

**La gestión del riesgo psicosocial, un abordaje desde la identificación de los factores
prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
(IPS), en Colombia**

Ronald Rodríguez Villamizar

**Monografía de grado para optar al título de Especialista en Seguridad y Salud en el
Trabajo**

Directora

Yesinia Yadith Gámez Mendoza

Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías

Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo

2021

Dedicatoria

A todas y cada una de las personas que día a día, al igual que yo, procuran construirse más allá de todos los pronósticos que eventualmente aparecen en contra. A este espacio-tiempo que es lugar que el universo ha dispuesto para mi crecimiento y que me ha ofrecido la oportunidad de soñar, planear, ejecutar y alcanzar metas. E indudablemente a mi familia, núcleo social e integrador al que pertenezco, el cual me fortalece de distintas formas para seguir siempre adelante.

Agradecimientos

A todas las instituciones educativas que han contribuido en mi proceso académico y formativo, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto de Estudios para la Salud IES, Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO instituciones que han fungido a lo largo de mi vida como peldaños, y me han inspirado a anhelar siempre, alcanzar más.

A la Institución Prestadora de Salud IPS, en la cual presto mis servicios profesionales desde larga data, lugar que ha sido testigo de grandes procesos en el trascurso de mi formación humana y profesional, que me ha brindado el soporte económico necesario para el sostenimiento de mis procesos académicos y en la cual me gustaría permanecer, si en el futuro está escrita la posibilidad de hacerlo.

Y finalmente a la Universidad Santo Tomás, como institución formadora actual, donde me han brindado un completo soporte humano idóneo a través de sus docentes y de todo el contenido curricular ofrecido, así como al universo documental con el que goza sus bases de datos, las cuales resultan fundamentales a la hora de desarrollar cualquier asunto investigativo alimentando de forma excepcional las necesidades conceptuales o teóricas que se requieran para su ejecución.

Contenido

Pág.

Introducción	9
1. La gestión del riesgo psicosocial, un abordaje desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), en Colombia10	
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Justificación.....	11
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
2. Estado del arte.....	13
2.1 Marco referencial	13
2.2 Marco teórico	17
2.3 Marco conceptual	20
2.4 Marco legal.....	22
3. Metodología	25
3.1 Descripción metodológica.....	25
3.2 Alcance y limitaciones	26
3.3 Desarrollo	26
4. Desarrollo metodológico.....	27
4.1 Genealogía del trabajo y de las IPS en Colombia	27
4.2 Significados y rol social del trabajo	32
4.3 Las IPS como empresas en salud	35

4.4 Riesgo psicosocial en las IPS	36
4.5 Factores psicosociales prioritarios de riesgo en las IPS	42
4.6 Factores que promueven la aparición del riesgo psicosocial en el trabajo en las IPS	48
4.7 Consecuencias sobre las personas sometidas al riesgo psicosocial. (Patologías)	53
4.8 Cultura organizacional y la gestión del riesgo psicosocial en las IPS	59
6. Discusión.....	64
7. Conclusiones y recomendaciones	73
Referencias.....	78

Resumen

En el mundo actual, y gracias al producto del impacto legislativo en varios países del mundo, la mayoría de organizaciones han reconocido la importancia de la gestión del riesgo psicosocial dentro de sus procesos de gestión internos, sin embargo, varias de estas organizaciones aún enfocan sus esfuerzos principalmente en la prevención de riesgos con potencial de daños evidentes a nivel físico, desestimando la gestión del riesgo psicosocial por tratarse de un asunto que no se percibe tangiblemente, el cual posee el mismo o mayor potencial de daño sobre los trabajadores, con su consecuente afectación individual y colectiva sobre la salud y la disminución de la productividad y el rendimiento.

El presente trabajo, pretende generar un análisis profundo relacionado con la gestión del riesgo psicosocial, realizando un abordaje desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS). Mediante un análisis bibliográfico, teórico, referencial y conceptual riguroso, soportado en investigación, estudios documentales previos y análisis de datos como parámetros fundamentales del método científico. Teniendo como objetivo principal una indagación profunda en el tema, que conlleve al reconocimiento sobre la importancia de la gestión del riesgo psicosocial para los entornos de trabajo en las IPS en Colombia.

