



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD

GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA

Bienestar y calidad de vida laboral en los trabajadores de la ips cardiológica colombiana de la ciudad de
villavicencio

PRESENTA:

Milton Ricardo Erazo Ruiz Código 1822410077

Karolina Daza Jaramillo Código 1711025043

Mónica Paola Gómez Marín Código 100123906

Estefanía Yeraldin Araque Cortes Código 920010391

Yohana Milena Charris Suárez Código 1911982344

SUPERVISOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA. MGS.

BOGOTÁ, MARZO A JULIO 2022.

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	3
Planteamiento del problema.	4
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	5
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.	6
Marco conceptual.	4
Título nivel 3.	4
Marco teórico.	4
Título nivel 3.	4
Marco Empírico.	5
Título nivel 3.	5
Capítulo 3. Metodología.	6
Tipo y diseño de investigación.	6
Participantes.	6
Instrumentos de recolección de datos.	6
Estrategia del análisis de datos.	6
Consideraciones éticas.	6
Capítulo 4. Resultados.	7
Discusión.	7
Conclusiones.	7
Limitaciones.	7

Recomendaciones.....	iv
Referencias bibliográficas	7
Anexos.....	21
	9

Tabla 1. El título debe ser breve y descriptivo.....3

Figura 1. Formas y descripción de las formas.....	4
---	---

Resumen.

El objetivo de este proyecto es analizar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica Colombiana. Se realiza un estudio descriptivo correlacional para identificar los factores que puedan estar afectando el rendimiento en los procesos asignados para esta área e identificar cuales están siendo las consecuencias en la vida de cada uno de los trabajadores. Por medio de la entrevista y sus resultados saldrán estrategias para incrementar la productividad del área, mejorando los procesos y creando relaciones basadas en la comunicación asertiva, la empatía y el respeto mutuo.

Palabras clave: estrés laboral, calidad de vida, servicio al cliente

Capítulo 1.

Introducción.

Actualmente las organizaciones quieren mantener unas buenas prácticas de relaciones interpersonales entre sus empleados sin importar jerarquía, esto es de gran importancia para éxito empresarial y son parte clave para el progreso de las empresas. Es normal encontrar organizaciones con ambientes laborales no agradables, donde se observan relaciones inadecuadas, no solo de directivos a subalternos sino también entre compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

El maltrato en el trabajo viene despertando gran preocupación, podemos hablar de acoso laboral, cuando entendamos el fenómeno de la violencia como actos que hace parte del comportamiento del ser humano y cuya intención y efecto es lastimar o hacer daño al otro. Las violentas situaciones en el trabajo se dan frente a la presencia de factores de riesgo psicosocial en el ambiente de trabajo, con factores asociados a la ausencia de claridad de roles o funciones que el trabajador debe desarrollar, la falta de organización y planeación que genera choques y contradicciones de orden administrativo y técnico.

Todo esto sumado a deficiente gestión de los conflictos donde el mal ambiente laboral y hostilidad se afianzan. Sea por conductas agresivas o por actitudes de indiferencia por parte de los mandos superiores. A nivel nacional se observa una tendencia hacia el respeto de la dignidad humana, en donde el sector empresarial deberá asumir una actitud de compromiso y prevención de este tipo de conducta en la empresa sin que afecte sus procesos internos. En este orden, La IPS Sociedad Cardiológica Colombiana S.A.S, identifica e implementa e medidas para la prevención y atención del acoso laboral y desarrollara esfuerzos interiores de cada uno de sus procesos, conocimiento y solución integral del problema.

Igualmente da cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1. Del artículo 9. De la Ley 1010 de 2006 expedida por el Congreso de la República y a lo contemplado en el artículo 14 de la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social. Se entiende por Acoso Laboral “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador. La cual parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de

trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este”.

Descripción del contexto general del tema.

La sociedad cardiológica colombiana S.A.S es una compañía especializada en la detención, control y mantenimiento de pacientes de alto riesgo cardiovascular; donde se proyecta que el año 2030, ser la empresa líder en la prestación de servicios de las diferentes especialidades de la salud entre las cuales se contempla: cardiología, medicina interna, dermatología, ginecología, infectología, nefrología pediátrica y cirugía vascular satisfaciendo las necesidades de la población del departamento del meta, la Orinoquia y amazonia colombiana. (<http://sociedadcardiologicacolombiana.co/nosotros/>)

El Hospital (2020) afirma que las enfermedades del corazón son la primera causa de muerte en Colombia 14.662 muertes por encima del promedio de los últimos 5 años se registraron en este año de enero a julio, según cifras del DANE; es de a notar que el especialista de la sociedad colombiana de cardiología, explica que los pacientes con problemas cardiovasculares están ingresando en esto momento a las clínicas u hospitales con diferentes problemas.

El tiempo (2020), afirma que uno de los retos es disminuir la brecha entre su número de habitantes y la cantidad de médicos especialistas; hasta hace cinco años, los datos del observatorio laboral para la educación y la sociedad colombiana de anestesiología y reanimación (Scare) mostraban respectivamente que había un Cardiólogo por cada 184.000 personas.

Hay poca demanda de especialistas en cardiología en la sociedad de cardiología de Colombia (SCC), que está aumentando la presión del entorno laboral provocando saturación

física y mental de los trabajadores del servicio al cliente generando consecuencias que afectan su salud y el entorno cercano; lo cual se hace necesario realizar un programa del bienestar de los empleados del servicio al cliente SCC en diagnóstico, equilibrio psicosocial, salud mental, convivencia social.

