

**Análisis de los factores de riesgo psicosocial, el clima organizacional y su impacto en la  
productividad del área de facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S.**

Diana Milena Avendaño Betancourt

Julieth Camila Rodríguez Martínez

Asesor

Mary Ellen Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

**Nota de aceptación**

---

Mary Ellen Rodriguez Rodriguez

---

Jurado 1

---

Jurado 2

### **Dedicatoria**

Este trabajo de diplomado está dedicado a Dios, por brindarnos la fortaleza, la disciplina y la sabiduría necesarias para culminar con éxito este proceso de formación profesional.

A nuestras familias, por el apoyo incondicional, por la comprensión y motivación constante a lo largo de este camino académico.

A nuestros docentes y tutores, por su orientación, acompañamiento y valiosos aportes que contribuyeron significativamente a nuestro crecimiento profesional.

### **Agradecimientos**

Agradecemos Dios por su cuidado y misericordia, a nuestras familias, por el apoyo permanente y comprensión, los cuales fueron fundamentales para alcanzar este logro académico, a la institución educativa por brindarnos las herramientas y espacios de aprendizaje que fortalecieron nuestras competencias profesionales.

De manera especial, extendemos nuestros más sinceros agradecimientos a la docente Mary Ellen Rodríguez, tutora del diplomado, por su compromiso, disposición y acompañamiento durante el desarrollo de este proceso formativo, al igual que mis compañeros de trabajo académico.

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar los factores de riesgo psicosocial y su relación con el clima organizacional y la productividad en el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, de tipo descriptivo y no experimental, con un diseño transversal, aplicando un cuestionario a una población de 15 colaboradores del área, en concordancia con lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019. Los resultados evidencian la presencia de factores de riesgo psicosocial intralaborales asociados principalmente a la sobrecarga de trabajo, la presión por el cumplimiento de tiempos, la falta de claridad en los roles, la insuficiencia de capacitación y el limitado apoyo del liderazgo. Asimismo, se identificaron factores de riesgo extralaborales relacionados con la afectación de la vida personal y el cansancio derivado del desplazamiento al lugar de trabajo. Adicionalmente, una proporción significativa de los colaboradores manifestó síntomas de agotamiento físico y mental, así como signos de estrés laboral.

***Palabras clave:*** Riesgo psicosocial, Clima organizacional, Productividad, Estrés laboral, Talento humano.

### **Abstract**

This study aims to analyze psychosocial risk factors and their relationship with organizational climate and productivity in the Billing Department of Nueva Clínica El Barzal S.A.S. The research was conducted using a mixed, descriptive, non-experimental, and cross-sectional approach, applying a questionnaire to a population of 15 employees from the billing area, in accordance with Resolution 2646 of 2008 and Resolution 2404 of 2019. The results reveal the presence of intralabor psychosocial risk factors mainly related to work overload, time pressure, lack of role clarity, insufficient training, and limited leadership support. In addition, extralabor risk factors were identified, such as the impact of work on personal life and fatigue associated with commuting. A significant proportion of employees also reported physical and mental exhaustion, as well as symptoms related to work-related stress.

**Keywords:** Psychosocial risk, Organizational climate, Productivity, Work-related stress, Human talent.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	10
Reseña Nueva Clinica El Barzal S.A.S.....	11
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos .....	13
Planteamiento del Problema .....	14
Justificación .....	15
Marco Teórico.....	16
Marco Legal .....	18
Metodología .....	20
Poblacion .....	20
Procedimiento.....	20
Resultados.....	23
Condiciones intralaborales .....	23
Condiciones extralaborales.....	24
Sintomatología asociada al estrés .....	25
Análisis general de los resultados.....	25
Recomendaciones .....	32
Conclusiones.....	34
Apéndice .....	35
Anexos .....	37
Referencias Bibliográficas .....	39

**Lista de Anexos**

<b>Anexo 1</b> Carta de autorización de acceso a la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. ....	37
<b>Anexo 2</b> Fachada de la Nueva Clínica El Barzal.....	38

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> Encuesta aplicada a empleados del área de facturación.....	36
--	----

## **Introducción**

El presente estudio se fundamenta en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019, las cuales regulan la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral. Estos riesgos, asociados a factores intralaborales, extralaborales e individuales, pueden afectar la salud y el desempeño de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales se entienden como aquellos factores intralaborales, extralaborales e individuales que influyen en la calidad de vida y el desempeño laboral del trabajador, pudiendo afectar su salud física, mental y social. En particular, los factores intralaborales están relacionados con las condiciones del trabajo y la organización; los extralaborales con el entorno familiar, social y económico; y los individuales con las características personales y estrategias de afrontamiento frente a las demandas laborales.

En este contexto, la investigación tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S., mediante la aplicación de una investigación con enfoque mixto, de tipo descriptivo y no experimental, se utilizó una encuesta de clima organizacional con el fin de identificar las condiciones que inciden en el bienestar y la productividad del personal.

### **Reseña Nueva Clínica El Barzal S.A.S**

La Nueva Clínica El Barzal S.A.S. es una institución prestadora de servicios de salud ubicada en el barrio El Barzal de Villavicencio, Departamento del Meta. Fue constituida el 21 de septiembre de 2011, iniciando actividades bajo otra razón social (Clínica del Hombre y la Mujer S.A.S.), la cual posteriormente cambió a Centro Hospitalario del Meta S.A.S. y finalmente, en marzo de 2020, adoptó su nombre actual, Nueva Clínica El Barzal S.A.S., tal como se encuentra registrada en la Cámara de Comercio de Villavicencio.

Desde su creación ha prestado servicios médicos integrales de mediana y alta complejidad, incluyendo consulta externa, urgencias, cirugía, hospitalización, laboratorio clínico y unidades de cuidado intensivo e intermedio. La clínica se ha consolidado como un centro de atención con más de 9 años de experiencia y ha atendido a decenas de miles de pacientes, consolidándose como una institución de referencia regional en el sector salud.

El área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. es un proceso administrativo estratégico encargado de garantizar la correcta facturación, radicación y seguimiento de los servicios de salud prestados a los usuarios, de acuerdo con la normatividad vigente del sistema de salud colombiano. Su adecuada gestión es fundamental para la sostenibilidad financiera de la institución y la continuidad en la prestación del servicio.

El desempeño del área de facturación impacta directamente los indicadores financieros, la liquidez y la imagen institucional de la clínica frente a aseguradoras y entes de control. Por ello, resulta prioritario fortalecer sus procesos, promover el bienestar del talento humano y garantizar condiciones laborales que favorezcan la productividad y la calidad del trabajo.

