

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

BOGOTÁ VIRTUAL Y DISTANCIA

MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA SALUD

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA RELACIÓN ENTRE FACTORES PSICOSOCIALES Y
LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL DE ENCISO, SANTANDER,

DURANTE EL AÑO 2024

Modalidad: Proyecto de investigación

Autor(s)

ESLENDY YADEL Y MARIN LOPEZ

MONICA PATRICIA MOYANO PARAMO

JINETH PAOLA NIÑO GONZALEZ

YER ORLANDO MONSALVE OSPINA

MBA en Dirección y Administración de Empresas

TRUJILLO, COLOMBIA

VILLAVICENCIO, COLOMBIA

MÁLAGA, COLOMBIA

JUNIO, 2025

Agradecimientos

Dedico este logro a Dios, quien ha sido mi guía y proveedor, llenándome de sabiduría, fe y perseverancia para superar este desafío. A mi madre, por su amor incondicional, por su compañía inigualable, palabras de aliento, apoyo y sacrificios para que yo lograra llegar a este momento. A mi padre, quien siempre está y acompaña cada camino, Ambos siempre fueron el motor e inspiración para alcanzar este sueño. A Martha Flórez por su ánimo y apoyo incondicional desde siempre. A mi abuelo Elias, quien desde siempre inculcó en mí la motivación por estudiar y quien hoy estaría orgulloso de presenciar hasta donde he llegado. A John Ceballos, quien con su compañía, paciencia y apoyo hizo el proceso más llevadero. A mis compañeras Mónica Moyano y Jineth Niño, quienes sin duda hicieron que este logro fuese posible. Este logro es fruto de su amor, confianza, apoyo y su presencia en mi vida. Con todo mi corazón, les dedico este triunfo. – Eslendy Marín.

En primera instancia doy gracias a Dios, por haberme dado la fuerza y valor para terminar mis estudios de maestría.

A mis compañeras de trabajo por la dedicación, esfuerzo para lograr cumplir la meta propuesta cuando inicio el proceso de construcción de la tesis de grado.

A la gerente de la E.S.E Hospital de Enciso por facilitar los espacios y a los colaboradores por participar de manera voluntaria en el proceso,

Finalmente, a mi familia por apoyarme en el cumplimiento de mis metas, siendo motivo principal para autorrealizarme como profesional y lograr los objetivos trazados al inicio de estudios posgraduales. – Jineth Niño

Agradezco a Dios, por iluminarme en el camino y ser mi fortaleza para finalizar el trabajo de grado. A mi mamá por su apoyo y amor incondicional, quien, con sus palabras de aliento, cariño, tenacidad y su buen ejemplo día a día me motivó a creer en mí y a continuar este camino. Todos mis triunfos académicos son un reflejo de su dedicación y de su admirable y bondadoso corazón. En memoria de mi padre, quien desde el cielo me guía en cada paso y su recuerdo me reconforta, en cada logro te honro. Gracias infinitas a mi mejor amiga Natalia, ya que desde la distancia me acompañó brindándome su apoyo y palabras de aliento en los momentos en los que más la necesité. Infinitas gracias a mis compañeras de investigación Eslendy y Jineth, por haber confiado en mí y por todo el apoyo brindado en el proceso de aprendizaje y construcción. Finalmente, al docente asesor quien nos guió en el camino de la investigación. – Monica Moyano

Resumen

Objetivo

Cuantificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de salud, con la calidad de la atención brindada en el Hospital de Enciso, Santander, durante el año 2024, mediante la aplicación de instrumentos validados y el análisis estadístico de sus resultados.

Metodología

Estudio cuantitativo con análisis de casos y resultados de batería de riesgo psicosocial y la evaluación de estrés. La población participante es de unos 20 trabajadores y se tomará un muestreo aleatorio de los pacientes consultantes para aplicar el instrumento sobre percepción de la atención.

Resultados

Los factores de riesgo psicosocial y el estrés laboral afectaron la calidad de la atención en salud, impactando tanto el bienestar de los trabajadores como la percepción del servicio por parte de los pacientes. Este estudio cuantificó la relación entre estos factores y la calidad de la atención en el Hospital de Enciso, Santander, durante el año 2024. Para ello, se aplicaron instrumentos validados que midieron el riesgo psicosocial y los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la salud, así como la percepción de la atención por parte de los pacientes.

El análisis de datos obtenidos a partir de la batería de riesgo psicosocial y la evaluación del estrés laboral en los 20 trabajadores del hospital evidenció una correlación significativa entre los niveles de estrés y la percepción de la calidad del servicio. Asimismo, los resultados del cuestionario aplicado a los pacientes consultantes reflejaron que una mayor carga psicosocial en el personal de salud estuvo asociada con una menor satisfacción en la atención recibida. Estos

hallazgos permitieron identificar áreas críticas en la gestión hospitalaria y resaltaron la necesidad de implementar estrategias para reducir el estrés laboral y mitigar los riesgos psicosociales en el personal, con el fin de optimizar la calidad del servicio y mejorar la experiencia del paciente.

Palabras Clave

Atención; Estándares de Referencia; Gestión de la Calidad Total; Grupos Profesionales Humanos; Pacientes; Percepción; Salud; Servicios de Salud

Abstract

Objective

To quantify the relationship between psychosocial risk factors and the level of occupational stress of health workers, with the quality of care provided at the Hospital de Enciso, Santander, during the year 2024, through the application of validated instruments and statistical analysis of their results.

Methodology

Quantitative study with case analysis and results of the psychosocial risk battery and stress evaluation. The participating population is about 20 workers and a random sampling of patients will be taken to apply the instrument on perception of care.

Expected Results

This research work is expected to analyze the relationship between psychosocial risks of health professionals and the quality of care perceived by patients at the Enciso Hospital.

Keywords

Care; Reference Standards; Total Quality Management; Human Professional Groups; Patients; Perception; Health; Health Services.

Índice

Resumen.....	3
Capítulo 1. Planteamiento del Problema.....	11
1.1 Pregunta	14
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4 Antecedentes Específicos o Investigativos	17
Capítulo 2. Marco Teórico	21
2.1 Clima Laboral	21
2.2 Estrés Laboral	22
2.3 Factores Psicosociales.....	22
2.4 Calidad en Salud	27
2.5 Enfoques de la Verificación de la Calidad.....	29
2.6 Enfoque Epistémico	30
2.7 Marco Legal	30
2.8. Factores Psicosociales.....	30
2.9. Calidad en Salud	32
Capítulo 3. Enfoque y Diseño Metodológico de la Investigación	33
3.1 Cronograma.....	33
3.2 Presupuesto	33

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

3.3 Enfoque	34
3.4 Alcance	34
3.5 Variables	34
3.6 Tipo	35
3.7 Hipótesis	35
3.8 Población.....	35
3.9 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	36
3.10 Fases del Trabajo de Campo	38
3.11 Importancia para esta Investigación.....	40
3.12 Cuestionario SERVQUAL.....	41
3.13 Recolección de Datos.....	41
3.14 Análisis de Datos	42
Capítulo 4. Resultados	43
4.1 Objetivo 1.....	43
4.1.2 Resultados de la batería de riesgo psicosocial Intralaboral	45
4.2 Objetivo 2.....	47
4.3 Objetivo 3.....	49
4.3.2 Correlación entre riesgo psicosocial, estrés laboral con calidad de la atención brindada a los pacientes.	53
Capítulo 5. Discusión y Conclusiones	56
Referencias.....	60
Anexos	73

Introducción

Los riesgos psicosociales se determinan como los factores que hacen presencia en el campo laboral, los cuales pueden afectar de manera positiva o negativa la calidad en la prestación de los servicios de salud. La identificación y gestión adecuada de estos riesgos son cruciales para garantizar no solo la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también la calidad en la atención que se brinda a los pacientes y a su grupo familiar.

En el sector salud la calidad se define como todas aquellas normas, procesos y procedimientos, que cumplen de manera correcta, oportuna y eficaz con las necesidades de los pacientes, ajustándose a todos los requerimientos con el fin de brindar la mejor atención en salud (Sánchez, 2019).

Las dos variables mencionadas son relevantes en la prestación de los servicios de salud, ya que se establece un impacto directo en la forma de la atención de los trabajadores del sector salud al interior de las empresas, y la percepción de los pacientes ante dicha atención. Estas dos variables pueden interrelacionarse, creando un ciclo donde la satisfacción de los trabajadores afecta positivamente la percepción de los pacientes y viceversa.

Los factores psicosociales pueden ser protectores, como todas aquellas características que favorecen el desarrollo de diferentes habilidades y propenden por un buen bienestar físico y emocional, o podrán ser de riesgo que, por el contrario, afectarán la dinámica laboral y personal (Rubio Ávila & Gómez Sánchez, 2018).

Exponerse continuamente a condiciones laborales inestables, a eventos de atención que generan un alto nivel de estrés y concentración, así como la atención a usuarios, puede proporcionar un ambiente con factores de riesgo psicosocial que pueden ocasionar daños a la salud mental de los colaboradores de una IPS (Díaz-Tamayo et al., 2023).

En Colombia, se puede identificar el estigma y el auto estigma, lo que impide a los trabajadores de la salud reconocer las necesidades en salud mental y solicitar apoyo oportunamente, generando así dificultades en el auto reconocimiento de las alteraciones en la salud mental. (Minsalud, 2022).

La asociación de los factores de riesgo intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales de cada trabajador pueden generar desviación en los indicadores de ausentismo, accidentalidad, eventos adversos e incidentes en salud, menor productividad, insatisfacción laboral y resistencia al cambio (Marcilla Truyenque & Ugarte Gil, 2020).

La atención en salud en la actualidad no se limita únicamente a resolver o aliviar la enfermedad de los pacientes, si no que se espera que dicha atención se convierta en una experiencia en la cual la relación médico-paciente sea amable, digna, respetuosa y cálida, así como pertinente y racional teniendo en cuenta las diferentes guías y protocolos establecidos (Pérez Peralta & García Delgado, 2021).

Actualmente algunas empresas se han enfocado en el bienestar psicosocial de sus empleados, verificando las oportunidades de mejora en este aspecto, pero dejando un poco de lado lo que percibe el cliente externo, si bien es cierto se tienen procesos establecidos de análisis de PQR y satisfacción, es claro que no se realizan estos análisis de manera holística con el fin de intervenir la verdadera oportunidad de mejora, que para el caso es el talento humano en salud.

Los objetivos de desarrollo sostenible promueven en los países que el acceso a los servicios de salud se brinde bajo la premisa de la calidad. Es claro que lo anterior es un desafío teniendo en cuenta las dificultades actuales del sistema de salud, incluyendo a los colaboradores, pero como en todo desafío las empresas que brindan estos servicios deberán tomar las medidas necesarias para incorporar la calidad como una de las premisas en la atención (OMS, 2023).

No se puede dejar de lado aspectos relevantes como la mejora de los salarios, siendo una de las motivaciones del recurso humano directamente relacionado con la satisfacción laboral. Es importante que, en cada Institución prestadora de servicios de salud, pueda fomentarse el cumplimiento eficaz y eficiente de las actividades con el fin de motivar un buen clima laboral y directamente una mayor calidad (Soto, 2019).

Para que las atenciones en salud tengan impacto positivo y para que los pacientes perciban buena experiencia, se deben incluir los aspectos que integran al ser humano, y esto abarcará su entorno social. La calidad es una de las brechas más notables percibida por los pacientes, generando de esta manera insatisfacción lo que causa que no se adhieran por ejemplo a los programas de promoción y prevención, por tanto, no asisten a dichas consultas. (Aragón Rentería et al., 2020)

La salud ocupacional ha tomado relevancia en las empresas, ya que inicialmente solo se median los factores de carácter físico, pero al percibir que las afectaciones emocionales tomaban fuerza al interior del talento humano, se avanzó en la evaluación de los factores psicosociales, impactando en la disminución de la prevalencia e incidencia de enfermedades ocupacionales. (Ortega Lozano, 2021)

El sistema de salud se compone de diferentes actores, en donde en cada uno de ellos hay un intercambio de información que se puede ver fragmentada y en consecuencia el cubrimiento de las necesidades de los pacientes, y para el cumplimiento de estas necesidades en salud se tendrán ligados aspectos profesionales y personales afectando las decisiones de dichos actores (Yepes-Delgado et al., 2018).

El objetivo de esta investigación es cuantificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de salud, con la calidad de la atención

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

brindada en el Hospital de Enciso, Santander, durante el año 2024, mediante la aplicación de instrumentos validados y el análisis estadístico de sus resultados.

Capítulo 1. Planteamiento del Problema

Los riesgos psicosociales en los trabajadores de la salud se han visto afectados como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, esto debido a las exposiciones fisiológicas, mentales y emocionales a las cuales el recurso humano está inmerso en los diferentes roles en el ámbito hospitalario y asistencial. Estos factores de riesgo ocupacional generan en los trabajadores un elevado grado de agotamiento y desgaste profesional, lo que impacta negativamente en la prestación del servicio de salud y, en consecuencia, en su calidad (Anzules Guerra et al., 2019).

La permanente interacción entre el trabajador y el usuario que presenta dificultades (psicológicos, sociales y/o físicos) pueden llegar a desarrollar en el personal de la salud emociones agotadoras, generando estrés crónico, un ejemplo es el caso de los profesionales de la salud, quienes usualmente ofrecen ayuda a otras personas y deben estar inmersos frecuentemente a altas demandas emocionales que, sumados con otros factores de riesgo organizacionales, pueden desencadenar síntomas de cansancio físico, disminución de energía, fatiga y sentimiento generalizado de desgaste (Ruiz Gonzalez, 2019).