Planteamiento del problema

Los profesionales de la salud en el año 2019 realizaron una encuesta a más de 8.000 profesionales en salud, incluyendo médicos generales, especialistas y otros trabajadores del área; en su mayoría presentan tres grandes problemáticas como son cambio de condiciones de trabajo, constricción del ejercicio y pérdida de empleo. (Castro, 2019)

Debido a la falta de especialistas en la sociedad cardiológica Colombiana; los empleados del servicio al cliente tienen una sobre carga laboral que se está reflejando en riesgos psicosociales y emocionales como son el estrés, alteración emocional, desgaste profesional, dificultades como comunicación con otros empleados, agendas interminables, errores y omisiones poco habituales, actitud estresada, quejas, dificultades para delegar tareas, dificultades en la cooperación; esto demuestra que se debe realizar un plan del bienestar de los empleados en la sociedad cardiológica Colombiana.

Pregunta de investigación.

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana?

Objetivo general.

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área del servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana

Objetivos específicos.

- 1). Relacionar los factores principales que pueden causar estrés laboral afectando así la calidad de vida en el contorno laboral
- 2). Justificar cuáles son los escenarios que más afectan el bienestar y calidad de vida laboral de los integrantes área del servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana?
- 3). Verificar mediante encuestas al personal que conforma el área de servicio al cliente como se mantienen y se realizan las mejoras para las condiciones del trabajador, favoreciendo su desarrollo personal, su nivel de vida y el de su familia.

Justificación.

La calidad de vida laboral toma cada día más notabilidad dentro de las organizaciones, y son estas mismas quienes reconocen la importancia de generar condiciones laborales adecuadas para sus trabajadores.

Con el presente trabajo de investigación se pretende poder establecer un cambio considerable en los programas de bienestar laboral. Entendiendo que un entorno laboral saludable es esencial no solo para mejorar la productividad, sino también el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general (OMS, OPS, 2000).

Por las razones expuestas con anterioridad surge la necesidad de investigar si se genera una relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco Conceptual

Estrés laboral: de acuerdo con la OMS, el estrés laboral se ha descrito como un grupo de reacciones cognitivas, conductuales, emocionales y psicológicas existentes ante las exigencias laborales y profesionales, las cuales sobrepasan las habilidades y conocimientos del trabajador frente al desempeño del mismo de forma óptima.

Calidad de vida: se entiende como un elemento de bienestar, él pretende constituirse por acciones tendientes a generar condiciones favorables para el trabajador, las cuales pueden ser relevantes para su motivación, rendimiento laboral y satisfacción no solo profesional, sino también personal.

Servicio al cliente: se refiere a cualquier acción implementada de atención y solicitud de requerimiento por parte de los clientes antes, durante y después de la compra.

Rendimiento: según (Chavenato 2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos"

Factores de riesgo: circunstancia o características detectables de un individuo o grupo de personas asociadas con una alta probabilidad de desarrollar o padecer cierto tipo de daño a su salud.

Marco teórico

La calidad de vida laboral, es algo que toda organización busca para cada uno de sus empleadas y colaboradores, debido que a mayor satisfacción laboral mejor rendimiento del mismo. Pero toda acción conlleva a una reacción y cada individuo tiene una mentalidad distinta sobre la calidad de vida laboral, que varía según contexto familiar y social; llevando consigo y a las compañías un sin número de riesgos psicosociales que en trancursos de los días son los principales causantes de patologías o enfermedades tanto físicas como mentales; para lo expuesto, cabe resaltar si el contexto laboral es poco favorable afecta en un porcentaje mucho más alto la salud mental y a lo que va dirigida esta investigación el estrés y sus efectos en la calidad de vida laboral .

Para dichas premisas argumentadas, se han escrito y utilizado una diversidad de teorías que analizan y estudian el fenómeno del estrés y en grandes rasgos los riesgos psicosociales y sus afectaciones en la vida tanto laboral como personal del individuo; es así que para este proyecto de investigación y para satisfacer la necesidad del mismos, es pertinente utilizar la teoría la de Karasek de demanda y control en el trabajo, que es un modelo diseñado para

analizar y describir las situaciones laborales donde sobresalen los altos índices de estrés que se dan debido a la caracterización psicosocial que se dan en los entornos laborales de compañías (vega 2001) como las de la IPS sociedad cardiológica colombiana.

Dicho modelo (Karasek de demanda y control) tiene como premisa indagar las enfermedades o patologías que estén unidas con el estrés, en un segundo plano analiza el actuar o comportamiento de la persona en su entorno laboral, que pueden llegar hacer pasivos o activos y así mismo busca la correlación que puede existir entre ambas. Lo argumentado son dos tipos de mecanismos psicológicos, que se reflejan en dos parámetros como el aprendizaje y la psicología, que de una u otra forma son independientes entre sí, logrando una figura bidimensional (Chiang, et, 2013) por ello se presenta a continuación.

Figura 1: Modelo de exigencia psicológica/margen de toma de decisiones



Nota. Adaptado de Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. (Chiang, et, 2013, p. 114)

Con lo anterior, se visualiza de una forma como se pretende dar una solución pertinente a la pregunta problema de este trabajo (¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana?) ya que se analiza la demanda y la presión y al mismo tiempo la no

presión que se puede ejecutar en los empleados de la compañía abordada; si es tan determinante a la hora de establecer las afectaciones del estrés en la calidad de vida laboral

Teniendo en cuenta lo anterior nombrado la calidad de vida laboral, es algo que toda organización busca para cada uno de sus empleadas y colaboradores, debido que a mayor satisfacción laboral mejor rendimiento del mismo, Henao robledo, Fernando (2017), afirma los diferentes aspectos a tener en cuenta los cuales podrían ser factor de estrés laboral tales como lo son aspectos personales e intrínsecos los cuales pueden generar cambios en la conducta o en su defecto trastornos físicos o psicosomáticos, las cuales puedes generar alteración en las jornadas laborales como es el caso del personal del área de atención al cliente de la IPS, sociedad cardiológica colombiana.

