fuentes clave; f) relación de comunicación organizacional; g) resultados organizacionales; h) canales de comunicación; i) información de trasfondo sociodemográfico, que hace referencia a los datos personales relacionados con el participante y la empresa. También se utilizará una encuesta y una entrevista semi-estructurada diseñada por los investigadores.

Para medir el engagement se hará uso de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work engagement Scale (UWES), elaborada por Schaufeli y Bakker (2003) para medir el engagement. Esta escala permite evaluar el estado afectivo motivacional positivo que se encuentra relacionado con el bienestar laboral. Dicha escala contiene tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Al igual que en la medición de la comunicación organizacional, para el engagement también se utilizará una entrevista semi-estructurada diseñada por los investigadores.

La escala presenta nueve (9) afirmaciones que hacen representación de algunas manifestaciones de las subescalas que son el vigor, absorción y dedicación. La escala tipo Likert cuenta con seis puntos, en un rango de 0 (nunca) a 6 (siempre) para ser contestada según la frecuencia de ocurrencia de estas dimensiones. Algunos de los ítems de la subescala de vigor son: En el trabajo me siento lleno de energía, me siento fuerte y vigoroso; cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.

Una vez obtenidos de los resultados, se llevarán a cabo espacios de psicoeducación en las Instituciones participantes, donde se fomentarán prácticas y estrategias en pro de la comunicación organizacional y el engagement Cabe mencionar que se realizará una prueba



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

piloto. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información los mismos serán llevados a Microsoft Excel y posteriormente para el análisis de los datos se hará uso del SPSS v 20.

Procedimientos para garantizar aspectos éticos en las investigaciones con sujetos humanos.

La investigación estará respaldada por lo estipulado en la ley 1090 de 2006, por lo que se hará uso del consentimiento informado y se velará por la confidencialidad de los datos

Plan de análisis de los resultados.

Para poder establecer la correlación entre las diferentes variables establecidas como parámetros de medición de las tres categorías observadas, síndrome de burnout, engagement y cultura organizacional se plantea el análisis correlacional, de esta manera se podrán obtener la relación entre la cultura organizacional con el engagement y el síndrome de burnout. Para establecer la direccionalidad se establecerá una regresión por cuanto se establecerá una relación multivariable.

Programas a utilizar para el análisis de los datos.

Se elaborará una matriz de datos por medio del software estadístico SPSS versión 23. Se realizará un análisis descriptivo univariado, bivariado e inferencial con todas las variables. En el caso de las variables cualitativas se calculan frecuencias absolutas y porcentajes; para

las variables cuantitativas se incluyen medidas de tendencia central como: media, mediana, desviación estándar, valores mínimos y máximos. Se realizará el análisis correlacional de las variables cualitativas y cuantitativas con cada dimensión del síndrome, clasificadas como estadísticamente significativas con un valor de $p < 0,05$.

Resultados obtenidos en la ciudad de Villavicencio.

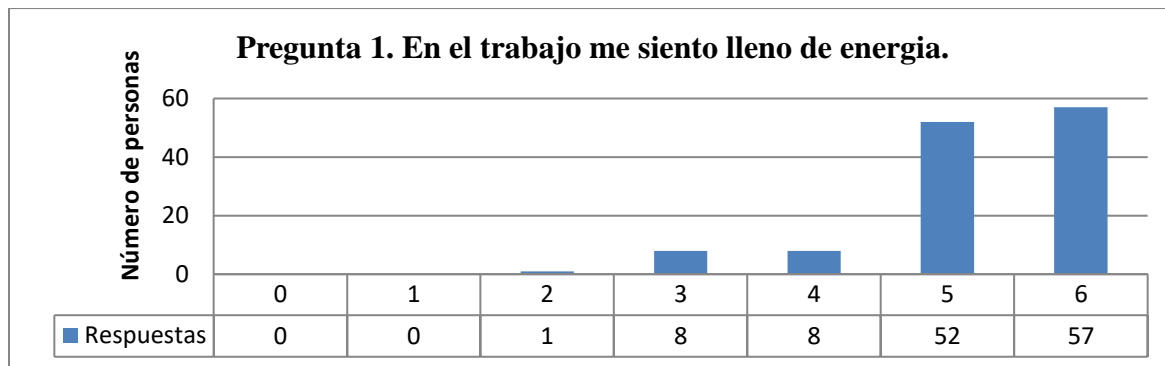


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

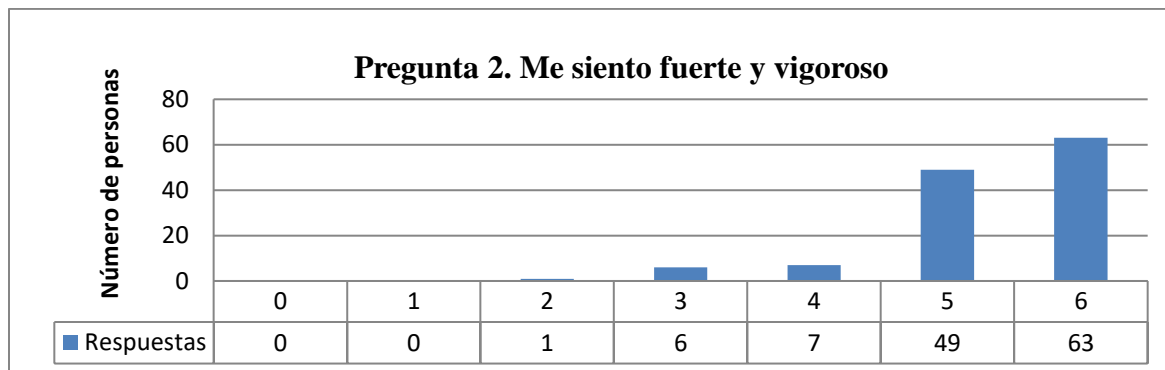
Análisis de datos. Encuesta sobre engagement y síndrome de burnout: estudio en personal asistencial de algunas instituciones de salud de Colombia (Institución 8. Clínica Meta-Villavicencio)

Inventario de engagement UWES

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al año	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6



En la pregunta 1, la respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas es la numero 5 y 6 con el 41,2% y 45,2% respectivamente. Es decir, 52 personas respondieron que algunas veces a la semana y 57 seleccionaron que todos los días se sientes llenos de energía en el trabajo.