Palabras Clave: Riesgo, Psicosocial, Gestión, Seguridad, Trabajo, Análisis.

Abstract

In today's world, and thanks to the product of the legislative impact in various countries of the world, most organizations have recognized the importance of psychosocial risk management within their internal management processes, however, several of these organizations still focus their efforts mainly in the prevention of risks with potential for obvious damage at a physical level, dismissing the management of psychosocial risk as it is an issue that is not tangibly perceived, which has the same or greater potential for harm to workers, with its consequent individual and collective impact on health and decreased productivity and performance.

This work aims to generate an in-depth analysis related to the management of psychosocial risk, making an approach from the identification of priority factors of psychosocial risk in Health Service Provider Institutions (IPS). Through a rigorous bibliographic, theoretical, referential and conceptual analysis, supported by research, previous documentary studies and data analysis as fundamental parameters of the scientific method. Having as main objective an in-depth investigation into the subject, which implies the recognition of the importance of psychosocial risk management for work environments in IPS in Colombia.

Key Words: Risk, Psychosocial, Management, Safety, Work, Analysis.

Glosario

Enfermedad: alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos.

Factor: un factor es un elemento que influye en algo. De esta manera, los factores son los distintos aspectos que intervienen, o contribuyen para que una cosa sea de un modo concreto.

Gestión: conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo en el ámbito empresarial para lograr un determinado objetivo.

I.P.S: institución Prestadora de servicios de Salud. Empresa u organización que pertenece al sector económico de la salud en Colombia.

Prioritario: asunto que posee mayor importancia sobre otro o que debe ser tratado en el menor tiempo posible.

Psicosocial: psicosocial se refiere a la conducta humana y su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales.

Riesgo: riesgo es una posibilidad de que algo desagradable acontezca. Se asocia generalmente a una decisión que conlleva a una exposición o a un tipo de peligro.

Salud: estado de completo bienestar físico, mental y social en las personas, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Seguridad: aplicada al área industrial o empresarial constituye el conjunto de medidas o actividades enfocadas en prevenir y limitar los riesgos existentes en el entorno y el posible impacto negativo de los peligros sobre las personas.

Trabajo: conjunto de actividades multienfoque que son realizadas por las personas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

Introducción

El trabajo a lo largo de la historia se ha convertido en un referente social que dignifica al ser humano, representa sus capacidades, su rol, función social y sobre todo se trata de un medio de subsistencia que permite obtener ingresos que se traducen en calidad de vida. Las personas permanecen durante un porcentaje importante de tiempo vital en sus lugares de trabajo, en el caso de Colombia, legalmente esta jornada corresponde a 8 horas diarias, sin exceder los 48 semanales, sin embargo, en muchas ocasiones los trabajadores realizan trabajo en horarios adicionales y en espacios extracurriculares a los establecidos contractualmente, por ejemplo, en casa, en horarios de descanso, u otros escenarios personales. Es por esto que los trabajadores inmersos bajo estas condiciones laborales, y en el ejercicio de las funciones propias de su trabajo, se encuentran inmersos en una inevitable serie de riesgos que pueden afectar su salud, debido a que el riesgo en el trabajo representa la posibilidad de enfermarse o accidentarse como resultado de las labores que se ejercen, o de la permanencia a la exposición a estas, sin importar el lugar o el momento donde se realicen. Es por esto, que el presente documento pretende estudiar detalladamente a partir de la bibliografía existente los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las IPS en Colombia, para que consecuentemente se logre generar una discusión crítica de acuerdo al compendio informativo recopilado resaltando la importancia de la gestión e intervención del riesgo psicosocial en las IPS en Colombia.

