



Análisis de los Riesgos Psicosociales del personal del área de referencia y facturación del  
servicio de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares

Yohana García Pino

Ana Isabel Quintero Serrano

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Santanderes

Ocaña (Norte de Santander)

Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo

PhD. Herminio Pabón Trujillo

agosto de 2025

## Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a DIOS, le damos gracias por darnos la oportunidad de culminar esta meta, por darnos la fuerza para seguir adelante con este propósito, por ser nuestro guía constante y darnos la fortaleza para no rendirnos.

A nuestros padres por ser nuestra luz en los momentos de oscuridad y la voz que nunca dejó de recordarme lo lejos que podemos llegar, su fe en nosotras fue el impulso que siempre nos ayudó a no rendirnos. Gracias por cada palabra de aliento por su amor y por enseñarnos el valor de superación y valentía. Este logro es de ustedes. Los amamos profundamente.

A mi esposo e hija gracias por impulsarme y no dejarme rendir nunca porque todos los días me recordaban su amor y su apoyo en los tiempos más difíciles cuando las fuerzas parecían agotarse me repetían: eres valiente y tú puedes.

Y nos dedicamos este logro a nosotras ANA Y YOHANA porque en los momentos más difíciles cuando las dudas intentaban ganar nos apoyamos y seguimos de la mano como las amigas que somos gracias a esta carrera que escogimos.

Este proyecto es más que un trabajo académico; es la prueba viva de nuestra fortaleza, de nuestro crecimiento y de la lucha silenciosa y constante. Hoy nos abrazamos con orgullo, amor y gratitud porque no nos rendimos porque confiamos en nuestros conocimientos.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento primero a DIOS y a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este proyecto de grado, el cual representa la culminación de una importante etapa en nuestra formación profesional como administradoras en seguridad y salud en el trabajo

Agradecemos a nuestro director de trabajo investigativo, al Dr. Herminio Pabón Trujillo, por el acompañamiento que nos brindó en todo este proceso, su apoyo y compromiso fueron fundamentales para el desarrollo y consolidación de nuestros objetivos ya que con su experiencia nos orientó a lograrlos.

También dar las gracias a la docente Yisela Motta, Psicóloga y Magíster en Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Niñez y Adolescencia, por sus aportes, su vocación docente y su disposición para apoyarnos en nuestro proceso académico y personal.

Agradecemos igualmente a todos los docentes de la Universidad Minuto de Dios, quienes con su conocimiento, compromiso y entrega nos brindaron las herramientas necesarias para crecer tanto profesional como personalmente. Cada uno dejó una huella importante en nuestra formación.

Por último, agradecer a la Universidad Minuto de Dios por la formación que nos brindó, la cual nos permitirá asumir con responsabilidad y ética, los nuevos retos que tendremos a lo largo de nuestro camino laboral.

A todos ustedes, ¡gracias infinitas!

## Contenido

Lista de tablas .....	¡Error! Marcador no definido.
Lista de figuras.....	¡Error! Marcador no definido.
Lista de anexos.....	¡Error! Marcador no definido.
Generalidades del proyecto.....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción .....	¡Error! Marcador no definido.
Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
1 OBJETIVOS.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1 Objetivo General.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 Objetivos específicos .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3 Justificación o pertinencia del proyecto.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4 Descripción del procesamiento informativo .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1 Diseño metodológico.....	¡Error! Marcador no definido.
1.5 Resultados .....	¡Error! Marcador no definido.
1.6 Hallazgos.....	¡Error! Marcador no definido.
2 CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos .....	¡Error! Marcador no definido.

**Lista de tablas**

Tabla 1 Cálculo de la muestra.....	20
------------------------------------	----

### **Lista de figuras**

Figura 1 Riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores .....	24
Figura 2 Percepción de los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación frente a factores de riesgo psicosocial.....	26
Figura 3 Medidas de intervención proyectadas para mitigar el riesgo psicosocial en trabajadores del área administrativa de referencia y facturación del ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares	28

### Generalidades del proyecto

<b>Presentado en</b>	No aplica		
<b>Identificado</b>	No aplica		
<b>Programa o Unidad Académica</b>	Programa en Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo		
<b>Grupo de investigación</b>	No aplica		
<b>Línea de investigación</b>	Educación, transformación social e innovación		
<b>Sublínea de investigación</b>	Promoción, prevención, cultura, educación, innovación y emprendimiento en seguridad y salud en el trabajo		
<b>Duración en meses</b>	3 meses		
<b>Investigador principal</b>	Yohana García Pino Ana Isabel Quintero Serrano	Cedula de Ciudadanía:	37335099 1091661752
<b>Lugar ejecución</b>	servicio de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares		
<b>Email investigador principal</b>	<a href="mailto:Yohana.garcia@uniminuto.edu.co">Yohana.garcia@uniminuto.edu.co</a> <a href="mailto:ana.quintero-se@uniminuto.edu.co">ana.quintero-se@uniminuto.edu.co</a>		
<b>Valor Solicitud Cofinanciación</b>	No aplica		
<b>Aportes de contrapartida</b>	No aplica		
<b>Valor total del proyecto</b>	No aplica		

## Introducción

En el sector de la salud, el servicio de urgencias representa uno de los ambientes laborales más demandantes, que se caracteriza por la presión constante, la rápida toma de decisiones y la pronta atención a situaciones críticas: es esencial para el éxito en este escenario, no solo en la gestión de servicios prestados, sino también en establecer conexiones adecuadas con otras áreas e instituciones del sistema de salud. Debido a la alta carga laboral, la interacción diaria con pacientes en estado crítico y la necesidad de optimizar los procesos eficaces en un plazo corto pueden crear condiciones de riesgo psicosocial que impactan en la salud mental, calidad de vida y productividad laboral.

En la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, ubicado en el municipio de Ocaña (Norte de Santander), ha sido identificado un problema a causa de los efectos del estrés laboral, el agotamiento emocional, la sobrecarga de trabajo y la presión por los resultados que enfrenta el personal de referencia y facturación. Estos factores no solo pueden impactar la eficiencia del servicio prestado, puede provocar ausentismo, disminuir la motivación perjudicando negativamente el entorno laboral

Este trabajo investigativo tiene como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal encargado de referencia y facturación con la finalidad de detectar las situaciones de trabajo, las cuales podrían estar produciendo resultados negativos en la salud mental del personal, por lo que este trabajo investigativo tiene como finalidad, proponer estrategias de intervención que ayuden a mejorar la salud y el bienestar de los trabajadores, fortaleciendo el entorno laboral, la productividad y la calidad asistencial.

