

**DETERMINACIÓN DEL IMPACTO GENERADO POR LOS MACROPROCESOS  
DE GESTIÓN HUMANA RELACIONADOS CON BIENESTAR LABORAL Y  
DESARROLLO DEL PERSONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA IPS CENTRO  
MÉDICO PREVENIMOS**

**AUTORES**

Paola Irene Aguirre Dávila

Oscar Eduardo Ruiz Orrego

Derly Tatiana Rodas Rojas

**ASESORES TÉCNICO Y METODOLÓGICO**

Mauricio Alexander Moreno

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD Y AUDITORÍA EN SALUD

COHORTE XXXII

PEREIRA

2021



**Determinación del impacto generado por los macroprocesos de gestión humana  
relacionados con bienestar laboral y desarrollo del personal en los trabajadores de la IPS  
Centro Médico Prevenimos S.A.S.**

Paola Irene Aguirre Dávila  
Oscar Eduardo Ruiz Orrego  
Derly Tatiana Rodas

**Resumen**

Este estudio tiene un enfoque cualitativo, con una revisión sistemática descriptiva de la bibliografía disponible relacionada con los macroprocesos de gestión humana enfocados en bienestar laboral y desarrollo del personal, se orienta desde el mejoramiento relacionado con la solución sistemática de problemas en equipo aplicando los cuatro pasos para el mejoramiento de la calidad, con lo cual, se pretende identificar las características que debe contener este proceso en el interior de la Ips Centro Médico Prevenimos S.A.S, con el fin de generar un impacto positivo en los colaboradores mediante un proceso de calidad estructurado que a su vez se refleje en la satisfacción tanto del cliente interno como externo y el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

**Abstract**

This study has a qualitative approach, with a descriptive systematic review of the available bibliography related to human management macro-processes focused on labor well-being and staff development, it is oriented from the improvement related to the systematic solution of team problems applying the four steps for the improvement of quality, with which, it is intended to identify the characteristics that this process must contain within the Centro Médico Prevenimos SAS, in order to generate a positive impact on employees through a structured quality process

that in turn, it is reflected in the satisfaction of both internal and external clients and the achievement of the strategic objectives of the organization.

**Palabras claves:** bienestar laboral, clima organizacional, gestión humana, satisfacción del usuario, desarrollo del personal

## **Introducción**

El presente trabajo hace una descripción del impacto generado por los procesos de gestión humana relacionados con bienestar laboral y desarrollo del personal, teniendo en cuenta que estos dos aspectos pueden influir positivamente en el desarrollo óptimo de las actividades asignadas y brindar a los colaboradores una estabilidad emocional en el ejercicio de sus funciones.

Nuestro país ha sufrido cambios drásticos a nivel económico, social y laboral debido a diversos factores como el conflicto armado, la corrupción, la violencia, el desempleo, entre otros, que golpean cada día nuestro sistema de salud e implica que las organizaciones realicen constantes cambios y se preparen para enfrentar adecuadamente los retos que impone la situación actual.

En un trabajo realizado por Tobos (2012) se determina en las conclusiones que, si bien es cierto que la salud es responsabilidad de cada ser humano desde el aspecto biopsicosocial, también influye un sistema sanitario con adecuadas condiciones que permitan el restablecimiento de la salud de cada persona independientemente de las condiciones económicas, puesto que lo más importante es el bienestar de quien lo necesita.

Entonces de esta manera se puede asegurar que un sistema de salud fortalecido puede brindar un servicio eficiente, de calidad y humanizado, pero definitivamente para lograr estos resultados es necesario contar con un talento humano calificado, satisfecho con su trabajo y que esto se vea reflejado en la prestación de un servicio de salud eficiente.

El sector salud es uno de los más afectados, puesto que el sistema implementado es ineficiente, el flujo económico entre los actores no es equitativo y finalmente los afectados son los trabajadores del sector y los pacientes, esto es lo que ha causado la insatisfacción, los errores o eventos adversos y en general la inconformidad con el sector salud.