El personal del área de facturación se enfrenta a elevadas demandas cuantitativas y cognitivas, derivadas del volumen de cuentas, la presión por cumplimiento de plazos, los

cambios normativos frecuentes y la interacción constante con otras áreas asistenciales y administrativas. Estas condiciones pueden generar sobrecarga laboral, estrés y afectar el clima organizacional si no se gestionan adecuadamente.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Demostrar los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud y el desempeño del personal del área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los factores de riesgo psicosocial intralaborales presentes en el personal del área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S.

Establecer los niveles de riesgo extralaboral en la muestra de los empleados del área de Facturación

Determinar los índices de prevalencia y la posible sospecha de casos en riesgo psicosocial en el personal del área de Facturación.

## **Planteamiento del Problema**

En el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. se evidencian altas demandas laborales asociadas al cumplimiento de metas, presión por tiempos de respuesta, manejo constante de información administrativa y financiera, así como la interacción permanente con usuarios y entidades aseguradoras. Estas condiciones pueden generar estrés laboral, afectar el clima organizacional y repercutir negativamente en el bienestar, la productividad y el desempeño del personal.

La ausencia de una evaluación sistemática de los factores de riesgo psicosocial dificulta la identificación oportuna de condiciones intralaborales, extralaborales e individuales que puedan estar influyendo en la salud física y mental de los trabajadores del área de facturación. Esta situación incrementa la probabilidad de ausentismo, disminución del rendimiento, errores en los procesos y afectaciones en la calidad del servicio prestado.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2404 de 2019, las organizaciones del sector salud están obligadas a identificar, evaluar y gestionar los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral. En este contexto, surge la necesidad de analizar el Riesgo Psicosocial en el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S., con el fin de identificar que niveles de riesgo existen y generar información que permita diseñar acciones de intervención orientadas a mejorar el bienestar laboral y la productividad del personal de esta area.

### **Justificación**

El área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. cumple un papel fundamental en el funcionamiento de la institución, ya que de su correcta gestión depende el ingreso económico y la continuidad de los servicios de salud. Las actividades que allí se desarrollan implican una alta carga de trabajo, presión por el cumplimiento de tiempos, manejo constante de información y aplicación de normas del sistema de salud, lo cual puede generar estrés y afectar el bienestar del personal.

Realizar este estudio permite identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el clima laboral, el desempeño y la productividad del personal del área de facturación. Contar con esta información facilita la toma de decisiones y el diseño de acciones que mejoren las condiciones de trabajo y fortalezcan el bienestar de los colaboradores.

Asimismo, esta investigación contribuye a prevenir problemas de salud relacionados con el estrés laboral, promover un ambiente de trabajo más saludable y mejorar las relaciones laborales dentro del área.

## Marco Teórico

Desde la gestión moderna del talento humano, las organizaciones conciben a las personas como un activo estratégico fundamental para el logro de los objetivos institucionales. Crespo (2021) señala que una adecuada gestión del talento humano implica promover entornos laborales que favorezcan la comunicación efectiva, la participación, el desarrollo de competencias y el bienestar integral de los colaboradores. Este enfoque contribuye a fortalecer el clima organizacional y a mejorar la estabilidad y el compromiso del personal.

Cuando se hablan de los factores de riesgo psicosocial hacen referencia a aquellas condiciones presentes en el trabajo que, al interactuar con el entorno organizacional, el contexto extralaboral y las características individuales del trabajador, pueden afectar su salud física, mental y social, así como su desempeño laboral. Cuando estos factores no son gestionados de manera adecuada, pueden generar respuestas de estrés y afectar el clima organizacional y la productividad.

En Colombia, la gestión de los riesgos psicosociales está regulada por el Ministerio del Trabajo, a través de la Resolución 2646 de 2008, la cual establece disposiciones y responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como la determinación de patologías asociadas al estrés ocupacional.

Asimismo, la Resolución 2404 de 2019 adopta instrumentos para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, las organizaciones también pueden apoyarse en otros instrumentos como cuestionarios, siempre que estos permitan identificar condiciones que afecten el bienestar y el desempeño laboral, y sirvan como insumo para la toma de decisiones en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S., estos factores pueden manifestarse a través de altos volúmenes de trabajo, presión por el cumplimiento de tiempos de facturación, cambios constantes en los procesos y necesidad de precisión en la información, lo cual puede generar tensión y desgaste laboral.

### **Marco Legal**

El presente proyecto se fundamenta en el marco legal colombiano que regula las relaciones laborales, la gestión del talento humano y la promoción de ambientes de trabajo dignos, seguros y saludables. Estas disposiciones normativas constituyen el soporte jurídico para la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la productividad laboral en la Nueva Clínica El Barzal, especialmente en el área de facturación, teniendo en cuenta los riesgos de estrés y factores psicosociales del trabajador.

El presente estudio se fundamenta en la normatividad colombiana vigente relacionada con la protección de la salud mental y el bienestar de los trabajadores frente a los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral.

En primer lugar, la Resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio del Trabajo, establece las disposiciones y responsabilidades que deben asumir las organizaciones para la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como la determinación de posibles afectaciones a la salud derivadas del estrés laboral. Esta norma resalta la importancia de evaluar las condiciones intralaborales y extralaborales que pueden incidir en el desempeño y bienestar de los trabajadores.

Asimismo, la Resolución 2404 de 2019 adopta los instrumentos para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial; sin embargo, permite que las organizaciones utilicen otras herramientas de recolección de información, como cuestionarios, siempre que estos aporten información válida para identificar condiciones que afecten la salud y el desempeño laboral.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) establece la obligación de promover ambientes laborales saludables, prevenir riesgos y proteger

la integridad física y mental de los trabajadores, lo cual respalda la aplicación de instrumentos diagnósticos como el cuestionario utilizado en este estudio.

En este contexto, la aplicación de un cuestionario dirigido exclusivamente al área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. se encuentra alineada con la normativa vigente, ya que permite identificar factores de riesgo psicosocial específicos del área, contribuir a la prevención del estrés laboral y servir como insumo para la toma de decisiones orientadas al bienestar y la mejora del desempeño del personal.