El propósito de este estudio se centra en analizar los factores de riesgo presentes en el área de referencia y facturación realizando una caracterización del ambiente familiar social y

cultural de los trabajadores, así como una entrevista donde se evidencio las afectaciones emocionales y los desafíos que se enfrentan a diario en su entorno laboral permitiendo hallar las condiciones que estaban generando impacto en su salud mental.

Los hallazgos serán fundamentales para diseñar una estrategia de intervención que ayude al bienestar psicosocial de los trabajadores del hospital.

## Resumen

**Introducción:** El servicio de referencia y facturación de urgencias del Hospital Emiro Quintero Cañizares enfrenta condiciones laborales exigentes, caracterizadas por la sobrecarga de trabajo y turnos rotativos continuos. **Objetivo:** Analizar el riesgo psicosocial de los trabajadores del servicio administrativo de referencia y facturación de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares. **Metodología:** Según Hernández Sampieri, Fernández Collado Y Baptista Lucio (2014). Este proyecto tendrá un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Se contará con una población de cincuenta personas que trabajan en esta área, como instrumento, un cuestionario validado que lleva por título “Manual del método COPSOQ - ISTAS 21 Versión 2”, cuya técnica será la entrevista. **Resultados:** Los trabajadores enfrentan riesgos psicosociales como estrés, carga excesiva y mala comunicación; esto se refleja en la insatisfacción por parte del personal que labora en esta área, por lo tanto, se implementarán medidas orientadas a mitigar los riesgos psicosociales.

**Palabras clave:** *ausentismo, riesgos psicosociales, turnos rotativos, estrategias de mejora, sobrecarga de trabajo.*

### Abstract

**Introduction:** The emergency referral and billing service at ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares faces demanding working conditions, characterized by work overload and continuous rotating shifts. **Objective:** To analyze the psychosocial risk of the administrative staff in the referral and billing service at ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares. **Methodology:** According to Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), this project will have a qualitative, descriptive approach. The population will consist of fifty individuals working in this area. The instrument used will be a validated questionnaire titled “Manual of the COPSOQ Method – ISTAS 21 Version 2,” and the technique will be a focus group. **Results:** Workers face psychosocial risks such as stress, excessive workload, and poor communication; this is reflected in the dissatisfaction of staff working in this area. Therefore, measures aimed at mitigating psychosocial risks will be implemented.

***Keywords:** absenteeism, psychosocial risks, rotating shifts, improvement strategies, work overload.*

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

Analizar el riesgo psicosocial de los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

### **1.2 Objetivos específicos**

Identificar los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores en el área administrativa de referencia y facturación en el ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Determinar la percepción de los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación frente a los factores de riesgo psicosocial.

Proponer medidas de intervención para mitigar el riesgo psicosocial en los trabajadores de referencia y facturación de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

### **1.3 Justificación o pertinencia del proyecto**

Los trabajadores administrativos del servicio de urgencias de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, aunque no desempeñan labores clínicas, están expuestos a factores de riesgo psicosocial, tales como la sobrecarga de trabajo, presiones de tiempo, responsabilidad en procesos que deben ser precisos (referencia, facturación), y la exigencia del cumplimiento normativo. Estudios como los de Valencia Giraldo, Vélez Tirado y Murillo Cuartas (2013) sobre el Hospital Mental de Antioquia identifican que el personal administrativo presenta riesgos psicosociales intralaborales significativos relacionados con la demanda del trabajo, el control sobre las tareas y el apoyo social. Además, Acosta-Romo, Castro-Bastidas & Bravo-Riaño

(2022) encontraron en una institución de salud de segundo nivel en Colombia que los administrativos también manifestaron carga laboral relevante en dimensiones como exigencia mental. Estos antecedentes teóricos sustentan la necesidad de analizar cómo la sobrecarga laboral y los turnos rotativos inciden sobre el riesgo psicosocial en el contexto específico de referencia y facturación en urgencias. Las altas demandas de precisión y la coordinación constante con otras instituciones de menor nivel que enfrentan exigencias particulares, por su ubicación, la institución es la prestadora de servicios de salud más grande del municipio y la más cercana a zonas de conflicto o violencia presentes en el sector del Catatumbo.

De esta manera según Manero (2025) en la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña posee unas condiciones muy peculiares que lo obligan a realizar un manejo de recursos muy eficientes por el alto flujo de pacientes resultantes de los conflictos armados ya que se convierte en “uno de los más afectados, recibiendo pacientes de municipios como San Calixto, Teorama y Tibú. Adicionalmente, la presión sobre su capacidad es constante, se encuentra limitada por su infraestructura y escasez de especialistas; estas condiciones afectan su bienestar emocional, desempeño y se pueden traducir en errores administrativos, demoras en los procesos, insatisfacción laboral o ausentismo. Este estudio identificó las causas de estrés: los turnos rotativos y la sobrecarga laboral en el personal de referencia y facturación, lo que permitió facilitar el desarrollo de mejoras, fortaleciendo su salud mental y productividad laboral.

En cuanto a la metodología se empleó un enfoque cualitativo, Se utilizó el instrumento validado para el análisis del riesgo psicosocial, Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales, Esta metodología es similar a la empleada por Valencia Giraldo et al. (2013), quienes aplicaron cuestionarios estandarizados al personal administrativo del Hospital Mental de Antioquia para describir los factores de riesgo

psicosocial. Asimismo, Acosta-Romo et al. (2022) emplearon un instrumento validado adaptado para evaluar la carga laboral administrativa en institución de II nivel. En cuanto al estudio cualitativo, se construirán entrevistas semiestructuradas para que los trabajadores expresen sus percepciones, experiencias, y sugerencias, lo que permitirá enriquecer los datos numéricos con vivencias reales.