Se han reportado múltiples factores sobre el personal médico, entre los más recurrentes el riesgo psicosocial e índices de salud organizacional como ausentismo, presentismo, accidentabilidad, errores laborales, intenciones de cambio de trabajo, menor productividad e insatisfacción laboral entre otros, lo que termina siendo significativo, por los efectos negativos que podrían tener de manera continua en la salud tanto del personal que labora en las instituciones, como de los pacientes a su cargo (Marcilla-Truyenque & Ugarte-Gil, 2020).

Es de considerar que, las interacciones entre el trabajador con: los ambientes laborales, las responsabilidades del puesto de trabajo, la autonomía en la toma de decisiones en la ejecución

del trabajo, las demandas emocionales, la carga mental y jornadas extensas de trabajo, pueden incidir de manera significativa en la salud física y mental, así como en el rendimiento de los colaboradores, de acuerdo con el nivel de afectación (Mendoza Franco & Reyna Delgado, 2022).

Los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de la salud no responden a una temática laboral, ya que, han estado latentes y opacados por otros factores como los de origen ergonómico, agentes biológicos y químicos, los cuales se han intervenido mayormente. Sin embargo, en los últimos años, han adquirido importancia de acuerdo con otras condiciones como la forma de vinculación laboral, la multiplicidad en las tareas asignadas y las jornadas largas de trabajo entre otras ocasionando trastornos físicos y mentales relacionados con el estrés (Orozco Vásquez et al., 2019).

En Colombia la tercera encuesta nacional de seguridad y salud en el trabajo del 2021 refiere que la población trabajadora dependiente, independiente e informal, están expuestos a peligros ocupacionales la mayor parte del tiempo a cargas físicas, movimientos repetitivos y extensas jornadas de trabajo superiores a 8 horas diarias. Para los servicios sociales y de salud se evidencia prevalencia en el riesgo ocupacional de largas jornadas de trabajo y horarios nocturnos, señalando afectación y desgaste en su salud física, mental, comportamental y cognitivo. (Mintrabajo, 2021)

Actualmente, la salud en el ámbito laboral ha tomado un rol significativo empresarial, lo que permitiría a las organizaciones a nivel nacional e internacional situarse en un alto posicionamiento, ya que influye en la productividad, eficiencia y eficacia corporativa. Las entidades privadas y/o públicas han centrado el interés en el talento humano como el recurso más importante y esencial de la productividad, buscando así el desarrollo pleno del colaborador en el desempeño individual y profesional. Es así como han generado estrategias, planes y programas

entorno a reducir los riesgos ocupacionales que puedan generarse con el cumplimiento de las tareas diarias o funciones que ejercen. (Bobadilla Suarez et al., 2018)

Para las instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS), la calidad ha sido un propósito fundamental, midiendo aspectos como accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad y atención al usuario, buscando la diferenciación y excelencia de los servicios prestados. En procura de estas mejoras continuas en los servicios de salud, las ESE han implementado estrategias para disminuir los factores ocupacionales y así lograr mayor productividad por parte de los colaboradores. (Almeida & Torres, 2020)

Algunas investigaciones refieren que, los riesgos psicosociales en niveles altos generan en los trabajadores del área de la salud estrés crónico, agotamiento físico, mental y social debido al exceso de demandas adaptativas que sobrepasan las capacidades de cada individuo (López-Zambrano et al., 2021). Así mismo, los factores de riesgo psicosocial que afectan a los trabajadores de la salud tienen una correlación con el desempeño laboral, lo que indica que, a mayores niveles de riesgo, menor eficacia en el desarrollo de sus tareas, lo que repercute en la afectación de la calidad de los servicios a los usuarios (Gutierrez, 2021; Huaman Quispe & Gilt Cerrillo, 2021).

Según las investigaciones anteriores, se evidencia una búsqueda constante por el bienestar del trabajador, siendo primordial un diagnóstico basado en instrumentos estandarizados, válidos y confiables que arrojen resultados interpretables con enfoque de promoción, prevención y/o intervención que fomenten entornos laborales saludables dirigidos al cuidado y bienestar del trabajador y por una mejor calidad en los servicios prestados (Martínez-Mejía, 2022).

1.1 Pregunta

¿Cuál es la relación cuantitativa entre los factores de riesgo psicosociales, el nivel de estrés laboral y la calidad de la atención proporcionada en el Hospital de Enciso, Santander, durante el año 2024?

1.2 Justificación

La investigación presenta relevancia en cuanto a la verificación de la desviación de la calidad de los servicios prestados y su relación con la afectación de los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los trabajadores de la salud.

El talento humano es la base del sistema de salud, su desempeño garantiza un servicio de calidad, pero se evidencia como al interior de las instituciones prestadoras de servicio (IPS), son pocos los esfuerzos por promover climas de trabajo sanos y con bienestar, afectando directamente las condiciones laborales de los colaboradores, desencadenando riesgos psicológicos y físicos. (Inga-Berrospi & Rodríguez, 2019).

La calidad de vida laboral está ligada con las condiciones laborales, las cuales pueden desarrollar alteraciones de riesgos psicosocial, por ende la necesidad de promover un ambiente laboral positivo, que favorezca beneficios tanto para el personal, la organización y el cliente y/o usuario, reduciendo así las probabilidades de afectación en la productividad laboral y el desempeño en los trabajadores, finalmente viéndose afectada la percepción sobre la calidad de servicio o producto por parte del consumidor. (Méndez Zaldivar & Mul Encalada, 2021)

De la misma manera, el factor psicoemocional del personal de la institución influye de forma directa en la atención que se le brinde al paciente, lo cual genera percepciones positivas o negativas, partiendo de la premisa que en el sector salud el producto final es el servicio prestado a usuarios, se requiere abordar al talento humano y brindarle herramientas que faciliten su desempeño y regulen aspectos como las cargas laborales, jornadas extensas de trabajo, capacitación, compensación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo entre otras.

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Cuantificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el nivel de estrés laboral de los trabajadores de salud en el Hospital de Enciso, Santander, durante el año 2024, mediante la aplicación de instrumentos validados y el análisis estadístico de los resultados obtenidos.

1.3.2. Objetivos específicos

Aplicar un cuestionario validado de riesgo psicosocial (como el CRP o el Cuestionario de Condiciones de Trabajo) para cuantificar dimensiones específicas como la carga de trabajo, las relaciones laborales, el control sobre las tareas y el apoyo social en los trabajadores de salud del Hospital de Enciso, Santander.

Medir los niveles de estrés laboral en los trabajadores de salud del Hospital de Enciso, Santander, utilizando una escala validada de estrés percibido, como la Escala de Estrés Percibido (PSS), para obtener datos cuantitativos sobre los niveles de estrés en el entorno laboral.

Analizar estadísticamente la correlación entre los niveles de riesgo psicosocial, estrés laboral y la calidad de la atención brindada a los pacientes, medida a través del índice de satisfacción del paciente, utilizando métodos estadísticos como análisis de correlación o regresión.

1.4 Antecedentes Específicos o Investigativos

Uno de los temas principales expuestos en la conferencia internacional sobre seguridad y salud en el trabajo en el año 2023, fue el abordaje a la precariedad laboral, donde se expuso por el secretario de Estado de Empleo y Economía Social:

Las sesiones paralelas versaron sobre los conceptos de salud mental en el trabajo y precariedad laboral, se incidió en los riesgos psicosociales en determinados sectores y colectivos, así como en la gestión de los riesgos psicosociales como elemento clave en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Aparicio et al., 2023)

Los riesgos psicosociales afectan la participación de los colaboradores en sus funciones diarias, presentando características que disminuyen la producción del trabajador, ya que se identifican con mayor dificultad de evaluación y control, complicando la participación y la acción de los representantes de los trabajadores. Es así como los factores relacionados a las exigencias del trabajo tienen una afectación emocional negativa. (Payá Castiblanque, 2023).

El riesgo no solo radica en el deterioro de la empresa debido a un ambiente laboral tóxico, sino también en el impacto que esto tiene en la salud física y mental de los trabajadores. ¿De qué manera influye en la empresa el hecho de que sus empleados no se sientan satisfechos? ¿Y cómo repercuten las condiciones laborales desfavorables en el bienestar de los trabajadores?

(Patlán Pérez, 2023) busca investigar cómo afectan esos factores de riesgo, para proponer un modelo del impacto psicosocial en las organizaciones, concluyendo necesario contar con un modelo explicativo del impacto psicosocial que midan los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y así como sus efectos (en el trabajador y la organización), los mediadores y protectores, y las características individuales del trabajador.

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

De esta forma lograr un diagnóstico de la condición de la organización y del trabajador es importante para el avance de la organización; otro estudio, sobre riesgo psicosocial ejecutado en 2019, redacta que uno de los riesgos más frecuentes es cuando el profesional no tiene claridad de las funciones a realizar, situación común en los profesionales de la salud, debido al déficit de profesionales contratados, es constante la rotación por diferentes áreas y en ocasiones se generan situaciones laborales que el profesional no conoce con exactitud.

También existen investigaciones sobre la poca satisfacción de los trabajadores con sus labores, asociado al síndrome de burnout (BN), en la que se puede observar uno de los detonantes de no prevenir los factores de riesgo psicosociales, ante ello; (Novelli et al., 2024) dentro de su investigación el objetivo principal fue “Analizar la presencia del Síndrome de burnout teniendo en cuenta el Inter juego de variables psicosociales y de salud tales como condiciones laborales, alteraciones físicas y psicológicas, y la satisfacción profesional.” pg. 77. Dando a entender que uno de los mayores riesgos a los que se enfrenta el profesional es al síndrome mencionado. En los centros hospitalarios no solo se expone a la carga el profesional, sino también todos aquellos que directa e indirectamente tienen que ver con la atención.

En un hospital de alta complejidad se presenta un porcentaje considerable de fisioterapeutas y terapeutas respiratorios con agotamiento laboral. Como condiciones psicosociales y laborales asociadas a la presencia de burnout, se destacaron la falta de personal, la jornada agotadora, la falta de colaboración como equipo y la pérdida e intercambio problemático de información de los pacientes (Estupiñán Ruiz & Gallego-Ardila, 2023).

Mediante la realización de esta investigación se evidenció que el estrés laboral crónico es una afección que puede manifestarse en ámbitos laborales y ocupacionales. El personal sanitario no es la excepción; con los datos recabados podemos establecer que existe una notable afectación

en las dimensiones del estrés laboral crónico, especialmente en la realización personal, lo que hace que esta población mantenga una puntuación medianamente moderada en cuanto a su satisfacción por la vida (Ramírez & Calva, 2023) .

El burnout afecta a uno de cada cinco profesionales de Atención Primaria de la Comunidad Autónoma en donde se llevó a cabo la investigación, siendo la despersonalización la subescala más alterada. Los profesionales con burnout presentan puntuaciones superiores de estrés percibido e inferiores de satisfacción laboral. Otras variables relacionadas con el puesto de trabajo también se asocian con la presencia de burnout, siendo el personal de salud uno de los gremios con mayor afectación por este síndrome. Ciertamente la relación entre el burnout y la satisfacción laboral es negativa, lo que se traduce en que a mayor nivel de agotamiento del personal menos satisfacción del trabajador. (Párraga Martínez et al., 2018).

La determinación de la exposición y el riesgo de presencia de estrés laboral es un elemento considerado como fundamental teniendo en cuenta las repercusiones que puede ocasionar a la salud de los trabajadores, con incidencia en la esfera física, psicológica y social; a su vez la afectación de salud repercute negativamente en la productividad laboral, que en el caso de los trabajadores de salud se centra en la calidad de la atención de salud (Castillo Caicedo et al., 2023).

Una investigación a nivel latinoamericano identificó que los episodios de estrés impactan de diversas maneras el rendimiento laboral, manifestándose a través de ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión y nerviosismo, entre otros. Además, se han reportado alteraciones cognitivas, como dificultades en la concentración, sensación de descontrol e irritabilidad (Mejía et al., 2019).

En relación con la salud, a lo largo del tiempo se ha afirmado que la intensificación no solo deteriora la calidad del trabajo, sino que afecta la salud de los trabajadores. En consonancia, se señala que los altos niveles de trabajo pueden exigir exceso de demanda psíquica con repercusiones sobre la salud del trabajador, así como en su vida profesional, social y familiar. (Regalado-Calanche & Rosro-Sarasty, 2023).

Por un lado, desde la perspectiva de los determinantes sociales de la salud, se ha señalado que la precariedad laboral expone a los individuos a situaciones de estrés por medio de tres vías causales principales: la incertidumbre y la inseguridad, el deterioro de las condiciones de vida, y el empeoramiento de las condiciones de trabajo, incluido el entorno psicosocial (Méndez Rivero, 2023).

Los riesgos psicosociales laborales (RSPL), aunque son consecuencias de la exposición a los factores de riesgo, todavía no se refieren a enfermedades físicas ni trastornos mentales. Algunos RPSL han sido más estudiados que otros, por lo que ha sido más clara su clasificación como consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Es por esto que es fundamental conocer el comportamiento de los riesgos para identificar las posibles acciones de mejora y soluciones, con el fin de aportar al bienestar del recurso humano en salud y el desarrollo adecuado de las IPS. (Martínez-Mejía, 2022).

Otras investigaciones, han realizado la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, en la cual, una de ellas pudo concluir que: La validez de los factores intralaborales y extralaborales tienen mayor porcentaje en el aspecto de estrés a causa de las labores; dicho estrés conlleva efectos secundarios como lo son ansiedad y depresión en los trabajadores (López Molina et al., 2020).