## **Metodología**

La presente investigación tiene un enfoque mixto, de tipo descriptivo y no experimental, ya que busca describir las condiciones relacionadas con los factores de riesgo psicosocial sin manipular las variables de estudio. Para la recolección de la información se aplicó un Cuestionario Estructurado para la Evaluación del Clima Organizacional y los Factores de Riesgo Psicosocial, compuesto por preguntas cerradas de respuesta dicotómica (sí/no), aplicado al personal del área de Facturación (ver Apéndice A).

## **Poblacion**

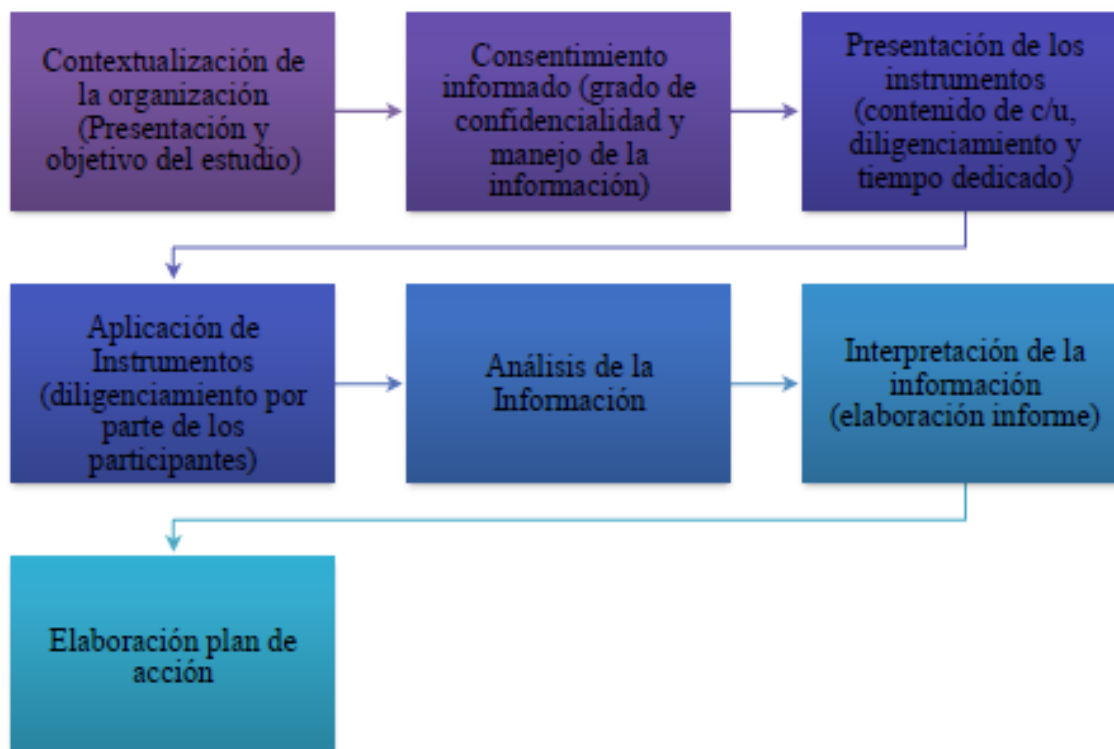
Hernández Sampieri et al. (2014) definen la población como el conjunto total de elementos que poseen características comunes y sobre los cuales se desea realizar inferencias en una investigación, para el presente estudio participaron 15 colaboradores que desarrollan sus labores en el área de facturación de Nueva Clínica el Barzal S.A.S.

## **Procedimiento**

La valoración se realizó mediante la aplicación de un cuestionario para la evaluación de factores de riesgo psicosocial partiendo de la Resolución 2404 de 2019 pero adoptando el cuestionario para la recolección de la información aportando información válida identificar condiciones que afecten la salud y el desempeño laboral, así mismo se pretende evaluar las condiciones laborales, el cumplimiento de las normativas de SST y la perseverancia de los trabajadores y de esta manera identificar riesgos y mejorar las prácticas de seguridad.

El trabajo se desarrolló de acuerdo con el siguiente procedimiento:

*Figura 1* Procedimiento para el desarrollo del trabajo



*Fuente.* Autoría Propia

El desarrollo metodológico del proyecto se lleva a cabo a través de las siguientes fases:

- **Planeación:** definición de objetivos, delimitación del área de estudio y selección de los instrumentos de recolección de información.
- **Recolección de información:** aplicación de un cuestionario estructurado para la evaluación del clima organizacional y los factores de riesgo psicosocial, compuesto por preguntas cerradas de respuesta dicotómica (sí/no), aplicado al personal del área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S.
- **Análisis de la información:** sistematización y análisis de los datos obtenidos mediante técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo.

- **Interpretación:** contraste de los resultados con los fundamentos teóricos sobre clima organizacional, motivación laboral, liderazgo transformador y trabajo inteligente productivo.
- **Propuesta de mejora:** formulación de estrategias orientadas a fortalecer el clima organizacional, la motivación laboral y la gestión del talento humano en el área de facturación.

## **Resultados**

El análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Cuestionario de Clima Organizacional y Factores de Riesgo Psicosocial permitió identificar las principales condiciones intralaborales, extralaborales y la sintomatología asociada al estrés presentes en el personal del área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. Los hallazgos se presentan de forma organizada, permitiendo evidenciar el impacto de estos factores sobre el clima organizacional y la productividad del área.

### **Condiciones intralaborales**

En relación con la sobrecarga laboral, el 73% de los colaboradores manifestó que la cantidad de trabajo supera el tiempo disponible para realizarlo adecuadamente. Este resultado evidencia un nivel elevado de demandas cuantitativas, lo cual representa un factor de riesgo psicosocial significativo, ya que el exceso de tareas y la presión constante pueden incrementar el desgaste físico y mental, así como la probabilidad de errores en los procesos de facturación.

Respecto a la presión por el cumplimiento de tiempos, el 80% de los encuestados indicó sentir presión constante para cumplir con los plazos de entrega y radicación de facturas. Este hallazgo refuerza la presencia de un entorno laboral caracterizado por exigencias temporales elevadas, lo que afecta negativamente la percepción del clima organizacional y limita el control del trabajador sobre su labor.

Asimismo, el 87% del personal señaló que los errores provenientes de otras áreas incrementan su carga laboral. Este resultado constituye uno de los factores más críticos identificados, ya que los reprocesos generan mayor volumen de trabajo, retrasos en las actividades y aumento del estrés, afectando directamente la eficiencia operativa y la coordinación interáreas.

