

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

EL ENGAGEMENT Y EL SECTOR DE LA SALUD EN COLOMBIA FRENTE AL
COVID-19, VISTO DESDE UN ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL

ANGIE PAOLA JIMÉNEZ ALBARRACÍN

EDMA JUANITA RAMIREZ FERNANDEZ

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ D.C.

2020

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

EL ENGAGEMENT Y EL SECTOR DE LA SALUD EN COLOMBIA FRENTE AL
COVID-19, VISTO DESDE UN ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL

ANGIE PAOLA JIMÉNEZ ALBARRACÍN

EDMA JUANITA RAMIREZ FERNANDEZ

ASESOR: JUAN CARLOS CARVAJAL

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ D.C.

2020



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Resumen | 4 |
| Introducción | 5 |
| EL ENGAGEMENT | 7 |
| Factores que influyen en la generación de engagement. | 8 |
| Estrategias de afrontamiento | 8 |
| Recursos del engagement | 8 |
| Capital psicológico | 10 |
| Autoeficacia y agenciación humana: | 10 |
| Optimismo | 12 |
| Esperanza | 13 |
| Resiliencia | 13 |
| Organizaciones saludables. | 14 |
| Beneficios y consecuencias del engagement | 14 |
| Bienestar laboral | 14 |
| Modelo Perma | 15 |
| Oportunidad para el uso de habilidades | 16 |
| Reducción de rotación de personal y absentismo | 16 |
| Panorama | 17 |
| Alternativas | 19 |
| Herramientas desde la autoeficacia | 19 |
| Herramientas desde la gestión de Recursos Humanos | 21 |
| Limitación | 22 |
| Conclusiones | 23 |
| Referencias | 25 |

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Resumen

El presente artículo busca explicar la importancia que tiene el engagement en las organizaciones y más aún en el sector de la salud en Colombia, que en estos últimos tiempos se ha visto afectado por la crisis que se presenta a nivel mundial con el COVID - 19. Se debe hacer claridad en los problemas del personal médico que se vienen presentando hace mucho tiempo, sin embargo, gracias al fenómeno de la pandemia han incrementado y evidenciado en gran manera. Es a través de los diversos aspectos del engagement, que se plantea una propuesta como alternativa al panorama actual del sector de la salud, ya que si se implementa en las diferentes instituciones del sector se evitaría muchas situaciones adversas que hoy en día viven los colaboradores, como el trabajador quemado (burnout). Aspectos como estrategias de afrontamiento, autoeficacia, desde el Enfoque Cognitivo Conductual y la Psicología Positiva juegan un papel fundamental en lo que comprende el bienestar laboral y se manifiestan cada vez como una necesidad por parte de los trabajadores.

Palabras clave: Engagement; Burnout; Organizaciones saludables; Capital psicológico; Human agency; Bienestar laboral; Autoeficacia; Sector salud; COVID-19; Personal médico; Psicología positiva; Enfoque cognitivo-conductual.

Abstract

This article pretends to explain the Engagement's importance within companies, even more in the health area in Colombia, which in recent times has been affected by the current worldwide crisis with COVID-19. It is necessary to make clarity on the problems of medical personnel presented for a long time, however, due the pandemic's phenomenon, these have increased and have been greatly evidenced. It is through various Engagement aspects, that it is made a proposal as an alternative to the current panorama on the area, because if it is implemented in the different institutions of the sector, this last one would avoid many adverse situations that collaborators experience until today like the burned worker (burnout syndrome). Aspects such as coping strategies, self-efficacy from Cognitive Behavioral Approach and Positive Psychology play an important role in the work-well being and each time it is shown as a need by workers.

Keywords: Engagement; Burnout; Healthy companies; Psychological resources; Human Agency; Work-well being; Self efficacy; Health area; Covid-19, Medical personnel; Positive psychology; Cognitive Behavioral Approach

Introducción

El presente artículo tiene como finalidad resaltar la situación que enfrenta el sector salud, específicamente, el trabajo del personal médico en su labor diaria, reconociendo los obstáculos que enfrentan y sus secuelas, se toma como referente la crisis que atraviesan los profesionales del área para atender los casos de Covid-19 en el país y se busca relacionarlo con el engagement en las organizaciones. Este documento se realiza a partir de una revisión sistemática de información, apoyado en investigaciones previas que ejemplifican las ventajas del engagement y cómo se pueden introducir condiciones que garanticen bienestar laboral y se disminuya la probabilidad de trabajadores quemados por condiciones que causen estrés.

En todo el mundo el cuerpo médico se enfrenta al fenómeno de la pandemia del Coronavirus, sin embargo, nos enfocamos puntualmente en Colombia. La primera transmisión a humanos se dio en Wuhan, China. Desde entonces, el virus se ha propagado principalmente a través del contacto de persona a persona. Los coronavirus son un grupo de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos, la nueva cepa de coronavirus se llama coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2). El virus causa la enfermedad por coronavirus 19 (COVID-19). (Kandola, 2020)

Con este artículo se busca poner en evidencia la situación que enfrenta el cuerpo médico, en un sistema tan fundamental que asegura el derecho a la salud como se evidencia en el siguiente artículo de la Constitución política de Colombia:

Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. (Constitución política de Colombia, 1991)

Derecho que no es una mercancía o un objeto, por lo cual requiere entidades, directivos y profesionales interesados, comprometidos y obligados a conservarlo; sistema que ya cuenta con inconsistencias. Esto hace que se dificulte el ejercicio del personal médico, que deja de contar con las condiciones óptimas para prestar un servicio de calidad, en esta situación actual su agotamiento y miedo se refleja en las adversidades que encuentran para la

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

atención del Covid-19, ya que no disponen de los insumos de protección necesarios, tienen inconvenientes con sus salarios y turnos con horarios excesivos.

El análisis de este fenómeno se hará por medio del enfoque cognitivo conductual el cual comprende la manera en que los comportamientos se aprenden, esto con relación a las cogniciones (ideas, pensamientos y creencias), es decir integra factores externos e internos del sujeto, conductual y cognitivo (Batlle Vila, s.f) y la psicología organizacional positiva o POP, este es un enfoque centrado en el estudio del funcionamiento óptimo de las personas en el contexto laboral, esta busca comprender los recursos y competencias humanas como objetivos por desarrollar, y así elevar la calidad de vida, bienestar y satisfacción de los colaboradores, esto desemboca en un ciclo, en el cual el entorno positivo trae consigo beneficios para todos los que participan, organización, colaboradores y quienes disfrutan del bien o servicio, lo que genera un impacto y avance (Álvares, 2013).

Para finalizar, este documento se estructura de la siguiente manera, inicialmente el lector se encontrará con la definición del engagement, los factores que lo desencadenan y sus consecuencias; continuará con la descripción de la problemática y concluirá con las alternativas generadas como resultado de la investigación.