1. La gestión del riesgo psicosocial, un abordaje desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), en Colombia

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente y debido al impacto legislativo en materia de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo generado en varios países alrededor del mundo, las organizaciones han venido avanzando en el reconocimiento y la importancia de la gestión del riesgo psicosocial dentro de estos procesos de gestión, por cuanto estudios acerca del estrés ocupacional y sus secuelas, el mal clima laboral, conflictos interpersonales e intralaborales, han evidenciado el aumento de afecciones de salud especialmente en esta población, en la cual, la exposición a condiciones de trabajo adversas y sus consecuencias, alcanzan cifras que pueden distinguirse como un problema creciente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Distintos autores como Carvajal Paz, M., & Ramírez Botero, V. A. (2011). & Domínguez Ramírez, M., López Sierra, M., & Enciso Saldarriaga, A. (2015). En sus investigaciones recientes demuestran la importancia de la gestión del riesgo psicosocial para los entornos de trabajo en las IPS en Colombia, sin embargo y teniendo como referencia el crecimiento de enfermedades en los trabajadores tales como el estrés, trastornos de ansiedad, trastornos depresivos, y algunos problemas somáticos relacionados con la exposición a los riesgos psicosociales en las organizaciones, y el reforzamiento de éstas debido a factores como la insatisfacción laboral, pérdida de interés por la ocupación, y conflictos intra y extra laborales entre las personas y las organizaciones, surge la necesidad de realizar un estudio complejo acerca de la importancia de la gestión de este tipo de riesgo en el trabajo, abordándolo desde la identificación de los factores

prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia, tomando como referencias investigaciones previas en materia de la gestión del riesgo psicosocial, recopilando los beneficios obtenidos y comprobados, su impacto positivo para este tipo de organizaciones en el país, y sobre todo en sus trabajadores. Que conlleven al reconocimiento pleno de su importancia y a la necesidad imperiosa de implementar Sistemas de Gestión que garanticen su adecuada y oportuna intervención en las IPS.

1.2 Justificación

El riesgo psicosocial se ha identificado como un problema creciente y relevante para los entornos de trabajo actuales debido a sus grandes influencias sobre la salud de los trabajadores y a las muchas implicaciones que se pueden ocasionar, teniendo en cuenta a la persona como un ser holístico e integral. En Colombia se cuenta con un amplio sistema normativo en Seguridad y Salud en el Trabajo que procura garantizar la seguridad y proteger la salud de los trabajadores, de acuerdo a los entornos laborales donde desarrollen sus funciones al interior de las organizaciones. Sin embargo, existen un gran número de organizaciones que desconocen u omiten la reglamentación existente, desconsiderando la obligatoriedad e implicaciones legales que recaen sobre ellas, acerca de su deber inherente por identificar e intervenir los riesgos presentes, así como de fortalecer a través de distintas medidas los sistemas de gestión existentes (o crear los inexistentes), de manera que se reconozcan fallas y se busquen medidas alternativas de solución.

En Colombia, de acuerdo con la resolución 2646 de 2008, emitida por el Ministerio de la Protección Social se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial y se insta a las organizaciones a desarrollar planes de gestión de riesgo efectivos para la

determinación del origen de enfermedades causadas por el estrés laboral, que además conlleven a la generación de organizaciones saludables.

En este orden de ideas, y teniendo en cuenta el gran número de organizaciones registradas como IPS en Colombia, y reconociendo que una gran cantidad de ellas presentan deficiencias y hasta ausencias relacionadas con sus sistemas de gestión del riesgo psicosocial y su intervención; Emerge la necesidad de generar un análisis riguroso sobre la realidad empresarial en materia de gestión del riesgo psicosocial en Colombia, abordándose desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las IPS, que conlleve al reconocimiento pleno de su importancia, su impacto sobre las personas y la eficiencia reflejada sobre el bienestar y la productividad comunes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Estudiar detalladamente a partir de la bibliografía existente los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las IPS en Colombia.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar los principales factores de riesgos psicosociales que se presentan en las IPS en Colombia.
2. Analizar los factores de riesgo psicosociales que se presentan en las IPS en Colombia, su sentido y su relación con el contexto y características laborales propias del sector.

3. Generar una discusión crítica de acuerdo al compendio informativo recopilado resaltando la importancia de la gestión e intervención del riesgo psicosocial en las IPS en Colombia

2. Estado del arte

2.1 Marco referencial

2.1.1 Antecedentes en el ámbito internacional

Gómez Rojas, Et al (2014) Analizaron los factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral con incidencia directa sobre los trabajadores de una empresa subcontratista del sector minero en Chile, Los resultados dan cuenta de que existe una relación significativa y negativa entre factores de riesgo y satisfacción laboral; en las dimensiones trabajo activo y posibilidades del desarrollo, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, indicando que a mayor riesgo psicosocial percibido, menor es la satisfacción laboral.