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Clima Laboral

El lugar de trabajo, llámese empresa, organización o emprendimiento se convierte en el lugar donde los trabajadores pasan mayor tiempo, incluso más que con sus familias, desde la psicología del trabajo se atribuye la importancia a la productividad y éxito de las organizaciones al clima laboral positivo, donde la relaciones interpersonales, el liderazgo, los ambientes de trabajo desarrollen habilidades o competencias tanto personal como profesionales que contribuya al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa (Cruz- Zúñiga et al., 2022).

Por tanto, el colaborador de la empresa representa el capital intangible de esta, porque aporta conocimientos en las diferentes áreas necesarias para el éxito empresarial, por ello la importancia de las capacidades del talento humano que favorece directamente el crecimiento o deceso de las instituciones, y que el clima laboral direcciona significativamente el manejo organizacional, reflejando los resultados en la calidad de los productos (Córdoba-García, 2024).

Por consiguiente, un clima laboral negativo donde el personal no perciba satisfacción con las tareas asignadas y adquiridas al ingreso de la organización, además no se generen estrategias de intervención por parte de los líderes, que conlleven a la autorrealización profesional y personal, ocasiona bajo desempeño laboral y poca satisfacción del cliente, como consecuencia a nivel empresarial, deficiente niveles competitivos ante las demás empresas del sector (Zambrano Mejía & Beltrón Cedeño, 2024).

De la misma forma, el principal objetivo al hablar de clima organizacional es la gestión del talento humano, orientado a alcanzar la eficiencia, eficacia y éxito empresarial, es por tal razón que, para la obtención de este resultado esperado, se debe centrar el interés en procesos como el reclutamiento, selección, capacitación, recompensa, y evaluación del desempeño,

logrando ubicar las personas con habilidades adecuadas y competentes que lleven a la empresa a generar estatus competitivo (Ibarra Bazurto et al., 2024).

2.2 Estrés Laboral

Se puede conceptualizar como las reacciones físicas, cognitivas y comportamentales que un trabajador puede experimentar de acuerdo a ciertos aspectos perjudiciales, que se encuentran dados específicamente por las funciones asignadas en su empleo. Sin embargo, las características propias de la persona, condiciones psicosociales y emocionales tienen un efecto directo en la forma de aparición de esta condición en el individuo. (Castillo Caicedo et al., 2023)

Es así como el estrés tiene implicaciones negativas en relación al desempeño del recurso humano, afectando directamente el cumplimiento de los procesos asignados de forma adecuada y oportuna, incurriendo en errores en la prestación de los servicios de salud. Los síntomas principales son: afectaciones en el sueño, irritabilidad, ansiedad, cefalea, falta de concentración y sistema inmune debilitado, así como síntomas cardiovasculares. (Delgado Espinoza et al., 2020)

En los trabajadores de la salud se presentan diferentes elementos que contribuyen a la aparición del estrés laboral, dentro de los cuales están los siguientes: múltiples actividades, procesos con un alto nivel de complejidad, ambientes laborales que no contribuyen al bienestar, atención directa a pacientes que pueden agredir física y emocionalmente a los colaboradores, turnos extensos, sobrecarga laboral, salarios que no compensan la labor e inestabilidad laboral por la forma de contratación (Cortez González et al., 2022)

2.3 Factores Psicosociales

El trabajo es vital para el desarrollo integral de los individuos ya que con este se obtiene un beneficio económico para el sustento y la búsqueda de la satisfacción de necesidades básicas. Para el desempeño de actividades de tipo laboral es necesario un esfuerzo físico y mental y que

haya un equilibrio en la salud por parte del talento humano, actor principal en este contexto, por ello, es fundamental hablar de salud laboral y factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los trabajadores bajo los desafíos en el ámbito del trabajo moderno y sus efectos sobre la salud y la competitividad empresarial (León de Guevara et al., 2020; Torres et al., 2023).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce la importancia de crear entornos de trabajo seguros y sanos, como un derecho fundamental, y para mejorar la interacción del personal, además de aumentar el rendimiento y la productividad laboral. Los riesgos presentes en el ámbito laboral desde la salud mental también son identificados como riesgos psicosociales que se derivan de aspectos como: horarios extensos de trabajo, altas cargas laborales, y/o baja oportunidad de desarrollo profesional y laboral entre otros problemas que deterioran el bienestar y el desempeño de los empleados (OMS, 2022).

Los factores psicosociales comprendidos como interrelaciones entre una persona y la organización y presentes en el ambiente laboral pueden afectar positiva o negativamente en su salud física y psicológica. Estos factores están inmersos en el rendimiento, satisfacción personal y laboral, medio ambiente, las condiciones de trabajo en la organización, donde encierra las habilidades del colaborador, sus necesidades, su cultura y condiciones extralaborales (Escudero-Sabogal & Barreto-Guerra, 2022).

Por consiguiente, cuando dichos factores se presentan de manera adecuada, promueven condiciones y respuestas positivas que facilitan el ejercicio de las funciones, desarrollando competencias personales y laborales, y, por tanto, aumenta la productividad en el entorno laboral. Por otro lado, al manifestarse de manera adversa los riesgos psicosociales, afectan significativamente la adaptación del personal en los puestos de trabajo repercutiendo en

respuestas de estrés laboral en detrimento del bienestar psicológico y físico del trabajador (Saldaña Orozco et al., 2020).

Además de lo descrito anteriormente, otro de los factores significativos de riesgo psicosocial, es la sobrecarga laboral que dependiendo del tipo de trabajo que se realice existen prevalencias y exigencias en las tareas ejecutadas, creando presión cognitiva y física, afectaciones en el trabajador como ansiedad, depresión, estrés, dolores musculoesqueléticos, deficiencias en las relaciones interpersonales y en otros casos trastornos del sueño, desencadenando en la organización ausentismo, disminución en la productividad, alta tasa de rotación en el personal, y, por tanto, aumentando costos para la empresa (Alvis Gómez & Castaño Giraldo, 2023).

Continuando con la temática, los horarios extensos de trabajo o exceso de jornada laboral, tiene una correlación directa e inciden de manera negativa con el desempeño de los trabajadores, y como resultado de ello, se generan situaciones de fatiga y sensación continua de cansancio, baja en los estímulos de alerta, falta de concentración, irritabilidad, bajo estado de ánimo, atención dispersa y alteración en los hábitos alimenticios, lo que conlleva al aumento de eventos adversos y accidentes laborales, descenso y baja calidad en la productividad y pérdidas económicas para las empresas (Bastidas Martínez et al., 2023; OMS, 2022).

Con respecto al clima laboral, cumple una función fundamental en el desarrollo integral de la persona, es así que recientemente se ha convertido en un aspecto relevante y determinante del bienestar en el trabajo influyendo de manera directa en la calidad de vida, ya que, como un factor de riesgo, este ocasiona afectaciones en el trabajador como la desmotivación, baja productividad, insatisfacción laboral, frustración, alteraciones del sueño, desgaste físico y emocional y estrés en el trabajador. Lo anterior repercute a nivel empresarial en términos de baja

calidad de los servicios o productos ofertados, mala percepción de la organización por parte de los clientes o usuarios, ausentismo laboral, pues son elementos interrelacionados y que influyen en el desarrollo organizacional (Díaz Pincheira et al., 2018; Grisales García et al., 2019).

Referente a la falta de capacitación para el desarrollo de habilidades profesionales y personales, también constituyen efectos nocivos para el trabajador entre los que podemos mencionar deterioro en el desempeño individual, insatisfacción personal e insuficiencia en la calidad de vida laboral, los cuales a su vez originan desventajas a nivel competitivo frente a los nuevos retos tecnológicos, fuga de talentos, deficiencia en la ejecución de los procesos de calidad e incumplimiento de la misión y visión de las organizaciones respecto a la labor social y económica que estas deben asumir (Aliaga-Zamora et al., 2022).

Por su parte, cuando hablamos de liderazgo, lo deberíamos entender como la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas. El caso contrario se puede presentar donde el tipo de liderazgo es negativo, guarda una estrecha relación sobre el bienestar de sus subalternos de manera individual y colectiva y del clima laboral de las organizaciones, ya que depende del éxito o fracaso del cumplimiento de los objetivos empresariales. Es por ello que el ejercicio de un liderazgo autoritario es rápidamente percibido por los trabajadores aumentando la desmotivación, la autonomía, la desorganización y la falta de compromiso en torno a gestar un buen clima laboral ocasionando baja productividad y situaciones de conflicto con repercusión en la conducta y el estado de salud de las personas (González Reyes et al., 2018).

De igual manera, las relaciones interpersonales o sociales en el ámbito laboral, entendidas como los vínculos relacionales establecidos entre una o varias personas para cumplir los roles designados en una organización, son importantes las situaciones como el contacto, la calidad de las interacciones, el trabajo en equipo, la cohesión y la comunicación asertiva. Un clima laboral

inapropiado, genera baja producción, riesgo de rotación de personal, niveles altos de cansancio o fatiga, y disminución de los niveles de desempeño, incidiendo en la conducta del colaborador en el desarrollo de las tareas a nivel individual y de trabajo colaborativo, así como la percepción con la empresa, ocasionando impactos negativos en la salud física y psicológica del empleado (Aguilar Max et al., 2018).

Otro factor por considerar es la retroalimentación del desempeño que recibe el trabajador sobre cómo ejecuta sus tareas diarias, así permite identificar las fortalezas y debilidades del colaborador y la implementación de acciones por parte de la organización para mantener o mejorar el desempeño laboral. Este aspecto se convierte en un riesgo psicosocial cuando es nula, confusa e inoportuna para el trabajador incidiendo a su vez en la baja calidad de los procesos organizacionales. Igualmente, sucede con la recompensa como resultado de la labor del empleado, al ser inexistente se torna en una fuente de riesgo para la empresa causando percepciones de inestabilidad laboral, baja satisfacción laboral y/o pérdida del sentido de pertenencia hacia la institución (Acosta-Fernández et al., 2020).

En consecuencia, los riesgos psicosociales han desencadenado múltiples efectos en la salud de los trabajadores entre los cuales se encuentran estrés laboral, síndrome de burnout, trastornos musculoesqueléticos, y/ afectaciones emocionales (depresión y ansiedad), entendiendo el estrés laboral como un conjunto de respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y comportamentales como respuesta a las exigencias y las condiciones extremas en el ambiente laboral, siendo este un tema de interés referido en estudios e investigaciones del orden nacional e internacional teniendo en cuenta que se ha convertido en una de las enfermedades determinantes del deterioro del bienestar y la salud de la población trabajadora causando ausentismo, incapacidades, deserciones, accidentes e incidentes de trabajo, disminución de la productividad

entre otros (Encalada Llanos & Caicedo Torres, 2021; Mosquera Garzón & Riveros García, 2023; Patlán Pérez, 2019).

En este mismo sentido, la exposición a eventos estresores afectan de manera individual y colectiva a nivel físico con aparición de enfermedades musculoesqueléticas, cardiovasculares, gastrointestinales y cefaleas; y de tipo psicológicas como la depresión, ansiedad, trastornos del sueño y despersonalización. Además, un evento de tipo laboral con niveles altos de traumatismo desencadena problemas cognitivos, psiquiátricos y/o de salud mental resultando en ausentismos, accidentes o enfermedades laborales que no solo afectan el contexto organizacional, sino también los demás sistemas como el social y familiar (Buitrago-Orjuela et al., 2021).

Ahora bien, al referirnos al personal de salud en población con exposición constante, el estrés suscitado por el compromiso y la demanda constante del ejercicio de sus labores, en la atención de los usuarios es causal de eventos adversos por la exposición a los riesgos laborales, especialmente el biológico, cuya fuente son accidentes cortopunzantes derivados del agotamiento físico y mental por las extensas jornadas de trabajo y alta carga laboral, exposición constante a equipos y manejo inadecuado de estos.

2.4 Calidad en Salud

La palabra calidad tiene origen griego, y su raíz proviene de la palabra Kalós que en conjunto traduce bello y bueno, sobrepuesto al latín Qualitas, la cual es definida como una serie de cualidades que interviene en la forma de ser de una persona. Disponer de calidad implica ofrecer a los pacientes los medios más eficaces oportunos e infraestructura adecuada con el propósito de satisfacer las necesidades en salud (George Quintero et al., 2022).

La calidad de la atención se define como el grado en que la prestación de servicios de salud, aumentan la posibilidad de obtener los mejores resultados. Se centran en conocimientos técnicos, basados en la evidencia científica. Estos servicios deben ser eficaces, seguros, centrados en el paciente, oportunos, equitativos, seguros, integrados y eficientes (OMS, 2023).

Es un concepto subjetivo, ya que la calidad puede ser percibida por cada paciente según su juicio de valor particular acerca del servicio recibido, y desde este punto de vista es necesario conocer las expectativas de las personas. Cada paciente tiene diferentes expectativas y experiencias que influyen en su percepción de la calidad del servicio recibido. Por eso, es fundamental para los proveedores de salud entender esas expectativas y trabajar en base a ellas.

Según William Deming, uno de los mayores exponentes de la calidad, menciona que este concepto hace referencia a lo que cliente necesita y espera obtener, por eso es indispensable rediseñar los requerimientos de los clientes de forma continua. Es por esto que la calidad se basa en dos aspectos fundamentales: la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los estándares establecidos de acuerdo con los procesos. Es aquí en donde cobra mayor relevancia la medición de esa satisfacción percibida por el paciente, ya que se podrá determinar si los servicios se están prestando con calidad y eficiencia (Lazo-Gonzales & Santivañez-Pimentel, 2028).

Por lo anterior, hay unos factores que incurren sobre la calidad, como lo son la infraestructura y capacidad instalada, lo que conlleva a validar los recursos y la manera de cómo son utilizados. Directamente se pueden evidenciar atributos inmersos dentro del concepto de calidad: Eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad, equidad, pertinencia, competencia profesional, accesibilidad, continuidad, seguridad, coordinación y calidad técnico-científica (García-Fabila, 2018).