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

EL ENGAGEMENT

El engagement cuenta con muchas definiciones, sin embargo, esta fue considerada la más pertinente, “estado psicológico positivo caracterizado por altos niveles de energía y vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo, así como total absorción y concentración en la actividad laboral”. (Salanova, Marisa 2004), de manera que crea una ventaja en las organizaciones ya que influyen la proactividad, iniciativa, trabajo en equipo y responsabilidad de los mismos colaboradores, a su vez, con cambios como la satisfacción del cliente, la efectividad, la motivación del personal, el empoderamiento, planificación y crecimiento.

El engagement se compone principalmente por:

El vigor que se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, el deseo de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando, incluso cuando aparecen dificultades en el camino. La dimensión de Dedicación denota la alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Por último, la absorción ocurre cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, mientras se experimenta que el tiempo se pasa volando, y se tienen dificultades para desconectar de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas (Marisa Salanova Soria, 2004)

Lo anteriormente mencionado se convierte en todo lo opuesto al burnout, esto se explica ya que el engagement nace como una forma de prevenir y atacar al denominado trabajador quemado, desde la psicología positiva.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional. (Gil-Monte, 2003)

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Factores que influyen en la generación de engagement.

Estrategias de afrontamiento

En el contexto laboral los colaboradores se enfrentan a muchas variables que pueden causar algún malestar. Los recursos cognitivos y conductuales que utiliza una persona frente a situaciones estresantes es lo que se conoce como afrontamiento (en inglés: coping). (Lazarus y Folkman,1986), lo definen como “los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas” (p. 350). Con base en ello, afirman la existencia de tres tipos de afrontamiento: Afrontamiento cognitivo: permite significar el suceso y hacerlo menos desagradable; Afrontamiento Conductual: basado en conductas confrontativas de la realidad para manejar las consecuencias; Afrontamiento afectivo: regulación de las emociones para mantener un equilibrio afectivo. (Zuluaga & Moreno, 2012, p. 213)

El afrontamiento está relacionado con un procesamiento cognitivo o de interacción social que surge como resultado de un evento o situación estresante y sugiere el modo en que un sujeto intenta resistir y superar demandas excesivas para adaptarse a una nueva situación y restablecer el equilibrio (Rodríguez Pastor & López, 1993; Krzemien, Urquijo & Monchietti, 2004). Por ello, cuando las demandas del sujeto exceden sus recursos, se genera el estrés. (Lazarus y Folkman,1984) consideran que el estrés es la consecuencia del desequilibrio entre los recursos del sujeto y las demandas de la situación; por lo tanto, el afrontamiento es la puesta en práctica de esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes para manejar demandas externas o internas que el sujeto evalúa como excesivas y desbordantes en comparación a sus recursos, mientras que las estrategias son las pautas comportamentales que el sujeto despliega de acuerdo con los recursos que el medio social y cultural le ofrecen. (Zuluaga & Moreno, 2012, p. 213)

Recursos del engagement

Es importante hablar de los recursos laborales y cómo estos influyen en el engagement, más aún cuando lo comparamos con la situación de la pandemia que viven los profesionales y demás trabajadores del sector de la salud.

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

El engagement, se relaciona con la disponibilidad de recursos laborales, lo que favorece mayor compromiso con la organización (Lopez & Meneghel, 2017). El compromiso ejerce impacto directo en las actitudes y conductas del empleado (como aceptación de metas, valores y cultura de la organización), y repercute en un menor ausentismo y rotación de personal. En general, en casi cualquier tipo de trabajo, podemos apreciar la existencia de dos elementos: demandas y recursos laborales. Las demandas son características del trabajo que requieren esfuerzo del empleado para realizarlas. Los recursos laborales tienen un papel fundamental para hacer frente a dichas demandas, ya que actúan como motivadores, estimulan el engagement y la iniciativa de los trabajadores y trabajadoras y, con el tiempo, el engagement y la iniciativa personal dan paso a más recursos (Lopez & Meneghel, 2017). En suma, cuantos más recursos laborales están disponibles, mayor probabilidad de tener empleados vinculados psicológicamente con la organización.

Los elementos del engagement, se asocian con los recursos de los que dispone el colaborador que pueden ser estructurales, sociales y personales y se relacionan con los recursos motivacionales, cuantos más recursos tenga a su disposición el trabajador, mayor engagement. En el texto organizaciones saludables escrito por Carolina Sena de Haro en el año 2016, se reconocen 2 tipos de recursos con los que cuenta una organización sana, estos son:

Recursos estructurales: Son aquellos que involucran el ambiente físico de la organización, es decir, las gestión de recursos humanos, la cultura, liderazgo y objetivos de la empresa; y las tareas que desarrolla el colaborador que deben ser claras, desarrolladas con autonomía, la información necesaria y acompañadas de su respectivo feedback..

Una herramienta que influye de manera favorable es el feedback positivo, con un espíritu constructivo para el futuro y uso adecuado de la comunicación. Esta herramienta ofrece: claridad pues los colaboradores conocen con mayor concreción que se espera de ellos y cuál es el camino para conseguirlo, confianza., establecen relaciones más estrechas con sus superiores, les proporciona sentido de pertenencia necesario para afrontar los períodos de incertidumbre, los colaboradores descubren los caminos de mejora que a su vez les lleva a obtener un mayor rendimiento en sus puestos de trabajo, además de reconocimiento ya que los trabajadores obtendrán una valoración adecuada y rigurosa de su desempeño, en línea con las expectativas inicialmente definidas. (González, 2009)

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Recursos sociales: Se relaciona con el contexto social del trabajador, está integrado por las redes sociales, es decir los lazos dentro y fuera de la organización; las normas de conducta que son los valores y creencias básicas; y finalmente la confianza.

Recursos personales, Estas características posibilitan que el colaborador tenga las herramientas individuales que le permiten desempeñarse adecuadamente en diferentes contextos laborales.

Según Salanova y Schaufeli (2004) para poder sobrevivir y prosperar en un contexto de cambio continuo, las organizaciones necesitan tener empleados motivados y psicológicamente sanos, este objetivo se puede lograr por medio de las organizaciones saludables, las cuales cuentan con características que benefician la relación de empleado-colaborador.