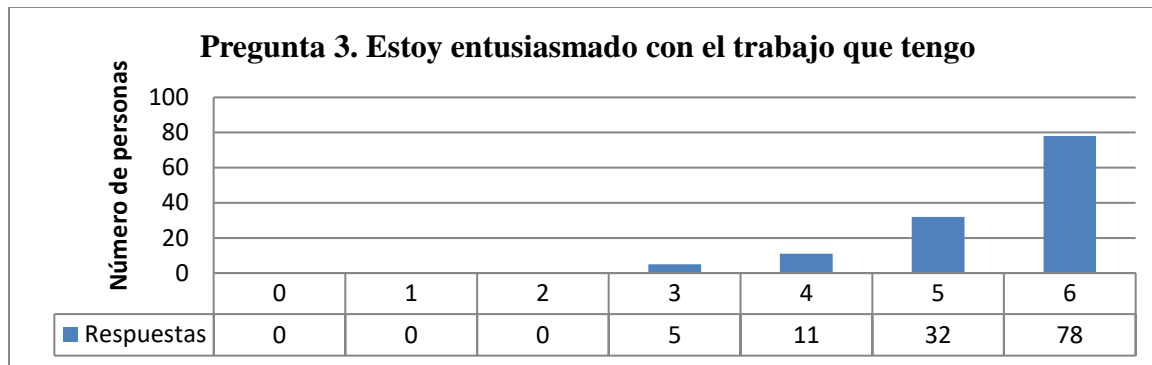


6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables

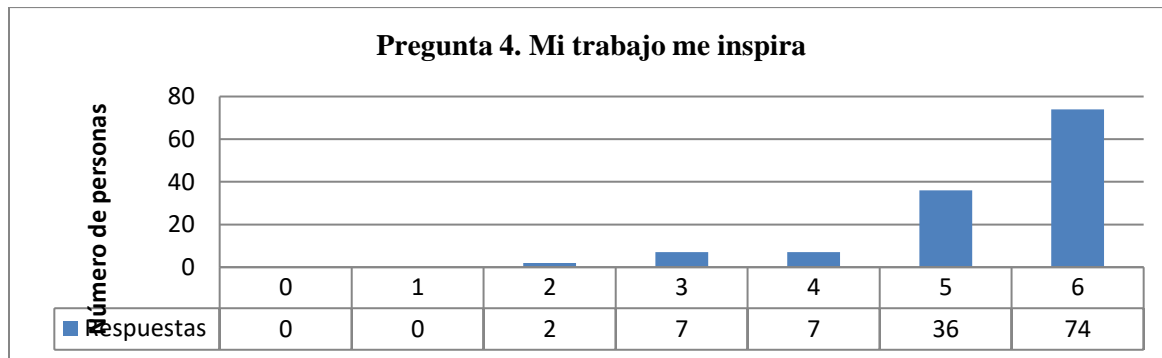


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En la pregunta 2, la respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas es la numero 5 y 6 con el 38,8% y 50% respectivamente. Es decir, 49 personas respondieron que algunas veces a la semana y 63 seleccionaron que todos los días se sienten fuertes y vigorosos. Únicamente 1 personas selecciono que una vez a la semana.



En la pregunta 3, la respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas es la numero 5 y 6 con el 25,4% y 61,9% respectivamente. Es decir, 32 personas respondieron que algunas veces a la semana y 78 seleccionaron que todos los días están entusiasmados con el trabajo que tienen. Únicamente 5 personas seleccionaron que pocas veces al mes.



En la pregunta 4, la respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas es la numero 5 y 6 con el 28,5% y 58,7% respectivamente. Es decir, 36 personas respondieron que algunas veces a la semana y 74 seleccionaron que todos los días su trabajo los inspira. Únicamente 2 personas seleccionaron que una vez al mes.



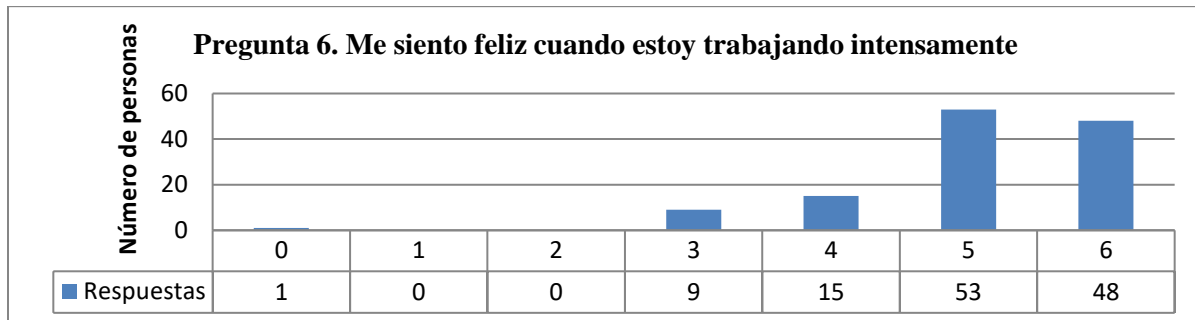
6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



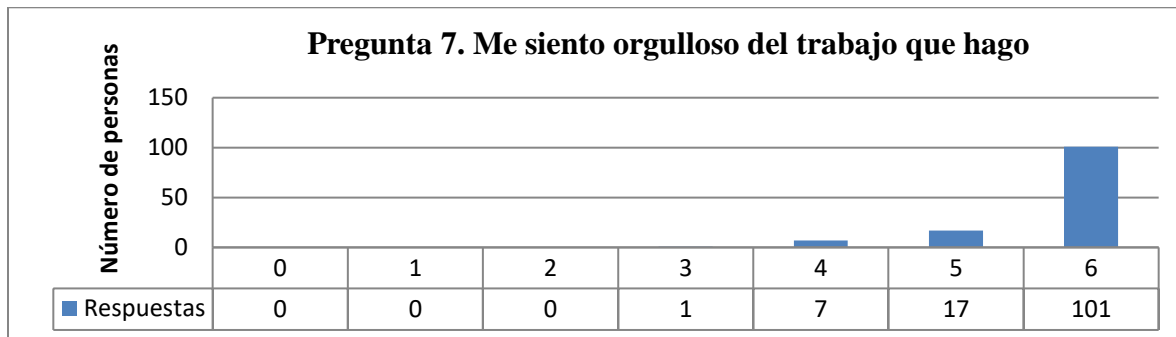
Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



En la pregunta 5, la respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas es la numero 5 y 6 con el 37,3% y 46,03% respectivamente. Es decir, 47 personas respondieron que algunas veces a la semana y 58 seleccionaron que todos los días se levantan por las mañana con ganas de ir a trabajar. Únicamente 1 personas selecciono que una vez al mes.



En la pregunta 6, la respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas es la numero 5 y 6 con el 42,06% y 38,09% respectivamente. Es decir, 53 personas respondieron que algunas veces a la semana y 48 seleccionaron que todos los días se sienten felices cuando trabajan intensamente. Únicamente 1 personas selecciono que nunca.



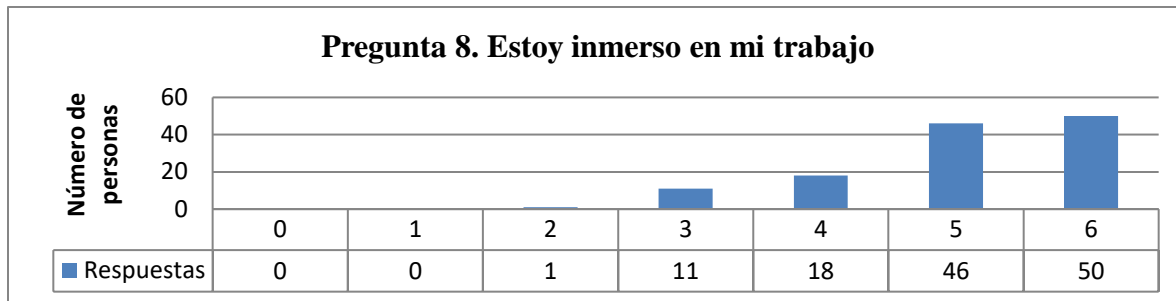


**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**

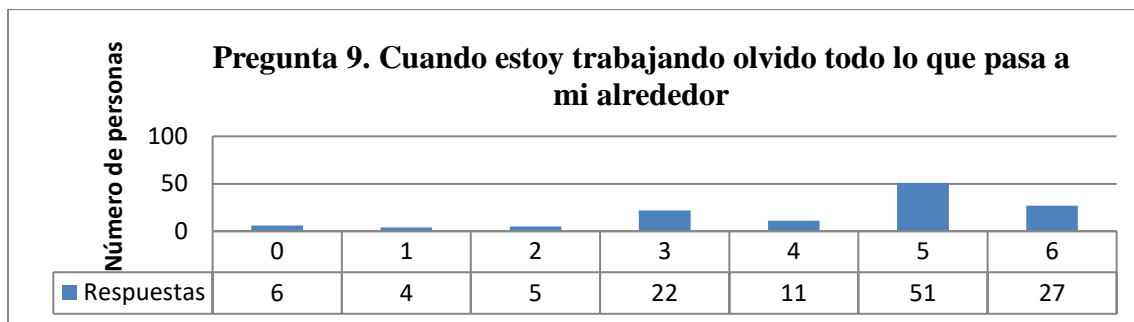


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En la pregunta 7, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 6 con el 80,15%. Es decir 101 personas respondieron que todos los días se sienten orgullosos del trabajo que hacen. Únicamente 1 personas selecciono que pocas veces al mes.