2.5 Enfoques de la Verificación de la Calidad

Conforme a la evolución del sector salud, se han desarrollado conceptos clave: -Garantía de la calidad: Se basa en la evaluación y auditoria de la normatividad vigente, en búsqueda de hallazgos y oportunidades de mejora para los procesos y colaboradores. -Calidad total: Premisa desarrollada por Kaoru Ishikawa, donde se tiene una perspectiva amplia, en este aspecto no se identifica a un único responsable, si no que se entiende que la calidad no es el resultado de la unión de todos los procesos que intervienen en la empresa. - Mejora continua: Define los conceptos de ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), método cíclico que pretende la mejora continua, lo que impactará positivamente la calidad en la atención (Escalante et al., 2020).

Se resaltan factores que influyen en la evaluación de la calidad en salud, como lo son las percepciones, las experiencias y las expectativas, por lo que la satisfacción del paciente debe ser una construcción desde todos los procesos involucrados, enfatizando en el trato humanizado y cumplimiento de indicadores establecidos en el sistema de salud (Gishu et al., 2019)

Dentro de los instrumentos más utilizados para medir el índice de satisfacción del paciente respecto a la calidad se encuentra el modelo SERVQUAL, el cual fue creado por Parasuraman y diferentes colaboradores en 1.988, frente a la necesidad de conocer la calidad de la prestación de los servicios, basada en un enfoque interdisciplinario y teniendo en perspectiva de calidad administrativa, técnica y ambiental, para lo cual se generan cinco dimensiones: Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, confianza o seguridad y empatía. Como se puede evidencia el modelo evalúa, pero también es un instrumento que deja en evidencia oportunidades de mejora para los prestadores de salud, identificando factores que influyen en la atención y en la percepción de los pacientes (Sanabria Suarez et al., 2022).

2.6 Enfoque Epistémico

El enfoque epistémico de la investigación cuantitativa en mención, se medirá por medio de la aplicación de instrumentos como la batería de riesgo psicosocial, el cuestionario para evaluación de estrés e instrumento SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención brindada al paciente y poder definir con los resultados que se obtengan la coherencia con los objetivos planteados y su medición a lo largo del tiempo de la investigación, teniendo en cuenta que estos resultados pueden variar con el tiempo de investigación y depende totalmente de la muestra a la que se aplique.

2.7 Marco Legal

2.8. Factores Psicosociales

En Colombia, se ha establecido normatividad sobre seguridad y salud en el trabajo, buscando la disminución de las enfermedades, incidentes y accidente laborales, es por esto que se ha llevado a las organizaciones a la implementación de estrategias de promoción, prevención e intervención, buscando la mejora de la calidad de vida y el bienestar de los empleados. Como primera legislación se encuentra la carta magna, la Constitución Política de Colombia (1991), refiriendo en su artículo 25 el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.

Asimismo, la Resolución 1075 de 1992, la cual reglamenta operaciones en materia de salud ocupacional, siendo implícita las acciones para la implementación de medidas preventivas en temáticas de control de fármaco dependientes, alcoholismo y tabaquismo, dirigida a los colaboradores.

Además, la Ley 1295 de 1994, en su artículo 2, refiere al desarrollo de actividades de promoción y prevención para mejorar las condiciones del trabajo y salud de los trabajadores en los riesgos biológicos, químicos, ergonómicos, psicosociales de saneamiento y seguridad.

Adicionalmente, la Resolución 2646 de 2008, establece las responsabilidades del empleador para la identificación, evaluación y monitorio permanente de los factores de riesgo psicosociales en el trabajo y la exploración de las causas de origen de las patologías causadas por el estrés laboral. De la misma manera, se refiere a la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales, con esta normatividad se crea ambiente de bienestar para los trabajadores y disminuye el riesgo de enfermedades y/o accidentes laborales.

Posterior, se sancionó el Decreto 1477 en 2014, en el artículo 1, donde enmarca las enfermedades laborales, divididas en dos grandes apartados, el primero los agentes de riesgo, lo que conlleva a la prevención de las enfermedades, y el segundo los grupos de enfermedades, con los que se determina diagnósticos clínicos en los trabajadores afectados. En el artículo 3, determina la causa-efecto.

Otra normatividad importante en Colombia es la Ley 1616 de 2013, que enfatiza en la promoción de la salud mental respecto a los factores de riesgo psicosocial, demarca la obligatoriedad de los empleadores para evaluar y seguir los factores de riesgo psicosociales en las acciones de seguridad y salud en el trabajo.

Igualmente, el Decreto 1072 de 2015, en el capítulo 6, se define directrices para implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo (SSST), y por tanto habla de la importancia de la identificación de los riesgos en el ámbito laboral.

Para el año 2022 se sanciona la Resolución 2764, la cual adopta la batería de instrumentos de evaluación factores de riesgo psicosocial y establece la guía para la promoción, prevención e intervención en factores de riesgos psicosociales.

2.9. Calidad en Salud

La ley 100 de 2006, en su artículo 153 describe los principios rectores del Sistema General de Seguridad Social, en los que se encuentra la calidad en la atención oportuna, humanizada y continua, considerando los estándares definidos.

El Decreto 1011 de 2006, “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”, establece en el artículo 4 los siguientes componentes que aplican para las IPS y EAPB: El sistema único de habilitación, la auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, el sistema único de acreditación y el sistema de información para la calidad.

En el Decreto 780 de 2016, se expide el decreto único reglamentario que compila la normatividad en salud colombiana, reforzando la importancia y obligatoriedad de brindar servicios de salud con calidad.

Así mismo, en la Resolución 3100 de 2019 se definen los procedimientos y condiciones de habilitación de los servicios de salud, con la capacidad técnico-administrativa, suficiencia patrimonial y financiera, tecnológica y científica.

En cuanto a la medición de indicadores se establece la Resolución 0256 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Capítulo 3. Enfoque y Diseño Metodológico de la Investigación

3.1 Cronograma

Tabla 1. *Cronograma*

Actividad	Tiempo (meses)		Producto
	Desde	Hasta	
Revisión bibliográfica	Enero 2024	Junio 2024	Antecedentes, justificación, Marco teórico, marco legal.
Aplicación de instrumentos	Junio 2024	Julio 2024	Aplicación de batería de riesgo psicosocial y SERVQUAL
Resultados de la investigación	Julio 2024	Marzo 2025	Resultados de la investigación.

Fuente: Elaboración propia 2025

3.2 Presupuesto

Tabla 2. *Presupuesto*

RUBROS	Rubros propios (investigadores)	Contrapartida Empresa (Si la empresa asigna presupuesto)	TOTAL
Software	\$770.000	\$0	\$770.000
Materiales e insumos	\$50.000	\$0	\$50.000
Salidas de campo	\$100.000	\$0	\$100.000
Ponencia	\$247.140	\$0	\$247.140
Total			\$1.167.140

Fuente: Elaboración propia 2025

3.3 Enfoque

Esta investigación se llevará a cabo por medio de un enfoque cuantitativo, siendo ejecutado mediante aplicación de batería de riesgo psicosocial, cuestionario para evaluación de estrés e instrumento SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención brindada al paciente; con el fin evaluar la veracidad de los objetivos planteados.

El alcance del método cuantitativo es lograr identificar la relación directa de causa y efecto, que se pueden evidenciar en un abordaje de temas que afectan a los profesionales de salud y a pacientes, relacionando diferentes variables utilizando la estadística emitiendo resultados validos de acuerdo con el establecimiento de la hipótesis. (Babativa Novoa, 2017).

La investigación en curso pretende identificar la relación entre factores psicosociales y la calidad de la atención en los servicios de salud de la E.S.E Hospital de Enciso Santander en el año 2024, con el propósito de comprender como aspectos emocionales y sociales determinan la satisfacción del usuario.

3.4 Alcance

El alcance de la investigación se enfocará en la E.S.E Hospital de Enciso, ubicada en el Departamento de Santander, la cual presta servicios de I nivel de atención en consulta externa, urgencias y hospitalización en complejidad básica. Se pretende aplicar instrumentos tanto a trabajadores de la IPS como a pacientes para obtener y analizar datos cuantitativos, en donde se evidenciará la relación de los factores psicosociales del personal y la calidad de la atención mediante el índice de satisfacción del paciente.

3.5 Variables

Categoría: Percepción del paciente.

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

Variable Cuantitativa: Índice de satisfacción del paciente.

Categoría: Riesgo psicosocial.

Variable Cuantitativa: Nivel de satisfacción y motivación laboral.

Variable Cuantitativa: Nivel de estrés laboral

3.6 Tipo

Este estudio es de tipo descriptivo-correlacional. Es descriptivo porque recopila datos sobre los riesgos psicosociales de los colaboradores de la E.S.E. Hospital de Enciso, Santander, así como sobre los factores de riesgo psicosocial y el índice de satisfacción del paciente o usuario en la calidad de la atención en salud. A partir de esta información, se analizará la correlación entre las variables, la cual puede ser positiva (relación directamente proporcional) o negativa (relación inversamente proporcional) (Esteban Nieto, 2018; García Argueta, s. f.).

3.7 Hipótesis

La calidad de la prestación del servicio de salud está estrechamente relacionada con el bienestar psicosocial de los colaboradores. Como señala la investigación de Quispe Sarmiento (2023), existe una asociación significativa entre el alto riesgo psicosocial experimentado por el personal de la E.S.E. Hospital de Enciso, Santander, y la calidad de los servicios de salud ofrecidos. Esta hipótesis se basa en la premisa de que el bienestar laboral del equipo de salud influye directamente en la atención y el trato brindado a los usuarios.

3.8 Población

Según el enfoque cuantitativo, la población de trabajadores es de 20, definidos en urgencia, consulta externa y área administrativa. El 100% de la población, es decir, 20

trabajadores, se tomará para el cálculo de muestra. El instrumento para utilizar es la batería de riesgo psicosocial y la encuesta aplicada desde el modelo SERVQUAL.

Respecto a los pacientes, se utilizará la técnica de muestra aleatoria por conveniencia; ya que los pacientes de la E.S.E tienen la misma posibilidad de ser escogidos dentro de la muestra de la investigación, por lo tanto, se tomarán treinta (30) usuarios por conveniencia de disponibilidad de las investigadoras (Hernández, 2021). El instrumento para utilizar será un cuestionario SERVQUAL con escala de calificación de Likert.

3.9 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Los instrumentos aplicados son un consentimiento informado, que diligenciará cada colaborador, donde aceptan libremente su diligenciamiento. Un cuestionario sociodemográfico, para la identificación de los empleados de la E.S.E Hospital de Enciso Santander, posteriormente se aplica la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial validada por el Ministerio de la Protección Social y construida por la Universidad Pontificia Javeriana y el cuestionario de estrés. La cual contiene un cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral Forma A, aplicable a trabajadores con cargos de jefatura, profesionales y técnicos. Cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma B, aplicable a trabajadores con cargos auxiliares u operarios.

Igualmente, se aplicará el cuestionario para la evaluación del estrés, el cual consta de 31 ítems con 4 opciones de respuesta: Siempre, casi siempre, a veces y nunca. Este instrumento se distribuye en 4 categorías de síntomas: 1. Síntomas fisiológicos, 2. Síntomas de comportamiento social, 3. Síntomas intelectuales y laborales, 4. Síntomas Psico-emocionales.

Otro instrumento que se lleva a cabo en este proceso de investigación es el Service Quality (SERVQUAL), dirigido a pacientes con el propósito de medir su satisfacción sobre la

calidad del servicio de salud, el cual se aplicará una vez terminada la prestación del servicio brindada al usuario, con previa socialización del consentimiento de participación e instrucciones para su diligenciamiento.

Tabla 3. *Instrumentos*

Objetivo	Instrumentos	Posibles resultados
1. Aplicar un cuestionario validado de riesgo psicosocial (como el CRP o el Cuestionario de Condiciones de Trabajo) para evaluar dimensiones como la carga de trabajo, las relaciones laborales, el control sobre las tareas y el apoyo social.	Batería de riesgo psicosocial: Cuestionario intralaboral forma A y forma B, ficha de datos generales.	Identificación y clasificación de los factores de riesgo psicosocial presentes en los colaboradores de la E.S.E Hospital de Enciso, Santander. Se profundizará en el nivel de riesgo de factores psicosociales intralaborales, incluyendo carga mental, emocional, exigencias del cargo, jornadas laborales, claridad en el rol, demanda laboral, ambiente, y esfuerzo físico del trabajador.
2. Cuantificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de salud del Hospital de Enciso, Santander, utilizando una escala de estrés percibido (como el PSS - Perceived Stress Scale) para obtener datos numéricos de los niveles de estrés.	Cuestionario para evaluación del estrés	Identificación del nivel de estrés laboral de los trabajadores basado en respuestas fisiológicas, conductuales y emocionales. Los resultados permitirán clasificar a los trabajadores en diferentes categorías de estrés (bajo, moderado o alto), generando una base para establecer intervención

3. Analizar estadísticamente la correlación entre los niveles de riesgo psicosocial, estrés laboral y la calidad de la atención brindada a los pacientes, medida a través del índice de satisfacción del paciente, utilizando métodos como análisis de correlación o regresión.	SERVQUAL ajustado para aplicación a los pacientes	Determinación de la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad del servicio de salud brindado por la E.S.E Hospital de Enciso, Santander. A través del análisis estadístico, se establecerá la relación entre los factores psicosociales, el nivel de estrés y la calidad del servicio percibida, lo que permitirá identificar áreas de mejora en la atención hospitalaria.
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

3.10 Fases del Trabajo de Campo

3.10.1 Planteamiento del problema 1-2 mes

Identificación y definición clara del problema.

Justificación del estudio.