Los trabajadores administrativos del servicio de referencia y facturación no suelen tener tanto reconocimiento en comparación con los profesionales asistenciales, aun así, su trabajo es vital para que el hospital pueda funcionar con integridad. Mejorar sus condiciones laborales tiene impacto directo sobre su salud mental, autoestima y satisfacción en el trabajo. Esto beneficia también al entorno laboral, generando un mejor clima organizacional, relaciones interpersonales más sanas, menor rotación o ausentismo y contribuye a que los servicios que dependen de ellos (facturación, referencias, coordinación con aseguradoras, continuidad de atención) se presten con mayor calidad y eficiencia. En comunidades como Ocaña y las zonas de influencia de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, donde ya existen tensiones por acceso a servicios de salud, estos mejoramientos repercuten en la confianza de los usuarios y la percepción de un servicio más humano y organizado.

Desde el punto de vista económico, los riesgos psicosociales no atendidos tienen costos directos e indirectos: incapacidades, licencias por enfermedad mental, disminución de rendimiento, errores administrativos que pueden generar pérdidas financieras, sanciones o correcciones costosas, además del costo de rotación de personal. Al identificar y mitigar los efectos de la sobrecarga laboral y los turnos rotativos, se espera reducir esos costos, optimizar el uso del recurso humano administrativo, mejorar la puntualidad y exactitud en facturación y referencias, y evitar pérdidas asociadas a errores o retrasos. A mediano plazo, la implementación

de estrategias preventivas y herramientas de seguimiento puede representar un retorno en salud organizacional que favorezca tanto al trabajador, reduciendo su desgaste y mejorando su bienestar, como a la institución, al disminuir gastos asociados a ausentismo, baja eficiencia o tarifas de reposición de personal.

## **1.4 Descripción del procesamiento informativo**

### ***1.4.1 Diseño metodológico***

El enfoque de investigación puede entenderse como la ruta que orienta todo el proceso de estudio, marcando el camino que se seguirá para comprender y responder a una problemática determinada. En otras palabras, es la decisión inicial que define si el trabajo adoptará una perspectiva cuantitativa, cualitativa o mixta y, con ello, los métodos de recolección y análisis de la información más adecuados. Tal como señalan Hernández et al., (2014), el enfoque “se refiere a la forma general o ruta metodológica que se adopta para abordar un problema de estudio” (p. 4). Esta elección no solo organiza el proceso investigativo, sino que también refleja la manera en que el investigador concibe la realidad y el conocimiento.

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo, ya que busca comprender en profundidad las percepciones, experiencias y significados que los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación del servicio de urgencias atribuyen a su entorno laboral y a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos. Este enfoque permite captar la complejidad de las dinámicas humanas en el contexto hospitalario, más allá de los números o indicadores, priorizando la voz y la vivencia del trabajador como fuente principal de conocimiento (Hernández et al., 2014).

**1.4.1.1 Tipo de investigación.** Según Hernández et al., 2014, “los estudios descriptivos tienen por finalidad especificar las propiedades, las características y los perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren”.

De acuerdo con la anterior descripción, para el desarrollo de la investigación “análisis de riesgo psicosocial de los trabajadores de referencia y facturación del área de urgencias en la E.S.E hospital Emiro Quintero Cañizares” se categorizará como un estudio o proyecto de investigación descriptivo ya que busca el analizar la problemática de riesgo psicosocial presente en los individuos del área de urgencias, su influencia y posibles afectaciones.

**1.4.1.2 Paradigma de la investigación.** Según Rodríguez (2017), el paradigma interpretativo en investigación es una forma de entender el conocimiento científico y la realidad. Se trata de un modelo de investigación que se basa en la comprensión profunda de la realidad y de las causas que la han llevado a ser así, en lugar de quedarse simplemente en lo general y en las explicaciones casuales.

En este caso el personal de referencia y facturación del hospital se enfocó en un paradigma interpretativo favoreciendo el diseño de estrategias basadas en una realidad social y organizacional donde se aplicó una metodología cualitativa que busco comprender los riesgos Psicosociales del personal involucrado, adaptándose analizar en el área de urgencias donde permitió captar la experiencia vivida y el contexto que influye en la salud mental y el bienestar del personal.

### **1.4.1.3 Métodos de la investigación.**

El libro *El método analítico*, de los autores Juan Diego Lopera, Carlos Arturo Ramírez, Marda Zuluaga y Jennifer Ortiz, es el resultado final de la investigación con el mismo nombre, desarrollada por el grupo de investigación *El método analítico y sus aplicaciones en las ciencias sociales y humanas*. Fue editado y publicado en 2010 por el grupo de investigación, el Centro de Investigaciones Sociales y Humanas (CISH) de la Universidad de Antioquia y el Departamento de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la misma universidad.

Este método analítico aplicado en el área de urgencias examina detalladamente los factores de riesgo psicosocial que afectan al personal, identificando las condiciones que influyen negativamente en su desempeño. Esta estrategia comprende los elementos que generan estrés, sobrecarga laboral y presión, lo que es fundamental para diseñar intervenciones efectivas que mejoren la salud mental de los trabajadores.

### **1.4.1.4 Diseño de la investigación.**

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o ex post facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Bajo el diseño no experimental del proyecto, se abordó el análisis de los riesgos Psicosociales en personal de referencia y facturación con un enfoque descriptivo donde se seleccionó una muestra del personal administrativo aplicando una encuesta para medir el estrés, agotamiento emocional y presión por resultado, esta investigación permitió entender la causa de las condiciones laborales permitiendo identificar los factores de riesgo Psicosocial a lo que están expuestos los trabajadores, diseñando acciones preventivas fortaleciendo el bienestar de los trabajadores.

#### **1.4.1.5 Modalidad de la investigación.**

El abordaje en un servicio de urgencias se basa en el paciente, el equipo de trabajo y el entorno en el que se desarrolla la atención, en donde se verán implicados diversos factores como la integración de conocimientos, hábitos y habilidades profesionales para realizar un abordaje integral del paciente y su tratamiento (Martínez Virto, 2017). La modalidad empleada en esta investigación es de campo, dado que implica la búsqueda de información directamente en el entorno donde se manifiestan los hechos, específicamente en el servicio de urgencias del Hospital ESE Emiro Quintero Cañizares. Esta metodología facilita la observación, el análisis y la comprensión objetiva de las condiciones laborales y de los factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la salud mental del personal responsable de referencia y facturación. Mediante la interacción directa con los trabajadores, se pretende identificar las problemáticas presentes, sus causas y consecuencias, con el fin de diseñar estrategias de intervención ajustadas a la realidad institucional. Esta modalidad resulta adecuada, ya que el fenómeno investigado requiere un conocimiento práctico y situado, que solo puede lograrse a través del trabajo en el mismo contexto donde se desarrolla.