Dentro de su investigación destacan que las organizaciones para poder sobrevivir y prosperar en un contexto dinámico donde el cambio económico y social son continuos e incluso donde la crisis económica entra en juego, necesitan tener empleados motivados y sanos tanto física como psicológicamente; Para alcanzarlo, las políticas de recursos humanos deben ser consecuentes con estos valores y con un contexto tan complejo. La evolución de la actividad laboral y sus condiciones han traído consigo una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, sin embargo, también ocasiona una serie de efectos contrarios en la salud de estos. Conforme a todo lo anteriormente expuesto, las organizaciones actuales están modificándose en una dirección que se sustenta cada vez más en el conocimiento psicológico, la experiencia y el talento, así como en la

autogestión y la atención a necesidades particulares y colectivas de los empleados, de la organización y de la sociedad en general.

Por otra parte, es importante destacar que la satisfacción laboral puede definirse como un sentimiento de bienestar o actitud generalizado, abarcando todos los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo tanto, se puede hablar por una parte de "integralidad", o por otra de un sentimiento de satisfacción o bienestar que puede estar referido a alguno de los aspectos o dimensiones del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de "satisfacción laboral por dimensiones". Lo anterior implica un modelo compensatorio, de modo que un elevado nivel de satisfacción en una determinada dimensión de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas esferas del trabajo, es decir, que unas dimensiones pueden ser compensadas y condicionadas por otras.

Muchas de las investigaciones sobre satisfacción laboral, en el extranjero como en Chile, tienen relación directa con otros sectores productivos como el de la salud, ya que el aumento de la satisfacción del profesional incide directamente con la calidad del servicio al optimizar la relación con el paciente y aumentar la calidad de sus cuidados. Fernández y Paravic (2009), comparan los niveles de satisfacción laboral en enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados, donde las del sector privado presentan un mayor nivel de satisfacción que aquellas del servicio público.

Otras investigaciones señalan que la satisfacción laboral es un importante predictor de conductas disfuncionales como el ausentismo, rotación, accidentabilidad, abandono del trabajo. Machuca y Vera (2001), afirman que en Chile la investigación psicosocial sobre la relación entre salud y trabajo en poblaciones ocupacionales es escasa, mientras que en el ámbito internacional existe abundante evidencia que da cuenta de esta relación, como se indicó anteriormente, se ha estudiado la conexión entre estrés laboral, enfermedades físicas y desajuste

psicológico, y la relación entre lugar de trabajo y enfermedades cardiovasculares o psicosomáticas, entre otras.

Sáenz, M. & Ugalde, J (2019). Investigaron acerca del riesgo psicosocial en los trabajadores de un *call center* en Ecuador y las consecuencias de su ausencia de gestión sobre la salud general de los colaboradores; Dentro de su proceso investigativo destacan una serie de requerimientos legalizados en este país y relacionados con la gestión del riesgo psicosocial en las organizaciones. Destacando que la República del Ecuador en su constitución claramente promueve la protección a los trabajadores mediante la obligatoriedad que transmite a los patronos de garantizar puestos de trabajos sanos y seguros. Además, esta legislación se ratifica en convenios internacionales como los de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), obligando a las empresas a evaluar los riesgos en cada actividad desarrollada por los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Destacan que durante mucho tiempo las organizaciones han dado mayor importancia a los riesgos que pueden ser identificados a simple vista, por ejemplo, los riesgos físicos, químicos y mecánicos, puesto que, si estos no son controlados, pueden causar accidentes de manera inmediata o enfermedades profesionales a largo plazo. Desestimando de cierta forma a los riesgos de carácter psicosocial puesto que no son evidentes, palpables físicamente o tienen manifestaciones inmediatas sobre el bienestar del trabajador.

También destacan que los riesgos psicosociales son conocidos de otra forma como riesgos silenciosos, por cuanto una de sus manifestaciones es el bajo rendimiento del afectado al desarrollar el trabajo asignado; Como lo expone la Unión General Trabajadores de Andalucía, España. en su guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo cuando manifiestan que este tipo de riesgos se tratan de “aquellas condiciones presentes en una situación laboral

directamente relacionada con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a ” sin que sean percibidos fácilmente.