Capital psicológico

Luthans y Youssef (2004) definen el capital psicológico positivo como un estado de desarrollo psicológico positivo individual que se caracteriza por: (1) tener confianza (autoeficacia) para asumir y realizar el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas difíciles; (2) hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre el éxito actual y futuro; (3) perseverar hacia las metas y, cuando sea necesario, redireccionar los caminos hacia dichas metas (esperanza) para tener éxito; y (4) cuando uno se vea acosado por los problemas y adversidades, mantenerse y recuperarse (resiliencia) para alcanzar el éxito (Azanza, Dominguez, Moriano y Morelo 2014)

Autoeficacia y agenciación humana:

Según la teoría socio cognitiva de (Albert Bandura (1988, 1997) citada por Camen Chacon (2006) es definido como las creencias del individuo sobre su eficacia respecto a sus capacidades para organizar, y emprender acciones requeridas en tareas determinadas y obtener resultados esperados, este es un constructo dinámico que puede cambiar con el tiempo como resultado de nuevas experiencias, lo que se convierte en un agente motivador y desencadena en autonomía laboral, bienestar psicológico y favorece el desempeño.

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Es el resultado del marco de referencia con el que cuenta el individuo, construido por sus experiencias previas, evaluadas mediante la autorreflexión, sumado a la percepción, regulación y evaluación del contexto; lo que le brinda control al sujeto sobre su entorno. Existen 4 fuentes de las cuales provienen dichas creencias, estas son:

Experiencias directas: Las situaciones que experimenta el individuo, las cuales pueden ser de fracaso o éxito, la clave está en cómo se evalúan los eventos, tomando los acontecimientos negativos como oportunidades. Siempre que se empleen estrategias que favorezcan la autoconfianza y motivación que ayudará al desarrollo de habilidades.

Experiencias vicarias: El individuo observa los logros de otros y tiende a imitar las acciones y actitudes con el fin de alcanzar los mismos resultados, obteniendo nuevas fuentes de información para su repertorio de conductas influenciadas.

Persuasión verbal: Se refiere a juicios valorativos en torno a las capacidades y motivación para alcanzar metas.

Activación fisiológica: Las creencias del individuo se ven influenciadas por las emociones que experimenta el sujeto, estas pueden ser de estrés, ansiedad o temores que afecten el desempeño, sin embargo, un uso adecuado de estrategias puede favorecer el autocontrol.

La teoría socio-cognitiva se compone de la cognición, es decir, el aprendizaje de un tema en cuestión; la metacognición conformada por las competencias, habilidades y resolución de problemas; y mecanismos motivadores de autorregulación lo que le da la capacidad de monitorizar, valorar, evaluar y corregir los eventos teniendo en cuenta los factores afectivos, metas y expectativas.

Las creencias de autoeficacia funcionan como modulador y mediador en el modelo espiral positivo potenciando el engagement. Se realizó un estudio por parte de Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau en el año 2005, donde se busca confirmar que “El éxito incrementa las evaluaciones positivas de autoeficacia, que a su vez influyen en el éxito futuro; y viceversa” (2005, p. 216)

Se puso a prueba el modelo espiral hacia arriba de las relaciones entre el éxito académico en el pasado, las creencias de eficacia, el engagement y el éxito académico

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

futuro (medido un año después en T2), en una muestra de 527 estudiantes universitarios españoles. A mayor éxito pasado, mayor eficacia percibida, mayor engagement y mayor éxito académico futuro. Estos resultados, mostraron evidencia empírica del modelo espiral hacia arriba de la autoeficacia académica, encontrando una mediación total de estas creencias en las relaciones entre éxito académico, engagement y desempeño futuro. (Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau, 2005, p. 219)

En relación a lo anterior, la agenciación humana es la capacidad del individuo de ejercer control sobre sí mismo y los eventos que experimenta, es integrada por conductas, factores personales y el ambiente, esto actúa de forma interdependiente (Chacon, 2006)

[...] En este sentido la acción del agente humano se dirige a seleccionar estructurar y crear medio ambientes que optimicen el aprendizaje y que posibiliten encontrar alternativas de transformación tanto de ambientes como de sí mismos. En síntesis, la agenciación es el ejercicio de la autoeficacia. Así, Bandura (2001) considera a la autoeficacia como el mecanismo más crucial de la agencia y define la agenciación como un acto intencional que sería la llave inicial del poder para originar acciones en propósitos dados. (Tejada, 2005)

Optimismo

Según Seligman en el año 1991, citado en el documento de Andrés Cabezas (2015) en su estudio relacionado con el capital psicológico, define al individuo optimista “como alguien que realiza atribuciones internas, globales y estables frente a acontecimientos positivos y atribuciones externas, específicas e inestables frente a los eventos negativos. Para la psicología organizacional positiva el optimismo es asociado con la atribución interna y positiva frente a acontecimientos que incluyen motivación y emociones positivas” (2015, p.53)

Las estrategias de afrontamiento desde el optimismo disposicional, tienen una perspectiva positiva, siendo así favorables para el individuo en situaciones de estrés, estas son la planificación, reinterpretación positiva, crecimiento personal y afrontamiento adaptativo; reforzando las habilidades para la resolución de problemas (Contreras y Esguerra, 2006)

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Esperanza

De acuerdo Snyder en el año 2002 citado en el documento de Julio Ponce en el año 2016, la esperanza es un estado motivacional dirigido al logro y las alternativas para alcanzarlo. Se tiene la capacidad para realizar una planeación en dirección a tales metas por medio de la búsqueda de varias vías y la persistencia necesaria para alcanzarlas. El autor Snyder plantea 2 conceptos, el willpower que se refiere a la motivación, determinación y creencia en sí mismo; y el waypower hace referencia la capacidad de establecer rutas adecuadas y realistas. El individuo percibe una alta probabilidad de éxito y ante dificultades presenta disposición y creación de alternativas. (Azanza, Dominguez, Moriano y Molero, 2014)

Resiliencia

“Es un concepto que procede de la física, donde hace referencia a la capacidad de un material de recobrar su forma original y volver al estado de equilibrio después de someterse a una presión deformadora.” (Meneghel, Salanova & Martínez, 2013, p.14). En el contexto laboral sin discriminar el área en la que se desenvuelva el colaborador, existen factores que exigen un gasto de energía y no siempre resultan como se espera, además de esto son variables sobre las cuales no se tiene algún control, por este factor es indispensable contar con herramientas para afrontar y superar tales inconvenientes.

La capacidad de ajuste personal y social a pesar de vivir en un contexto desfavorable y de haber tenido experiencias traumáticas es lo que define a la personalidad resiliente. Ese ajuste psicológico implica la capacidad de resistir a las adversidades, el control sobre el curso de la propia vida, el optimismo y una visión positiva de la existencia (Scheier y Carver, 1992). Por eso actualmente el concepto de resiliencia y la psicología positiva han confluído y están aportando una visión más completa y optimista del desarrollo humano, destacando las fortalezas que favorecen el bienestar y la búsqueda de la felicidad. (Uriarte, 2005,p.63)

Según Vigoso y Arias (2018), se resalta el concepto de la resiliencia, definida como el proceso en el que el individuo se adapta a diversas situaciones infortunadas o que pueden

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

causar estrés en los diferentes ámbitos como el laboral y hace al sujeto persistente empleando una serie de estrategias de afrontamiento eficaz.