#### **1.4.1.6 Población.**

Es el conjunto completo de todos los individuos, las cosas o los eventos sobre los que se quiere investigar con respecto a una particularidad dada (Triola, 2018).

La población con la que se realizaron las encuestas de riesgo psicosocial estuvo conformada por 50 personas que laboran en el área de referencia y facturación de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, de segundo nivel de atención. Esta población fue fundamental para identificar y analizar las condiciones laborales específicas que afectan la salud mental, el bienestar y el desempeño de estos trabajadores en un entorno hospitalario altamente exigente como lo es el servicio de urgencias. Gracias a la participación de este grupo se pudo obtener información directa y contextualizada sobre factores como el estrés laboral, la sobrecarga de trabajo y la presión constante, lo que permitió diseñar estrategias de intervención adaptadas a la realidad y necesidades del personal administrativo del hospital.

#### **1.4.1.7 Muestra y muestreo (Criterios de inclusión y exclusión).**

Es un subgrupo de una población o universo, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativo de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población) (Hernández & Mendoza, 2018).

La muestra investigativa se conformó por 50 trabajadores del área de referencia y facturación, seleccionados bajo el criterio de inclusión que consideró únicamente a quienes laboran en dichas áreas. A estos participantes se les aplicó una entrevista estructurada para la

evaluación del riesgo psicosocial, identificando las condiciones que puedan afectar su bienestar psicológico y laboral.

Stratton (2024) analiza el muestreo intencional y la importancia de los criterios de inclusión y exclusión para evitar sesgos y asegurar muestras representativas, un punto relevante para estudios en áreas urgentes o de desastre.

Se excluyó a las personas que no pertenecen a referencia y facturación en el área de urgencias, dadas las características o condiciones que presentan algunos posibles participantes que pueden alterar o modificar los resultados del estudio y, por lo tanto, los hacen no elegibles.

### Tabla 1

#### *Cálculo de la muestra*

<b>CÁLCULO DE LA MUESTRA</b>	
<b>Población (N)</b>	50
<b>Error de estimación (e)</b>	5 %
<b>Nivel de certeza</b>	95 %
<b>Cuadrado del error de estimación (e<sup>2</sup>)</b>	0.0025
<b>Tamaño de la muestra (n)</b>	47
<b>Fórmula aplicada:</b>	$n = N / (e^2 (N - 1) + 1)$
<b>Interpretación:</b>	Este es el número de elementos o sujetos que debe seleccionar para aplicar el instrumento.

García, Y. y Quintero, A., 2025. *Cálculo de la muestra*

**1.4.1.8 Técnicas de recolección de datos.** Autores como Braun y Clarke (2020), Hernández-García y Lineros-González (2021) y Lee (2024) abordan técnicas de investigación cualitativa y métodos de entrevista para la investigación en salud, incluyendo urgencias.

La técnica que se utilizó en la investigación fue la entrevista, porque permite conversaciones abiertas y detalladas con los participantes. Esta herramienta metodológica fue

seleccionada por su eficacia para obtener información directa a través del intercambio verbal con los participantes involucrados en los procesos objeto de análisis. La aplicación de entrevistas permitió acceder a perspectivas subjetivas, identificar problemáticas y comprender las dinámicas internas del área desde la experiencia de quienes forman parte del entorno laboral. A través de este enfoque, fue posible recoger datos cualitativos, favoreciendo una comprensión más profunda de los procedimientos administrativos y las interacciones que se desarrollan en el contexto del área de referencia y facturación.

#### **1.4.19 Instrumento para la recolección de datos.**

Según Taylor y Bogdán (1992), este tipo de entrevista posibilita un diálogo flexible que facilita al participante expresar con libertad sus pensamientos y emociones, permitiendo al investigador proponer medidas de intervención para mitigar el riesgo psicosocial en los trabajadores.

Para la recolección de la información se utilizará el Manual del método CoPsoQ-ISTAS21 (versión 2), el cual permitirá identificar los factores de riesgo psicosocial más relevantes, la carga de trabajo, la autonomía, el apoyo social y la inseguridad laboral—, complementado con entrevistas semiestructuradas. Estas entrevistas brindarán la posibilidad de explorar, desde la subjetividad del trabajador, las causas, percepciones y consecuencias de las condiciones laborales.

Para la implementación del instrumento se realizó una entrevista de 38 preguntas sobre los factores de riesgo psicosocial de los empleados del área de referencia y facturación que queremos evaluar.

### ***1.4.2 Técnicas para el procesamiento de datos***

Arias (2016) señala que existen diversas técnicas como las encuestas, entrevistas, observaciones, experimentos, entre otras. Mientras que los instrumentos, que describen las herramientas específicas utilizadas en cada técnica de recolección de datos, pueden ser cuestionarios, guías de entrevista, escalas de medición, diarios de campo, fichas, entre otros. En este sentido, Hernández et al., 2014, señalan que las técnicas son los enfoques amplios de recopilación de datos, mientras que los instrumentos, son herramientas particulares utilizadas dentro de estas, para recolectar información.

Para el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación, se utilizó la estadística descriptiva como técnica principal. Esta herramienta permitió organizar, resumir y presentar de manera clara la información recolectada, facilitando la interpretación de los resultados relacionados con los riesgos psicosociales presentes en el área de Referencia y Facturación del servicio de Urgencias.

La estadística descriptiva resultó especialmente útil para identificar patrones, frecuencias y tendencias en las respuestas de los participantes, permitiendo así una visión general y comprensible de los factores que inciden en el bienestar laboral dentro de este entorno. Gracias a esta técnica, fue posible establecer una base objetiva para el análisis cualitativo, apoyando la toma de decisiones y el diseño de estrategias de intervención orientadas a mejorar las condiciones psicosociales del personal evaluado.

### **1.4.2.1 Herramientas para el procesamiento de datos.**

Sanjuán Núñez (2019), describe que el análisis cualitativo es un proceso dinámico que puede involucrar herramientas como Excel para la organización y lectura de notas, transcripciones, y datos emergentes durante la investigación cualitativa.