3.10.2 Revisión de la literatura 3-4 mes

Revisión de estudios y teorías relevantes al tema.

3.10.3 Formulación de objetivos y preguntas de investigación 4 mes

Desarrollo de objetivos claros.

Formulación de hipótesis

3.10.4 Diseño de la metodología 5-6 mes

Selección del tipo de diseño cuantitativo

Definición de la población y muestra.

Selección de instrumentos de recolección de datos (batería de riesgo psicosocial, servqual).

3.10.5 Recolección de datos 6-7 mes

Recolección de Datos: Administración batería y cuestionarios

Análisis de Datos: Aplicación de métodos estadísticos.

3.10.6 Análisis de datos 9-10 mes

Correlación de datos

Comprobación de hipótesis

3.10.7 Consideraciones éticas 11 mes

Obtención de consentimiento informado.

Garantía de la confidencialidad de los participantes.

Aprobación ética.

3.10.8 Presentación de resultados 12 mes

Redacción de un informe detallado.

Presentación de hallazgos integrados y discusión de su significado.

3.10.9 Fase cuantitativa

Durante esta fase se recolectará los datos a través de la aplicación de la batería de factores de riesgos psicosocial, por medio del cuestionario intralaboral y estrés, los cuales serán diligenciados por los veinte (20) colaboradores de la E.S.E en un tiempo máximo de 90 minutos. Posteriormente para analizar los datos numéricos se utilizará plantilla en Excel que contiene las fórmulas establecidas en el manual de batería de factores de riesgos psicosocial, conllevando a los resultados a clasificar en dimensiones y dominios de los cuestionarios, y estableciendo un nivel de riesgo para la E.S.E hospital de Enciso.

3.10.10 Validación de instrumentos

Según el Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana (2010), la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial fue diseñada por psicólogos con amplia experiencia en evaluación de factores psicosociales, con el apoyo de profesionales en estadística y bajo la dirección del Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales de la Universidad Javeriana.

Respecto a la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial establecida por el Ministerio de Protección Social, luego de una prueba piloto realizada por el ente, se realizaron ajustes en los instrumentos, seguido de un estudio de validación y normalización en una muestra representativa de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales en Colombia, que en octubre de 2009 comprendía un universo de 6.796.459 trabajadores.

El tamaño mínimo requerido para la muestra fue de 1.717 trabajadores ($P=0,50$, confiabilidad del 95%, tasa de respuesta del 75%, y ajuste por diseño de encuestas tipo cluster). No obstante, la muestra final se amplió a 2.360 trabajadores seleccionados aleatoriamente, de los cuales 1.576 respondieron la Forma A y 784 la Forma B del cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral. Además, el cuestionario de factores psicosociales extralaborales fue aplicado a los 2.360 empleados.

3.11 Importancia para esta Investigación

La Batería de Riesgo Psicosocial constituye una herramienta validada y ampliamente reconocida en el contexto colombiano, lo que garantiza confiabilidad y validez en la evaluación de los factores psicosociales que afectan a los trabajadores de la E.S.E. Hospital de Enciso, Santander. Su aplicación permitirá identificar y clasificar los niveles de riesgo psicosocial

presentes, proporcionando datos esenciales para correlacionarlos con los niveles de estrés y la calidad de la atención brindada. Esto fortalece la base científica de la investigación y asegura que las conclusiones sean representativas y rigurosas.

3.12 Cuestionario SERVQUAL

Los instrumentos utilizados en esta investigación serán revisados cuidadosamente por el asesor del trabajo de grado, en calidad de experto, para garantizar que los ítems propuestos sean coherentes, precisos y claros en su formulación. Además, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura académica, identificando y seleccionando instrumentos como el SERVQUAL, ampliamente utilizados en investigaciones similares para medir la calidad percibida en la atención al paciente.

Para asegurar la validez y confiabilidad del cuestionario, se empleará la metodología del Alfa de Cronbach, que permitirá verificar la consistencia interna de los ítems del SERVQUAL en la muestra seleccionada de pacientes. Este proceso garantizará que el instrumento sea adecuado y confiable para evaluar dimensiones clave de la calidad del servicio, como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. De este modo, se asegura la calidad de los datos obtenidos y la solidez de los resultados que contribuirán al cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

3.13 Recolección de Datos

Se establece el cumplimiento de los siguientes pasos:

Se realiza una revisión de los instrumentos que se adecuan a la hipótesis de la investigación.

El asesor de la investigación sometió a validación estos instrumentos.

Se procedió a solicitar el aval a la gerencia del Hospital de Enciso, para la realización de la investigación y aplicación de instrumentos.

Se aplicará la batería de riesgo psicosocial de forma colectiva a los colaboradores de la ESE, previa socialización del consentimiento informado e instrucciones de diligenciamiento de los cuestionarios.

El cuestionario SERVQUAL se aplicará a los pacientes, posterior a la prestación del servicio de salud recibido por parte de la IPS.

3.14 Análisis de Datos

Para el procesamiento de la información, se organizarán y analizarán los datos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados: la Batería de Riesgos Psicosociales (intralaboral y extralaboral), el cuestionario de estrés laboral y el instrumento SERVQUAL. Este análisis buscará identificar patrones, correlaciones y conclusiones relacionadas con los objetivos planteados en la investigación.

El análisis de las variables asociadas a la Batería de Riesgo Psicosocial se llevará a cabo utilizando el software Microsoft Excel, que facilitará la organización inicial de los datos y el cálculo de estadísticas descriptivas. Para el análisis más avanzado, especialmente el correspondiente al SERVQUAL y la triangulación de datos entre las diferentes variables, se utilizará el software estadístico SPSS.

El uso de SPSS permitirá realizar pruebas de correlación y análisis de regresión, entre otras herramientas estadísticas, con el objetivo de identificar relaciones significativas entre los factores psicosociales, el nivel de estrés laboral y la percepción de calidad de la atención. Este enfoque también permitirá evaluar la validez de la hipótesis planteada en el estudio, asegurando un análisis riguroso y alineado con los estándares científicos.

Capítulo 4. Resultados

4.1 Objetivo 1. Aplicar un cuestionario validado de riesgo psicosocial (como el CRP o el Cuestionario de Condiciones de Trabajo) para cuantificar dimensiones específicas como la carga de trabajo, las relaciones laborales, el control sobre las tareas y el apoyo social en los trabajadores de salud del Hospital de Enciso, Santander

4.1.1 Perfil sociodemográfico.

En la tabla 4 se observa el consolidado de los datos del talento humano y las principales características sociodemográficas, en la cual se evidencia que el 85% de los trabajadores son del género femenino y el 15% restante son de género masculino. El nivel educativo que tiene un porcentaje más alto es de nivel técnico/tecnólogo completo con un 40%, profesionales el 30%, con postgrado el 20%. En cuanto al tiempo de trabajo que llevan en la institución se observa que el 50% del talento humano es menor a un año, que el 25% llevan 3 a 5 años y un 10% más de 11 años.

El cargo que desempeñan los trabajadores encuestados corresponde el 50% a los auxiliares administrativos y asistenciales, el 10% a jefatura, el 5% a operativos y el 30% a los profesionales, en cuanto al tipo de contrato las prestaciones de servicios es el de mayor porcentaje con un 55%, le sigue los contratos temporales menores a un año con un 20%, el 15% son término fijo y el 10% restante son contratos temporales mayores a un año.

Tabla 4.

El total de colaboradores participantes en la aplicación de la batería de riesgos psicosocial fue de 20 personas.

Variable	Indicador	Nº	Porcentaje
Genero	Femenino	17	85%
	Masculino	3	15%
	Total	20	100%
Nivel de Estudios	Primaria Completa	1	5%
	Técnico/tecnólogo completo	8	40%
	Profesional incompleto	1	5%
	Profesional completo	6	30%
	Postgrado completo	4	20%
Tiempo de trabajo en la empresa	Menos de 1 año	10	50%
	1 a 2 años	2	10%
	3 a 5 años	5	25%
	6 a 10 años	1	5%
	11 o más años	2	10%
Cargo que desempeña	Jefatura, personal a Cargo	2	10%
	Profesional, analista, técnico, tecnólogo	1	35%
	Auxiliar, existente administrativo.	10	50%
	Operativo, ayudante, servicios generales	1	5%

Nota: Principales datos sociodemográficos de los colaboradores de la E.S. E Hospital de Enciso, los cuales se les aplicó la batería de riesgos psicosociales y estrés laboral.

4.1.2 Resultados de la batería de riesgo psicosocial Intralaboral

La aplicación de la Batería de instrumentos para la Evaluación de los factores de riesgo psicosocial se evaluaron los dominios de liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, control sobre el cargo, demanda de trabajo y reconocimiento y recompensa, este instrumento se aplicó a 20 trabajadores de la E.S. E Hospital de Enciso, Santander.

Los resultados obtenidos en el análisis de alfa de Cronbach de 0,807, lo cual indica una alta nivel de confiabilidad alto para el total de los ítems el cual corresponde a 123 (Ver imagen XX). En cuanto a los resultados del análisis estadístico para el cuestionario de factores de Riesgo Psicosocial intralaboral se obtuvo una media de 13,935 para liderazgo y relaciones sociales. Este dominio hace referencia a la percepción de las habilidades de liderazgo, observadas por los trabajadores en los jefes inmediatos, las dinámicas relacionales en el ámbito laboral, la retroalimentación en el desempeño por parte de los jefes dentro del Hospital, lo cual se evidencia en general un riesgo bajo.

Imagen 1.

Análisis de Alfa de Cronbach Batería de riesgos psicosocial

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	123

Para el dominio de control sobre el trabajo, las preguntas evaluadoras enfatizan en la claridad en el rol de los colaboradores en la E.S.E, la pertinencia de las capacitaciones realizadas al talento humano, la vinculación del personal en los cambios que se requieran realizar para el

buen funcionamiento de la IPS y la autonomía sobre las tareas o actividades a desarrollar en el área de trabajo, se evidencia para este dominio un puntaje medio-alto ($M=16,06$).

Con relación a las demandas de trabajo, donde se analiza varios factores como son: las demandas ambientales y de esfuerzo físico, la carga emocional, la cantidad de trabajo a realizar, la influencia de la carga laboral en el entorno extralaboral, la responsabilidad del cargo, la carga mental, lo coherente que son las funciones del cargo con las actividades que desarrollan y amplias horas de labor, los resultados arrojaron una media de $M=44,755$, refiriendo que las exigencias del trabajo requieren altos niveles de esfuerzo mental, cognitivo y/o emocionales.

Finalmente, el dominio de recompensas arrojó una media de $M= 10,870$, lo que significa un puntaje bajo lo cual significa que en general la entidad tiene pocas o nulas estrategias de recompensas para exaltar la labor de los trabajadores y por tanto los colaboradores no perciben retribuciones por sus esfuerzos laborales (Ver imagen 2)

Imagen 2.

Resultados Total de la Batería de Riesgo Psicosocial Intralaboral

		Estadísticos			
		Liderazgo	control sobre trabajo	Demandas de trabajo	Recompensas
N	Válido	20	20	20	20
	Perdidos	10	10	10	10
Media		13,935	16,060	44,755	10,870
Desv. estándar		8,8425	9,0526	11,5454	8,1954
Mínimo		1,2	1,2	26,0	,0
Máximo		27,4	34,7	61,5	27,3

4.2 Objetivo 2. Medir los niveles de estrés laboral en los trabajadores de salud del Hospital de Enciso, Santander, utilizando una escala validada de estrés percibido, como la Escala de Estrés Percibido (PSS), para obtener datos cuantitativos sobre los niveles de estrés en el entorno laboral.

4.2.1 Resultados del cuestionario para la evaluación del Estrés- Tercera Versión

Este cuestionario se encuentra sujeto a la batería de Riesgo Psicosocial, el cual busca evaluar el nivel de estrés que presenta los trabajadores dentro del entorno laboral. El resultado obtenido para el alfa de Cronbach fue e 0,787 (Ver Imagen 3).

Imagen 3.

Alfa de Cronbach del cuestionario de estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	31

En cuanto a los resultados se observa en la tabla estadística que la media para el cuestionario fue de $M=16,860$, refiriendo presencia de sintomatología relacionada al estrés laboral en los colaboradores de la ESE Enciso Santander, lo cuales se dan entorno a sintomatología fisiológica como problemas digestivos, aumento de la presión arterial, dolor de cabeza, tensión muscular, fatiga, dificultad para respirar, cambios en el ritmo cardíaco y alteraciones en el sueño. Asimismo, sintomatología de comportamiento social como alteración de las relaciones interpersonales, dificultad para manejar situaciones sociales y la aparición de comportamientos impulsivos o retraídos.

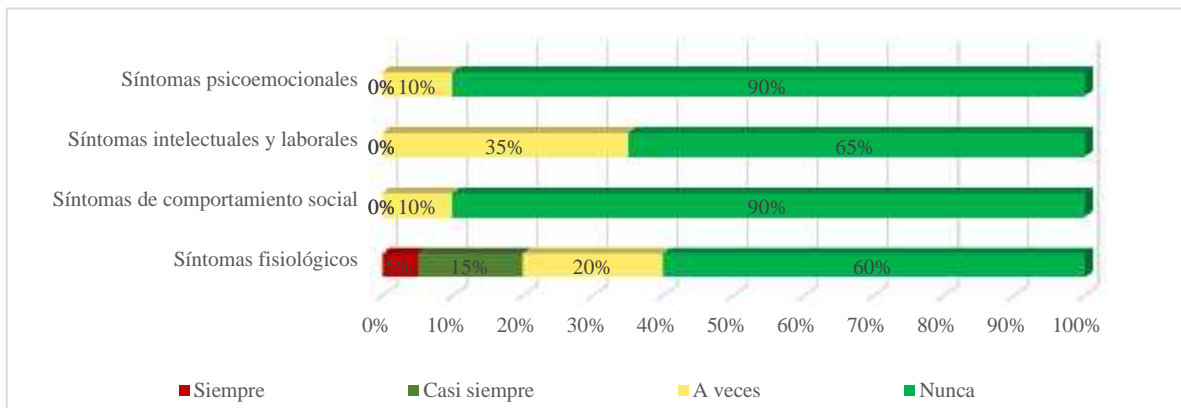
Imagen 4.