2.1.2 Antecedentes en el ámbito nacional

Arenas, Felipe & Andrade, Verónica. (2012) Sustentan una investigación realizada en la ciudad de Cali Colombia. Denominada “Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali”. La cual tuvo como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral, así como las manifestaciones físicas y psicológicas ligadas al estrés en el trabajo, empleando un método de investigación descriptiva con diseño transversal. La información se recolectó a través del cuestionario de riesgos biopsicosociales asociados a la accidentalidad de Rentería, Fernández, Tenjo y Uribe (2008); Adaptado por Zúñiga y Uribe (2009) a la totalidad de los trabajadores (43 sujetos, 72% mujeres y 28% hombres). Dentro de los resultados obtenidos, se evidenciaron manifestaciones físicas y psicológicas asociadas al estrés en los trabajadores y se presumieron exposiciones a factores de riesgo psicosocial, específicamente, en las dimensiones de condiciones de trabajo, disponibilidad de recursos, gestión de los líderes, alta carga laboral, ausencia de programas de capacitación y salud ocupacional. Las conclusiones halladas en este trabajo sugirieron la fundamentalidad de que diferentes instancias académicas, profesionales y legales atiendan la salud laboral de las pequeñas industrias alimenticias, pues sus trabajadores parecen estar expuestos a diferentes tipos de riesgo psicosocial y carecen de medidas de prevención relacionadas al estrés laboral.

Por su parte, Rivera, Diego. Et al (2018). Presentan su estudio realizado en una IPS en la ciudad de Pereira Colombia, titulado “Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y

Salud en el Trabajo en el Ámbito Psicosocial desde la Perspectiva del Marco Lógico” en donde se contempla una completa propuesta como sistema de gestión del riesgo psicosocial, con base en directrices normativas y legales vigentes en Colombia. Producto de un análisis riguroso de las condiciones iniciales de la organización en materia de gestión el riesgo psicosocial y una evaluación completa de la situación particular, incluyendo la percepción de los colaboradores acerca de su exposición a riesgos psicosociales y ofreciendo un completo método de intervención psicosocial que mejora y garantiza el cumplimiento de los estándares de gestión, contemplados dentro del marco legal nacional y las normativas de operatividad industrial vigentes.

2.2 Marco teórico

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los factores de riesgo psicosocial, son condiciones que conllevan al estrés laboral y a otras problemáticas relativas a la salud y a la seguridad laboral, que engloban aspectos de trabajo y del entorno del trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo, el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

Desde la perspectiva anterior se ha logrado hoy en día, que los riesgos en el trabajo adquieran un matiz distinto, ya no se trata únicamente de las lesiones físicas padecidas por el trabajador como consecuencia de las labores realizadas como es el caso de la pérdida de la capacidad laboral producto del desgaste de las articulaciones, los huesos y los músculos etc. O de las Enfermedades Laborales como resultado de la ejecución de tareas repetitivas o prolongadas, hoy esas preocupaciones -que datan de los orígenes de la industrialización- comparten el protagonismo con los riesgos psicosociales, e incluso, se ven desplazadas.

Los factores de riesgo psicosocial, se originan según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), por interacciones infructuosas entre el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de una organización, y pueden generar percepciones y experiencias negativas en el trabajador. Además, estos factores están asociados con situaciones organizacionales desfavorables, como los accidentes laborales, la baja productividad, el clima laboral negativo y problemas de salud (tanto físicos como psíquicos) de los trabajadores. Si bien, se han planteado varios modelos que explicarían la influencia de los factores de riesgo psicosocial en la actividad laboral; Como el modelo de demanda/control y el modelo de balance esfuerzo/recompensa, todos coinciden en que pueden influir en la percepción que un empleado tiene acerca de su trabajo. Dado el creciente interés de los empleadores en evaluar los sentimientos y las actitudes de los trabajadores hacia su actividad laboral, la evaluación de la satisfacción laboral ha ganado especial relevancia. Este tipo de evaluación resulta de gran importancia para las organizaciones, no solo por su asociación con la productividad, la rotación laboral y las pérdidas de horas de trabajo, sino porque reflejan componentes emocionales y actitudinales capaces de demostrar cómo la actividad laboral se vincula a dominios tanto cognoscitivos como afectivos del trabajador.