En cuanto a la capacitación, el 67% de los colaboradores considera que no recibe formación suficiente para desempeñar adecuadamente sus funciones. Esta percepción refleja un factor de riesgo asociado al dominio de control sobre el trabajo, ya que la falta de capacitación limita el desarrollo de competencias, reduce la seguridad en la ejecución de las tareas y afecta el desempeño laboral.

De igual manera, el 60% de los encuestados manifestó no tener claridad sobre sus funciones y responsabilidades. La falta de definición del rol representa un riesgo psicosocial relevante, debido a que puede generar confusión, duplicidad de funciones, conflictos laborales y aumento de la tensión en el entorno de trabajo.

Finalmente, en relación con el apoyo del liderazgo, el 60% del personal indicó no recibir acompañamiento adecuado por parte del jefe inmediato. Este resultado evidencia un factor de riesgo en el dominio de liderazgo y relaciones sociales, afectando la comunicación, la confianza y la percepción de apoyo organizacional, elementos clave para un clima laboral saludable.

### **Condiciones extralaborales**

Los resultados muestran que el 60% de los colaboradores considera que el trabajo afecta su vida personal o familiar. Esta interferencia entre el ámbito laboral y personal refleja un desequilibrio en la conciliación trabajo-vida, lo cual puede contribuir al agotamiento emocional y a una menor satisfacción laboral.

Por otro lado, el 53% de los trabajadores manifestó que el desplazamiento entre su vivienda y el lugar de trabajo les genera cansancio o estrés. Este factor extralaboral representa un riesgo moderado que, al sumarse a las demandas intralaborales, puede afectar el bienestar general del trabajador y su disposición para el desempeño de las actividades laborales.

### **Sintomatología asociada al estrés**

En cuanto al estado físico y mental del personal, el 67% de los encuestados reportó sentirse agotado física o mentalmente al finalizar la jornada laboral. Este resultado evidencia un nivel significativo de desgaste laboral, coherente con las altas demandas de trabajo, la presión por tiempos y la falta de apoyo identificadas previamente.

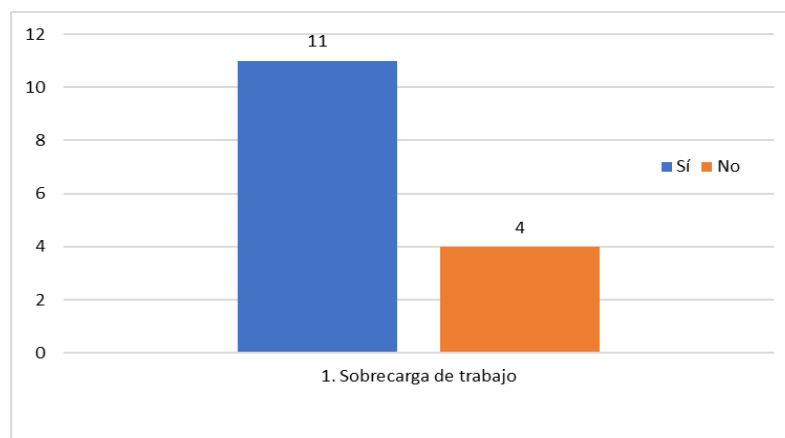
Adicionalmente, el 60% del personal manifestó haber presentado síntomas como estrés, irritabilidad o dificultades para dormir asociados a su trabajo. Este hallazgo indica una posible sospecha de casos en riesgo psicosocial, lo cual requiere atención preventiva y seguimiento por parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### ***Análisis general de los resultados***

En síntesis, los resultados obtenidos permiten identificar como principales factores de riesgo psicosocial intralaborales la sobrecarga de trabajo, la presión por el cumplimiento de tiempos, la falta de claridad del rol, la insuficiencia de capacitación y el débil apoyo del liderazgo. En cuanto a los factores extralaborales, se evidenció la afectación de la vida personal y el cansancio asociado al desplazamiento.

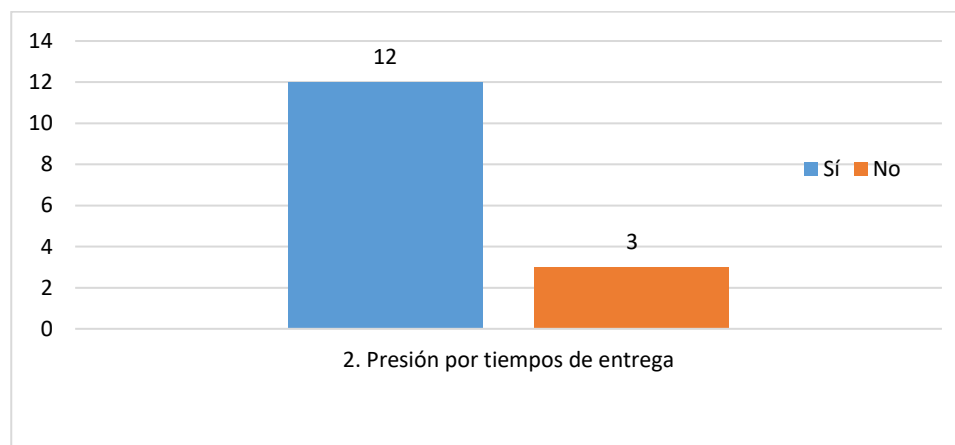
La presencia de síntomas de agotamiento y estrés en más del 60% del personal evidencia la necesidad de implementar acciones preventivas y correctivas orientadas a mejorar el clima organizacional, proteger el bienestar del talento humano y fortalecer la productividad del área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. A continuación, se detallan los datos analizados.

**Figura 2** Sobrecarga laboral percibida en el área de Facturación



El 73% del personal percibe sobrecarga laboral, lo que indica un riesgo alto asociado a las demandas del trabajo. Once de los quince trabajadores encuestados manifiestan que presentan sobrecarga de trabajo. Este resultado evidencia un alto nivel de demandas laborales, lo que puede afectar el desempeño, incrementar la probabilidad de errores y generar desgaste físico y mental en el personal del área de facturación.