Resultados del cuestionario de Estrés laboral.

Estadísticos		
Estrés		
N	Válido	20
	Perdidos	10
Media		16,860
Desv. estándar		9,6822
Mínimo		5,4
Máximo		35,5

Figura 1.

Categorías principales de los síntomas del Estrés.



Nota: Resultados del cuestionario de estrés

Además de medir los niveles de estrés, se analizó la presencia de diversos síntomas asociados al estrés en los trabajadores. Estos síntomas se categorizaron en cuatro áreas principales: fisiológicos, comportamentales/sociales, intelectuales/laborales y psicoemocionales. Los resultados revelaron lo siguiente:

) **Síntomas Fisiológicos:**

El **5%** de los trabajadores reportaron que **siempre** experimentan síntomas fisiológicos de estrés, mientras que el **15%** refirió que **casi siempre** los experimentan. El **20%** de los trabajadores mencionó que estos síntomas ocurren **a veces**, y el **60%** afirmó que nunca han experimentado dichos síntomas.

) **Síntomas de Comportamiento Social:**

El **10%** de los trabajadores indicó que experimentan síntomas de comportamiento social **a veces**.

) **Síntomas Intelectuales y Laborales:**

El **35%** de los trabajadores reportaron la presencia de síntomas intelectuales y laborales **a veces** (dificultad para concentrarse, fatiga mental, entre otros).

) **Síntomas Psicoemocionales:**

El **10%** de los trabajadores reportó síntomas psicoemocionales **a veces**.

4.3 Objetivo 3. Analizar estadísticamente la correlación entre los niveles de riesgo psicosocial, estrés laboral y la calidad de la atención brindada a los pacientes, medida a través del índice de satisfacción del paciente, utilizando métodos estadísticos como análisis de correlación.

4.3.1 Resultados del índice de satisfacción del paciente.

Para el análisis de satisfacción del paciente se utilizó el cuestionario de SERVQUAL, el cual se compone de ocho (8) ítems, se aplicó a 30 pacientes del Hospital de Enciso, Santander. Una vez obtenidos los datos de los usuarios, se procedió a su análisis con el programa SPSS; en la tabla 5 se puede apreciar que el Alfa de Cronbach de los 8 ítems es de 0,856, un valor por encima de 0,60 lo que significa que las preguntas tienen congruencias entre sí.

Tabla 5.

Análisis de fiabilidad del cuestionario SERVQUAL.

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0,856	8

En la tabla 6 se observa los datos sociodemográficos de los usuarios que participaron en la aplicación del instrumento SERVQUAL, de los cuales el 53,3% pertenecían al género Femenino y 46,7% al género masculino. La edad de los encuestados oscila entre los 24 y 70 años respectivamente, de los cuáles el 26,6% se encuentra en el rango de los 24-35 años, el 16,6% de los 36-45 años, el 26,6% de los 46-55 años, el 23,3% de los 56-65 años y el 6,6% restante mayores de 66 años. En cuanto al lugar de residencia, de los encuestados el 60% pertenecen al sector urbano y el 40% al sector rural del municipio.

Tabla 6.

Datos sociodemográficos de los usuarios

Variable	Indicador	Número	Porcentaje
Genero	Femenino	16	53,3
	Masculino	14	46,7
Edad	24-35años	8	26,6
	36-45 años	5	16,6
	46-55 años	8	26,6
	56-65 años	7	23,3
	>66 años	2	6,6

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

Lugar de Residencia	Rural	12	40,0
	Urbano	18	60,0

En cuanto a los resultados del instrumento SERVQUAL se puede apreciar en la tabla 7 el análisis por dimensiones; la primera es la tangibilidad compuesto por dos ítems enfocados a la aceptación por parte del usuario a los espacios físicos y equipos biomédicos utilizados en la E.S.E, para el ítem uno la respuesta con mayor elección fue la opción 5 con un 50% al igual que en el ítem dos, con un 53,3%, lo cual refiere que los usuarios encuestados consideran tanto la infraestructura como equipos biomédicos utilizados durante la consulta son adecuados para brindar una atención de calidad en los servicios de salud.

En la dimensión de fiabilidad la cual se compone de dos ítems se encontró que para la pregunta tres, el 60% de los encuestados confían en el diagnóstico otorgado por el profesional de la salud; para el ítem 4 el 50% de las respuestas señalan que el hospital muestra interés por ayudar a los usuarios cuando presenta una dificultad frente a los servicios prestados.

En relación con la dimensión de capacidad de respuesta el ítem 5, busca identificar la percepción de los usuarios frente a la cortesía y el respeto mostrado por el personal de la E.S.E hospital de Enciso, a lo cual el 50% respondieron la opción 5 lo cual refieren un trato adecuado; en el ítem 6 la respuesta con más porcentaje fue el muy de acuerdo con un 46,7%, refiriendo confianza y seguridad por parte del personal de salud.

Finalmente, la dimensión de empatía, en la pregunta 7 indaga sobre la actitud del personal de salud con relación a la capacidad de comprender la situación particular del usuario, las

Documento Final con Opción de Grado: Investigación Propia

respuestas refieren en un 50% está muy de acuerdo con la pregunta lo cual hace referencia a un alto nivel de empatía por parte del equipo de salud; y en cuanto al ítem 8 el 36,7% de los pacientes participantes del estudio afirman que el personal es atento a resolver los problemas que puedan surgir al a hora prestar el servicio.

Tabla 7.

Resultados del instrumento SERVQUAL por dimensiones

Dimensión	Ítem	Opciones de respuesta	Número	Porcentaje
Tangibilidad	Ítem 1: ¿Cómo calificaría las instalaciones físicas del hospital?	3	6	20,0
		4	1	3,3
		5	15	50,0
	Ítem 2: ¿Los equipos médicos utilizados durante su atención eran modernos y adecuados?	6	8	26,7
		3	7	23,3
		4	2	6,7
Fiabilidad	Ítem 3: ¿Confía en la precisión del diagnóstico que le proporcionaron?	5	12	40
		6	18	60
		3	2	6,7
	Ítem 4: ¿Cuándo usted tiene un problema en el servicio de salud, el Hospital muestra un	4	3	10
		5	10	33,3
		6	15	50

	sincero interés en solucionarlo?			
	Ítem 5: ¿El personal de servicios de salud fue cortés y respetuoso?	5	15	50
Capacidad de respuesta	Ítem 6: ¿Las interacciones con el personal le hicieron sentir seguro y confiado?	6	14	46,7
		7	1	3,3
		5	14	46,7
Empatía		6	14	46,7
	Ítem 7: ¿El personal de servicios de salud mostró comprensión y empatía hacia su situación?	7	2	6,7
		5	14	46,7
		6	15	50
		7	1	3,3
		3	4	13,3
	Ítem 8: ¿El personal de servicios de salud es atento para resolver problemas?	4	6	20,0
		5	11	36,7
		6	8	26,7
		7	1	3,3

Nota: en la columna 3 las opciones de respuestas son: 1-totalmente en desacuerdo; 2- muy desacuerdo; 3-En desacuerdo; 4- Ni de acuerdo ni desacuerdo; 5- De acuerdo; 6- Muy de acuerdo; 7-Totalmente de acuerdo.

4.3.2 Correlación entre riesgo psicosocial, estrés laboral con calidad de la atención brindada a los pacientes.

Para evaluar la asociación entre las diferentes variables de riesgo psicosocial (liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo, demandas del trabajo, recompensas), estrés laboral con la calidad de la atención brindada a los pacientes se llevó a cabo correlaciones de Pearson (r). Los resultados de estos análisis se presentan en la tabla 8.

Como se puede observar en dicha tabla, el liderazgo y relaciones sociales se correlaciona positiva y significativamente con el control en el trabajo (0,722**) y las demandas del trabajo (0,672**). Lo que significa que a mayor nivel de liderazgo y relaciones sociales más autonomía en el trabajo y manejo en la carga laboral dentro de la empresa, lo que hace que los servicios prestados por la institución sean percibidos por los usuarios como satisfactorios.

Asimismo, los resultados arrojan una relación significativa y positiva entre la dimensión de control en el trabajo y su autonomía y las recompensas (0,05), lo cual conlleva a concluir que, si el colaborador muestra consistencia en el rol realizado dentro de la entidad, es registrado y exaltado por parte del jefe inmediato de la E.S.E Hospital de Enciso, como estrategia para mostrarse de acuerdo con la labor que se adelanta por parte de los empleados.

De igual forma se evidencia una relación significativa y negativa entre el control de trabajo y el estrés laboral del trabajador (-0,452*), lo cual refiere que, a mayor claridad en el rol, capacitación por parte de la entidad, participación y autonomía en el trabajo, el estrés representado en las diferentes categorías fisiológicas, socioemocionales, comportamental y cognitivas tienden a disminuir dicha sintomatología.

En cuanto a la calidad en los servicios de salud con las dimensiones de riesgos psicosocial se puede evidenciar relaciones positivas con liderazgo y relaciones sociales, control sobre el trabajo y recompensas lo cual describe que a mayor sea la cercanía en las relaciones interpersonales en la institución, los jefes muestren habilidades de liderazgo, los empleados tengan la autonomía para el desarrollo de sus quehaceres, y la entidad reconozca y recompense los esfuerzos, el índice de satisfacción en la prestación de los servicios de salud serán altos.

Finalmente, la asociación de variables entre calidad en los servicios de salud con demandas de trabajo y el estrés laboral son muy poco intensas pero negativas lo cual significa

que, a mayor nivel de carga cuantitativa en el trabajo para el colaborador, altos niveles de estrés y afectación en diferentes entornos en el profesional de la salud, tiende a disminuir los índices de satisfacción laboral y de satisfacción en el paciente.

Tabla 8

Correlaciones entre variables de estudio.

Variables	1	2	3	4	5	6
1. Liderazgo y relaciones sociales		0,722**	0,672**	0,443	-0,114	0,220
2. Control sobre el trabajo			0,375	0,550*	-0,452*	0,303
3. Demandas del trabajo				0,197	0,159	-0,074
4. Recompensas					-0,323	0,045
5. Estrés						-0,191
6. Calidad Servicios de salud						

Nota: **correlación es bilateral a nivel de 0,001; *correlación bilateral a nivel 0,05.

Capítulo 5. Discusión y Conclusiones

Los hallazgos de este estudio reflejan una relación directa entre los factores psicosociales intralaborales, el estrés percibido por los trabajadores y la calidad de la atención en el Hospital de Enciso, Santander. En particular, un porcentaje significativo de trabajadores presentó niveles altos o muy altos de riesgo psicosocial y estrés laboral, afectando negativamente su desempeño y, por ende, la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio. Esto se alinea con estudios previos que identifican que factores como las cargas excesivas de trabajo y la falta de reconocimiento generan un impacto significativo en la calidad percibida del servicio (Karasek & Theorell, 1990; Maslach & Jackson, 1986). La correlación negativa entre los niveles de estrés laboral y la calidad de atención evidencia que una mayor presión laboral disminuye la capacidad del personal para ofrecer un servicio eficiente, lo que ha sido documentado también en contextos similares (Wong et al., 2021).

En comparación con investigaciones previas, este estudio corrobora que el estrés laboral, influido por demandas emocionales y condiciones de liderazgo, tiene un efecto adverso tanto en la salud del personal como en los resultados organizacionales. En un estudio realizado por García-Campayo et al. (2016), se concluyó que las organizaciones de salud con liderazgo inadecuado y alta rotación de personal muestran mayores niveles de insatisfacción en los usuarios. Esto coincide con los resultados encontrados en este trabajo, donde se observó que más del 40% del personal percibe inadecuadas condiciones de liderazgo, lo que afecta la gestión emocional y la resolución de conflictos en el entorno laboral. Además, las demandas laborales excesivas fueron un factor crítico en este estudio, un hallazgo que ha sido documentado por estudios internacionales como el de Demerouti et al. (2001), quienes concluyeron que la

sobrecarga laboral es un predictor clave del agotamiento y la disminución en el desempeño profesional.

En el contexto de América Latina, donde los sistemas de salud enfrentan retos como el déficit de personal y la precarización laboral, estudios como el de Gómez-Salgado et al. (2019) destacan la relación entre contratos temporales y estrés laboral, situación que también se evidenció en este estudio, donde más del 50% de los trabajadores tienen contratos por prestación de servicios. Este tipo de contrataciones no solo incrementa la inseguridad laboral, sino que limita la percepción de estabilidad y recompensa por el trabajo realizado, afectando directamente el bienestar emocional y el compromiso organizacional (Benach et al., 2014).

El diseño transversal del presente estudio permitió identificar tendencias clave en un momento específico, pero también supone limitaciones importantes. Una de las principales limitaciones fue la imposibilidad de establecer relaciones causales entre las variables evaluadas, dado que solo se analizaron asociaciones en un punto temporal, como lo han señalado Hernández-Sampieri et al. (2018). Además, el sesgo de respuesta puede haber influido en los resultados, ya que los trabajadores podrían haber subestimado o sobreestimado su percepción de estrés y riesgos laborales debido a preocupaciones relacionadas con la confidencialidad, un aspecto crítico en investigaciones psicosociales (Podsakoff et al., 2003).