Organizaciones saludables.

Un contexto sano para el colaborador se convierte en un espacio adecuado para desenvolverse y desempeñar su trabajo adecuadamente, por este motivo, una organización sana, es conveniente para alcanzar el engagement, la organización saludable de acuerdo con Salanova y Schaufely (2019) es definida como aquellas que se encargan de realizar esfuerzos planificados y proactivos con el fin de mejorar la salud de los colaboradores por medio de buenas prácticas que lleguen a mejorar la realización de tareas y el ambiente.

Según Salanova en el año 2009, las organizaciones saludables reúnen 5 características importantes: entienden que la salud de los colaboradores es un objetivo, consiguen un ambiente físico sano y seguro donde se disminuya la probabilidad de accidentes o enfermedades, desarrolla un ambiente social favorable, hace que sus empleados se sientan motivados e implicados en su trabajo y finalmente establecen una buena relación con el entorno organizacional.

El engagement es un elemento que se encuentra presente en las organizaciones saludables, para entender este concepto es necesario comprender que significa el término salud, este fue definido por la organización mundial de la salud (OMS), en 1948 como: “La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”

Beneficios y consecuencias del engagement

Bienestar laboral

El bienestar laboral, es el resultado directo del engagement, elemento que actualmente es fundamental para las organizaciones que empiezan a ver a sus colaboradores como uno de los activos más valiosos. El bienestar es subjetivo y está compuesto por 2 facetas básicas, una centrada en el aspecto afectivo, lo que quiere decir en los estados de ánimo del sujeto y otra en los aspectos cognitivos, entendido como la evaluación de satisfacción que hace el trabajador y su nivel de importancia (Belloso, 2016) El engagement y el bienestar laboral generan reacciones, estos son considerados como actitudes relacionados con el desempeño

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

basados en los aspectos cognitivos y afectivos que se evidencian en la “manera de actuar frente a los superiores, al trabajo, al entorno laboral, al conjunto de la organización, son las que despiertan mayor interés, de esta forma la satisfacción en el trabajo sería como reacciones, o sensaciones, así como sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo” (Belloso, 2016, p, 132)

Seligman en el año 2011, propone un modelo denominado PERMA, este tiene en cuenta el bienestar y las emociones positivas, generando compromiso laboral y estableciendo relaciones positivas con el buen logro, este se compone de: emociones positivas, engagement, relaciones positivas, sentido y logros. (Cruz, 2017).

Modelo Perma

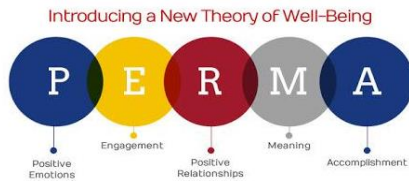
Martin Seligman plantea que existen tres elementos que pueden acercar a las personas a experimentar una vida plena: el primero de ellos tiene que ver con las emociones positivas, es decir experimentar una vida placentera, que consiste en tener la mayor cantidad de momentos de felicidad en nuestra vida, rescatando el goce y el disfrute del momento presente. El segundo elemento que considera este autor, está relacionado con el compromiso, y para ello se requiere disfrutar lo que se hace y reconocer las fortalezas que las personas tienen, ya que a partir de ellas se puede lograr lo que en psicología positiva se denomina flow, flujo o fluir. El tercer elemento tiene que ver con el sentido o significado que las personas le dan a su vida, y consiste en aplicar las fortalezas personales para ayudar a los demás. Es importante mencionar que recientemente Seligman agregó un elemento de estudio, y éste se encuentra relacionado con los vínculos positivos, la vida social y las relaciones e interacciones que se establecen con las personas. (Castro, 2010, p. 26-27)

Considerando los elementos anteriores, Martin Seligman plantea un modelo para generar bienestar, al que ha denominado PERMA cuyas siglas significan: P (positive emotion), E (engagement), R (relationships), M (meaning), A (accomplishment). Es importante señalar que ninguno de los cinco elementos constituye por sí mismo el bienestar, sino que cada uno de ellos contribuye a lograrlo. Todos cuentan con las siguientes tres propiedades: Contribuyen al bienestar, son buscados y elegidos libremente por muchas personas y se definen y miden independientemente de los otros elementos (Dominguez & Ibarra, 2017, p. 663)

Figura 1

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Modelo perma



Nota: Tomado de (Viñuela, 2017)

Oportunidad para el uso de habilidades

La oportunidad que ofrece el puesto para que el sujeto utilice y desarrolle sus propias habilidades es un recurso esencial. Las habilidades se entienden como la capacidad cognitiva necesaria para desempeñar las funciones del puesto de trabajo. Los estudios constatan, que las empresas que favorecen el uso de las habilidades obtienen trabajadores más satisfechos, con niveles de autoestima más altos y con mayores indicadores de bienestar psicosocial (Pinedo Gonzalez et al.)

Reducción de rotación de personal y absentismo

En las organizaciones se presenta un fenómeno llamado rotación, el cual consiste en el cambio constante de colaboradores en periodos de tiempo cortos, estas fluctuaciones pueden ser por causas personales y/o voluntarias, o de la empresa en la que se labora. (Reynoso y Ciofalo, 2015). Hay que mencionar además que en las organizaciones en ocasiones también se presenta el absentismo definido por Samaniego (1998) “como el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo de forma imprevista cuando debería acudir al mismo; no obstante, y de forma más precisa, podríamos indicar que aun estando físicamente en el trabajo puede producirse absentismo laboral.” (Boada, Vallejo, Angullo y Mañas, 2005, p.212).

Teniendo en cuenta lo anterior, tanto la rotación como el absentismo, representan una pérdida económica y de tiempo para las organizaciones, por lo contrario, el engagement contrarresta esta situación, ya que implica satisfacción laboral, donde el individuo se centra en sentimientos y actitudes positivas en relación al trabajo, lo que tiene componentes cognitivos, afectivos y conductuales, que se ven influidos por la percepción, las creencias y emociones frente a un acontecimiento (Reynoso y Ciofalo, 2015) en relación a lo ya tratado, Saks (2006) hace una conexión del engagement con actitudes como la satisfacción profesional y poca

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

intención de abandono de la empresa, ya que los colaboradores notan una importancia a lo que hacen y su desempeño es mucho mejor, realizando valoraciones positivas.(Orgambídez y Borrego, 2017)

Panorama

Según la (Constitución política de Colombia, 1991), el Artículo 53 establece que los trabajadores tienen derecho a los principios mínimos fundamentales que comprenden:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

Para el contexto de la pandemia, El (Ministerio de Salud y Protección social, 2020) mediante la Resolución 1681 del 2020 establece en contemplación del comunicado expedido por la (Organización Internacional del Trabajo, 2020):

Instó a los Estados a adoptar medidas urgentes para i) proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generadas por el coronavirus ii) proteger a los trabajadores en el lugar de trabajo;... iv) sostener los puestos trabajo y los ingresos, con el propósito respetar los derechos laborales.