Marco empírico:

Contreras & Requena (2018) afirma que las “encuestas reflejan que existe un considerable nivel de estrés en el grupo evaluado por sobre carga laboral, falta de tiempo para compartir en familia, jornadas laborales extensas, sumado a las pocas ofertas laborales, con una buena salud mental, pero con factores predisponentes que aumentan los factores psicosociales a nivel laboral que con lleva a que la población trabajadora tenga un volumen de alteraciones emocionales, mentales por causa estos estresores mencionados. A través de la pirámide de Maslow se analizaron las necesidades y se crearon las estrategias para mitigar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de la IPS integral S.A.S.”

Gutiérrez & Nieto (2017) afirman que el estrés seda en los dos géneros, donde las mujeres suele afectarse más debido al insomnio y los hombres por el factor financiero; además es importante resaltar que el síntoma que predomina en las mujeres es el aumento de carga laboral, mientras que en los hombres predomina el aumento de tensión física o psíquica, donde

el análisis de las 137 personas, 122 desean un lugar dedicado al manejo de estrés, dentro de las terapias que más les gustarían se encuentran el yoga y la rumboterapia.

Blanco, Juan; Burgos, José; Guío, Mónica; Martínez, Luz; Rodríguez, María (2019) afirman que se realizó un estudio donde se encuestaron 28 colaboradores de los cuales 19 eran del género femenino, equivalente a un 68% de la población. El 32% restante equivale a un total de 9 Hombres que prestan servicio a la IPS; donde los colaboradores de la IPS Controlar Salud, tanto del área asistencial, administrativa y atención del cliente, presentan de manera frecuente dolores musculares, agotamiento físico y mental, dolor de cabeza, dolor en las articulaciones, dolor en las muñecas, ansiedad y espasmos nerviosos, que indican que pueden padecer enfermedades como: Estrés psicológico y fisiológico, síndrome del túnel del carpo, síndrome de fatiga crónica.

Todos estos síntomas son debidos a que los colaboradores permanecen largas jornadas de trabajo sentados provocando cansancio y reflejándose en la condición física y mental de los empleados que presentan cuadros de agotamiento. La no implementación de pausas activas tiene consecuencias negativas ante los colaboradores, ya que pueden padecer enfermedades laborales tales como: estrés psicológico y fisiológico, síndrome del túnel del carpo y síndrome de fatiga crónica.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es de tipo cuantitativa descriptiva – correlacional, ya que implica la recolección de datos de un grupo de sujetos para determinar la relación entre las

variables, las cuales son atributivas, debido a que no se pretendía identificar si ambas variables eran causa o consecuencia una de otra, sino establecer la relación que tiene el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente de una institución.

Participantes.

Fueron seleccionados 10 integrantes entre los 35 y 48 años; 7 mujeres y 3 hombres, se ubican en los estratos socioeconómicos 2 y 3. Todos ellos pertenecientes al área de servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana de la ciudad de Villavicencio. Para la selección de los participantes se realizó un muestreo no probabilístico, pues fueron elegidos intencionalmente, con ciertas características en particular necesarias para la presente investigación.

Instrumento

Para la realización y obtención de la información, se implementará una escala de Likert, este instrumento de investigación tipo escala es de puntuaciones sumadas, porque las respuestas a cada uno de los enunciados “se suman”, lo que permite que los datos obtenidos pueden ser analizados de forma cuantitativa. Es una escala de tipo psicométrico, es una declaración escrita de medición de nivel de aceptación frente a un caso específico, se aplica al sujeto (trabajadores del área del servicio al cliente de la IPS Sociedad Cardiológica Colombiana S.A.S) que de forma individual mide actitudes o predisposiciones en contexto particulares. Esta escala sumada arroja una puntuación de cada ítem de análisis.

El instrumento que se implementara es un cuestionario con 10 preguntas sobre los factores de comportamiento organizacional, enfocados en la identificación de casos de acoso laboral, que recopilan la información subjetiva dada por los trabajadores del área asistencial de la IPS Sociedad Cardiológica Colombiana S.A.S.

Estrategias del análisis de datos

Con el fin de alcanzar dicha información les solicitamos a los trabajadores llenar un consentimiento por escrito para la planificación de la encuesta y para garantizar la protección de datos.

Una vez firmado el consentimiento se pasó a diligenciar la encuesta; como se mencionó anteriormente, el instrumento utilizado fue la escala de Likert, teniendo en cuenta que todas las preguntas constatadas allí se enfocan en los objetivos y tema de la investigación.

Los trabajadores tardaron entre 5 a 10 minutos aproximadamente en diligenciar la encuesta, mientras leían las 10 preguntas y las clasificaban de acuerdo con las opciones que se encontraban en la escala de Likert, luego devolvían el instrumento diligenciado.

Consideraciones éticas.

Según lo señalado en el Título III en el artículo 3, donde refiere a la evaluación, pronóstico y tratamiento de las disfunciones personales en los diferentes contextos de la vida hace parte de ejercicio profesional de psicólogo donde nos permite aplicar nuestra investigación sobre el estrés laboral y las repercusiones que este genera en la vida personal y familiar de cada participante.