Otro aspecto limitante fue el tamaño de la muestra. Aunque los resultados son representativos dentro del contexto evaluado, una mayor participación de trabajadores y pacientes habría permitido un análisis más robusto de las relaciones estudiadas. Por otro lado, la utilización de instrumentos como el cuestionario SERVQUAL, aunque ampliamente validado, depende en gran medida de las percepciones subjetivas de los pacientes, lo que puede introducir sesgos relacionados con sus expectativas previas sobre el servicio recibido (Parasuraman et al.,

1988). En futuras investigaciones, podría combinarse este enfoque perceptual con mediciones objetivas de desempeño, como indicadores de tiempo de respuesta o tasas de errores clínicos, para generar un análisis más integral.

A pesar de las limitaciones, los hallazgos de este estudio representan un aporte relevante para la auditoría y la calidad en salud, al evidenciar cómo los factores organizacionales y psicosociales afectan la percepción del usuario. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar políticas de bienestar laboral que incluyan capacitaciones en manejo emocional, estrategias para equilibrar las cargas laborales y un liderazgo más efectivo. Como lo sugieren estudios como el de Bakker & Demerouti (2017), el desarrollo de programas basados en el modelo de demandas y recursos laborales podría reducir significativamente el agotamiento del personal y mejorar los resultados organizacionales.

A nivel de auditoría, los resultados destacan la importancia de integrar evaluaciones psicosociales periódicas como parte de los procesos de gestión de calidad en las instituciones de salud. Esto no solo contribuiría a mejorar las condiciones laborales, sino que también permitiría identificar de manera oportuna factores que puedan comprometer la satisfacción del usuario. Por ejemplo, estudios como el de Gracia et al. (2020) enfatizan que la implementación de estrategias de auditoría centradas en el recurso humano mejora significativamente la fidelidad y la calidad percibida del servicio.

Finalmente, este estudio abre múltiples interrogantes que deberían explorarse en investigaciones futuras. En primer lugar, sería pertinente analizar si las intervenciones específicas para reducir el estrés laboral tienen un impacto medible en la satisfacción del usuario y los indicadores de desempeño institucional. Además, futuras investigaciones podrían considerar estudios longitudinales que permitan analizar cambios a lo largo del tiempo,

especialmente en contextos de alta rotación laboral, como el de este hospital. También sería interesante profundizar en cómo las características individuales de los trabajadores, como su resiliencia y competencias emocionales, moderan la relación entre el estrés laboral y la calidad de atención, un aspecto que ha sido señalado como relevante por autores como Lazarus & Folkman (1984).

En conclusión, los resultados de este estudio confirman que los riesgos psicosociales y el estrés laboral no solo tienen un impacto negativo en el bienestar del personal, sino que también representan un desafío crítico para garantizar la calidad en la atención al paciente. En este sentido, es imprescindible que las organizaciones de salud prioricen el bienestar integral de sus trabajadores como un componente clave en sus estrategias de mejora continua, alineándose con los principios fundamentales de calidad y humanización en la atención.

Referencias

Acosta-Fernández, M., Aguilera-Velasco, M. de los Á., Pozos-Radillo, B. E., & Parra Osorio, L. (2020). Factores psicosociales en residentes sub-especialistas de neonatología. Análisis de contenido desde el modelo demanda-control-apoyo social. *Investigación en educación médica*, 9(36), 17-29. <https://doi.org/10.22201/fm.20075057e.2020.36.20232>

Aguilar Max, W. D., Bastidas Sarmiento, D. A., Cruz Cuervo, J. E., & Sarmiento Cortes, P. A. (2018). Determinación del posible vínculo entre las relaciones sociales en el trabajo y el riesgo psicosocial de los trabajadores de la empresa Salsamentaría El Vergel [Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/8473/1/TE.RLA_AguilarMaxWendyDayana_2018.pdf

Aliaga-Zamora, G. J., Delgado-Céspedes, V. H., Romero-Cueva, Y. J., Cholán-Valdez, O. R., & Rondon-Jara, E. (2022). Componentes de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital de Cajamarca, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3), 1-14.

Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga—Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p19>

Alvis Gomez, C. M., & Castaño Giraldo, D. C. (2023). Principales factores generadores de Bournut en la población trabajadora de Colombia. [Especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/17327/1/MONOGRAFIA%20-%20ENTREGA%20FINAL.pdf>

Anzules Guerra, J., Véliz Zevallos, I. J., Vines Centeno, M. R., & Menéndez Pin, T. del R. (2019). Síndrome de burnout: Un riesgo psicosocial en la atención médica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 3(6), 839-859.

Aparicio, M. J. O., Martín González, J., & Otero Aparicio, M. J. (2023). Seguridad y salud en el Trabajo. *Semana Europea: Trabajos seguros y saludables en la era digital*, 116, 72.

Aragon Rentería, E. H., Celis Esteban, N. Y., Coba Rocha, J. C., & Ortíz Pipicano, D. I. (2020). Percepción de la calidad en los servicios de salud en la Clínica Profamilia Tequendama de Cali en el último trimestre del año 2019 [Universidad Católica de Manizales].

<https://repositorio.ucm.edu.co/jspui/handle/10839/2849>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

Bastidas Martínez, X. K., Martínez Pantoja, A. C., Narváez Benavides, D. R., Villacorte Benavides, L. F., & Vásquez Trespalacios, E. M. (2023). Accidente laboral y estresores de la organización del trabajo en el personal de salud: Una mirada desde la seguridad y la salud en el trabajo: revisión narrativa. *Medicina UPB*, 42(1), 57-66.

<https://doi.org/10.18566/medupb.v42n1.a08>

Benach, J., Vives, A., Amable, M., Vanroelen, C., Tarafa, G., & Muntaner, C. (2014).

Precarious employment: Understanding an emerging social determinant of health. *Annual Review of Public Health*, 35, 229–253. [https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-](https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-182500)

182500

Bobadilla Suarez, C. A., Garzón González, L. M., Charria Ortiz, V. H., Bobadilla Suarez, C. A., Garzón González, L. M., & Charria Ortiz, V. H. (2018). IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN UNA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD. *Psicología desde el Caribe*, 35(2), 131-144. <https://doi.org/10.14482/psdc.35.2.7650>

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

Castillo Caicedo, C. R., Noroña Salcedo, D. R., & Vega Falcón, V. (2023). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología: RCuR*, 25(1), 1-15.

Córdoba-García, N. (2024). Incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. *Revista FAECO Sapiens*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.48204/j.faeco.v7n1.a4737>

Constitución Política de Colombia (1991). Colombia, Bogotá.

Cortéz Gonzalez, L. C., Pantoja Herrera, M, Cortés Montelongo, D.B., Tello García, M., A., Nuncio Dominguez, J., L., (2022). Estrés laboral del personal de enfermería en una institución de tercer nivel de atención de la ciudad de México. Vol 10, <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/288/483>

Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057.

Decreto N° 1011 de 2006. Ministerio del Protección Social. Colombia, Bogotá, 3 de abril de 2006.

Decreto N° 1072 de 2015. Ministerio del Trabajo. Colombia, Bogotá, 26 de mayo de 2014.

Decreto N° 780 de 2016. Ministerio de salud y Protección Social. Colombia, Bogotá, 6 de mayo de 2016.

Decreto N° 1477 de 2014. Ministerio del Trabajo. Colombia, Bogotá, 5 de agosto de 2014.

Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K., (2020) El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo* , 14(2), 11-18, http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Díaz Pincheira, F. J., Carrasco Garcés, M. E., Díaz Pincheira, F. J., & Carrasco Garcés, M. E. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y administración*, 63(4), 1-14. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>

Díaz-Tamayo, A. M., Ordoñez-Hernández, C. A., & García-Perdomo, H. A. (2023). Factores de riesgo psicosocial y trastorno por estrés postraumático en trabajadores de primera respuesta a emergencias. *Psicología y Salud*, 33(2), Article 2. <https://doi.org/10.25009/pys.v33i2.2821>

Encalada Llanos, M., & Caicedo Torres, C. A. (2021). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria de Guayaquil. *Sinergia*, 13(1), 33-57.

Escalante, S. N., Avalos García, M. I., & Priego Álvarez, H. R. (2020). La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes. *Información para directivos de la Salud*, 32. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>

Escudero-Sabogal, I. del R., & Barreto-Guerra, D. (2022). Factores de riesgo psicosociales relacionados con estrés laboral en el profesor universitario. *Libre Empresa*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2022v19n1.9425>

Estupiñán Ruiz, C. A., & Gallego-Ardila, A. D. (2023). Factores psicosociales y laborales asociados al agotamiento laboral en profesionales sanitarios de un hospital de alta complejidad de Bogotá, Colombia. *Fisioterapia*, 45(1), 4-12. <https://doi.org/10.1016/j.ft.2021.12.006>

García-Campayo, J., Puebla-Guedea, M., Herrera-Mercadal, P., & Daudén, E. (2016). Burnout syndrome and demotivation among healthcare personnel. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 85(2), 89–90. <https://doi.org/10.1159/000442403>

García-Fabila, E. J. (2018). Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. *Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México*, 6(1), Article 1.

Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M., & Ruiz-Frutos, C. (2019). Work-related stress in nursing professionals: A literature review. *Medicina*, 55(6), 482. <https://doi.org/10.3390/medicina55080482>

Gracia, E., Salanova, M., Grau, R., & Bakker, A. B. (2020). Positive emotions: The connection between customer quality evaluations and organizational resources. *Journal of Happiness Studies*, 21(6), 2007–2027. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00149-0>

George Quintero, R. S., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., & Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud.

Información para directivos de la salud, 37.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-

[35212022000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212022000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Gishu, T., Weldetsadik, A. Y., & Tekleab, A. M. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nursing*, 18(1), 37.

<https://doi.org/10.1186/s12912-019-0361-z>

Gonzalez Reyes, J. V., Paredes Núñez, M. A., Núñez López, R., Paredes Núñez, V., & Paredes Núñez, I. I. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 42(95), 241-249.

Grisalez García, P. A., Sánchez Beltrán, Y. I., & Pedraza Moreno, Y. C. (2019). Correlación entre Riesgo Psicosocial y Clima Laboral en Obras de Construcción

[Especialización, Universidad ECCI].

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2846/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Gutierrez, E. S. N. (2021). Factores de Riesgo Psicosocial y Desempeño en trabajadores de laboratorio clínico en Establecimiento de Salud III-1, Callao-2021 [Universidad Cesar

Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72976/Namay_GES-

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72976/Namay_GES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Huaman Quispe, R. O., & Gilt Cerrillo, G. D. (2021). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL RELACIONADO CON DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LA POSTA MÉDICA SAN RAFAEL 2021 [Universidad Autónoma Deica].

<http://www.repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1237/1/Roberto%20Oscar%20Huaman%20Quispe.pdf>

Ibarra Bazurto, M. J., Muentes Zambrano, C. T., & Negrín Sosa, E. (2024). Impacto del clima laboral en la satisfacción del cliente: Caso de estudio Cooperativa Chone Limitada.

Uniandes Episteme, 11(2), 177-188. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3416>

Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.

Lazo-Gonzales, O., & Santivañez-Pimentel, A. (2028). *Atención de salud con calidad* (2018.a-07023 ed.). Consejo regional II. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf#page=124>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.

Leon de Guevara, A., Martínez Dorado, C. D., Figueroa Cardona, C. L., Ilda Mabel, Q. H., & Isaza Garcia, J. P. (2020). Proyecto de práctica II-Investigaciónn aplicada efecto que tiene la intensidad horaria en la salud fisica y mental en empleados de la dependencia de atención al cliente de la aerolinea avianca (Proyecto de practica II 2; p. 51). Politecnico Gran Colombiano. <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2126/Proyecto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley N° 100 de 1993. Congreso de la república, Bogotá, 23 de diciembre de 1993.

Ley N° 1295 de 1994. Ministerio de trabajo y seguridad social. Colombia, Bogotá, 24 de junio de 1994.

Ley N° 1616 de 2013. Senado de la República. Colombia, Bogotá, 21 de enero 2013.

López Molina, A., Marín López, R. C., & Molina Posada, L. V. (2020). Riesgos Psicosocial y estrés laboral en docentes de educación superior que se encuentran en modalidad de trabajo en casa en el año 2020 [Corporación Universitaria Minuto de Dios].

[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15194/1/TP_Mar%
c3%adnRoyer-MolinaLaura-L%
c3%b3pezAlexandra_2020.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15194/1/TP_Mar%c3%adnRoyer-MolinaLaura-L%c3%b3pezAlexandra_2020.pdf)

López-Zambrano, J. Y., Quimis-Coronel, G. C., López-Zambrano, M. A., & Cañizares-Mendoza, P. E. (2021). Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una institución hospitalaria pública, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), Article 1.

<https://doi.org/10.23857/dc.v7i1.1642>

Marcilla-Truyenque, R. L., & Ugarte-Gil, M. F. (2020). Factores de riesgo psicosociales en médicos especialistas en hospital de nivel terciario de Lima-Perú. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 77(4), 240-248. <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v77.n4.25122>

Martínez-Mejía, E. (2022). Espectro de los factores psicosociales en el trabajo: Progresión desde los riesgos psicosociales hasta los protectores psicosociales. *CIENCIA ergo-sum*, 30(2), Article 2. <https://doi.org/10.30878/ces.v30n2a11>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory. En S. V. Kasl & C. L. Cooper (Eds.), *Work stress and health* (pp. 1–25). Springer.

Mejia, C. R., Chacon, J. I., Enamorado-Leiva, O. M., Garnica, L. R., Chacón-Pedraza, S. A., & García-Espinosa, Y. A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista Asociación Especialista Medicina Trabajo*, 28(3), 176-223.