Para el análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, se procederá a elaborar gráficos y porcentajes que reflejen el grado de cumplimiento de cada objetivo específico planteado. Esto permitirá visualizar de manera clara y precisa el avance y la efectividad en la identificación de los factores de riesgo psicosocial, la percepción de los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación, así como la propuesta de medidas de intervención para mitigar dichos riesgos.

## **1.5 Resultados**

### ***1.5.1 Identificación de los factores de riesgo psicosocial en el área administrativa de referencia y facturación del ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.***

Los resultados analizados revelaron varios factores que afectan negativamente la salud mental y el bienestar laboral; varios de estos elementos son: la sobrecarga laboral, con 24%; el agotamiento emocional, 31%; la limitada autonomía en la gestión de tareas, 30%; la implementación de turnos rotativos, 22%; y el ausentismo, 3%.

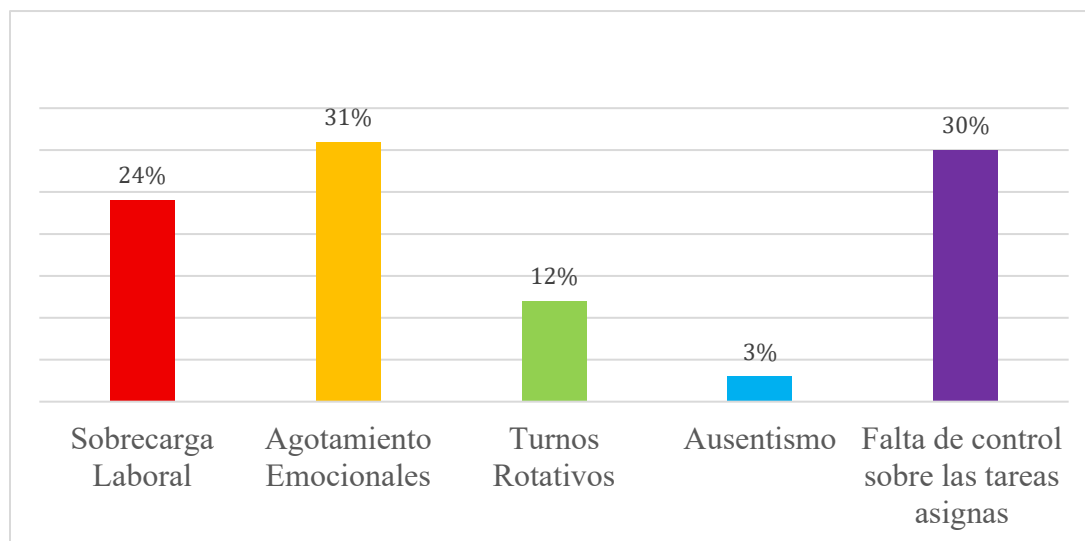
A partir de lo cual se evidenció la excesiva carga de trabajo, la cual genera estrés y ansiedad en los empleados, provocando fatiga tanto física como mental, detectando un agotamiento emocional importante, derivado de la exposición persistente durante largas jornadas de trabajo, generando cansancio crónico, desmotivación y reducción en la concentración.

Por otra parte la falta de control sobre las responsabilidades asignadas resulta ser una variable crítica por sus tareas y actividades por su limitada autonomía para realizar este proceso, En cuanto a los turnos rotativos, se evidencia que afecta negativamente el descanso, el equilibrio familiar y estabilidad emocional lo que conlleva a dificultades de adaptación, fatiga, cansancio , menos rendimiento y reducción en la productividad, reflejando afecciones tanto físicas como emocionales derivadas del estrés acumulado y las exigencias laborales.

Finalmente, el ausentismo es un indicador clave del impacto de estos riesgos psicosociales, ya que hay una pérdida de productividad, generando un impacto negativo en la calidad del servicio y costos adicionales para la empresa (reemplazo de personal, horas extras, etc.).

### Figura 1

*Riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores*



García, Y. y Quintero, A., 2025. *Riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores*

La figura muestra los resultados de la encuesta realizada en el área administrativa de referencia y facturación del ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, para la identificación de los factores de riesgo psicosocial.

### ***1.5.2 Percepción de los trabajadores del área administrativa de referencia y de facturación frente a los factores de riesgo psicosocial***

Con base en los resultados obtenidos en la encuesta, se logró determinar que la percepción de los trabajadores en comunicaciones internas fue del 5%, remuneración del 39%, estabilidad laboral del 25%, claridad de rol del 18% y autonomía en el trabajo del 13%.

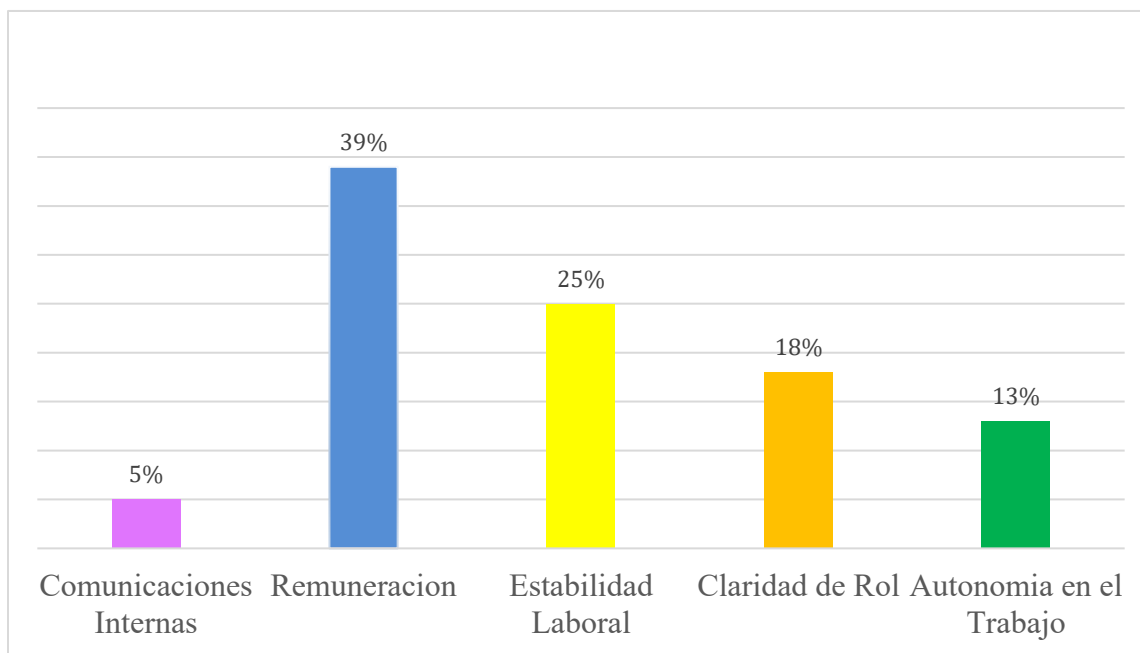
Se identificó que las comunicaciones internas, como un factor de riesgo psicosocial, indican que, dentro del área, se observa como satisfactoria. Ya que hay claridad en el intercambio de información, es importante mantener y fortalecer las buenas prácticas comunicativas profundizando en mecanismos de retroalimentación y participación activa.