En la pregunta 8, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 36,5% y 39,6% respectivamente. Es decir, 46 personas respondieron que algunas veces a la semana y 50 personas seleccionaron que todos los días están inmersos en el trabajo. Únicamente 1 personas seleccionó una vez al mes.



En la pregunta 9, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 5 con el 40,4%. Es decir, 51 personas seleccionaron que algunas veces a la semana cuando están trabajando olvidan todo lo que pasa a su alrededor. 22 personas dicen que pocas veces al año, y 6 comentan que nunca.

La conclusión final de la encuesta (UWES): Las personas entrevistadas tienen un alto nivel de compromiso les gusta lo que hacen y se sienten motivados, sus respuestas fueron muy satisfactorias. En el conjunto de las nueve preguntas hechas, siempre hubo un porcentaje muy

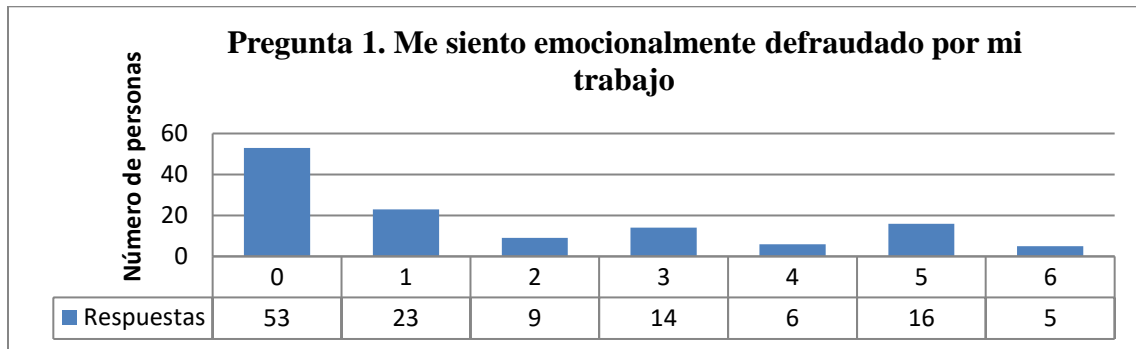


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

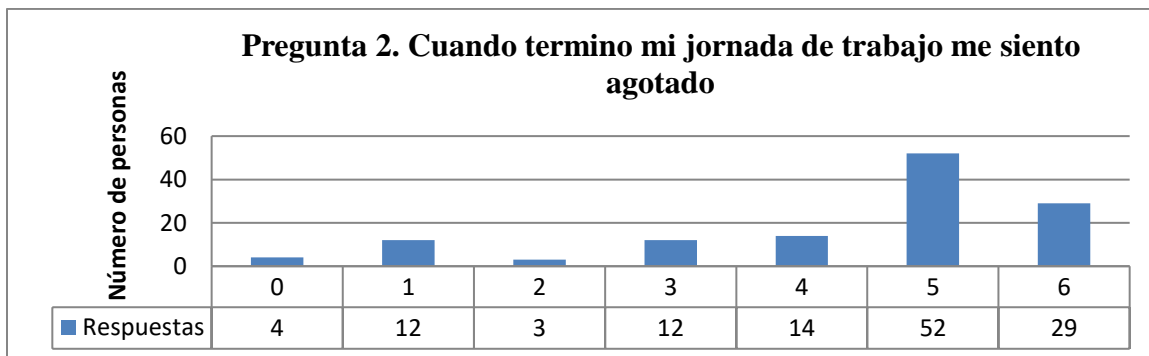
elevado en la escala entre el 5 y el 6, esto nos ayuda a comprender que el personal de la clínica del Meta en Villavicencio tiene un muy buen nivel de Engagement.

Inventario de burnout de Maslach (MBI-HSS)

Nunca	Pocas veces al año	Una vez al año	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
0	1	2	3	4	5	6



En la pregunta 1, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 0 con el 46,06%. Es decir, 53 personas respondieron que nunca se sienten emocionalmente defraudados por su trabajo. 16 personas respondieron que algunas veces a la semana y solamente el 3,9% (5 personas) seleccionaron todos los días.



En la pregunta 2, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 5 con el 41,26%. Es decir, 52 personas respondieron que algunas veces a la semana después de terminar su jornada de trabajo se sienten agotadas. Además 29 personas (23,01%) seleccionaron

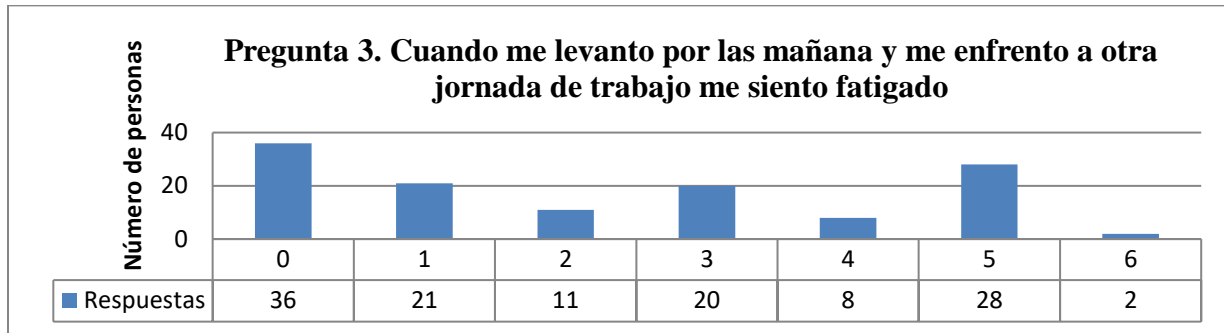


6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables

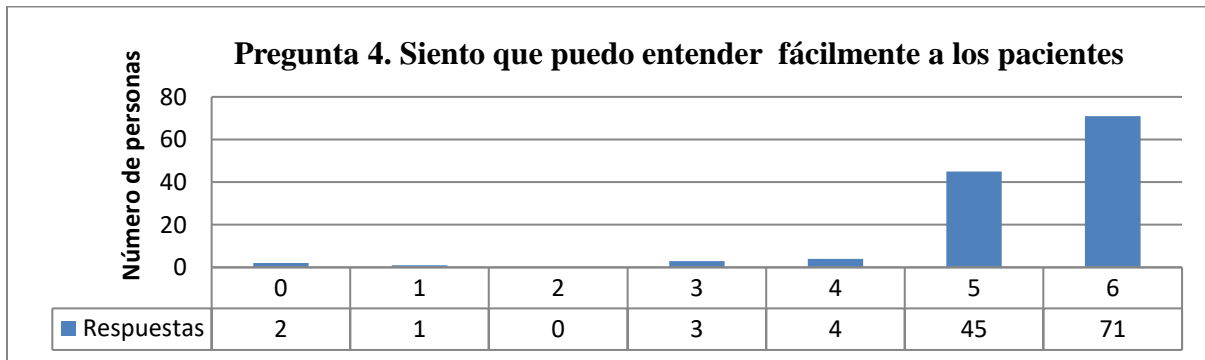


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

que todos los días. Estos resultados permiten identificar que más del 50% del personal asistencial termina agotado al finalizar su jornada laboral.