Capítulo VII de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones hace relación al planteamiento de la metodología con su respectivo instrumento para garantizar

el resultado basado en los principios éticos y dignidad salvaguardando el bienestar y los derechos de los participantes, en este caso los trabajadores de dicha institución.

Capítulo 3.

Resultados.

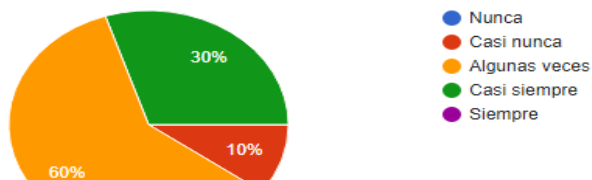
En el presente trabajo de investigación se relacionan los resultados del proyecto correspondiente a la materia prácticas II en psicología organizacional.

Los resultados expuestos a continuación se basan en información recolectada por medio de la encuesta de enfoque cualitativo, aplicada a 10 participantes entre los 35 y 48 años; 7 mujeres y 3 hombres, de los estratos socioeconómicos 2 y 3, trabajadores del área de servicio al cliente de la IPS Sociedad Cardiológica Colombiana de la ciudad de Villavicencio.

A continuación, se relacionan las gráficas en relación con el estudio realizado según ítem:

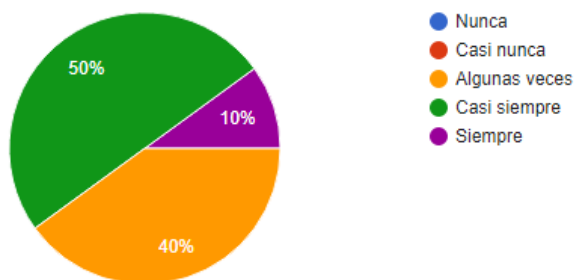
Me alegra el ambiente de mi grupo.

10 respuestas



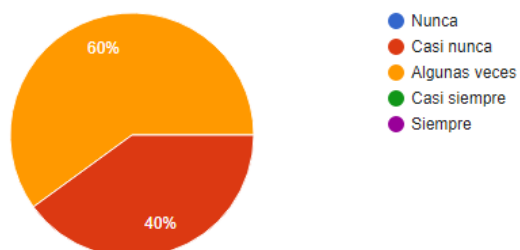
En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.

10 respuestas



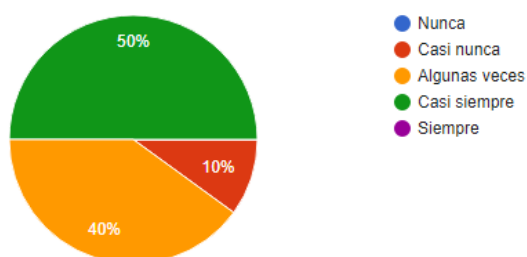
Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

10 respuestas



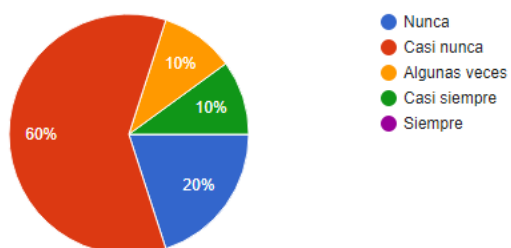
Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.

10 respuestas



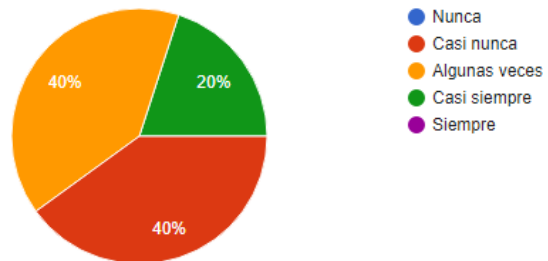
En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan.

10 respuestas



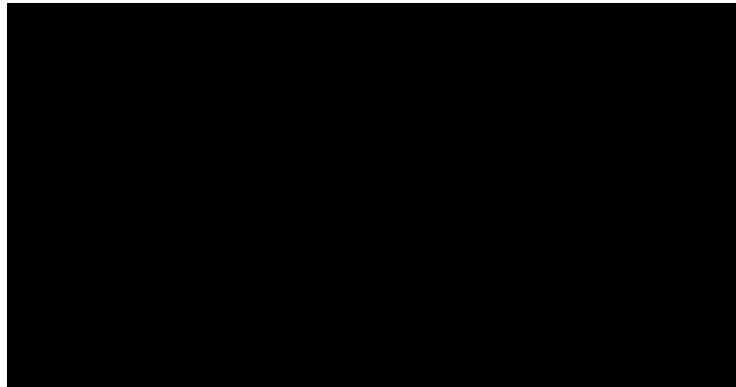
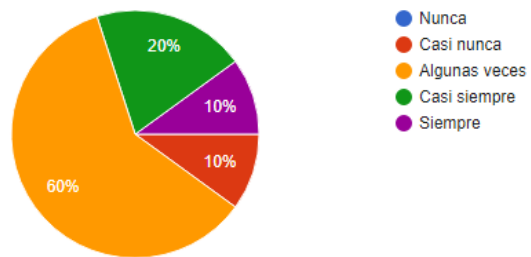
Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.