Por estas razones, la alta dirección en las Instituciones Prestadoras del servicio de Salud (IPS) se encuentran obligadas a responder a los cambios, adaptarse a ellos y cumplir con sus objetivos estratégicos, pero esto no es posible sin el talento humano, el cual es un eje fundamental y necesario para fortalecer los procesos de gestión humana con el fin de garantizar que el personal contratado cumpla adecuadamente con las funciones asignadas y por ende se logren los objetivos de la institución.

En este trabajo se realizará un enfoque en el mejoramiento de la calidad basado en la solución sistemática de problemas en equipo, el cual se desarrollará desde los cuatro pasos del mejoramiento con implementación final de un ciclo PEV, basados en el documento de Massoud y cols (2002), Un paradigma moderno para mejorar la calidad de la atención de salud, con el fin de determinar los aspectos más importantes a tener en cuenta en el proceso de desarrollo del personal y bienestar laboral.

## **Objetivos**

El objetivo de este ejercicio es proponer una intervención desde el enfoque de mejoramiento de la calidad en el macroproceso de gestión humana relacionado con bienestar laboral y desarrollo del personal en los trabajadores de la IPS Centro Médico Prevenimos S.A.S

Para tal fin es necesario proponer una serie de cuatro pasos que permitan alcanzar este objetivo de mejoramiento de la calidad

1. Identificar los principales componentes del macroproceso de gestión humana, relacionado con bienestar laboral, que pueden impactar positivamente en los colaboradores de la IPS Centro Médico Prevenimos S.A.S.
2. Analizar las posibles causas que impactan en el bienestar laboral de los colaboradores y su relación con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.
3. Desarrollar desde el mejoramiento de la calidad, un proceso estructurado de bienestar laboral que incluya los determinantes más relevantes que generen un impacto positivo para la organización.
4. Implementar con base en un ciclo PEVA, el proceso de bienestar laboral con estrategias que causen el mejoramiento esperado en la IPS.

Una propuesta de este tipo requiere una fundamentación en experiencias similares, razón por la cual se inició con una búsqueda de proyectos relacionadas con el problema a estudio, dando una mirada específica sobre los aportes de algunos investigadores.

En el estudio realizado por Vega (2017), Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá, se afirma que el cansancio emocional tiene una relación directa con la carga de trabajo. Por lo tanto, es determinante que los colaboradores tengan un equilibrio emocional para dar cumplimiento a sus actividades asistenciales.

Teniendo en cuenta lo afirmado en este estudio, se puede evidenciar que el cansancio y la carga laboral a la que está expuesto el personal de salud en nuestro territorio, influye en su estado de salud mental cuando no se tiene en cuenta una remuneración acorde a las actividades que se espera, afectando de forma directa la calidad de vida laboral en la organización

El personal asistencial en las instituciones de salud de Colombia, están expuestos a situaciones de trabajo exigentes y estresantes al manejar casos complejos de la salud y teniendo en cuenta que son vidas humanas las que dependen de esas habilidades y conocimientos de cada especialidad en salud, por eso, es pertinente estudiar el estrés, es obligación de las organizaciones identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear los factores de riesgo psicosocial y la determinación de patologías causadas por el estrés laboral, al señalar que los factores psicosociales en el trabajo deben ser comprendidos de manera integral que contemple los posibles elementos y relaciones que influyen en la experiencia laboral de los trabajadores, del mismo modo remunerar de forma correcta que cumpla con las expectativas de cada funcionario lo que le permitirá tener un incentivo más a la hora de realizar las actividades.