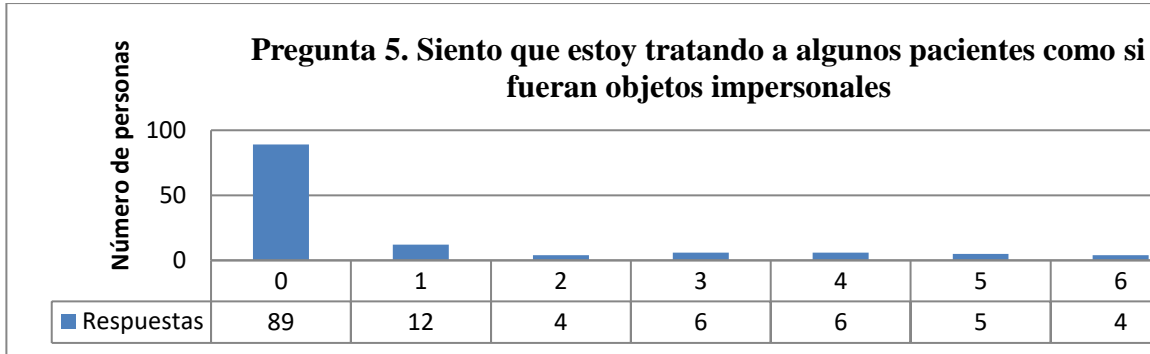


En la pregunta 3, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 0 con el 28,57%. Es decir, 36 personas respondieron que nunca se sienten fatigados en la mañana al enfrentar otra jornada laboral. Pero por el contrario (22,2%) 28 personas respondieron que algunas veces a la semana.

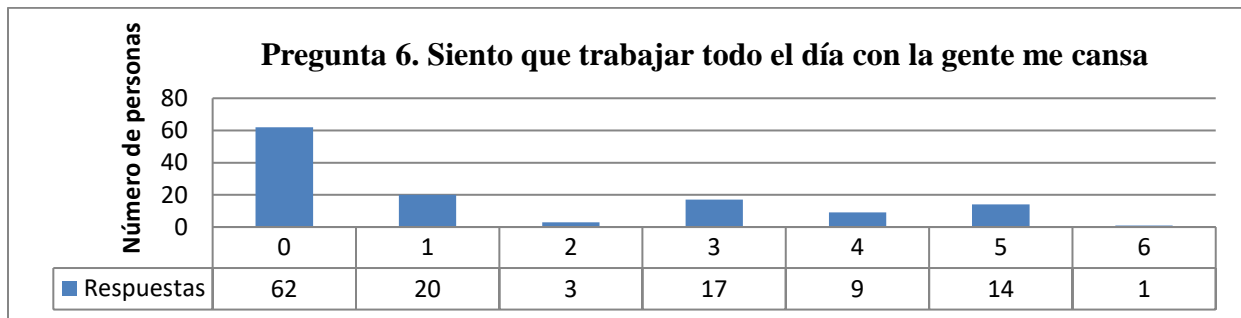


En la pregunta 4, las respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 35,7% y 56,3% respectivamente. Es decir, 45 personas respondieron que algunas veces a la semana y 71 personas seleccionaron que todos los días entienden fácilmente a los pacientes. Únicamente 2 personas seleccionaron que nunca.

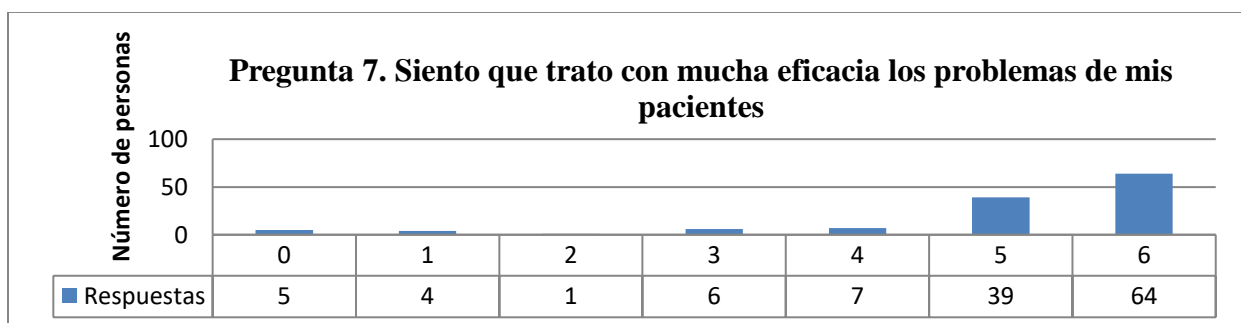
Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



En la pregunta 5, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 0 con el 70,63%. Es decir, 89 personas respondieron que nunca tratan a sus pacientes como objetos impersonales. Únicamente 4 personas respondieron que todos los días.



En la pregunta 6, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 0 con el 49,2%. Es decir 62 personas respondieron que nunca se cansan al trabajar todo el día con gente. 14 personas (11,1%) respondieron que algunas veces a la semana y solamente 1 personas selecciono todos los días.