**Figura 3** Presión por tiempos

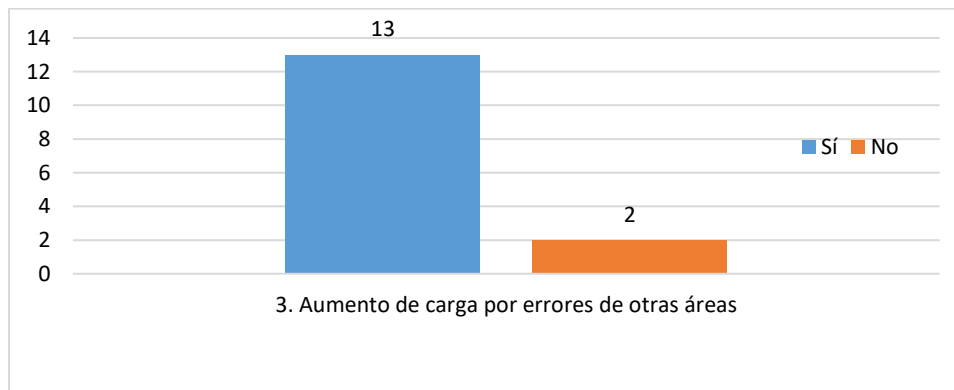


El 80% manifiesta presión por tiempos, evidenciando demandas cuantitativas elevadas.

Doce trabajadores indican sentir presión constante por el cumplimiento de los tiempos de entrega. Este hallazgo refleja un factor de riesgo psicosocial asociado a las demandas

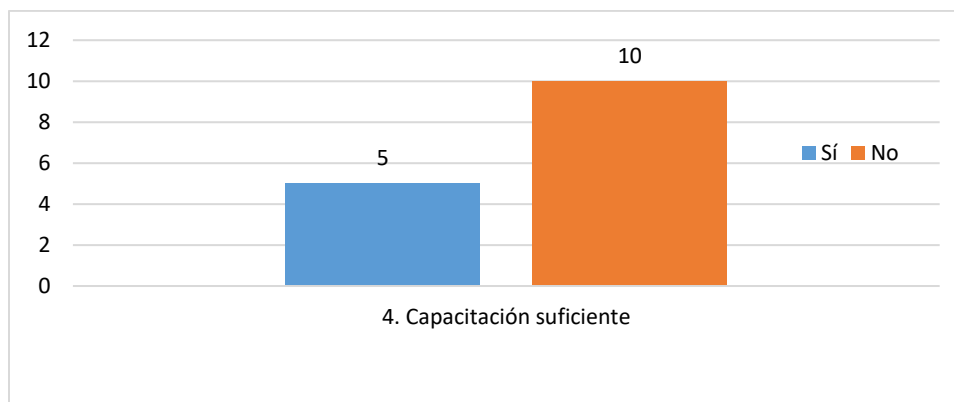
cuantitativas, ya que el tiempo disponible resulta insuficiente frente a la carga de trabajo asignada.

**Figura 4** Incremento de la carga laboral por errores de otras áreas



Este es uno de los factores más críticos, con un 87%, lo que refleja riesgo psicosocial alto por reprocesos y dependencia de otros procesos. Trece colaboradores reportan que los errores provenientes de otras áreas aumentan su carga laboral. Este resultado representa un riesgo alto, dado que genera reprocesos, retrabajo y mayor presión operativa, afectando la eficiencia y el bienestar del trabajador.

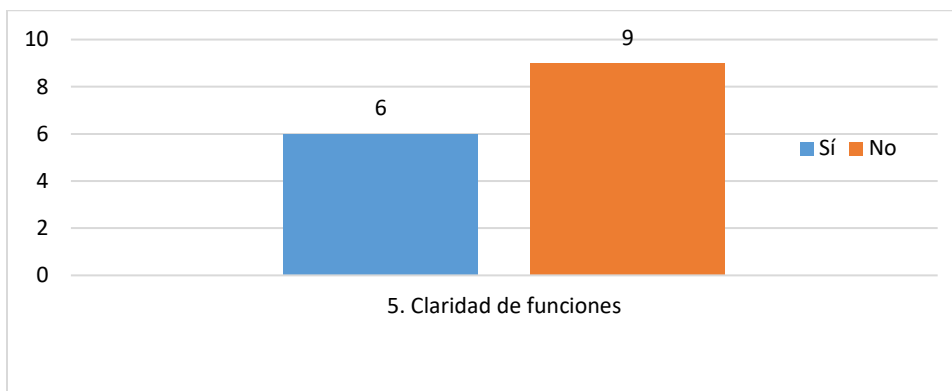
**Figura 5** Percepción sobre la suficiencia de la capacitación



El 67% considera insuficiente la capacitación, lo que representa un factor de riesgo en el control sobre el trabajo. Solo cinco trabajadores consideran que reciben capacitación suficiente, mientras que diez manifiestan lo contrario. Este resultado evidencia una percepción negativa en

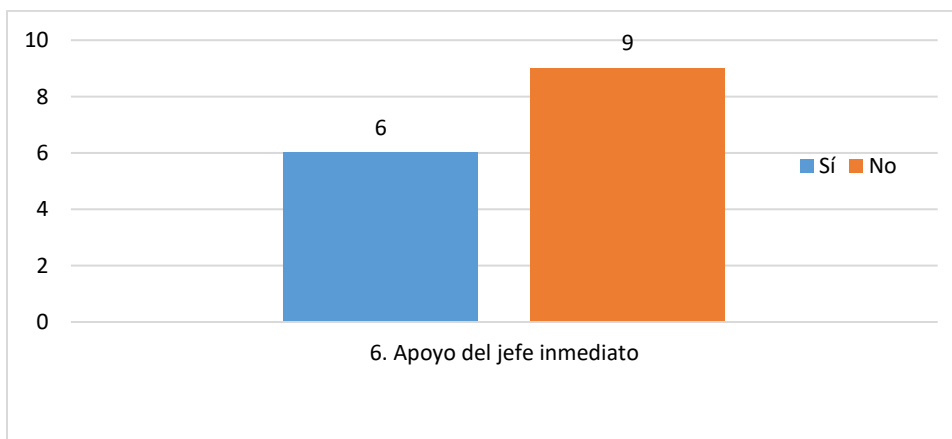
relación con la capacitación, constituyéndose en un factor de riesgo dentro del dominio de control sobre el trabajo, al limitar el desarrollo de competencias y la seguridad en la ejecución de las funciones.

**Figura 6** Claridad de funciones y responsabilidades del cargo



El 60% no tiene claridad sobre sus funciones, indicando riesgo por falta de claridad del rol. Nueve trabajadores indican no tener claridad sobre sus funciones y responsabilidades. Este resultado evidencia un riesgo asociado a la falta de claridad del rol, lo que puede generar confusión, duplicidad de tareas y aumento del estrés laboral.