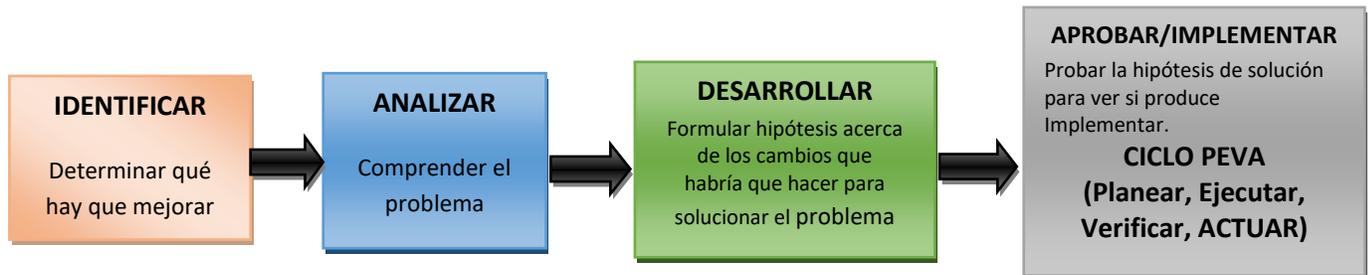
Por su parte, en una revisión realizada por Pedraza (2020), El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas, recuerda que en varios estudios se ha podido recalcar que existe una relación intrínseca entre el flujo del trabajo, la satisfacción laboral y la relación familiar y que esta relación finalmente conlleva a un mayor compromiso con la empresa y por lo tanto desencadena resultados positivos

Estos estudios comprueban que las organizaciones deben reforzar, ajustar o construir procesos al interior que permitan lograr en primera medida la satisfacción del empleado pues esto se refleja en su rendimiento, en el cumplimiento de la misión y en la satisfacción del usuario quien encuentra durante la atención, a personas comprometidas que cumplen las políticas de la empresa, pero que sobre todo reflejan la satisfacción con la labor que desempeña.

Por último, es importante retomar la investigación realizada por Cruz (2018), La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano, donde se menciona que, en diferentes estudios de calidad de vida laboral, se han identificado variables constantes relacionadas con remuneración, oportunidad de promoción, estabilidad laboral, beneficios y recompensas.

Es decir, cuando se trata de conceptos de calidad de vida laboral definitivamente estos enmarcan características relacionadas con remuneración, beneficios y comunicación adecuada en todos los niveles, cuando se cuenta con fortalezas en estos aspectos, las organizaciones pueden conseguir sus objetivos con mayor celeridad y probablemente se puedan sostener mucho más tiempo en el mercado. Por eso, este trabajo, cobra importancia puesto que, la intención es obtener información sobre los aspectos más representativos dentro de los procesos de bienestar laboral que puedan impactar positivamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de una IPS.

A continuación, desde el enfoque de mejoramiento de la calidad basado en la solución sistemática de problemas en equipo, se realizará un desarrollo desde los cuatro pasos del mejoramiento con el fin de lograr el resultado esperado de la siguiente manera:



### Identificar

Los colaboradores de la institución prestadora de servicios de salud quirúrgicos, Centro Médico Prevenimos S.A.S, tienen una percepción de no contar con condiciones laborales óptimas por lo cual se percibe desmotivación, sobrecarga laboral y estrés, estos son factores que finalmente se reflejan en el incumplimiento de indicadores de gestión de la IPS, niveles de insatisfacción de los usuarios, demandas al sistema de salud, eventos adversos que pueden terminar en la muerte o lesión de un usuario, sumado a esto, se presenta rotación del personal, no adherencia a procesos y daño a los pacientes.

En las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud se presentan falencias en los procesos de gestión humana relacionadas con desarrollo del personal, compensación y bienestar laboral puesto que son ámbitos no priorizados dentro de los planes estratégicos de la institución y se realiza un mayor enfoque en la sostenibilidad económica más no la sostenibilidad del capital humano que a final de cuentas son quienes realmente impulsan o frenan el éxito de una

organización, estas falencias no permiten la retención del talento humano y la desmotivación del mismo afectan directamente el cumplimiento de las funciones asignadas.

La IPS en años anteriores presentaba unos altos índices de satisfacción del personal, pero en los últimos años producto de la aplicación de las baterías de riesgo psicosocial se ha logrado evidenciar variables con riesgo alto y muy alto lo cual es una alerta para la empresa, pero se debe tener en cuenta que debido a la pandemia por COVID-19, el año 2020 no fue fácil y se presentaron diferentes situaciones relacionadas con inestabilidad laboral, suspensión y terminación de contrato e incertidumbre económica de la IPS que impide generar actividades de bienestar laboral o apoyo a los colaboradores y por otra parte se adicionan variables sociales y emocionales que afectaron directamente a los colaboradores.