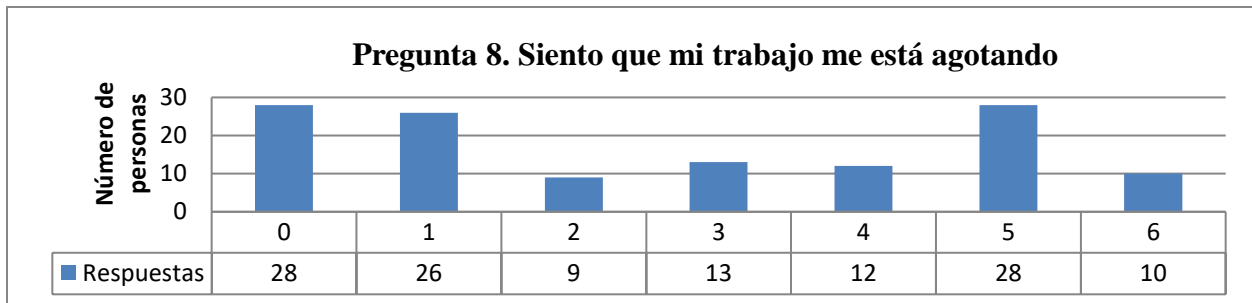


**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**

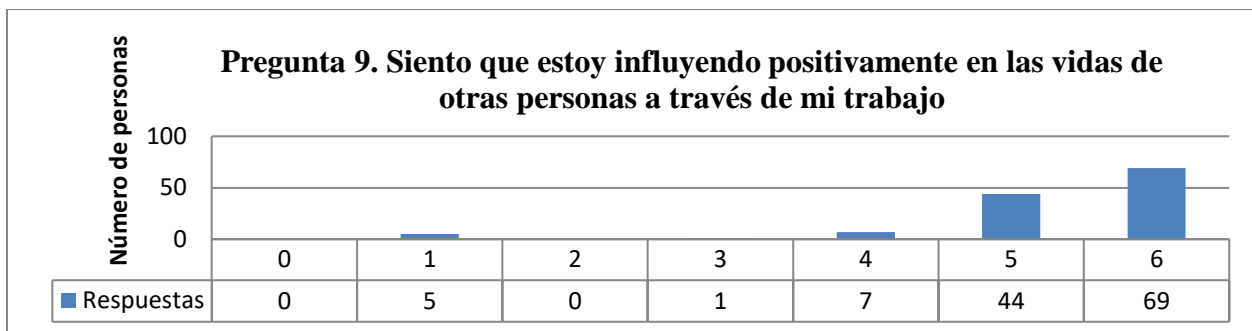


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

En la pregunta 7, las respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 30,9% y 50,8% respectivamente. Es decir, 39 personas respondieron que algunas veces a la semana y 64 personas seleccionaron que todos los días tratan con mucha eficacia los problemas de los pacientes. Únicamente 5 personas respondieron que nunca.



En la pregunta 8 existe un empate en dos respuestas, 28 personas (22,2%) respondieron que nunca sienten que el trabajo los agota, pero por el contrario 28 personas seleccionaron que algunas veces a la semana. Esta pregunta arroja un índice similar de las personas que se sienten agotadas y las que no.



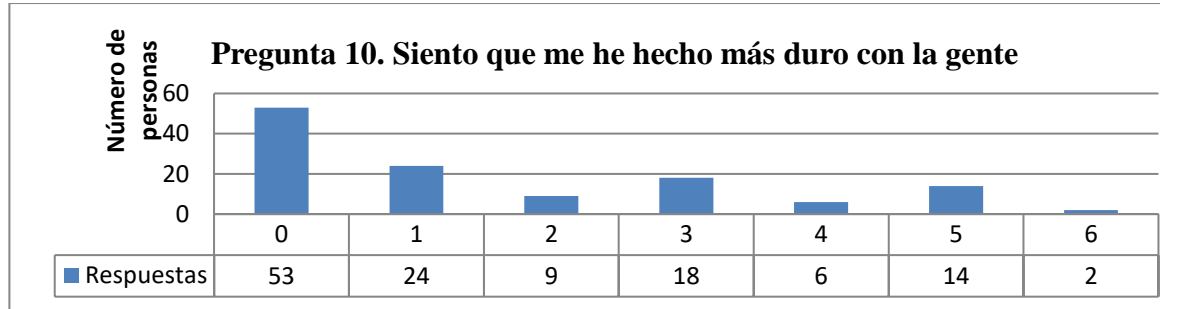
En la pregunta 9, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 34,9% y 54,8% respectivamente. Es decir, 44 personas respondieron que Algunas veces a la semana y 69 personas seleccionaron que todos los días influyen positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo. Solamente 5 personas respondieron que pocas veces al año.



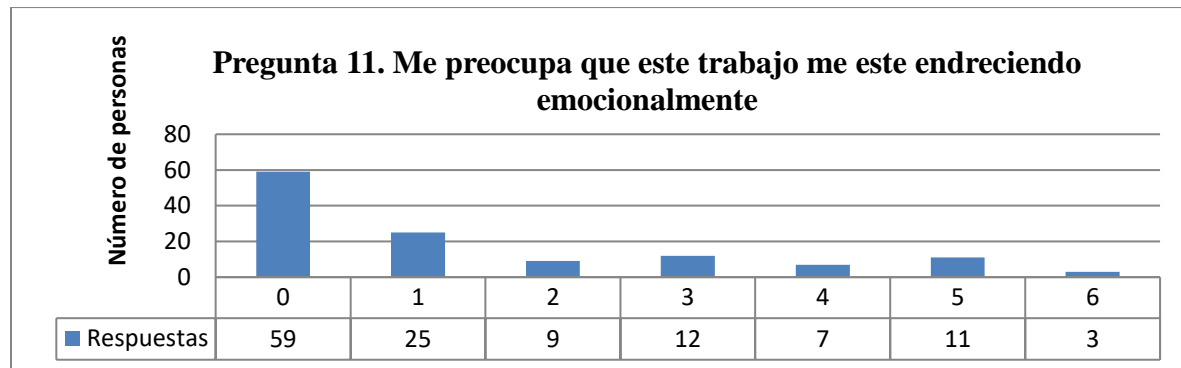
6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



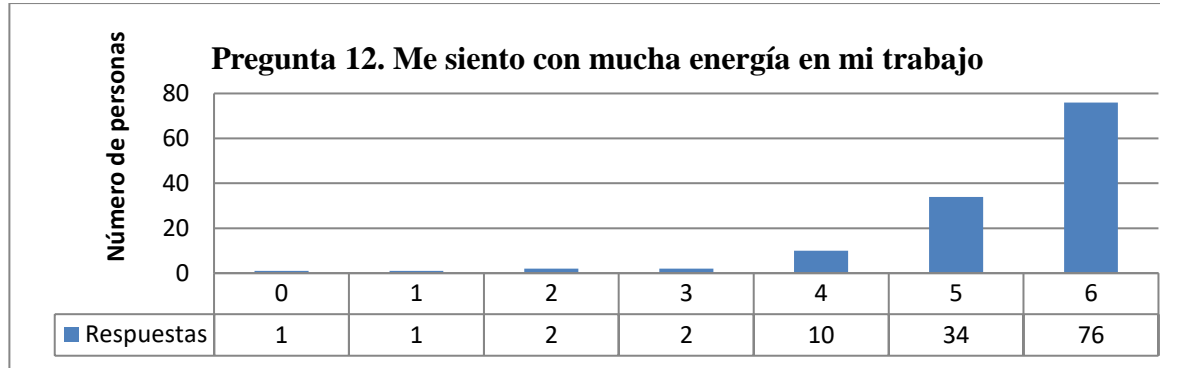
En la pregunta 10, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 1 con el 42,06% y 19,04% respectivamente. Es decir, 53 personas respondieron que Nunca y 24 personas seleccionaron que pocas veces al año sienten que se han hecho más duras con la gente. Solamente 2 personas respondieron que todos los días.



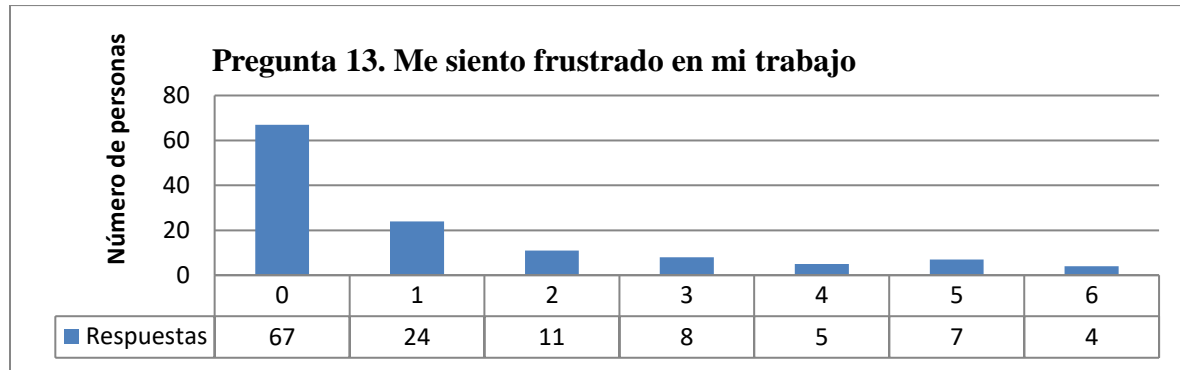
En la pregunta 11, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 1 con el 46,82% y 19,84% respectivamente. Es decir, 59 personas respondieron que Nunca y 25 personas seleccionaron pocas veces al año se preocupan por que el trabajo las este endureciendo emocionalmente. Solamente 3 personas respondieron que todos los días.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