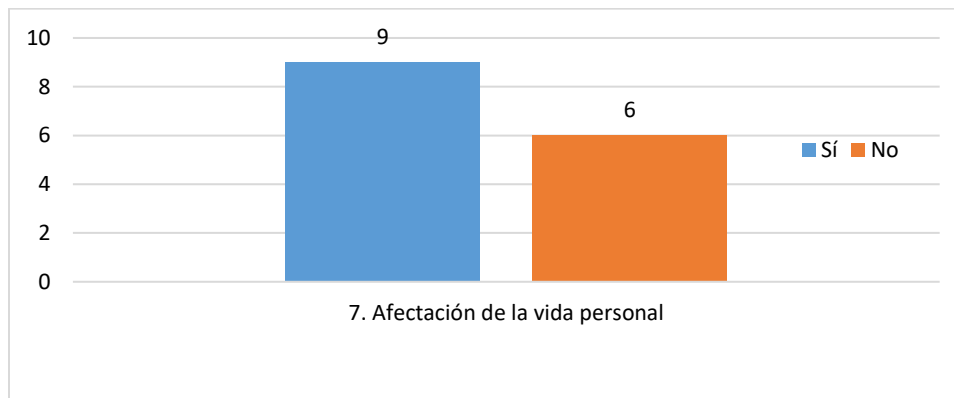
**Figura 7** Apoyo del jefe inmediato en el área de Facturación



El 60% percibe falta de apoyo del liderazgo, lo que constituye un riesgo en el dominio de liderazgo y relaciones sociales. Seis trabajadores manifiestan recibir apoyo del jefe inmediato, mientras que nueve indican no contar con dicho apoyo. Este hallazgo señala un factor de riesgo

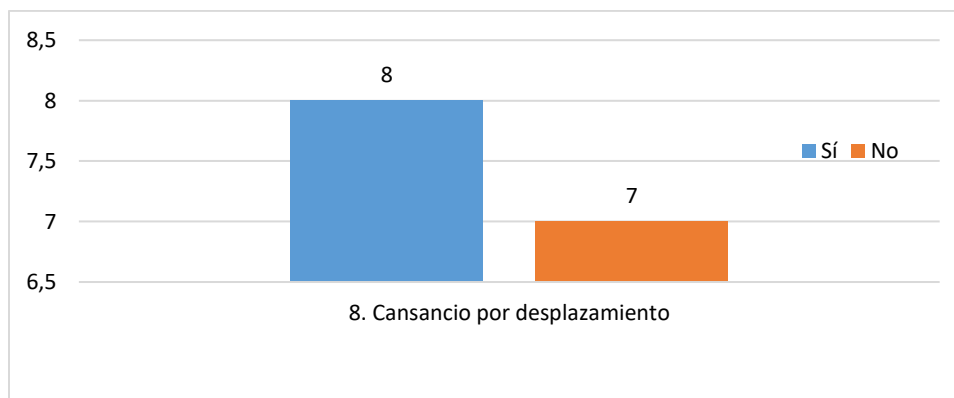
relacionado con el liderazgo, afectando la comunicación, la confianza y el clima laboral en el área de facturación.

**Figura 8** *Afectación de la vida personal por el trabajo*



El 60% indica que el trabajo afecta su vida personal, evidenciando interferencia del trabajo en el entorno extralaboral. Nueve de los quince encuestados consideran que su trabajo afecta su vida personal o familiar. Este resultado evidencia una interferencia del trabajo en el entorno extralaboral, lo cual puede contribuir al agotamiento emocional y a dificultades en el equilibrio entre la vida laboral y personal.

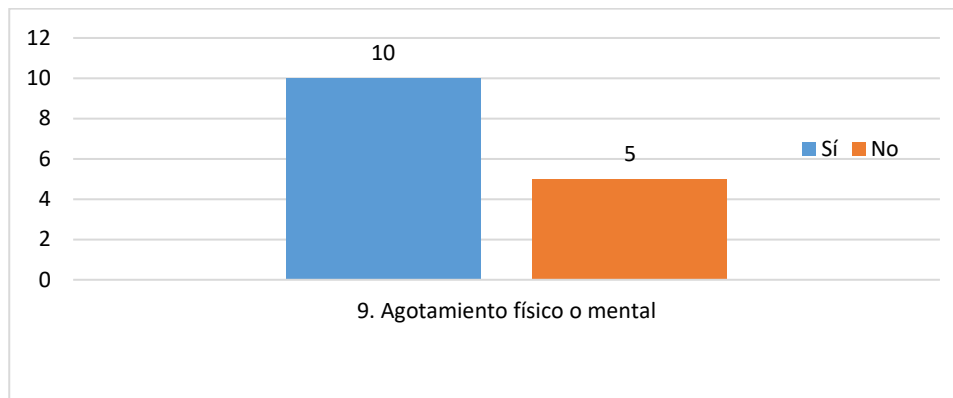
**Figura 9** *Cansancio asociado al desplazamiento al lugar de trabajo*



Más de la mitad del personal presenta cansancio por desplazamiento, lo que señala riesgo extralaboral moderado. Ocho trabajadores manifiestan que el desplazamiento entre la vivienda y el lugar de trabajo les genera cansancio. Este resultado indica la presencia de un riesgo

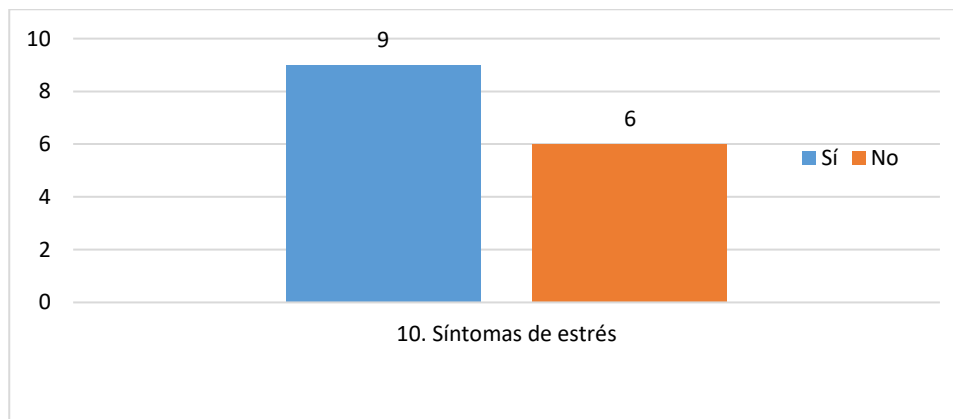
extralaboral moderado, que puede influir negativamente en el bienestar físico y la disposición para el trabajo.