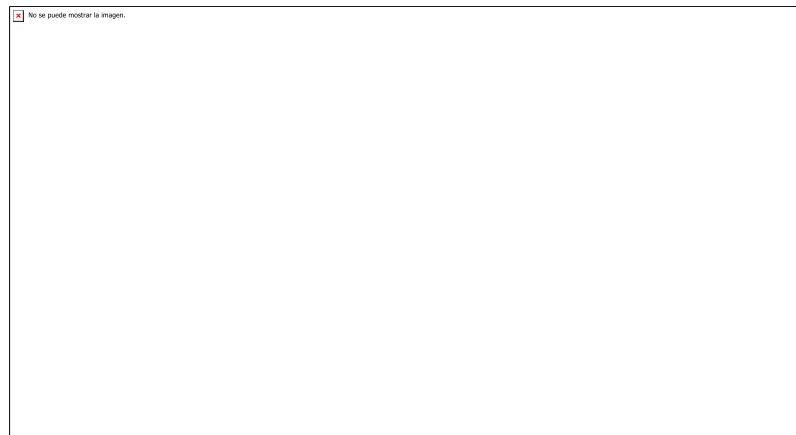
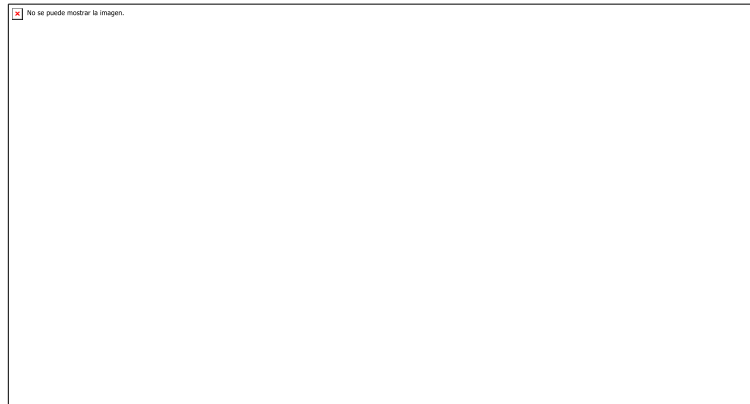
10 respuestas



Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo.

10 respuestas





De acuerdo con los hallazgos arrojados en el presente estudio, se logra identificar que en la pregunta **1. Me alegra el ambiente de mi grupo** y la pregunta **10. La toma de decisiones o las órdenes implantadas son justa**, de 10 personas un **30%** indica estar a gusto **Casi siempre**.

Para los ítems **2. En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa** y la **# 4. Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo** el porcentaje es mayor a la media establecida con un **50%** con la respuesta **Casi Siempre** para ambos casos

Para los ítems **3. Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo Algunas veces y # 5 En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan** con la respuesta **Casi Nunca** obtuvieron una calificación por encima de la media **de 60 %** para ambos casos.

Para el ítem **6 ¿Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente?** La respuesta estuvo por debajo de la media con un **40%** con la opción **Algunas Veces**.

Para los ítems 7,8 y 9 los porcentajes se encuentran entre un 60 y 70 % por encima de la media con opción de respuesta **algunas veces**

De los anteriores resultados obtenidos de la muestra seleccionada y teniendo en cuenta la pregunta problema generada para el presente trabajo de investigación de clase, se puede determinar que si bien existe una relación constante entre el estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores en los diferentes tipos de organizaciones no solo en Colombia, sino a nivel mundial, para el presente caso y en términos generales demuestra no tener una mayor afectación en el desempeño de las labores, permitiéndoles a sus empleados desarrollar los roles que le han sido asignados dentro del área del servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana.

Sin embargo, es necesario destacar que, aunque los resultados de algunos ítems fueron mayores a la media, no significa que el nivel de estrés laboral sea tan alto como para generar afectación en el desenvolvimiento de las tareas asignadas, por otra parte, si se considera necesario revisar con detenimiento el porqué de la falta de apoyo en los trabajos grupales, por parte de los mismos miembros del Dpto. de Servicio al cliente.

Discusión

De acuerdo con la teoría presentada de Karasek sobre la demanda y control, se puede comparar con los resultados obtenidos que el estrés laboral se presenta en baja proporción. Sin embargo, en situaciones como el trabajo en equipo, se presentan dificultades, aunque a corto plazo y en los estudios analizados no se evidencian las consecuencias, esto puede llevar a generar conflicto en un mediano y largo plazo, provocando estrés laboral en los trabajadores y de una u otra manera generar un impacto en su calidad de vida.

En este mismo sentido, se debe mejorar la confianza en el ambiente laboral entre los colaboradores, pues de acuerdo a los resultados obtenidos se presenta un alto porcentaje de desconfianza en el ambiente laboral, pues esto puede ser una causal de estrés, porque no se pueden generar buenas dinámicas de trabajo.

Un aspecto positivo de los resultados obtenidos, es el buen trato que existe entre los compañeros y superiores, esto produce satisfacción en el trabajo y lleva a mayor productividad en el mismo. De este modo, es un factor que debe prevalecer para mantener un clima laboral adecuado.

Sin embargo, en los resultados obtenidos los trabajadores reflejaron en la encuesta que el tiempo que se asigna para el desarrollo de sus labores en su gran mayoría de veces no es suficiente para realizarlas, dándose así una tensión, que de acuerdo a la teoría de Karasek se puede producir tensiones psicológicas y físicas en los trabajadores, aún más si se trata de la salud, pues constantemente se exponen a la presión de los usuarios que requieren ser atendidos con agilidad y prontitud frente a sus enfermedades.

Si bien los resultados en comparación con la teoría, no evidencia mayor grado de estrés y afectación en la calidad de vida de los colaboradores, existe un alto riesgo de poder

presentarse, si no se logra intervenir aquellos factores que causan inestabilidad en los colaboradores.