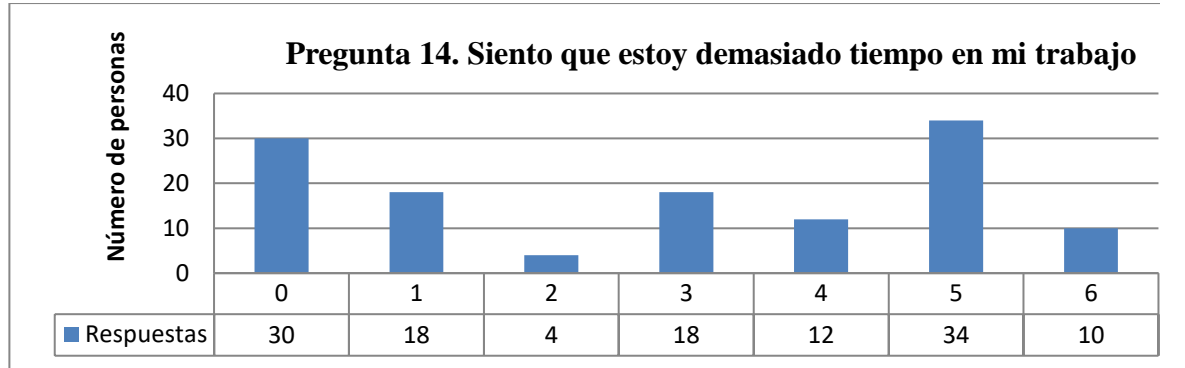
En la pregunta 12, las respuesta más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 26,98% y 60,31% respectivamente. Es decir, 34 personas respondieron que Algunas veces a la semana y 76 personas seleccionaron que todos los días se sienten con mucha energía en el trabajo. Tan solo 2 personas sienten que nunca y algunas veces al año.



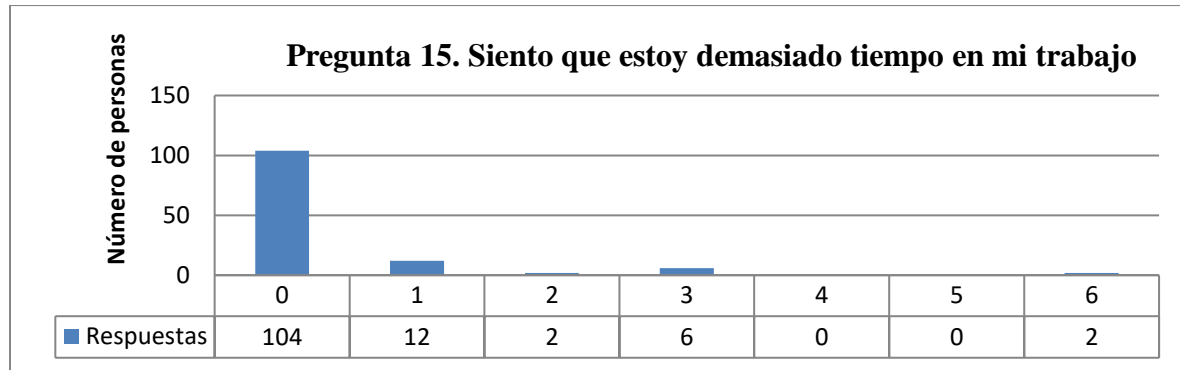
En la pregunta 13 , las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 1 con el 53,17 % y 19,04% respectivamente. Es decir, 67 personas respondieron que Nunca y 24 personas seleccionaron pocas veces al año se frustran en su trabajo. Solamente 4 personas respondieron que todos los días.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



En la pregunta 14 , las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 5 con el 23,80% y 26,98% respectivamente. Es decir, 30 personas respondieron que Nunca y 34 personas seleccionaron algunas veces a la semana sienten que están demasiado tiempo en el trabajo. Solamente 4 personas respondieron que una vez al mes.



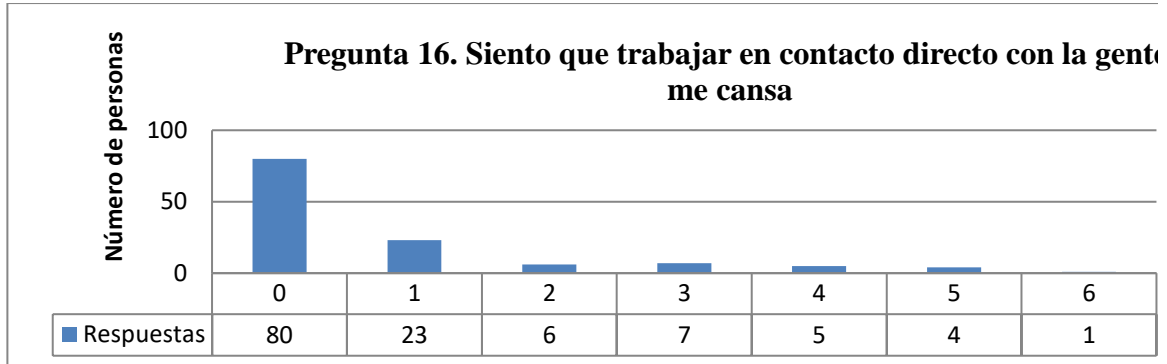
En la pregunta 15 , las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 1 con el 82,53% y 9,52% respectivamente. Es decir, 134 personas respondieron que Nunca y 34 personas seleccionaron pocas veces al año sienten que están demasiado tiempo en el trabajo. Ninguno de ellos sienten dicha sensación una vez a la semana ni algunas veces a la semana.



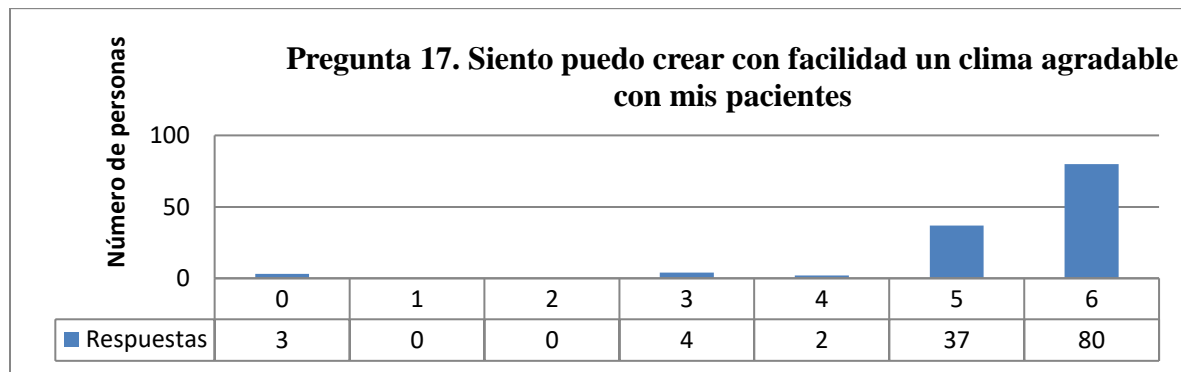
6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



En la pregunta 16, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 1 con el 63,49% y 18,25% respectivamente. Es decir, 80 personas respondieron que Nunca y 23 personas seleccionaron pocas veces al año sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa. Solamente 1 persona respondió que todos los días.