Si se implementa en la institución, un proceso de gestión humana liderado adecuadamente que cuente con un programa de bienestar laboral fortalecido, estructurado y con cumplimiento sistemático de las actividades planteadas puede lograr la recuperación de la satisfacción y confianza de los colaboradores.

Una institución que motive, cuide y sostenga al talento humano, es una institución que puede fortalecerse en todos los ámbitos, lo cual se verá reflejado como producto final en la satisfacción del usuario, procesos seguros, calidad y calidez en la atención y humanización de los servicios.

## **Analizar**

Este trabajo cobra una importancia fundamental en el actual contexto laboral y económico del país y más aún en la situación tan complicada del sector salud donde gran parte de la afectación es sufrida por los trabajadores de la salud puesto que no cuentan con estabilidad, remuneración ni motivación necesarias para el cumplimiento de sus deberes pero estos son factores que en muchas

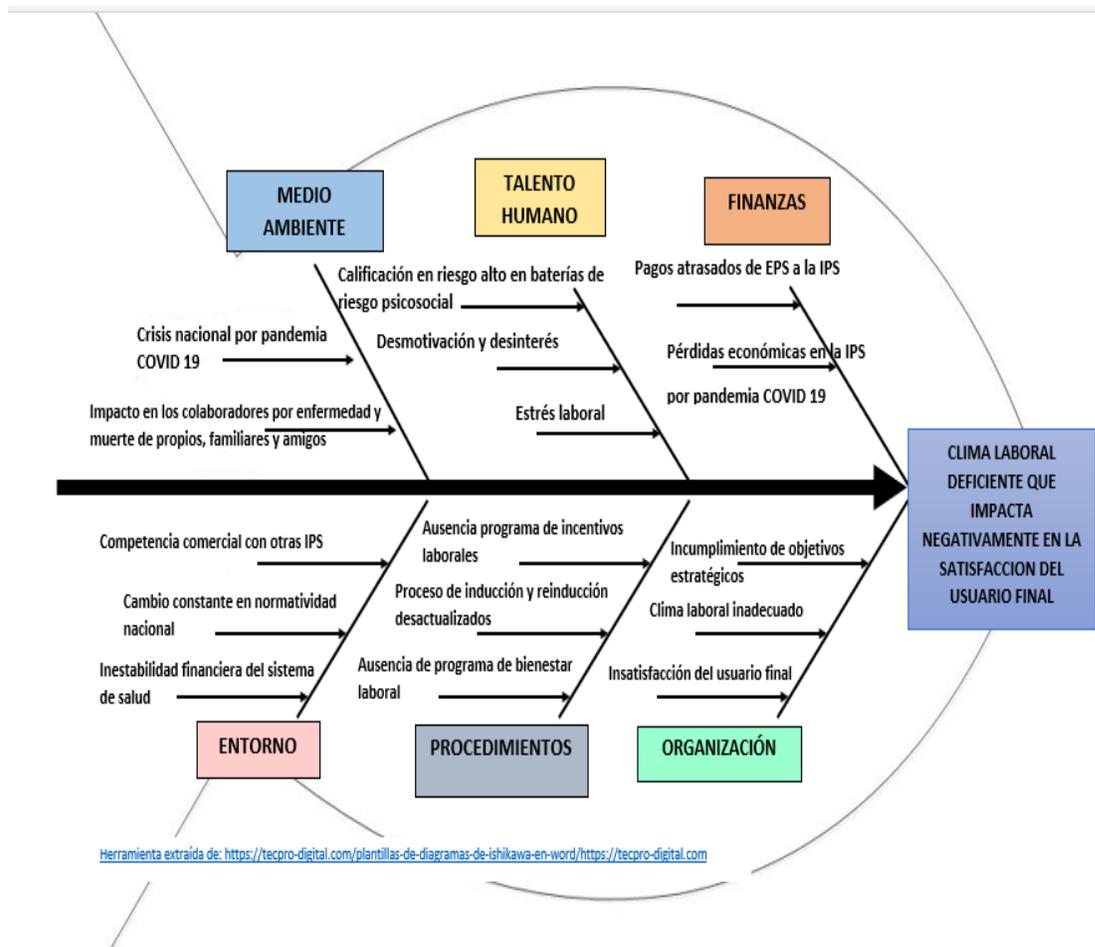
ocasiones son irrelevantes en las IPS lo que conlleva a que el personal no cumpla adecuadamente su labor y esto conlleva a no cumplimiento de los objetivos trazados en la planeación estratégica de la institución.