Conclusiones

De acuerdo a las encuestas realizadas y la metodología del presente proyecto, se logró identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del área del servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana, dando como resultado que el nivel de estrés no es tan alto como para verse afectado el desenvolvimiento de cada uno, tanto en las tareas designadas como en su vida personal, siendo claro que se puede tener una mejor calidad de vida si el ambiente laboral es más empático entre sí, pues en las encuestas realizadas al personal, se identificaron falencias en el trabajo en equipo, factor fundamental para lograr metas grupales y mejor desempeño en las labores rutinarias, así mismo, se podrá reducir el estrés por acumulación y/o presión, pues la mayoría afirma no tener el tiempo suficiente para realizar los pendientes dentro de la jornada laboral; comparándolo con la teoría expuesta por Karsek, se puede presentar baja calidad de vida en los colaboradores si no se interviene en las falencias detectadas.

Alcance y limitaciones

La investigación busco analizar la relacion que existe entre el estrés laboral y calidad de vida de los trabajadores, donde se entrevistaron a los trabajadores del área del servicio al cliente de la IPS sociedad cardiológica colombiana. Sin embargo, advierte que su planteamiento

tendrá como alcance la productividad del área en los próximos años y contará con ciertas limitaciones por el cambio por que hace mucho presentándose estrés laboral alto y baja calidad de vida de los trabajadores y una parte significativa esta fuera del alcance por considerarse un problema del talento humano de la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda que las investigaciones sobre el bienestar y calidad de vida laboral en los trabajadores de la IPS cardiológica colombiana de la ciudad de Villavicencio, fortalezca las otras áreas de la empresa.

Se recomienda que próximas investigaciones IPS cardiológica colombiana de la ciudad de Villavicencio adopten la metodología descriptiva correccional permite puntualizar las características de una población que se está estudiando y además evalúa variables para saber el grado de correlación que existe; el cual permite fortalecer el área de talento humano de la empresa.

Mejorar el proceso de investigación ampliando la variedad de instrumentos para la recolección de la información.

Referencias bibliográficas

Andrews, S. Fastqc, (2010). A quality control tool for high throughput sequence data.

Augen, J. (2004). Bioinformatics in the post-genomic era: Genome, transcriptome, proteome, and information-based medicine. Addison-Wesley Professional.

Blanco, j; Burgos, j; Guío, m; Martínez, l; Rodríguez, M. (2019). Evaluación de las consecuencias de la no implementación de las pausas activas en los trabajadores de la IPS controlar salud de Bogotá d.c. Recuperado de <https://repositorio.unitec.edu.co/bitstream/handle/20.500.12962/925/ConsecuenciaspausasIPSControlar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, J. (2019). Panorama laboral de los médicos en Colombia. Recuperado de <https://www.elempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/panorama-laboral-de-los-medicos-en-colombia-5835>

Colciencias. (2014). Modelo de Medición de Grupos, de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y reconocimiento de investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, tecnología e Innovación 2014. Retrieved from [http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO MEDICI%C3%93N GRUPOS - INVESTIGADORES VERSI%C3%93N FINAL 15 10 2014 \(1\).pdf](http://www.colciencias.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/files/DOCUMENTO%20MEDICI%C3%93N%20GRUPOS%20INVESTIGADORES%20VERSI%C3%93N%20FINAL%2015%2010%202014%20(1).pdf)

Contreras, J. & Hernández J. (2018). Diseño para el trabajo investigativo para optar por el título de especialista en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2325/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Departamento

Durán, M. M. (1). BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL CONTEXTO LABORAL. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 71-84. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>

El hospital. (2020). Enfermedades cardiovasculares ¿Una pandemia silenciosa? Recuperado de <https://www.elhospital.com/temas/Enfermedades-cardiovasculares-una-pandemia-silenciosa+136413>

El tiempo. (2020). Cardiólogos y anestesiólogos: una necesidad para Colombia. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/contenido-comercial/cardiologos-y-anestesiologos-una-necesidad-para-colombia-552970>

Giardine, B., Riemer, C., Hardison, R. C., Burhans, R., Elnitski, L., Shah, P. & Nekrutenko, A. (2005). Galaxy: a platform for interactive large-scale genome analysis. *Genome research*, 15(10), 1451-1455.

Gutiérrez, P. & Nieto, Y. (2017). Diseño de una IPS especializada en manejo del estrés anisa, Recuperado de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/805/Dise%c3%b1o%20de%20una%20IPS%20especializada%20en%20manejo%20del%20estr%c3%a9s%2c%20ANISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://elibro.net/es/lc/poligran/titulos/57717>

Lindsay, G. (2009). Ética profesional y psicología. *Papeles del psicólogo*, 30(3), 184-194. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77811790002.pdf>

Montoya Agudelo, C. (2019). Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones. Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/poligran/titulos/127556>

Redolar Ripoll, D. (2015). El estrés. Editorial UOC. Recuperado de:

S. Steven, M. Lawrence, H. Joseph, L. Lennart, and J. MagerStellman, “Factores psicosociales y de organización,” in ‘ Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, p. 34, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, Spain, 1998.