En cuanto a la remuneración de los trabajadores, lo que representa la mayor preocupación entre los aspectos evaluados, mostró una inequidad salarial, falta de reconocimiento económico frente al cargo asumido, generando disminución del compromiso, aumento en la rotación del personal y desmotivación. Por tanto, es fundamental que la organización revise sus políticas salariales, promueva la equidad y la transparencia, y considere mecanismos de reconocimiento que mejoren la percepción y el bienestar de sus colaboradores.

Por otra parte, se percibe la estabilidad laboral, lo que indica que hay preocupación frente a la continuidad y seguridad en sus puestos de trabajo, generando incertidumbre frente a su futuro laboral, mientras que la claridad del rol de los trabajadores provoca confusiones y duplicidad de tareas, afectando el desempeño de los trabajadores. Para disminuir estos riesgos, se debe fortalecer la comunicación sobre la seguridad laboral, brindando comunicaciones claras sobre las funciones de cada cargo dentro de la estructura organizacional.

**Figura 2**

*Percepción de los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación frente a factores de riesgo psicosocial*



García, Y. y Quintero, A., 2025. *Percepción de los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación frente a factores de riesgo psicosocial*

En la figura se muestra la percepción frente a factores de riesgo psicosocial, por parte de los trabajadores en el área administrativa de referencia y facturación del ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

### ***1.5.3 Medidas de intervención para mitigar el riesgo psicosocial en los trabajadores de referencia y facturación de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares***

A partir de estos resultados se proyectaron medidas de intervención dirigidas a la prevención, mitigación del riesgo psicosocial con estas tres variables encontradas organizacional un 33% gestión del talento humano 20%, ambiental y de condiciones de trabajo un 22 %, tiempo desempeñando el cargo 5%, comprometido con la profesión 20%

Respecto a la organización, se recomendó mejorar los procesos de atención y facturación para optimizar tiempos y disminuir la sobrecarga laboral.

Implementando políticas de rotación de funciones que eviten la monotonía y la fatiga por tareas repetitivas.

Fortaleciendo los canales de comunicación interna entre los servicios asistenciales y administrativos para mejorar la coordinación y reducir conflictos.

Promoviendo la participación del personal en la toma de decisiones relacionadas con sus funciones, aumentando la percepción de control y reconocimiento.








Con base en el diagnóstico efectuado donde se detectaron altos niveles de estrés, ansiedad, tensión por el cumplimiento de metas conlleva a una comunicación deficiente con otros servicios llevando a una sobrecarga administrativa resultante del flujo excesivo de pacientes y trámites, Estos aspectos se reflejaron en síntomas de estrés, fatiga emocional, desmotivación y percepción de escaso apoyo organizacional por parte de los trabajadores evaluados.

En cuanto gestión del talento humano se pudo evidenciar y sugerir que programa de bienestar laboral incorpore más pausas activas, jornadas de auto cuidado y actividades de integración realizando más periódicamente capacitaciones sobre manejo de estrés, resolución de conflictos y habilidades comunicativas dando más importancia y aplicando el sistema de seguimiento psicológico individual y grupal, en alianza con el área de salud ocupacional, para detectar tempranamente signos de agotamiento emocional o burnout.

En relación con la variable ambiental y de condiciones de trabajo, se sugirió mejorar las condiciones ergonómicas disponiendo espacios de descanso y desconexión breves durante la jornada laboral.

**Figura 3**

*Medidas de intervención para mitigar el riesgo psicosocial en los trabajadores de referencia y facturación de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares*

<b>Variables de la investigación de los riesgos psicosociales</b>	<b>Medidas propuestas</b>
 Comunicación y clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios regulares de diálogo.</li> <li>- Promoción de comunicación asertiva.</li> </ul>
 Promoción y prevención psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres de manejo de estrés.</li> <li>- Pausas activas y autocuidado.</li> <li>- Fomento del bienestar emocional.</li> </ul>
 Carga laboral y tiempos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de jornadas laborales.</li> <li>- Rotación y pausas programadas.</li> </ul>
 Capacitación en riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación continua en identificación de riesgos.</li> <li>- Prevención del acoso laboral.</li> </ul>
 Apoyo psicosocial institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes con talento humano y psicología.</li> <li>- Atención temprana ante el síntoma.</li> </ul>
 Reconocimiento y motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incentivos y reconocimiento positivo.</li> <li>- Fortalecimiento del talento humano.</li> </ul>
 Seguimiento y vigilancia psicosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación periódica del instrumento de factores de riesgo psicosocial.</li> </ul>

García, Y. y Quintero, A., 2025. *Medidas de intervención para mitigar el riesgo psicosocial en los trabajadores de referencia y facturación de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares*

Con base en la resolución 2646 de 2008 y las estrategias institucionales de promoción y prevención psicosocial del sector salud (Ministerio de la Protección Social, 2008).

## **1.6 Hallazgos**

Según la información recolectada, se encontraron varios factores de riesgo psicosocial que influyen en los trabajadores del área administrativa de referencia y facturación. Vinculado con las cargas laborales, las condiciones fundamentales y los sentimientos propios de la rutina diaria en urgencias.