**Figura 10** *Agotamiento físico y mental al finalizar la jornada laboral*



El 67% reporta agotamiento, evidenciando desgaste laboral significativo. Diez trabajadores reportan sentirse física o mentalmente agotados al finalizar la jornada laboral. Este hallazgo refleja un alto nivel de desgaste laboral, coherente con las elevadas demandas del trabajo y la presión constante presentes en el área de facturación.

**Figura 11** *Presencia de síntomas asociados al estrés laboral*



El 60% presenta síntomas de estrés, lo que indica sospecha de casos en riesgo psicosocial. Nueve trabajadores manifiestan presentar síntomas de estrés relacionados con su labor. Este resultado evidencia una sospecha de casos en riesgo psicosocial, indicando la presencia de sintomatología asociada al estrés laboral que requiere atención preventiva.

El resultado del cuestionario permitió identificar como principales factores intralaborales de riesgo la sobrecarga de trabajo, la presión por tiempos de entrega, la falta de claridad del rol, la insuficiencia de capacitación y el débil apoyo del liderazgo.

En cuanto a los niveles de riesgo extralaboral en la muestra de los empleados del área de Facturación, se evidenció que una proporción significativa de trabajadores reporta afectación de la vida personal y cansancio asociado al desplazamiento, lo cual indica la presencia de factores de riesgo extralaboral que influyen negativamente en el bienestar del personal.

Igualmente los resultados obtenidos muestran que más del 60% del personal presenta agotamiento físico o mental y síntomas de estrés, lo cual evidencia una posible sospecha de casos en riesgo psicosocial.

## Recomendaciones

A partir del análisis de los resultados obtenidos en la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S., se formulan las siguientes recomendaciones, orientadas a la mejora del bienestar del talento humano, el fortalecimiento del clima organizacional y el incremento de la productividad del área.

En relación con los factores de riesgo psicosocial intralaborales identificados, se recomienda realizar una revisión y redistribución de la carga laboral, ajustando los tiempos de entrega de acuerdo con el volumen real de trabajo y las capacidades operativas del personal. Esta medida permitirá disminuir las demandas cuantitativas excesivas, reducir el desgaste laboral y minimizar la probabilidad de errores en los procesos de facturación.

Asimismo, se sugiere fortalecer los procesos de capacitación del personal, mediante la implementación de un plan de formación continuo que incluya actualización en normatividad del sistema de salud, procesos de facturación, manejo de glosas y uso de sistemas de información. De igual manera, es fundamental revisar y actualizar los manuales de funciones, socializando de manera clara los roles y responsabilidades de cada cargo, con el fin de reducir la ambigüedad del rol y mejorar el control del trabajador sobre su labor.

En cuanto al liderazgo y las relaciones laborales, se recomienda promover un estilo de liderazgo participativo y de acompañamiento, fortaleciendo la comunicación entre el jefe inmediato y los colaboradores. La realización de espacios periódicos de retroalimentación, capacitaciones en liderazgo y comunicación asertiva, así como actividades orientadas al trabajo en equipo, contribuirán a mejorar el apoyo percibido por el personal y el clima organizacional del área.

Respecto a los factores de riesgo extralaborales, se sugiere implementar estrategias que favorezcan la conciliación entre la vida laboral y personal, respetando los horarios de descanso y promoviendo una adecuada organización de las jornadas laborales. Igualmente, se recomienda desarrollar acciones de bienestar y autocuidado que ayuden a mitigar el impacto del cansancio físico y emocional, tales como actividades de promoción de hábitos saludables, educación financiera, fortalecimiento de las relaciones familiares y manejo del tiempo libre.

En relación con la sintomatología asociada al estrés laboral, se recomienda fortalecer los programas de prevención del estrés y la fatiga laboral, incorporando pausas activas durante la jornada, talleres de manejo del estrés y campañas de promoción de la salud mental. Adicionalmente, es importante realizar seguimiento periódico a los colaboradores que presentan mayores niveles de agotamiento y síntomas de estrés, en articulación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente, se recomienda dar continuidad a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial conforme a la normatividad vigente, realizando mediciones periódicas que permitan identificar cambios en las condiciones laborales y evaluar la efectividad de las acciones implementadas. Estas recomendaciones permitirán intervenir de manera integral los riesgos identificados, fortalecer el bienestar del personal y contribuir a la sostenibilidad y eficiencia del área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S.

## Conclusiones

El presente estudio permitió identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial presentes en el área de Facturación de la Nueva Clínica El Barzal S.A.S., cumpliendo el objetivo general de demostrar cómo estas condiciones influyen en la salud, el bienestar y el desempeño laboral del personal evaluado. Los resultados evidencian que dichos factores impactan de manera directa el clima organizacional y la productividad del área.

En relación con los objetivos específicos, se identificaron factores de riesgo psicosocial intralaborales asociados principalmente a la sobrecarga de trabajo, la presión constante por el cumplimiento de tiempos, la falta de claridad en los roles, la insuficiencia de capacitación y el limitado apoyo del liderazgo. Estas condiciones generan un entorno laboral con altas demandas que favorece el desgaste físico y mental de los colaboradores y afecta la eficiencia de los procesos de facturación.

Asimismo, se estableció la presencia de factores de riesgo extralaborales relacionados con la afectación de la vida personal y familiar, así como con el cansancio derivado del desplazamiento al lugar de trabajo. La interacción entre estos factores y las condiciones intralaborales incrementa el nivel de agotamiento y reduce la capacidad de recuperación del trabajador, incidiendo negativamente en su bienestar integral.

Adicionalmente, los resultados permitieron determinar la posible sospecha de casos en riesgo psicosocial, evidenciada en la alta proporción de colaboradores que reportan agotamiento físico y mental, así como síntomas asociados al estrés laboral. Esta situación resalta la importancia de fortalecer las acciones preventivas y de seguimiento desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalmente, se concluye que la evaluación de los factores de riesgo psicosocial constituye una herramienta fundamental para la gestión del talento humano en la Nueva Clínica El Barzal S.A.S., ya que permite identificar oportunamente las condiciones que afectan el bienestar del personal y orientar la toma de decisiones hacia la mejora del clima organizacional y la productividad. La implementación de las recomendaciones formuladas contribuirá al cumplimiento de la normatividad vigente y al fortalecimiento de una cultura organizacional más saludable y sostenible.