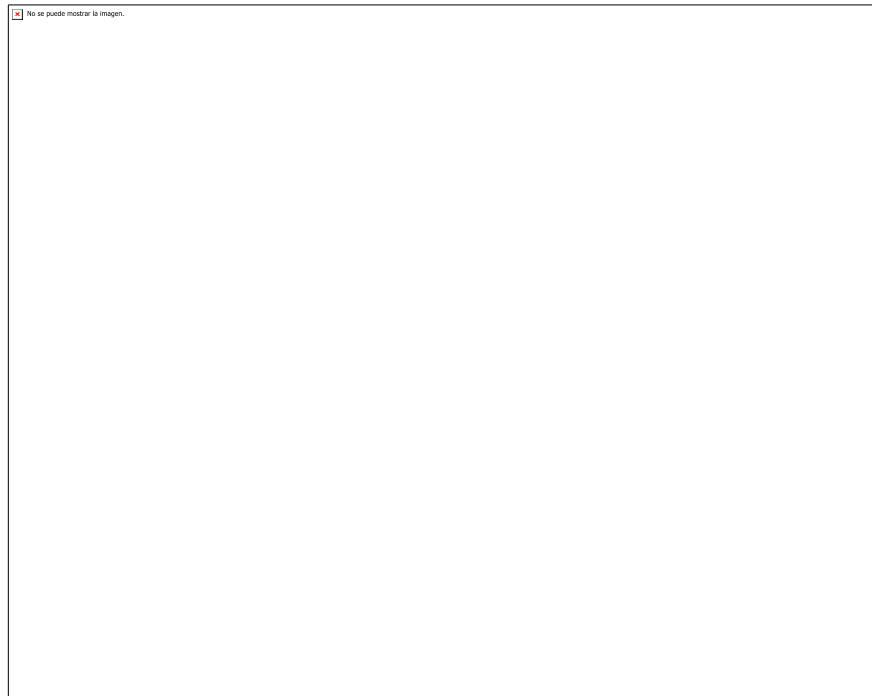
Santos, F. R. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Reis*, 92, 11–44. <https://doi.org/10.2307/40184292>

Sociedad cardiológica de Colombia. (2022). Nosotros. Recuperado de
<http://sociedadcardiologicacolombiana.co/nosotros/>

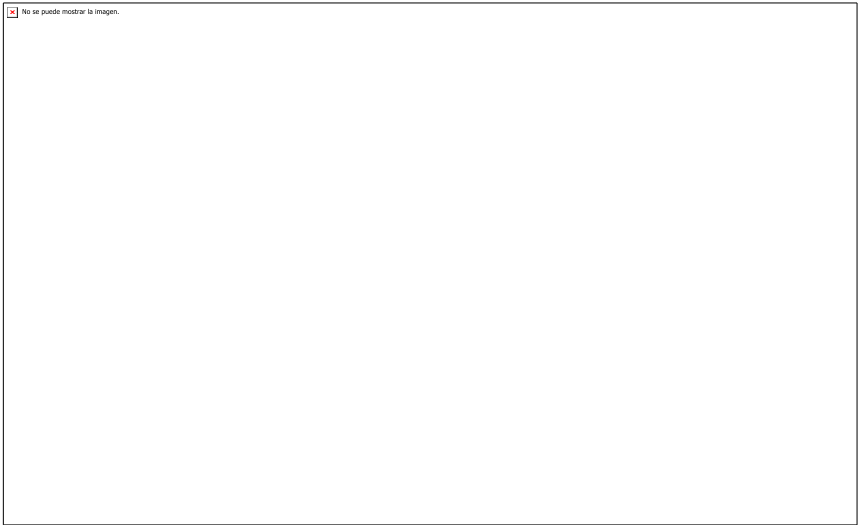
Vega. (2001) Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). Instituto nacional
de seguridad e higiene en el trabajo. P.1-7. Recuperado
de: <http://www.preventoronline.com/imagesbd/down/anex6446.pdf>

Anexos

1. Encuesta



2. Consentimientos Informados



POLI INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO		CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
CODIGO	TE RE FORMATO	VERSION	01	01
PAGINA	1 de 2			

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Bienestar y calidad de vida laboral

Investigadores: Milton Ricardo Lora Ruiz
Karina Daza Jaramillo
María Paula Torres Marín
Estefanía Yvonne Rojas
Yohana Milena Charis Suarez

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa IPS Sociedad E. C. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar la relación existente entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área del S.C.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

POLI INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO		CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
CODIGO	TE RE FORMATO	VERSION	01	01
PAGINA	2 de 2			

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 9 Mayo 2022

Yo Ilup Fernando Rivero M. identificado con C.C. 1044202182 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Gran Colombiano, denominada "Bienestar y calidad de vida laboral", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: [Firma]

NOMBRE: Ilup Fernando Rivero

C.C.: 1044202182

POLI INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO		CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
CODIGO	TE RE FORMATO	VERSION	01	01
PAGINA	1 de 2			

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Bienestar y calidad de vida laboral

Investigadores:
Milton Ricardo Lora Ruiz
Karina Daza Jaramillo
María Paula Torres Marín
Estefanía Yvonne Rojas
Yohana Milena Charis Suarez

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa IPS sociedad cardiológica colombiana. El objetivo general de el Plan de Mejora es: identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

POLI INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO		CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
CODIGO	TE RE FORMATO	VERSION	01	01
PAGINA	2 de 2			

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 12/05/2022

Yo LINA MARIA LOAIZA identificado con C.C. 1067396305 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica Gran Colombiano, denominada "Bienestar y calidad de vida laboral", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: [Firma]

NOMBRE: Lina Maria Loaiza

C.C.: 1067396305

		CONSENTIMIENTO	PROCESO	MISIONAL
		INFORMADO	CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	1 DE 2

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Bienestar Y Calidad de vida laboral

Investigadores: Milton Ricardo Erazo Ruiz
Karolina Daza Jaramillo
Mónica Paola Gómez Marín
Estefanía Araque Cortés
Yohana Milena Charis Suarez

Objetivo del Plan de Mejora:
A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa IPS Sociedad Cardiológica Colombiana S.A.S. El objetivo general de el Plan de Mejora es: identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente.