En los hallazgos mencionamos que gran parte de los trabajadores presenta una gran carga laboral, por lo cual deben realizar varias tareas al mismo tiempo, atender a usuarios, estar pendientes de otros departamentos. Con base en la información, más del 70 % indicó que trabaja frecuentemente bajo presión, lo que causa un riesgo psicosocial asociado a los niveles emocionales y cognitivos del trabajo.

Asimismo, se observó que gran parte de los trabajadores presenta una preocupación por garantizar la calidad del servicio y de la institución, lo que ocasiona altos niveles de estrés laboral. Cerca del 80 % de los trabajadores afirmó sentirse “muy” o “bastante preocupado” por su carga de trabajo, lo que provoca una presión continua que afecta el estado emocional. Lo que manifiesta una presión constante que influye negativamente en el estado emocional del trabajador.

En las condiciones de trabajo, se manejan labores rutinarias y muy pocas pausas activas, incrementando el desgaste mental y la fatiga. Los trabajadores se sienten desmotivados debido a que las tareas son repetitivas y pierden el interés y la concentración. Asimismo, manifestaron que hay muy pocas actividades lúdicas y poca pausa activa.

También se detectaron factores interpersonales relacionados con la atención constante al público. Esta comunicación constante puede provocar tensión, agresividad y desgaste

psicológico, especialmente cuando el entorno presenta dificultades como exceso de usuarios o restricción de recursos.

Asimismo, se evidenció que una parte del personal posee contratos temporales o por prestación de servicios, lo que presenta inseguridad e inestabilidad laboral. Esta situación representa otro riesgo psicosocial importante, al aumentar la preocupación por la continuidad del empleo. En conjunto, los resultados indican que los trabajadores del área de referencia y facturación están expuestos a múltiples factores de riesgo psicosocial, derivados tanto de las necesidades del puesto como del entorno de trabajo.

Los resultados de la encuesta evidencian que la percepción de los trabajadores sobre los riesgos psicosociales es generalmente negativa, ya que consideran que estos están presentes de manera constante en su ambiente laboral. La mayoría manifestó sentir estrés, tensión y preocupación por el cumplimiento de las metas y responsabilidades asignadas, lo que refleja una sensación de sobrecarga y desgaste emocional.

De manera general, se observa que los trabajadores tienen una visión de su entorno laboral altamente exigente tanto en el ámbito emocional como en el administrativo. Al igual que en el caso del estrés laboral, es un factor más relevante, ya que aproximadamente el 80 % de los encuestados afirmó sentirse muy preocupado por sus responsabilidades, la atención al público y el cumplimiento de tareas en plazos muy cortos. Este resultado señala que el clima laboral está afectando la motivación, el desempeño y la satisfacción personal. Sin embargo, los resultados apuntan a que la percepción de apoyo por parte del hospital es muy baja. La escasa retroalimentación y valoración del esfuerzo individual pueden provocar frustración, desánimo y disminución del compromiso laboral. Dado que el reconocimiento y la comunicación efectiva

son esenciales para preservar la salud mental y la satisfacción laboral, su ausencia representa un significativo factor de riesgo psicosocial.

De igual forma, los participantes expresaron sentir un desequilibrio entre su vida laboral y personal, pues la mayoría indicó asumir gran parte de las responsabilidades domésticas y familiares, además de sus funciones en el hospital. Esta doble carga aumenta el cansancio y reduce el tiempo de descanso, lo que puede generar agotamiento físico y mental. La poca conciliación entre el trabajo y la familia se considera uno de los principales factores psicosociales, ya que afecta directamente al bienestar integral del trabajador.

Pese a las dificultades señaladas, se observa una actitud positiva respecto al compromiso laboral y la disposición para cumplir con las tareas asignadas. La mayoría de los trabajadores manifestó mantener un alto nivel de responsabilidad y constancia en sus funciones, lo que evidencia una postura resiliente ante las condiciones del entorno. Esta fortaleza representa una oportunidad para que la institución implemente programas de bienestar que fortalezcan la motivación y el trabajo en equipo.

En conclusión, los empleados reconocen la presencia de diversos factores psicosociales que influyen en su bienestar y desempeño, destacando la sobrecarga laboral, el estrés, la falta de apoyo institucional y el desequilibrio entre la vida laboral y personal. Estas percepciones permiten determinar los aspectos prioritarios sobre los cuales se deben enfocar las estrategias de intervención.

Con base a los resultados se recomienda desarrollar planes y actividades para la salud mental planificando actividades de autocuidado manejo de estrés y resiliencia estas propuestas pueden desarrollarse con talleres de pausas activas, espacios de conversación donde los trabajadores puedan compartir con sus jefes y compañeros y así poder fortalecer el equipo de

trabajo revisando la distribución de horas de trabajo, procesos internos evitando la sobre carga laboral, el cansancio. Igualmente es importante fortalecer la comunicación entre jefes realizando reuniones más frecuentes retroalimentando la información de forma más clara para así poder resolver inquietudes o sugerencias

Además, es fundamental reconocer y valorar el trabajo personal, resaltando su buen trabajo. Este reconocimiento ayuda a un buen clima laboral, estimulando el sentido de pertenencia institucional. Es de suma importancia apoyarse en el equipo de trabajadores sociales y psicólogos para poder identificar de forma rápida y eficaz situaciones de estrés, ansiedad o agotamiento emocional.

En esencia, las estrategias propuestas buscan crear un entorno laboral más saludable y participativo.

## 2. Conclusiones

Durante el desarrollo de este proyecto se evidenció la importancia de los riesgos que enfrentan los trabajadores del área de referencia y facturación asociados con elevadas responsabilidades laborales, monotonía, falta de pausas activas y exigencias emocionales constantes. Como resultado, se identificó la alta preocupación por la estabilidad laboral, el estrés generado por la carga de trabajo y la presión por el cumplimiento de metas, lo que dio como consecuencia una doble carga laboral que incidió en su bienestar físico y psicológico.

El estudio muestra evidencia valiosa para dirigir el área hacia una promoción en salud mental, realizando una redistribución de tareas y fortaleciendo el apoyo organizacional.

Se aconseja realizar estudios más constantes y extendidos que determinen parámetros de seguimiento para poder reducir las jornadas tan extensas, incrementando la autonomía en la toma de decisiones para mejorar el clima laboral.