Méndez Rivero, F. (2023). Precariedad laboral, estrés crónico y salud mental: Un estudio sobre el entorno psicosocial laboral como posible mecanismo causal [Universitat Pompeu Fabra Barcelona]. <https://redi.anii.org.uy/jspui/handle/20.500.12381/3223>

Méndez Zaldivar, E. M., & Mul Encalada, J. (2021). Implicaciones de los factores de riesgo psicosocial y la nom-035-stps-2018 en la calidad de vida laboral. *RILCO DS: Revista de Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 3(16 (Febrero)), 8.

Mendoza Franco, Y. O., & Reyna Delgado, Y. R. (2022). El bienestar psicológico de los trabajadores públicos como factor que afecta la calidad de los servicios. *E-IDEA 4.0 Revista Multidisciplinar*, 4(12), 61-70. <https://doi.org/10.53734/mj.vol4.id244>

Minsalud. (2022, enero 16). La salud mental de los trabajadores de la salud es prioridad [Ministerio de salud y proteccion social]. Ministerio de salud y proteccion social. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-salud-mental-de-los-trabajadores-de-la-salud-es-prioridad.aspx>

Mintrabajo. (2021). Tercera encuesta nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general dde riesgos laborales. https://www.researchgate.net/publication/362455968_TERCERA_ENCUESTA_NACIONAL_DE_CONDICIONES_DE_SST_EN_COLOMBIA

Mosquera Garzón, L. J., & Riveros García, L. S. (2023). Analisis bibliográfico factores de riesgo del estrés laboral en Colombia [Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/18447>

Novelli, E., Escobar, M., Trivic, N., Buccheri, J., Piovano, C., Tripcevich, M., & Cervino, C. (2024). Factores disruptivos en instituciones de salud: Su impacto en trastornos

psicofísicos y prevalencia de burnout. *Revista de Psicología de la Salud*, 12(1), Article 1.

<https://doi.org/10.21134/pssa.v12i1.102>

OMS. (2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

OMS. (2023). Calidad de la atención [Calidad de la atención]. Calidad de la atención. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

Orozco Vásquez, M.-M., Zuluaga Ramírez, Y.-C., & Pulido Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 5.

Ortega Lozano, J. E. O. (2021). GAMIFICACIÓN COMO APOYO PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN COLOMBIA. 17.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Párraga Martínez, I., González Hidalgo, E., Méndez García, T., Villarín Castro, A., & León Martín, A. A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60.

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184.

Patlán Pérez, J. (2023). Modelo de impacto de tipo psicosocial de las organizaciones en la salud ocupacional de los trabajadores. *Contaduría y Administración*, 68(3), 402.

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.2971>

Payá Castiblanque, R. (2023). El impacto de la participación de los trabajadores en la prevención de riesgos psicosociales en el medio laboral español. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, 96, 8-35.

Pérez Peralta, A. M., & García Delgado, J. A. (2021). Calidad de atención en sala de parto según la percepción de las pacientes del Hospital Universitario Maternidad Nuestra Señora De La Altagracia, septiembre-octubre 2021. Universidad Iberoamericana.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>

Ramírez, M. del R., & Calva, E. A. (2023). Correlatos entre el estrés laboral crónico y la satisfacción por la vida según la percepción de una muestra de profesionales de la salud. *AXIOMA-Revista Científica de Investigación, Docencia y Proyección Social.*, 28, Article 28. <https://doi.org/10.26621/ra.v1i28.733>

Regalado-Calanche, D., & Rosero-Sarasty, O. (2023). Carga de trabajo y su efecto en la salud de los trabajadores: Un estudio bibliométrico. *Duazary*, 20(1), 45-56. <https://doi.org/10.21676/2389783X.5103>

Resolución N° 1075 de 1992. El ministro de trabajo, Bogotá, Colombia, 24 de marzo de 1992.

Resolución N° 2646 de 2008. Ministerio de Protección Social, Bogotá, Colombia, 17 de julio de 2008.

Resolución N°0256 de 2016. Ministerio de salud y protección social, Bogotá, Colombia, 5 de febrero del 2016.

Resolución N°3100 de 2019. Ministerio de salud y protección social, Bogotá, Colombia, 25 de noviembre del 2019.

Resolución N° 2764 de 2022. El ministro de trabajo, Bogotá, Colombia, 18 de julio de 2022.

Royo, C., Salavera Bordás, C., Teruel Melero, M. P., & Royo Martín, D. (2016). Factores de riesgo psicosocial en los profesionales de los Servicios Sociales. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, 57, 172-190.

Rubio Avila, S. M., & Gómez Sánchez, R. V. (2018). Factores psicosociales en el trabajo. Revista Colombiana de Salud Ocupacional, 8(2), 5427-5427.
<https://doi.org/10.18041/2322-634X/rcso.2.2018.5427>

Ruiz Gonzalez, E. (2019). Relación entre empatía y burnout en profesionales de la salud de Córdoba-Colombia. 68-77. <https://www.academica.org/000-111/129>

Saldaña Orozco, C., Polo Vargas, J. D., Gutiérrez Carvajal, O. I., & Madrigal Torres, B. E. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. Revista de ciencias sociales, 26(1), 25-37.

Sanabria Suarez, A. F., Medina Ahumada, A., Hernández Rodríguez, V., & Chacón Muñoz, L. C. (2022). Percepción de la calidad de la atención en las unidades de cuidados intensivos de 2 instituciones de salud en la ciudad de Manizales. [Tesis, Universidad Católica de Manizales.].
https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/4152/1/SanabriaSuarez%c3%81ndresFelipe_2023_EAS.TG.pdf

Sánchez, Y. M. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Revista de Información para la Dirección en Salud, 3(29), 9.

Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 304.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

Torres, A., Pérez-Galavís, A., Ron, M., & Mendoza, N. (2023). Factores Psicosociales Laborales y Estrés en el Personal Médico Asistencial. *Interdisciplinary Rehabilitation / Rehabilitacion Interdisciplinaria*, 3, 7. <https://doi.org/10.56294/ri202342>


Wong, K., Chan, A. H., & Ngan, S. C. (2021). The effects of workload, role conflict, and job stress on employee burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6278. <https://doi.org/10.3390/ijerph18126278>

Yepes-Delgado, C. E., Giraldo-Pineda, Á. de J., Botero-Jaramillo, N., & Guevara-Farías, J. C. (2018). En Búsqueda De La Atención: Necesidades En Salud, Itinerarios Y Experiencias. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 23(1), 88-105.

Zambrano Mejía, M. L., & Beltrón Cedeño, R. A. (2024). Clima organizacional. Desempeño laboral en departamento de áreas verdes de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Cubana de Finanzas y Precios*, 8(1), Article 1.

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
---	-------------------------------------	--

El propósito de esta introducción es solicitar el aval de la representante legal de la Empresa Social del Estado Enciso - Santander, para la realización del proyecto de investigación; requisito por la Corporación Universitaria Minuto de Dios para certificar título en Maestría en Gerencia de la Salud.

Lugar y fecha:	Enciso Santander, Año 2024
Persona responsable:	Jineth Paola Niño Gonzalez Mónica Patricia Moyano Paramo Eslendy Yadely Marín López
Correo electrónico:	Jineth.nino@uniminuto.edu.co Monica.moyano-p@uniminuto.edu.co Emarinlope1@uniminuto.edu.co

<p>Nombre de la Proyecto: Riesgo psicosocial y calidad en la atención médica: un análisis detallado de su interrelación en el contexto del Empresa Social del Estado de Enciso, Santander.</p>
<p>Objetivo General: Analizar la relación entre factores psicosociales y la calidad de la atención en el Empresa Social del Estado de Enciso – Santander durante el año 2024, con el propósito de comprender cómo aspectos emocionales y sociales influyen en la prestación de servicios de salud.</p>
<p>Objetivo específico: Analizar y clasificar los factores psicosociales que pueden influir en la calidad de la atención en la Empresa Social del Estado de Enciso – Santander, considerando aspectos emocionales y sociales. Investigar la percepción del personal de salud en relación con los factores psicosociales, mediante encuestas y entrevistas, para comprender cómo estos elementos afectan su desempeño y la calidad de la atención brindada. Investigar específicamente la relación entre factores emocionales, tanto del personal de salud como de los pacientes, y la calidad de la atención, buscando patrones y oportunidades de intervención.</p>


Actividad a realizar: Se realizarán participaciones por medio de instrumentos de investigación, como: batería de riesgos psicosociales, encuestas, entrevistas, observación, entre otros con los colaboradores y pacientes de la E.S.E.
Yo, <u>NATHA LUCETH LOPEZ IBARRA</u> identificado(a) con cédula de ciudadanía N° <u>1096719379</u> de la ciudad <u>Málaga</u> , luego de haber sido informado(a) sobre las condiciones en las que se realizarán las actividades propuestas, los objetivos del estudio, los beneficios y la finalidad institucional y académica. Soy consciente de que: 1) Toda la información que se obtenga por medio del estudiante será únicamente con fines investigativos académicos, para así evidenciar las oportunidades de mejora e implementar los resultados de la investigación con el fin de mejorar los servicios prestados por la IPS.

DOY EL CONSENTIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/>	NO DOY EL CONSENTIMIENTO <input type="checkbox"/>
---	---

Firma.


Cargo: Representante legal.
ESE HOSPITAL DE SUZSO

Anexo 2. Instrumento SERVQUAL

 HOSPITAL DE ENCISO SANTANDER							
CUESTIONARIO SERVQUAL							
<p>Instrucciones: Estimado Señor(a), el objetivo de este estudio es conocer su opinión acerca de la calidad en la prestación del servicio de salud que le brindó el Hospital de Enciso Santander. Le agradecemos por favor responda a cada una de las preguntas formuladas marcando una X en la opción elegida, según la percepción del servicio recibido. La encuesta es totalmente anónima. Esta información se utilizará para fines educativos y para la identificación de acciones de mejora en el Hospital.</p> <p>Edad: _____ Género: _____ Barrio/Vereda: _____</p>							
Pregunta	Totalmente en desacuerdo	Muy desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Tangibilidad							
Ítem 1: ¿Cómo calificaría las instalaciones físicas del hospital?							
Ítem 2: ¿Los equipos médicos utilizados durante su atención eran modernos y adecuados?							
2. Fiabilidad							
Ítem 3: ¿Confía en la precisión del diagnóstico que le proporcionaron?							
Ítem 4: ¿Cuándo usted tiene un problema en el servicio de salud, el Hospital muestra un sincero interés en solucionarlo?							
3. Capacidad de respuesta							
Ítem 5: ¿El personal de servicios de salud fue cortés y respetuoso?							
Ítem 6: ¿Las interacciones con el personal le hicieron sentir seguro y confiado?							
4. Empatía							
Ítem 7: ¿El personal de servicios de salud mostró comprensión y empatía hacia su situación?							
Ítem 8: ¿El personal de servicios de salud es atento para resolver problemas?							



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El ruido en el lugar donde trabajo es molesto					
2	En el lugar donde trabajo hace mucho frío					
3	En el lugar donde trabajo hace mucho calor					
4	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
5	La luz del sitio donde trabajo es agradable					
6	El espacio donde trabajo es cómodo					
7	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud					
8	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
9	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
10	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
11	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					
12	El lugar donde trabajo es limpio y ordenado					



Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
13	Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional					
14	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes					
15	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
17	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
18	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
19	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
20	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
21	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
22	En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor					
23	En mi trabajo respondo por dinero de la empresa					



		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
24	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
25	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo					
26	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
27	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
28	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
29	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
30	En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la jornada de trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Trabajo en horario de noche					
32	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
33	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
34	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
35	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
36	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
37	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
38	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					



Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
43	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día					
45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
47	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
52	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la empresa le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones					
54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					
56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa					
57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
58	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
59	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la empresa le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					



Las siguientes preguntas están relacionadas con el o los jefes con quien tenga más contacto.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
63	Mi jefe me da instrucciones claras					
64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo					
65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo					
67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					
68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo					
70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo					
71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
73	Siento que puedo confiar en mi jefe					
74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo					
77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					
78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo					
79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
80	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan					
81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa					
82	Hay integración en mi grupo de trabajo					
83	Mi grupo de trabajo es muy unido					
84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					
85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran					
86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					



Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara					
93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar					
94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
95	En la empresa confían en mi trabajo					
96	En la empresa me pagan a tiempo mi salario					
97	El pago que recibo es el que me ofreció la empresa					
98	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
99	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
100	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa					
101	La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
102	Mi trabajo en la empresa es estable					
103	El trabajo que hago me hace sentir bien					
104	Siento orgullo de trabajar en esta empresa					
105	Hablo bien de la empresa con otras personas					



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



Pontificia Universidad
JAVERIANA

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a clientes y usuarios.

En mi trabajo debo brindar servicio a clientes o usuarios:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue **NO** pase a las preguntas de la página siguiente.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
106	Atiendo clientes o usuarios muy enojados					
107	Atiendo clientes o usuarios muy preocupados					
108	Atiendo clientes o usuarios muy tristes					
109	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
110	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
111	Atiendo clientes o usuarios que me maltratan					
112	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos					
113	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia					
114	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas					



Soy jefe de otras personas en mi trabajo:

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Si su respuesta fue **SI** por favor responda las siguientes preguntas. Si su respuesta fue NO pase a las preguntas de la siguiente sección: **FICHA DE DATOS GENERALES**.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las personas que usted supervisa o dirige.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo					
116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos					
117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo					
118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones					
119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo					
120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos					
121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita					
122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño					
123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo					

Anexo 4. Cuestionario para la evaluación del estrés



Ministerio de la Protección Social
República de Colombia



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo .				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza .				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada" .				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón .				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad .				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				