En contraste, la situación puntual de los trabajadores de la salud manifiesta las condiciones paupérrimas relacionadas con la estabilidad laboral por la cual aboga la OIT, donde mediante una encuesta realizada en el país a cerca de “1.000 trabajadores de la salud, la mayoría de ellos médicos, indicaron que se están presentando despidos, amenazas y tipos de contrato lesivos cada vez que hacen críticas a los protocolos “pobres” que se están realizando para detectar y diagnosticar el Covid – 19” (Revista Semana, 2020)

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

En concordancia y específicamente para el área de la salud el (Ministerio de Salud, 2020) establece ciertos elementos según el tipo de actividad, cargo y área en el marco de la pandemia, entre los cuales para los trabajadores de la salud quienes sostengan contacto directo con los pacientes de Covid-19, la dotación necesaria se enfoca en el uso de elementos como: mascarilla quirúrgica, visor, careta o monogafas, bata manga larga anti fluido, guantes no estériles, vestido quirúrgico debajo de la bata que se retira al final del turno, gorro ,respirador N95, polainas

Lamentablemente, en el sector salud, el cuerpo médico no cuenta con las condiciones necesarias para la atención de los colombianos, así lo afirma (Baquero citado por El Espectador, 2020)”...Lo preocupante es que no cuentan con las ‘armas’ básicas como mascarillas, guantes, tapabocas y un traje especial. En muchos casos ni siquiera se tiene un ingreso salarial decente o un contrato laboral formal”; lo cual demuestra la precariedad que caracteriza el sistema de salud en cuanto a la bioseguridad de los trabajadores, esto, sin contar con el hecho de que producto de la escasez de dotación, el personal se ve en la obligación de adquirir dichos elementos por su parte, disminuyendo su salario significativamente debido a la frecuencia con la que deben ser adquirirlos.

Por otra parte el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) está conformado por un conjunto de instituciones y mercados que configuran las relaciones entre el sistema y los ciudadanos, a través de la afiliación obligatoria, la cotización obligatoria y la cobertura de riesgos amparadas en planes obligatorios de salud segmentados en regímenes especiales, régimen contributivo, régimen subsidiado y un sistema de atención mediante la oferta de hospitales públicos para la población no afiliada. Se ha documentado una variedad de situaciones problemáticas inherentes al sistema, las cuales incluyen la distribución inequitativa de recursos humanos en las regiones, servicios muy demandados por la población y excluidos del Plan Obligatorio de Salud, diferencias en la cobertura entre el plan ofrecido al régimen contributivo y el plan ofrecido al régimen subsidiado, conflictos entre prestadores de servicios de salud y aseguradoras en salud, baja capacidad institucional en territorios, escasa autonomía de prestadores de servicios de salud y crisis de hospitales públicos, entre otras. (Suárez et al., 2017, p. 36).

Lo anterior demuestra cómo lo afirma Carlos Felipe Córdoba, contralor general de la República. (El Tiempo, 2020) que dichas falencias en calidad de atención, “son las que han generado en muchas oportunidades las grandes barreras para la buena atención de nuestra

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

ciudadanía. Una de las grandes lecciones que nos deja la crisis que estamos atravesando, es que las políticas públicas no pueden volver a darle al sistema de salud el tratamiento de un paciente desahuciado”.

En consecuencia se suma el riesgo para la salud de los trabajadores, donde hasta el momento el virus se ha cobrado la vida de más de un centenar de empleados y más de 20.000 han resultado infectados, producto de fallas y faltas en la dotación del personal (El Tiempo, 2020).

Adicionalmente, un aspecto fundamental se centra en la salud mental que , “...la pandemia ha ejercido niveles extraordinarios de estrés psicológico sobre los trabajadores de la salud expuestos a entornos de gran demanda durante largas horas, los cuales viven con el temor constante de estar expuestos a la enfermedad mientras están separados de sus familias y se enfrentan a la estigmatización social” (Organización Mundial de la Salud, 2020); donde además hay que considerar la cantidad de estrés, insomnio, ansiedad y otros trastornos presentes en trabajadores de salud en la cotidianidad de la profesión que nuevamente reafirma las falencias del sistema de salud en detrimento de la calidad de vida y condiciones laborales dignas de los trabajadores.

Alternativas

Herramientas desde la autoeficacia

En este apartado tenemos en cuenta los temas ya revisados como los factores que generan engagement. Uno de ellos es la autoeficacia, la cual cuenta con 4 fuentes principales, por cada uno se propone una serie de estrategias que fortalece las creencias de eficacia del personal médico influyendo en el desempeño.

- **Experiencias directas:** Es necesario que el individuo se enfrente a situaciones estresantes donde logre disminuir los niveles de ansiedad y adquiera control sobre su entorno, obteniendo oportunidades de aprendizaje. Se logra a partir de moldear y guiar estrategias que favorezcan la autoconfianza y motivación que potencializa el desarrollo de habilidades. (Chacon, 2016).

La autoconfianza se entrelaza con pensamientos positivos frente a una situación, sumado a expectativas realistas de alcanzar un objetivo que brinda sensaciones

estimulantes que a su vez incentiva el esfuerzo y necesidad de dar el máximo potencial, sumado a la habilidad para el manejo de presión, ya que al tener confianza se aumentan las emociones positivas y la concentración en la ejecución de una tarea; creando un efecto de calma y dominio sobre el entorno. (Pulido, 2011 citado por Rodas, 2012) Otro recurso para fomentar la autoconfianza son las acciones formativas como controlar características del cargo, se incentive a tomar propias decisiones y se reduzca la resistencia al cambio (Salanova y Schaufeli, 2004)

- Experiencias vicarias o aprendizaje por observación: “La observación de los éxitos de otro sujeto pueden incrementar la autoeficacia del observador. Esto va a depender de la similitud percibida por el trabajador, es decir, que perciba que sus capacidades o características son similares a las del modelo.” (Bandura, 2011 citado por López y Martínez, 2019). Es preciso reforzar las conductas positivas y tener claro que no se puede esperar los resultados de otros si no se modelan las conductas, es conveniente propiciar el aprendizaje cooperativo donde se planteen metas en conjunto y fomentar espacios donde se incentive a la retroalimentación, en un clima de respeto, tolerancia y colaboración (Chacon, 2016).
- Persuasión verbal: Es una herramienta que se emplea para influir en la conducta del otro y fomenta las creencias de autoeficacia destacando la importancia y credibilidad que tenga el emisor. Este instrumento hace al receptor perseverante en una situación compleja y que resolverá con altas probabilidades de éxito, además que incentivan a un mayor esfuerzo y empeño por más tiempo. El mensaje debe ser realista o desencadenara en lo contrario, es decir, un sentimiento de incapacidad, por este motivo es recomendable que lo que se comunica sea en pro de establecer objetivos y planes para alcanzar los mismos, moldeando y reforzando la conducta (Herrera, Medina, Fernandez, Rueda y Cantero, 2013).