Montoya (2016), en un artículo sobre el recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional, afirma que las organizaciones que son altamente eficientes y competitivas, tienen una característica específica en donde sus procesos se encuentran alineados con los procesos de gestión humana. Esto quiere decir que cuando existe una concordancia de políticas de la institución donde se brinde el verdadero valor del talento humano, se puede lograr el objetivo estratégico de la empresa.

De ahí la relevancia de contar con estos procesos de bienestar y desarrollo del personal donde el talento humano cuente con una herramienta que le permita sobrellevar las situaciones difíciles evitando desencadenamientos como enfermedades laborales a causa del estrés causado al interior de la institución.

Es por esto que se hace necesario determinar los aspectos o características más importantes de los procesos de gestión humana relacionados con desarrollo del personal y bienestar laboral y de esta manera aportar a las instituciones de salud, herramientas y una base desde donde se pueda partir y construir procesos de gestión humana eficientes que retribuyan tanto al empleador como al empleado pero más importante aún que aporten al cumplimiento de los objetivos estratégicos en un marco de calidad, calidez y seguridad del paciente que finalmente se reflejen en una satisfacción del usuario.

Por consiguiente, se encuentra un análisis de causa-efecto donde se pueden evidenciar las posibles causas del problema planteado:



De este modo, se pueden vislumbrar las posibles causas que generan el problema estudiado y en el desarrollo de este trabajo se realizará un descubrimiento de aquellas actividades que pueden permitir el mejoramiento del proceso en la IPS.

## Desarrollar

Esta propuesta, inició con una revisión sistemática descriptiva de la bibliografía disponible relacionada con los macroprocesos de gestión humana enfocados en bienestar laboral y desarrollo del personal desde el enfoque del mejoramiento de la calidad con la aplicación de los cuatro pasos para lograr el resultado esperado e identificar las características que deben contener estos procesos en el interior de la IPS.

Para lograr este fin, se tiene como punto de partida, la revisión en bases de datos científicas indexadas como Mendeley, Proquest, Scielo y el repositorio institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia, de esta manera se busca identificar aquellos conceptos valiosos para el fortalecimiento de los procesos de bienestar laboral y desarrollo del personal al interior de la institución de estudio, Centro Médico Prevenimos. S.A.S

El sector de servicios de salud ha sido en Colombia uno de los más golpeados y abandonados pues las políticas generales no lo vislumbran como una prioridad y por ende no se cuenta con las garantías necesarias para dar cumplimiento a los preceptos de cuidado y salud que son enseñados a los profesionales, sumado a esto, los trabajadores de salud en la mayoría de ocasiones tienen sobrecarga laboral, condiciones contractuales pésimas y un bienestar laboral mínimo o nulo lo cual impacta directamente en la motivación de estas personas.

En el estudio realizado por Ferrel (2010) de Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario, de la ciudad de Santa Marta- Colombia, señala que la motivación de los profesionales en salud es fundamental para que ofrezcan un buen servicio y que uno de los mecanismos para lograrlo es garantizando calidad de vida laboral, esto hace que se convierta en un reto para las directivas de las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de salud a implementar acciones que permitan mantener el talento humano en un nivel de motivación adecuado y por tal razón, los procesos de gestión humana juegan un papel fundamental, debido a que, de éstos parten las directrices que pueden llevar al éxito o al fracaso de la organización.

En el artículo de investigación de Solarte (2009), Los macroprocesos: Un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana, se puede evidenciar que, los macroprocesos de gestión humana y la correlación de estos con el resto de la organización, son determinantes para lograr los

objetivos de la empresa y alcanzar el resultado esperado, sino existe esta comunicación y desarrollo no es posible que el talento humano pueda contar con niveles de satisfacción laboral adecuados.