## **Apéndice**

*Apéndice A Encuesta aplicada a empleados del área de facturación*

<b>Encuesta Empleados Area de Facturación</b>			
<p>Señores(as) del área de facturación, la aplicación de esta herramienta (cuestionario) tiene como objetivo medir el clima organizacional, identificando las causas por las cuales ha disminuido el rendimiento de los trabajadores y or ende la productividad del area.</p> <p>Las preguntas están basadas en el entrono laboral del área de facturación; lea cuidadosamente las preguntas, no hay posibles respuestas correctas o incorrectas y marque con una "X" en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describe su opinión</p> <p style="text-align: center;"><b>Nota: No debe quedar ninugna casilla en blanco</b></p>			
No.	Pregunta	Sí	No
1	¿La cantidad de trabajo en facturación supera el tiempo disponible para realizarlo adecuadamente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Siente presión constante por cumplir tiempos de entrega y radicación de facturas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Los errores de otras áreas aumentan su carga laboral en facturación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Considera que recibe capacitación suficiente para desempeñar correctamente su cargo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Tiene claridad sobre sus funciones y responsabilidades dentro del área de facturación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Recibe apoyo de su jefe inmediato cuando presenta dificultades laborales?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Su trabajo en facturación afecta su descanso o vida familiar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿El tiempo o medio de transporte hacia su trabajo le genera cansancio o estrés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Se siente física o mentalmente agotado(a) al finalizar su jornada laboral?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	¿Ha presentado síntomas como estrés, irritabilidad o dificultad para dormir relacionados con su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gracias por su atención y colaboración			

**Anexos****Anexo 1 Carta de autorización de acceso a la Nueva Clínica El Barzal S.A.S.****NUEVA CLINICA EL BARZAL S.A.S.**

NIT. 900.470.909-1

Villavicencio, 02 de diciembre de 2025

Señores  
**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**  
**Dra. Yedmi Paola Castro Claros**  
Directora de Curso  
**Dra. Mary Ellen Rodríguez Rodríguez**  
Tutora


Cordial Saludo;

Por medio de la presente, certifico que la Nueva Clínica El Barzal S.A.S. autoriza y aprueba el desarrollo del trabajo académico titulado Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano como opción de grado del programa Administración de Empresas de la Estudiante Diana Milena Avendaño Betancourt identificada con cedula de ciudadanía número 40328710 de Villavicencio.

Dicho estudio tiene fines exclusivamente académicos, no afectan la operación institucional y se desarrollará bajo los principios de confidencialidad, ética, respeto a los datos y adecuada gestión de la información interna.

La institución permite el acceso a la información requerida, siempre que esta sea utilizada de manera responsable, protegida y conforme a la normatividad vigente, incluyendo la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

En constancia de lo anterior, se firma el presente documento para los fines pertinentes.



**ZORAIDA CUBILLOS MORENO**  
Directora de Recursos Humanos

Sede hospitalaria: Cra. 37 No. 35 – 17, Sede administrativa: Cra. 37 No. 34 – 108, Tel: 6726521  
Barrio barzal – Villavicencio; Email: [direccion.recursohumano@ncbsas.com](mailto:direccion.recursohumano@ncbsas.com)

*Anexo 2 Fachada de la Nueva Clínica El Barzal*



*Nota.* Imagen tomada de *Fachada de la Nueva Clínica El Barzal* [Fotografía], Clínica El Barzal, Bing Images. [https://www.ncbsas.com/\\_astro/NCB.CckyTSTu.png](https://www.ncbsas.com/_astro/NCB.CckyTSTu.png)

### Referencias Bibliográficas

Briceño, F. M. (2023). *Reskilling para el desarrollo de nuevas funciones del talento humano en la empresa HEB de México*.

*Revista Monografía Empresarial*, 20(23).

Cabezas, L. J., & Rodríguez, L. R. (2021). *Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal* [Objeto virtual de aprendizaje].

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (5.ª ed.).

McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (4.ª ed.).

McGraw-Hill Education.

Cubillos Calderón, M. A. (2022). Clima organizacional y riesgos psicosociales en instituciones del sector salud colombiano.

*Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 12(2), 45–58.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior.

*Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. [https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)

Durán Bernardino, M. (2021). *Políticas y programas de empleo juvenil*.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639>

ECOTEC Universidad. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*.

<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>

García-Almeyda, J., & Rivera, L. (2024). Clima organizacional y desempeño laboral en instituciones de salud.

*Revista de Administración y Salud*, 9(1), 33–47.

García-Almeyda, L., & Rivera, S. (2024). Clima organizacional y desempeño laboral en instituciones de salud.

*Revista Latinoamericana de Gestión*, 12(1), 55–70.

Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2021). *Managing human resources* (9th ed.). Pearson.

Hernández, M., & Peralta, J. (2025). Capacitación basada en competencias y productividad en áreas administrativas del sector salud.

*Gestión & Salud*, 9(3), 100–118.

Javeriana Virtual. (2025). *Upskilling y reskilling: Impulsa tu desarrollo profesional*.

Pontificia Universidad Javeriana Cali.

<https://virtual.javerianacali.edu.co/contenidos-educativos/administracion-y-negocios/como-impulsar-tu-desarrollo-profesional/>

Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2016). *Evaluating training programs: The four levels* (4th ed.).

Berrett-Koehler.

López, C., & Ramírez, V. (2023). Efectividad de los programas de inducción en la retención del talento humano.

*Revista de Administración y Desarrollo*, 31(2), 88–102.

López, J., & Ramírez, P. (2023). Estrategias de inducción y motivación laboral en el sector salud.

*Revista Latinoamericana de Gestión Humana*, 15(3), 61–75.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*.

Harper & Row.

McClelland, D. C. (1985). *Human motivation*.

Scott, Foresman and Company.

Ministerio de Salud de Colombia. (2023). *Manual de procesos administrativos en servicios de salud y auditoría de cuentas médicas*.

Dirección de Calidad en Salud.

Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human resource management* (14th ed.).

Pearson.

Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.).

McGraw-Hill Education.

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Tendencias del trabajo en el sector salud y desarrollo del talento humano*.

Pantoja, D., & Rivas, A. (2020). Técnicas activas para la formación y el aprendizaje organizacional.

*Revista Iberoamericana de Recursos Humanos*, 8(2), 45–59.

Pelao Hernández, Y. (s. f.). *Diseño del plan de acción de inducción y reinducción del personal*.

Universidad de Córdoba.

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstreams/d1458de9-83ad-4f93-800c-daac36cf7c18/download>