Existen estrategias para la comunicación persuasiva y que el receptor tome las decisiones de forma voluntaria, se inicia por adaptar el discurso de forma que no sea hostil para quien lo recibe, acompañado de razones , evidencias y argumentos que respalden la información y finalmente utilizar un lenguaje motivador que incentive apelando a las emociones y sentimientos (Herrera et al, 2013). El feedback

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

constructivo y el elogio hacia el logro terminan siendo instrumentos potentes para generar autoeficacia y engagement en las organizaciones (Chacon, 2016).

- Activación fisiológica: Uno de los factores que se resalta frente al tema de la autoeficacia se relaciona con las emociones, ya que estas son una evidencia de cómo el individuo interpreta su ambiente y afronta situaciones estresantes. Los estados emocionales positivos son una característica de la autoeficacia, puesto que son influenciados por la percepción de habilidad para lograr algo y superar cualquier situación o reto generando satisfacción en vez de amenaza. (Roca, 2002). Se evidencia una conexión entre las emociones y el contexto, por esto se busca identificar qué es lo que influye en el ambiente para controlarlo y cambiarlo. (Vargas y Muños, 2013). Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se propone crear estrategias para controlar los desencadenantes emocionales que a veces se experimentan como señales de vulnerabilidad, disminuyendo la ansiedad y/o estrés por medio de instrucciones claras, creación de atmósferas de confianza y seguridad haciendo énfasis en la cooperación.(Chacon, 2016).

Herramientas desde la gestión de Recursos Humanos

- Selección y evaluación de personal (empezando a crear sinergias).

En cualquier entorno laboral es fundamental crear interacción desde el inicio, creando bases comunicativas y expresivas por medio de los valores corporativos. Para este proceso se han generado una serie de aspectos en los cuales se propone implementar el Engagement; El contrato psicológico por ejemplo permitirá reconocer la relación entre organización y trabajador, generando una alianza por los antes mencionados, la cual se verá reflejada en un aumento de productividad y compromiso con la organización. Por otra parte las auditorías generarán en los trabajadores ese estado de pertenencia la cual se define como “la necesidad de pertenecer está asociada con procesos cognitivos, patrones emocionales, comportamiento, salud y bienestar. Sentirse parte afecta la percepción que se tiene de los demás y conduce a emociones positivas como felicidad” (Brea, 2014, p.16) Este proceso se verá reflejado al momento de explorar las dificultades, tomar medidas e implementar soluciones a tiempo teniendo en cuenta la participación de todos. Para finalizar los Workshops o reuniones de grupo servirán como proceso de solución a las dificultades presentadas, esto permitirán prevenir y optimizar la calidad del trabajo. (Salanova y Schaufeli, 2004)

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

- Liderazgo: Optimizando el potencial de dirigir a las personas

Un buen líder se destaca por resaltar el trabajo de los empleados y compensar su buen desempeño, sin focalizarse siempre en los aspectos negativos, por ser justo a la hora de actuar y tomar decisiones, además de gestionar los problemas con su equipo promoviendo la participación, también mantiene informado a sus trabajadores los posibles cambios en la organización y finalmente establece metas y objetivos con una planificación para alcanzarlos. Estas formas de liderar un equipo de trabajo permite orientar positivamente la tarea y desarrollar competencias en sus colaboradores.(Salanova y Schaufeli, 2004)

Una de las propuestas de Salanova y Schaufeli (2004) es el liderazgo transformacional y los learning managers, donde el líder genera conciencia y aceptación en relación a los objetivos y la misión de la organización que incluye su equipo de trabajo. Se convierte en un modelo a seguir que lleva a sus colaboradores confianza, seguridad, incentiva la innovación y la creatividad; influyendo en el bienestar de los empleados. Un líder motiva por medio de retos al personal, les brinda estimulación intelectual por medio de autonomía en la resolución de problemas y trata a cada uno de forma individual demostrando confianza; por medio de un feedback continuo y constante aprendizaje para todos.

Los centros de salud cuentan con diversos profesionales y colaboradores, esto justamente crea la necesidad de comprender y respetar la diversidad del personal, sacando el mejor provecho de cada uno, aspectos como las destrezas, competencias, estilos de vida, creencias y motivaciones hace que se pueda nutrir el trabajo pues, este se alimenta de nuevos conocimientos, habilidades y las decisiones pueden ser tomadas desde diferentes perspectivas, entonces, se destaca la importancia de valorar y promover la diversidad en el contexto laboral. (Salanova y Schaufeli, 2004)

Limitación

El sistema de salud colombiano es uno de los más corruptos y así lo afirma (Revista Dinero, 2017) “el sector salud se financia en más del 75% con recursos públicos y en la actualidad atraviesa una situación financiera en la que se han detectado numerosos casos de corrupción con pagadores, prestadores, profesionales, trabajadores, afiliados y pacientes”. Lo anterior se evidencia en la “aparición de carteles como el de la hemofilia, del síndrome de Down, del sida, el cartel de las gafas y de los tratamientos odontológicos” (El Tiempo, 2018)

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

donde recursos destinados a estas áreas de la salud son desviados por poderes públicos, funcionarios, administrativos y demás.

Por otra parte “El grupo de trabajo especial para delitos que afectan el sistema de seguridad social en salud, creado en la Fiscalía en agosto de 2016, encontró además por lo menos 18 rutas con las que se roban la plata de la salud, como redes en las EPS que se quedan con la unidad de pago por capacitación, reportando usuarios fallecidos, cobros por servicios que no están en el Plan Obligatorio de Salud, pero que en realidad no se hicieron, o inversión de los recursos públicos en planes que no tienen que ver con este servicio” (Ibíd, 2018).

Es así como mediante varias estrategias los dineros destinados inicialmente para el sector salud se pierden cada año, y consecuentemente adeudan para los trabajadores de la salud hasta siete meses de salario en condiciones de trabajo deficientes. Varias de las causales se centran en la carencia de un sistema administrativo estable, EPS como negocio, faltas de entidades de control etc., así lo corrobora Jaime Arias, presidente ejecutivo de Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi) quién indicó que: “a pesar de que el fenómeno se evidencia en múltiples escenarios actualmente, existen tres factores principales que hacen que el sector sea proclive a la corrupción: por el sector salud pasa mucho dinero: \$50 billones al año; es un sector muy fragmentado, descentralizado, repartido en todos los municipios del país que crea deficiencias en su control; es “opaco” tanto en información técnica como en información financiera.” (Revista Dinero, 2017)

Conclusiones

Como resultado del presente documento se puede afirmar que el Engagement es un estado psicológico positivo que se caracteriza por la dedicación, absorción y vigor. De este se desprenden algunos aspectos relevantes que se desarrollaron a lo largo de la revisión sistemática; los factores que permiten el engagement y sus beneficios, el panorama frente a la problemática y finalmente se exponen las limitaciones y posibles alternativas.