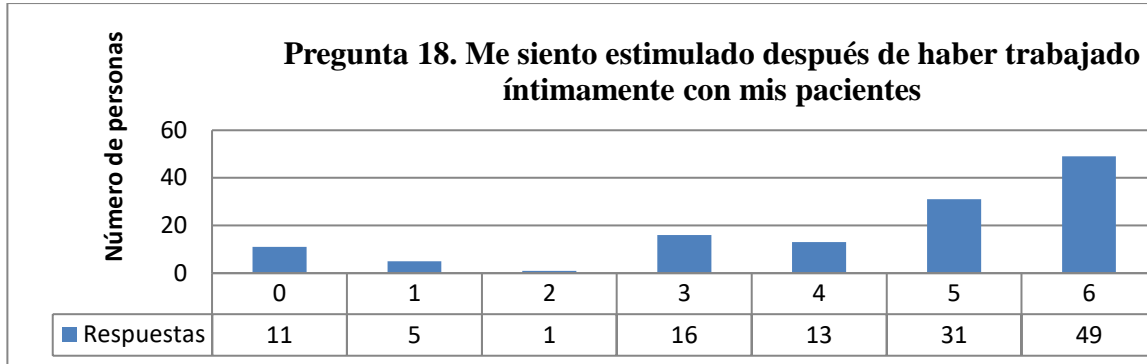
En la pregunta 17, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 29,36% y 63,49% respectivamente. Es decir, 37 personas respondieron que Algunas veces a la semana y 80 personas seleccionaron que todos los días sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con sus pacientes. Ninguna persona respondió pocas veces al año ni pocas veces al mes.



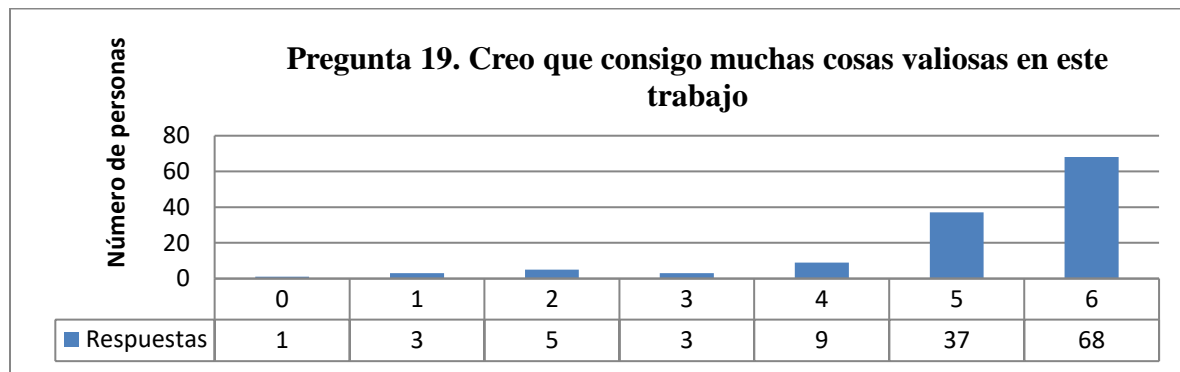
6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



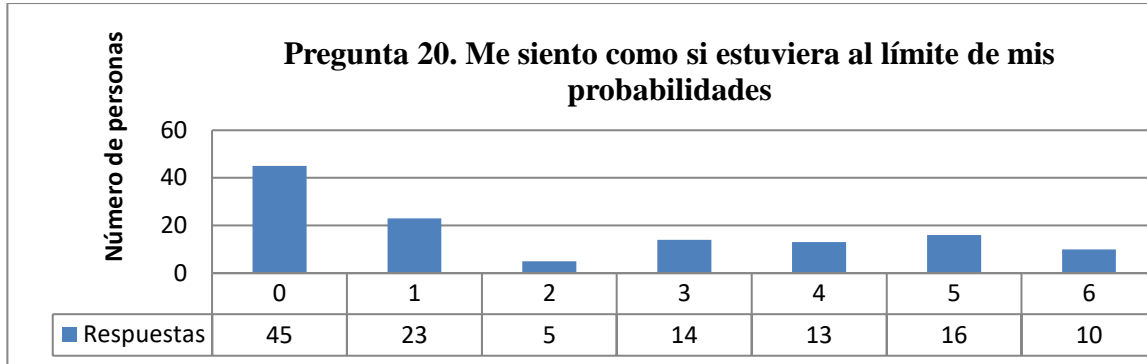
En la pregunta 18, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 24,60% y 38,88% respectivamente. Es decir, 31 personas respondieron que Algunas veces a la semana y 49 personas seleccionaron que todos los días se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con sus pacientes. solamente una persona respondió que una vez al mes.



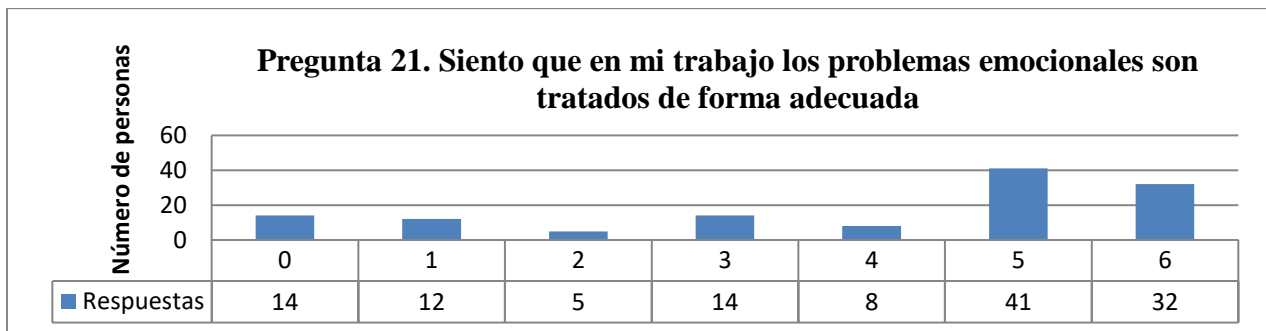
En la pregunta 19, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 29,36% y 53,96% respectivamente. Es decir, 37 personas respondieron que Algunas veces a la semana y 68 personas seleccionaron que todos los días creen que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo. solamente una persona respondió nunca.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



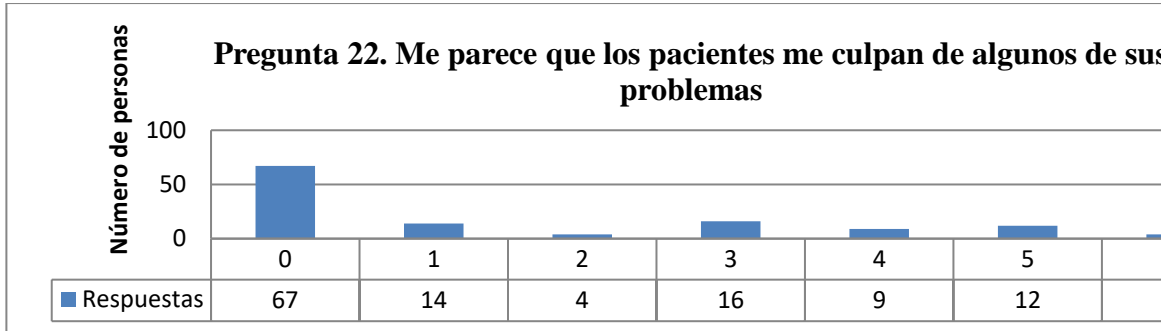
En la pregunta 20, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 0 y 1 con el 35,71% y 18,25% respectivamente. Es decir, 45 personas respondieron que Nunca y 23 personas seleccionaron pocas veces al año sienten como si estuvieran al límite de sus probabilidades. Solamente 5 personas respondieron que una vez al mes.