El compromiso de los colaboradores representa la base para que una empresa pueda lograr cumplir con sus objetivos misionales y brindar a sus pacientes el mejor servicio, no es en vano, los comentarios realizados por los pacientes cuando dicen que al ingresar a ciertas instituciones de salud se percibe el malestar, el estrés y la tensión en los empleados y esto afecta directamente la satisfacción de los usuarios, es por eso que las empresas del sector salud deben esforzarse aún más y a pesar que las condiciones económicas pueden no ser las mejores, se deben implementar estrategias que fortalezcan todo lo relacionado con gestión humana.

En el artículo reflexivo de Ascanio (2017), *Las prácticas innovadoras de la gestión humana: Una necesidad estratégica de las microempresas*, afirma que las empresas requieren con urgencia cambiar sus conceptos de manejo del talento humano, e implementar nuevas estrategias enfocadas en el proyecto de vida del ser humano, en el desarrollo de sus habilidades y orientarse hacia un nuevo modelo de gestión del talento humano.

Es decir, de nada sirve que una empresa cuente con estrategias bien planteadas de mercadeo, ventas, atención al usuario, entre otros, si en la dimensión de gestión humana no se encuentra un buen planteamiento y no se cuenta con una estrategia que involucre al colaborador de la empresa como un ser humano, como esa parte indispensable para el logro de los objetivos.

En nuestro país, en muchas ocasiones solo se trata de conseguir mano de obra barata y no calificada para evitar impacto económico y percibir mayores utilidades, pero no se tiene en cuenta que esto puede derivar en reprocesos y errores que en el caso del sector salud, pueden representar la vida de un paciente o retraso en los tratamientos, sumado a esto, se realiza

sobrecarga del personal y por tal motivo no es posible que uno de estos colaboradores cumpla con su función a cabalidad ni con la mayor motivación posible, por eso es tan importante que el área de gestión humana impulse y desarrolle mecanismos que permitan el mejoramiento de las condiciones laborales de los empleados.

No es ajeno para todos que cuando se desempeñan las funciones en una empresa que no brinda garantías, sin procesos de bienestar y poca motivación en general, las personas asisten por cumplimiento más no con un sentido de pertenencia o compromiso organizacional, esto hace que el cumplimiento de los objetivos sea más difícil o peor aún que nunca se logre lo planteado.

Con el fin de ampliar la comprensión de esta dimensión, es importante revisar lo expresado por Vásquez (2018), en su artículo, El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia: una revisión documental, donde señala que los gastos económicos derivados de bienestar laboral no deben ser interpretados como un gasto sin retorno, sino que se debe tener en cuenta que es una inversión a largo plazo que tendrá unos resultados en el alcance de objetivos de la empresa y aumento de la productividad de la misma.

En el caso del sector salud, la satisfacción del usuario pero sobre todo la seguridad del paciente son los ejes fundamentales y el resultado final esperado es brindar una atención segura, con calidad y calidez, pero para esto es necesario contar con un personal calificado, entrenado, con actitud de servicio, por esta razón, la empresa debe realizar un esfuerzo asociado con sus colaboradores para proveer las herramientas necesarias y garantizar un clima laboral óptimo para la realización de las labores encomendadas, brindando a sus empleados los incentivos necesarios para recordarle que su función es vital para la organización.

Para finalizar, se tiene en cuenta la reflexión final de Illidge S (2020) que en su revisión literaria, concluye que todas las organizaciones deben procurar la satisfacción laboral que a su vez genera beneficios para la empresa y los empleados y para esto proponen que las instituciones deben velar por la salud mental y física de sus colaboradores y tener procesos cimentados enfocados en gestión del talento humano, que si bien es cierto cada organización cuenta con su mapa de procesos, estos deben estar relacionados obligatoriamente con los procesos de gestión humana para su ejecución.

### **Probar e Implementar**

Con base en esta revisión y teniendo en cuenta las necesidades de la institución, se define que es imperativo contar con un proceso documentado y estructurado de bienestar laboral, el cual debe contener los conceptos generales y de procedimiento, donde se establezcan las actividades e incentivos a generar en los colaboradores.

Es imprescindible, que la institución cree un espacio donde pueda socializar y contar con las ideas de los colaboradores, lo cual hará que el proceso generado sea enriquecedor para la organización.