Entre los factores que permiten el engagement están los recursos internos y laborales, pues crean un ambiente donde el colaborador se siente a gusto y logra desempeñarse adecuadamente en la organización, por medio de estrategias de afrontamiento que sirven de herramienta para hacer frente a situaciones estresantes, el estudio del contexto y las normas que hay en el mismo.

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Simultáneamente, interviene el capital psicológico que se compone de autoeficacia, optimismo, esperanza y resiliencia. La autoeficacia es la creencia de tener la capacidad para realizar determinadas tareas, estas se ven influenciadas por experiencias directas, aprendizaje vicario, persuasión verbal y activación fisiológica; esto se relaciona con la agenciación humana que es la capacidad que tiene el individuo de ejercer control sobre sí mismo y su contexto. El optimismo hace que el sujeto pueda interpretar y afrontar de forma favorable las situaciones, aprender de ellas y adquirir habilidades en la resolución de problemas. La resiliencia nos refleja cómo el individuo se adapta a situaciones de estrés. La esperanza es un estado emocional dirigido al logro y búsqueda de rutas para alcanzarlo. Todos estos factores están presentes en las organizaciones saludables, creando una atmósfera sana para los integrantes de la compañía, gracias a la ejecución de buenas prácticas se desencadenan beneficios como el bienestar laboral, la baja rotación y disminución del absentismo.

Con respecto al panorama del país, existe una normatividad que protege al personal médico, empezando por la constitución política de Colombia, donde se encuentran los derechos básicos de los trabajadores. En tiempos de pandemia surgen otras herramientas legales como la Resolución 1681 del 2020, en la cual se afirman condiciones básicas de cuidado, a pesar de esto, la realidad es otra, el sector salud no cuenta ni siquiera con los elementos de protección necesarios, deben trabajar un número extenso de horas y su pago no se ajusta a los esfuerzos que realizan. Dicha problemática termina afectando la calidad del servicio de salud para los colombianos.

En el artículo se propone una serie de alternativas desde la autoeficacia y gestión de recursos humanos con la ayuda de experiencias de aprendizaje, obtención de conocimientos, espacios de retroalimentación seguros basados en el respeto y tolerancia; llegando a la disminución de ansiedad y estrés por medio de instrucciones claras y la cooperación. Una de las actividades que aportan al engagement es la auditoría realizada por parte de los trabajadores pues hace que sientan que su intervención es importante, como también tener participación en resolución de problemas que se estén presentando; finalmente la forma en que se lidera impacta en el rendimiento de todos, alineando los esfuerzos hacia el cumplimiento de objetivos y metas por medio de creatividad y autonomía.

Dicho lo anterior, se determinó que es necesario empezar por hacer una exhaustiva revisión de la problemática del sector salud, continuar con la implementación de estrategias y su respectiva evaluación.

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Referencias

Álvarez, R. F. (2013). *La psicología organizacional positiva y la mejora organizacional*.

CEGESTI.

Azanza, G., Domínguez, A., Moriario, J. Molero, F. (2014). Capital psicológico. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de Psicología*. vol.30 no.1. DOI:

<http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.1.153631>

Baquero, R. (2020, Abril 13). *La incertidumbre del personal de salud en Colombia por falta de seguridad para combatir el COVID-19*. *Elespectador.com*. Retrieved Noviembre

19, 2020, from <https://www.elespectador.com/coronavirus/la-incertidumbre-del-personal-de-salud-en-colombia-por-falta-de-seguridad-para-combatir-el-covid-19-articulo-914457/>

Batlle Vila, S. (s.f). *Clasificación en paidopsiquiatría, Conceptos y enfoques: Enfoque*

Cognitivo-Conductual. *paidopsiquiatria.cat*. Retrieved 11 18, 2020, from

http://paidopsiquiatria.cat/files/enfoque_cognitivo_coductual.pdf

Belloso, R. (2016). Bienestar psicológico como elemento principal para el engagement.

Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Volumen 14 Edición No 1 Septiembre 2016 – Febrero 2017. pp. 131-142

Boada, J., Vallego, R., Angulló, E., Mañas, M. (2005). El absentismo laboral como

consecuente de variables organizacionales. *Psicothema*. Vol. 17, nº 2, pp. 212-218

Brea, L. (2014). Factores determinantes del sentido de pertenencia de estudiantes de

arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Capus Santo Tomas de Aquino. (Trabajo de grado). Universidad de Murcia, España.

Cabezas, A. (2015). Capital Psicológico: un constructo fundacional dentro de la psicología

organizacional positiva. *Revista Científica de Ciencias de la Salud* 8:2 - ISSN 2306-060 pp. 50-55. DOI: <https://doi.org/10.17162/rccs.v8i2.473>

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Castro, A. (2010). *Fundamentos de Psicología Positiva*. Paidós.

Constitución política de Colombia. (1991). *Constitución política de Colombia*. Constitución política de Colombia. Retrieved Octubre 28, 2020, from <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49>

Constitución política de Colombia. (1991). Estatuto del trabajo. Retrieved 11 18, 2020, from <http://www.constituciondecolombia.com.co/cpcart53.html>

Contreras, F., y Esguerra, G. (2006). *Psicología positiva: una nueva perspectiva de la psicología*. Diversitas v.2 n.2. pp. 311-319.

Chacón, C (2006) Las creencias de autoeficacia: un aporte para la formación del docente de inglés. *Acción pedagógica, N° 15-* pp. 44-54.

Cruz, R. E. (2017). *Psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad*. Razón y palabra.