Finalmente, las acciones sugeridas buscan generar un entorno laboral más saludable, participativo y equilibrado, en el que se reconozca la importancia del bienestar emocional como un componente esencial para la productividad y la calidad del servicio en el ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

## Referencias

- Agudelo Gamboa, J. D. (2022). *Causas y factores de riesgo que generan incapacidades médicas en trabajadores operativos: Estudio de caso en una empresa industrial* [Tesis de maestría, Universidad Libre]. Repositorio Institucional Unilibre.  
<https://repositorio.unbosque.edu.co/items/1ec26939-cede-4080-8300-493d1bf331b2>
- Aguilera, M. U., Estupiñán, D. J. C., & Ramírez, M. J. C. (2023). *II. Criterios de calificación de origen laboral en patologías neuro osteomusculares de columna. Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo-GISST*, 9(1), 21-21. <https://revistaseidec.com/index.php/GISST/article/view/504>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. 3ª edición. Grupo Editorial Patria.
- Bardin, L. (2002). *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Barros, M. B. A., Lima, M. G., Malta, D. C., Szwarcwald, C. L., & Azevedo, R. C. S. (2024). *Impact of health conditions on non-medical costs: A time series analysis in Brazil. BMC Public Health*, 24, Article 21115  
[https://www.researchgate.net/publication/387342123\\_Impact\\_of\\_health\\_conditions\\_on\\_non-medical\\_costs\\_a\\_time\\_series\\_analysis\\_of\\_disability\\_insurance\\_and\\_hospital\\_medical\\_costs\\_in\\_Brazil\\_2010-2019](https://www.researchgate.net/publication/387342123_Impact_of_health_conditions_on_non-medical_costs_a_time_series_analysis_of_disability_insurance_and_hospital_medical_costs_in_Brazil_2010-2019)
- Bedoya-Marrugo, E., & Vega-Gómez, N. (2023). *Responsabilidad administrativa, civil y penal de reportar eventos de enfermedad laboral en el Sistema de Riesgos Ocupacionales en Colombia*. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 16(47), 18-40.  
<https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/6318>

- Castro, M. A., & Hernández, L. F. (2023). *Factores organizacionales asociados al ausentismo laboral en una planta de producción alimentaria en el Tolima* [Trabajo de grado, Universidad del Tolima]. Repositorio Institucional UT.  
<https://repositorio.ecci.edu.co/entities/publication/21ea07da-c775-4ba3-ad40-a97e432aebc7>
- Charles Nelson, A. C. (2023). *Incapacidad temporal asociada a factores de riesgo laborales en el personal administrativo del MIES Coordinación Zonal 1, año 2021 (Master's thesis)*.  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18096>
- Congreso de la República de Colombia. (1994). *Decreto 1295 de 1994, por el cual se organiza el Sistema General de Riesgos Profesionales – art. 26 (Tabla de clases de riesgo)*. Diario Oficial No. 41.626.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2629>
- Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1523 de 2012, Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – artículo 4, numeral 27 (Definición de “Vulnerabilidad”)*. Diario Oficial No. 48.455.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47141>
- Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Galindo-Buitrago, J. I., Valero-Pacheco, I. C., Páez, F. G. R., & Casallas, M. I. R. (2023). *Perspectivas de la incapacidad temporal en Colombia: aspectos clínicos, legales, operativos y económicos*. Gerencia y Políticas de Salud, 22.

González Forero, C. E. (2021, octubre 21). *El ausentismo laboral se duplicó en 2020 por cuenta de la pandemia de COVID-19*. Semana.

<https://www.semana.com/economia/empresas/articulo/el-ausentismo-laboral-se-duplico-en-2020-por-cuenta-de-la-pandemia-de-covid-19/202145/>

Hernán García, M. y Lineros-González, Carmen. *Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento*. <https://www.scielo.org/pdf/gs/2021.v35n3/298-301/>

Hernández Sampieri, R. Collado, L. Lucio, P. (1979). *Metodología de la investigación*.

MacGraw Hill: México.

[http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez\\_Sampieri\\_Cap.\\_7\\_disenos\\_no\\_experimentales.pdf](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap._7_disenos_no_experimentales.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Primera edición. Mc Graw Hill Interamericana Editores.

International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 45001:2018 – *Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use*.

<https://www.iso.org/standard/63787.html>

Lopera, J.D.; Ramírez, C.A. y Zuluaga, M. (2018). *El método analítico*.

[https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-48922010000200008](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-48922010000200008)

Martínez, A. M. (2017). *Servicios de urgencias hospitalarias: Influencia de la caracterización de los pacientes y su proceso asistencial durante su tiempo de permanencia*. [Tesis de

Doctorado, Universidad Autónoma de Madrid].

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=147802>.

Ortega, M. (2024, noviembre 14). *El impacto del ausentismo laboral en las empresas colombianas*. Colombia en Cifras. <https://www.colombiaencifras.com/el-impacto-del-ausentismo-laboral-a-las-empresas-colombianas/>

Presidencia de la República de Colombia. (1998). *Decreto 1567 de 1998, por el cual se establece el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado*. Diario Oficial No. 43.335.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=171197>

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49 568.

<https://www.mintrabajo.gov.co>

Presidencia de la República de Colombia. (2020, 19 de mayo). *Decreto 676 de 2020 por el cual se incorpora una enfermedad directa a la tabla de enfermedades laborales y se dictan otras disposiciones (modificación del Decreto 1477 de 2014, Decreto 1072 de 2015)*.

Diario Oficial No. 51.319. <https://www.mintrabajo.gov.co>

Reina Patiño, R. L., & Mora Suárez, C. R. (2023). *Hábitos no saludables y modificables como factor de ausentismo laboral en trabajadores administrativos de la Cámara de Comercio del Huila* [Trabajo de grado, Universidad del Tolima]. Repositorio Institucional

Universidad del Tolima. <https://repository.ut.edu.co/server/api/core/bitstreams/d1ce5db7-3a5e-43b2-8fcb-d4c5ea9e352d/content>

Rodríguez Puerta, Alejandro (2017). *El paradigma interpretativo en investigación es una forma de entender el conocimiento científico y la realidad. Paradigma interpretativo*” en

Calaméo. Recuperado en: 17 Marzo 2018 de Calameo: es.calameo.com.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.*

Barcelona: Paidós.

Vizcaino, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). *Metodología de la investigación científica:*

*guía práctica.* Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina, 7(4), 9723-9762.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658) [ Links ]