En la pregunta 21, las respuestas más seleccionadas por las personas entrevistadas son la número 5 y 6 con el 32,5% y 25,3% respectivamente. Es decir, 41 personas respondieron que Algunas veces a la semana y 32 seleccionaron que todos los días tratan los problemas emocionales de forma adecuada en el trabajo. 12 dicen que pocas veces al año y 14 seleccionaron que nunca.



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019



En la pregunta 22, la respuesta más seleccionada por las personas entrevistadas es la número 0 con el 53,1%. Es decir 67 personas respondieron que nunca sienten que los pacientes lo culpen de algunos de sus problemas. Por el contrario 12 personas seleccionaron que algunas veces a la semana y 4 personas todos los días.

Bibliografía

- Acción RSE. (Julio de 2007). Guía para la empresa ambientalmente sustentable. Santiago de Chile, Chile: Acción RSE.
- Acción RSE. (Enero de 2011). Responsabilidad Social Empresarial: Gobernanza, medición y control de gestión. Santiago, Chile: Acción RSE: Empresas por un desarrollo sustentable.
- Alonso, R. (12 de Julio de 2013). La Responsabilidad Social Corporativa de las compañías telefónicas de España. León, España: Universidad de León.
- Añez, C., & Bonomie, M. E. (2010). Responsabilidad Social Empresarial: Estrategia de competitividad en el marco de la globalización. *Formación Gerencial*. Año 9 - No.1, 144-168.
- Aranda, M. (2004). ESTRATEGIAS GENÉRICAS COMPETITIVAS.
- Ariza, D., Gómez, M., & León, E. (2008). Surgimiento, evolución y expansión de la Responsabilidad Social Empresarial: Una propuesta de comprensión crítica. En *Libro de Memorias de VII Simposio Nacional de Investigación Contable y Docencia* (págs. 191-212).



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

- Austin, J. (2007). *La nueva ruta: alianzas sociales estratégicas*. Santa Fe de Bogotá: Harvard Business Review. Edición Especial.
- Ayala García, J. (2014). *La salud en Colombia: más cobertura pero menos acceso*. Banco de la República. Cartagena: Centro de estudios económicos regionales.
- Banco Mundial. (2006). *La aplicación de la política de gobernanza corporativa*. Lima.
- Caballero-Urbe, C. V. (2012). La crisis del sector salud. *Salud Uninorte*, 28(2), 1-4.
- Cancino, C., & Morales, M. (Diciembre de 2008). *Responsabilidad Social Empresarial*. Chile: Documentos Docentes del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- Carbal, A. (2009). *Responsabilidad social empresarial y contabilidad: Apuntes críticos*. Cartagena: Universidad Libre Sede Cartagena.
- Centro de ética y ciudadanía corporativa de CEDICE. (2005). *Conceptos básicos e indicadores de Responsabilidad Social Empresarial: Manual de apoyo para periodistas*. Caracas, Venezuela: Instituto Ethos y Centro de Divulgación del Conocimiento Económico (CEDICE).
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad Social de las empresas de la Union Europea*. Bruselas.
- De La Cuesta, M., & Valor, C. (Enero de 2003). *Responsabilidad social de la empresa. Concepto, medición y desarrollo en España*.
- Debray, R. (2001). *Introducción a la mediología* (1a. en castellano ed.). (P. U. París, Ed., & N. P. Valls, Trad.) Barcelona, Cataluña, España: Paidós, Ibérica.
- Espinosa, C., Hernandez, F., & Lope, L. (Julio de 2013). *Responsabilidad Social y competitividad en las empresas. Contribuciones a la economía*.
- Ferruz, L., Marco, I., & Muñoz, F. (2009). *Fondos de inversión éticos, ecológicos y socialmente responsables en Europa (1999-2007)*. *Aposta. Revista de ciencias sociales*, 1-28.
- Gómez-Villegas, M., & Quintanilla, D. (2012). *Los informes de responsabilidad social empresarial: su evolución y tendencias en el contexto internacional y colombiano*. *Cuaderno Contable*, 121-158.
- Hernández, R. (6-7 de mayo de 2004). *Marco teórico-conceptual de la competitividad*. CEPAL.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

- Leroi-Gourhan, A. (1971). *El Gesto y la Palabra* (1a. en castellano ed.). (U. C. Venezuela, Ed., & F. c. D., Trad.) Caracas, Venezuela: Ediciones de la Biblioteca.
- Moragás Spá, M. (1985). *periodismo.uchile.cl*. Recuperado el 4 de abril de 2018, de <http://www.periodismo.uchile.cl/talleres/teoriacomunicacion/archivos/lasswell.pdf>
- Morales, M. A., & Pech, J. L. (2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos. *Contaduría y administración No. 197*, 47-63.
- Paricio, J., & Sempere, J. (2004). Cuestionario de Organización Industrial: Curso Académico.
- Porter, M. (1987). From Competitive Advantage to Corporate Strategy. *Harvard Business Review*.
- Porter, M., & Kramer, M. (2002). Competitive Advantage of Corporate Philanthropy. *Harvard Business Review*, 56-68.
- Porter, M., & Kramer, M. (2006). Strategy & Society: The The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility. *Harvard Business Review*, 78-92.
- Raufflet, E. (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: Una perspectiva histórica y conceptual. *Cuaderno de Administración No. 43 - Universidad del Valle*, 23-32.
- Restrepo, R. (2009). *Responsabilidad Social: Nueva teoría - Nuevas prácticas*. Bogotá D.C., Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas Y Certificación - ICONTEC.
- Reyno, M. (Septiembre de 2006). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como ventaja competitiva. Universidad Técnica Federico santa María.
- Rojas, P., & Sepúlveda, S. (1999). Competitividad de la agricultura: cadenas agroalimentarias y el impacto del factor localización espacial. *¿Qué es la competitividad?* IICA.
- Vargas, J. (Diciembre de 2006). Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Vilanova, M. (2009). Competitividad responsable: Explorando la relación entre RSE y competitividad. Barcelona, Sant Cugat del Vallès: Instituto de innovación social de ESADE.
- Villafán, K., & Ayala, D. (2014). Responsabilidad social de las empresas agrícolas y agroindustriales aguacateras de Uruapan, Michoacán, y sus implicaciones en la competitividad. *Contaduría y Administración No. 59*, 223-251.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
**2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y
Contables**



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Vives, A., & Peinado-Vara, E. (Mayo de 2011). La Responsabilidad Social de la empresa en America Latina. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Vives, A., Leguizamón, F. A., Guzmán, J., González, C. J., Ickis, J. C., Hernández Salazar, M., y otros. (Noviembre de 2007). El argumento empresarial de RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Washington D.C.: INCAE.