Posibles beneficios
Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos
Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio
Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

		CONSENTIMIENTO	PROCESO	MISIONAL
		INFORMADO	CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 13 de mayo del 2022

Yo LILIANA CAROLINA CAIPE, identificado con C.C. 1.083.648850 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Bienestar y calidad de vida laboral", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: 

NOMBRE: Liliana Carolina Caipe

C.C.: 1.083.648.850

		CONSENTIMIENTO	PROCESO	MISIONAL
		INFORMADO	CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	1 DE 2

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Bienestar y calidad de vida Laboral.

Investigadores:
Yohana Milena Charis Suarez
Mónica Paola Gómez Marín
Milton Ricardo Erazo Ruiz
Karolina Daza Jaramillo
Estefanía Araque Cortés

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Sociedad Cardiológica Colombiana S.A.S. El objetivo general de el Plan de Mejora es Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

		CONSENTIMIENTO	PROCESO	MISIONAL
		INFORMADO	CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	01
			PAGINA	2 DE 2

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 13 de mayo 2022

Yo Luisa Fernanada Rodríguez Gómez identificado con C.C. 1121914671 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada "Bienestar y calidad de vida laboral", y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: 

NOMBRE: Luisa Fernanda Rodriguez

C.C.: 1121914671

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: Bienestar y calidad de vida Laboral.

Investigadores:

Yohana Milena Charris Suarez
Mónica Paola Gómez Marin
Milton Ricardo Erazo Ruiz
Karolina Daza Jaramillo
Estefanía Araque Córtes

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Sociedad Cardiológica Colombiana S.A.S. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 13 de mayo 2022

Yo Yolima Andrea Cumbal identificado con C.C.40327320 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada **"Bienestar y calidad de vida laboral"**, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: 

NOMBRE: Yolima Cumbal

C.C.: 40.327.320

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	02
		PAGINA	1 DE 2

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Título del estudio: Bienestar y calidad de vida Laboral

Investigadores:
Milton Ricardo Erazo Ruiz
Karolina Daza Jaramillo
Mónica Paola Gómez Marin
Estefanía Araque Córtes
Yohana Milena Charris Suarez

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa IPS Sociedad Cardiológica Colombiana. El objetivo general de el Plan de Mejora es identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 13 de mayo del 2022

Yo Wilfer Dcampo Giraldo, identificado con C.C. 11.810.640, manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada **"Bienestar y calidad de vida laboral"**, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: 

NOMBRE: Wilfer Dcampo Giraldo

C.C.: 11.810.640

		CONSENTIMIENTO	PROCESO	MISIONAL
		INFORMADO	CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	SI
			PAGINA	1 DE 2

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Título del estudio: Bienestar y calidad de vida laboral

Investigadores: Milton Ricardo Enríquez Ruiz
Karolina Daza Jaramillo
Monica Paola Gómez Marín
Jesús María Arango Cortes
Yohana Milena Charro Suárez

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa IPS Sociosol Cardiológica Colombiana. El objetivo general de el Plan de Mejora es: identificar la relación que existe entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores del área de servicio al cliente.

Posibles beneficios

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

Posibles riesgos

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

Si su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

		CONSENTIMIENTO	PROCESO	MISIONAL
		INFORMADO	CODIGO	TE RE FORMATO
			VERSION	SI
			PAGINA	2 DE 2

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: 13 de mayo del 2022

Yo Marcel Jiménez García, identificado con C.C. 1.002.273.610 manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado(a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnica - Gran Colombia, denominada **"Bienestar y calidad de vida laboral"**, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado(a) que este plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad, se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Toda la espacio en blanco o trazos por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: Marcel Jiménez G.

NOMBRE: Marcel Jiménez G.

C.C.: 100.7275070

Anexos II.

Formato de encuesta
Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo		X			
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo		X			
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan		X			
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.			X		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas					X

LINA M. LOAIZA
1007.396.305

Formato de encuesta
Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo		X			
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo		X			
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan		X			
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.			X		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas					X

MILEN OCAMPO
15.810.470

Formato de encuesta
Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo		X			
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo		X			
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan				X	
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.		X			
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas					X

Formato de encuesta
Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo			X		
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo			X		
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo				X	
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan			X		
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.		X			
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas					X

Firma: DW H.
1005065575

Formato de encuesta

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo			X		
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa				X	
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo			X		
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	X				
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.			X		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas	X				

Heptamer M. LERENO.
CC 1014202182 BLa

Formato de encuesta

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo			X		
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo			X		
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	X				
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.			X		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas	X				

Firma: *[Firma]*
Fecha: 10/02/2021

Formato de encuesta

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo			X		
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo			X		
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	X				
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.			X		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas			X		

JULIANA THORP
1020835884.

Formato de encuesta

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegro el ambiente de mi grupo de trabajo			X		
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa			X		
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo			X		
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo			X		
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	X				
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.			X		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo			X		
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			X		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			X		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas	X				

Jurisa Fernanda Rodriguez.

Formato de encuesta

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me alegra el ambiente de mi grupo de trabajo				✓	
2	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa					✓
3	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo			✓		
4	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo				✓	
5	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan	✓				
6	Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente			✓		
7	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo					✓
8	Mis compañeros de trabajo colaboran en los trabajos grupales			✓		
9	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades			✓		
10	La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas	✓				

Yolma Combal.