Esto con el fin de realizar una ejecución efectiva del proceso donde se incluyan todos los niveles de la institución y con indicadores correctos que permitan medir el impacto del proceso implementado y evaluar aquellos aspectos que probablemente requieran ajustes.

A continuación, se presentan el diagrama de flujo que permite una mayor comprensión del proceso a implementar:



## Conclusiones

Después de realizar esta revisión bibliográfica se puede evidenciar la importancia de los macroprocesos de gestión humana en una organización, pero cobra una importancia especial, los procesos de bienestar laboral, debido a que éstos en muchas ocasiones no existen como procesos dentro de las instituciones, pero realmente son cruciales para el logro de los objetivos estratégicos.

Se debe resaltar que, a pesar de la crisis del sector salud y las afectaciones económicas a causa de la pandemia por COVID 19, las instituciones deben invertir en el talento humano, fortalecer los procesos de bienestar laboral y velar por la salud mental de sus colaboradores con el fin de mantener su estado emocional y motivación y de esta manera cumplir con las funciones asignadas.

Los profesionales de la salud deben luchar diariamente para preservar la vida de los seres humanos, pero es esencial que las empresas sumen esfuerzos para contribuir al bienestar de esos profesionales y apoyarlos no solo con una buena remuneración económica, sino que también se deben evaluar otros aspectos como apoyo psicológico, fortalecer los lazos familiares y generar incentivos que reconozcan la importancia de su labor.

En conclusión, se puede decir que, una organización que no cuenta con un proceso de bienestar laboral fortalecido, puede presentar dificultades para el logro de los objetivos y por lo tanto, es imperativo que cada organización cuente con este proceso estructurado, ejecutado y evaluado constantemente para permitir el fortalecimiento del mismo.

## Referencias

- Ascanio, J. G. A., Trillos, R. A. B., & Bautista, D. W. R. (2017). Las prácticas innovadoras de la gestión humana: Una necesidad estratégica de las microempresas Journal of strategic studies journal of strategic studies. *Revista Ciencias Estrategicas*, 25(37), 15-24. doi:<http://bbibliograficas.ucc.edu.co:2076/rces.v25n37.a2>
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano. *Pensamiento & Gestión*, (45) Recuperado de <https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2149/docview/2163397073?accountid=44394>
- Ferrel, R. (2010). Síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas de un hospital universitario, de la ciudad de santa marta, Colombia. *Duazary*, 7(1), 29-40. doi: <http://bbibliograficas.ucc.edu.co:2076/10.21676/2389783X.307>
- Illidge Solano, M. C. y Quimbayo Santana, N. J. (2020). Burnout y su efecto en la calidad de vida en el trabajo [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/3280>
- Massoud, R. Askov, J. Reinke, L. M.Franco, T. Bornstein, E. Knebel y C. MacAulay. 2002. Un paradigma moderno para mejorar la calidad de la atención de salud. Serie de monografías de garantía de calidad1(1): Bethesda, MD: Publicado para la Agencia para el Desarrollo Internacional de EE.UU. (USAID) por el Proyecto de Garantía de Calidad.
- Montoya Agudelo, César Alveiro; Boyero Saavedra, Martín Ramiro; (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, Julio-Diciembre, 1-20

- Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24.  
doi:<http://bbibliograficas.ucc.edu.co:2076/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Solarte, M. (2009). Los macro-procesos: Un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana. *Pensamiento & Gestión*, (27) Recuperado de  
<https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2149/docview/1435584752?accountid=44394>
- Tobos Otálora, J. F., & Roldán García, S. (2012). Una perspectiva bioética de la relación médico-paciente en un ambiente de competencia comercial. *Revista Latinoamericana De Bioética*, 12(1), 88-111. Retrieved from <https://bbibliograficas.ucc.edu.co/scholarly-journals/una-perspectiva-bioética-de-la-relación-médico/docview/1828060813/se-2?accountid=44394>
- Vásquez L. (2018). El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia: una revisión documental. Doi: <http://hdl.handle.net/10495/9950>
- Vega, E., Gómez, J., Caballero, I., & Contreras, F. (2017). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), pp. 87-105 <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>