Dominguez, R. E., & Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad Razón y Palabra. *RAZÓN Y PALABRA*, 21(96), 660-679. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199551160035.pdf>

El Tiempo. (2020, 11 13). *Covid-19 en personal de la salud: 99 muertes y casi 20.000 casos*. eltiempo.com. Retrieved 11 18, 2020, from <https://www.eltiempo.com/salud/coronavirus-en-colombia-trabajadores-de-la-salud-muertos-e-infectados-con-covid-19-en-el-pais-548771>

El Tiempo. (2018, enero 27). *Por 18 vías se roban la plata de la salud de los colombianos*. eltiempo.com. Retrieved noviembre 20, 2020, from <https://www.eltiempo.com/justicia/investigacion/formas-en-que-se-roban-la-plata-de-la-salud-en-colombia-175982>

Garazi, y Domínguez, África J., y Moriano, Juan A., y Molero, Fernando J. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales de*

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Psicología, 30 (1), 294-301. [Fecha de Consulta 2 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0212-9728. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=167/167294520>

Gil-Monte, Pedro R. (2003). Síndrome de Burnout: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás ?. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 19 (2), 181-197. [Fecha de Consulta 1 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1576-5962. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2313/231318052004>

Gil-Monte, P. R., & Marucco, M. A. (2008). *Prevalencia del "síndrome de quemarse por el trabajo" (burnout) en pediatras de hospitales generales.*

Gonzales, P. (2019). Desarrollo de una cultura de feedback en las organizaciones. *Tendencias de formación.*

Herrera, I., Medina, S., Fernandez, T., Rueda, S. y Cantero, F. (2013). Bases para el desarrollo de la autoeficacia en programas para la promoción de la actividad física. *Apuntes de Psicología, Vol. 31, número 1.* pp. 109-116

Kandola, A. (2020, Abril 14). *Causas del coronavirus: Su origen y cómo se propaga.*

MedicalNewsToday. Retrieved Octubre 28, 2020, from

<https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/causas-del-coronavirus-su-origen-y-como-se-propaga>

López, A. y Martínez, I. (2019). La autoeficacia como recurso en el proceso de socialización laboral Una propuesta de intervención. *ÀGORA DE SALUT VI ISSN: 2443-9827.* pp. 169-179. <http://dx.doi.org/10.6035/AgoraSalut>.

Lopez, J., & Meneghel, I. (2017). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 35(1), 21-34.* file:///C:/Users/USER/Downloads/202-485-3-PB.pdf

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Lozano, C. R., & Reyes, M. (2017). DOCENTES UNIVERSITARIOS: UNA MIRADA DESDE LA AUTOEFICACIA GENERAL Y ENGAGEMENT LABORAL. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 11(1), 134-148.

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/503/540>

Meneghel, I., Salanova, M., Martínez, I. (2013). El camino de la Resiliencia Organizacional - Una revisión teórica. *Aloma. Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*. ISSN: 1138-3194, pp- 13-24.

Ministerio de Salud. (2020, Febrero 27). *Recomendaciones de EPP para personal de salud según el área de atención para COVID-19*. Consenso IETS- ACIN. [minsalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co).

Retrieved Noviembre 19, 2020, from

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/tabla-epp-consenso.pdf>

Ministerio de Salud y Protección social. (2020, Septiembre 21). *Resolución 1681 de 2020*.

[minsalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co). Retrieved noviembre 19, 2020, from

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201681%20de%202020.pdf

Organización Mundial de la Salud (1948). ¿Cómo define la OMS la salud?. Recuperado de:

<https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>

Orgambidez, A y Borrego, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería global*. vol.16 no.48.

Doi:<http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>

Organización Internacional del Trabajo. (2020, marzo 18). *El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas*. [ilo.org](https://www.ilo.org). Retrieved noviembre 19, 2020, from

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Organización Mundial de la Salud. (2020, Septiembre 17). *Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes Comunicado de prensa.*

who.int. Retrieved noviembre 19, 2020, from <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Pinedo Gonzalez, R., Arroyo Gonzalez, M., & Caballero, C. (n.d.). Afectividad positiva y negativa en el futuro docente: relaciones con su rendimiento académico, salud mental y satisfacción con la vida. *Revista de Educación, 0(20)*, 11-26.

<https://doi.org/10.18172/con.2996>

Ponce Gutiérrez, Julio César (2016). *EVALUACIÓN DE UNA PRÁCTICA PARA EL DESARROLLO DEL CAPITAL PSICOLÓGICO*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, 12 (34), 4-25. [Fecha de Consulta 16 de Noviembre de 2020]. ISSN: 1856-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70946593001>

Revista Dinero. (2017, marzo 29). “*Los recursos públicos son sagrados, pero más los de la salud*”: gerente EPS Sura. dinero.com. Retrieved noviembre 20, 2020, from <https://www.dinero.com/pais/articulo/corrupcion-en-el-sector-de-la-salud-en-colombia/243376>

Revista Semana. (2020, Agosto 04). *En medio del covid -19, médicos denuncian despidos y amenazas*. semana.com. Retrieved noviembre 19, 2020, from

<https://www.semana.com/semana-tv/semana-noticias/articulo/medicos-colombianos-despedidos-por-denunciar-inconsistencia-en-atencion-a-covid-19-dicen-que-los-tratan-de-terroristas/662250/>

Reynoso, C., Ciofalo, M.(2015). *SOCIALIZACIÓN Y ENGAGEMENT. Global Conference on Business and Finance Proceedings, Volume 10, Number 1. pp-779-780.*

Roca, M. (2002). Autoeficacia: su valor para la psicoterapia cognitivo conductual. *REVISTA CUBANA DE PSICOLOGÍA Vol.19. No.3*

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Rodas, M. (2012). *Autoconfianza y su correlación en la adaptación del trabajador en la realización de nuevas tareas*. (Tesis). UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR, Guatemala.

Salanova, M., Bresó, E. y Schaufeli, W.B. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11, pp. 215-231.

Salanova, M. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios financieros*.

Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión y práctica de riesgos laborales*, 58,18-23.

Salanova, M y Schaufeli, W.B. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza editorial.

Sena de Henao, C. (2016). *Organizaciones saludables* (Trabajo fin de Máster superior en prevención de riesgos laborales). Universidad Miguel Hernandez.

Suárez, L. F., Puerto, S., Rodríguez, L. M., & Ramírez, J. (2017, Mayo 30). La crisis del sistema de salud colombiano: una aproximación desde la legitimidad y la regulación. *Rev Gerenc Polít Salud*, 34 - 50. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v16n32/1657-7027-rgps-16-32-00034.pdf>

Tejada, A. (2005). Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación. *Pensamiento Psicológico*, Vol.1, N°5, pp. 117-123.

Uriarte, J. (2005). La resiliencia. Una nueva perspectiva en psicopatología del desarrollo. *Revista de Psicodidáctica*, 10 (2), pp. 61-79. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=175/17510206>

El engagement y el sector de la salud en Colombia.

Vargas, M., Muñoz, M.(2013). La regulación emocional precisiones y avances conceptuales desde las perspectiva conductual.*Psicología USP*, 24 (2), 225-240. ISSN: 0103-6564.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3051/305128932003>

Vizoso, C., Arias, O. (2018). Resiliencia, optimismo y burnout académico en estudiantes universitarios. *European Journal of Education and Psychology* 8, Vol. 11, N° 1. pp-47-59. Doi: 10.30552/ejep.v11i1.185

Zuluaga, P. A., & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227. Redalyc.

Retrieved Octubre 29, 2020

from <https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>