Así, se reconoce que en la satisfacción laboral incide algo más que la gratificación económica por el trabajo y se toman en cuenta factores relativos al ambiente laboral y administrativo de la empresa, las relaciones sociales internas y externas, y la salud laboral, entre muchos otros.

Un factor de riesgo psicosocial que puede causar efectos negativos en organizaciones de diferentes sectores, es la baja satisfacción laboral que influye negativamente en el dominio cognitivo al provocar una percepción desfavorable del trabajo que se realiza. Esto es

particularmente importante en el caso de los trabajadores estacionales, debido a que con frecuencia laboran en condiciones precarias e inestables.

Neffa, J. (2015) en su obra “Los riesgos psicosociales en el trabajo” realiza un abordaje teórico de la relación trabajo y salud visto desde una perspectiva integrativa y multifactorial. El trabajo es el resultado de una actividad humana voluntaria realizada bajo tensión. Puede ser ejecutada en un puesto de trabajo, en el domicilio, en el espacio público, en una empresa u organización, siendo sometida a determinadas condiciones y medio ambiente de trabajo.

Consiste en la aplicación de la fuerza de trabajo sobre los objetos de trabajo (la materia prima, los insumos y/o la información), ya sea manualmente o utilizando medios de producción (máquinas, herramientas, software). Estos aumentan la fuerza productiva del trabajo y permiten producir mayor cantidad de bienes, servicios, información o conocimientos, que previamente han sido concebidos o procesados mentalmente y cuya finalidad es satisfacer necesidades personales o sociales. O como se diría parafraseando a Marx “El trabajo es una actividad voluntaria dirigida hacia una finalidad” (Marx, K. 1979).

En el momento en que el trabajador se halla inmerso en un ambiente laboral en la búsqueda de su finalidad, se expone inevitablemente a una serie de eventos o posibilidades de ellos, presentes en la empresa u organización, por lo tanto, la aplicación de la fuerza de trabajo en un puesto determinado puede provocar riesgos para la salud por varias causas, tanto físicas (ampliamente conocidas), como psíquicas.

En este orden de ideas, el trabajo implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales del trabajador, pues para generar el bien o el servicio se requiere motivación o involucramiento, tanto a nivel individual como colectivo, es decir, el trabajador necesita captar, interpretar y procesar información, comunicarse, expresar ideas por medio de la palabra

y mediante silencios, gestos y signos, promueve coordinación y cooperación dentro del colectivo de trabajo, evalúa el resultado de su esfuerzo, para llevarse a cabo eficazmente la labor, se requiere del trabajador no sólo un compromiso físico, sino también subjetivo, es decir psicológico y mental con la tarea.

También destaca que el trabajo socializa a las personas y es fuente de inserción social. Necesita y al mismo tiempo permite instaurar relaciones interpersonales y construir un colectivo de trabajo. Finalmente, destaca que el trabajo ejerce una función terapéutica pues provoca una ruptura o distinción entre las preocupaciones personales, domésticas y permanentes del sujeto con respecto a las actividades laborales asumidas en su lugar de trabajo, de allí radica la importancia de que los lugares de trabajo aporten bienestar y satisfacción a los colaboradores.

2.3 Marco conceptual

Dentro del universo conceptual que abarca la gestión del riesgo psicosocial en las organizaciones, es importante condensar algunas definiciones inmersas dentro de la temática abordada, haciendo uso del análisis y las conclusiones que han conllevado a diversos investigadores a englobar dentro de un referente conceptual esta problemática. Dentro de los más importantes exponentes se puede destacar a los investigadores del ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España) quienes denominan factores psicosociales a “aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas tales como sudoración excesiva, tics nerviosos, sed y hambre permanentes), emocionales (como los sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (incluyendo restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductuales

(destacando el abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, toma de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración (Ansoleaga, 2013).

Los mecanismos de intervención o acción para la gestión del riesgo psicosocial tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que, según las características de la organización, la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten su capacidad de control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” Moncada, Et Al. (2003).

Posteriormente, Moncada, Et Al. (2003). Agregaron que dentro de los factores a considerar dentro del riesgo psicosocial, es necesario incluir a “los riesgos del medio ambiente de trabajo los cuales impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los trabajadores, y en función de sus capacidades de resistencia o de adaptación, y aunque estos sistemas pueden desarrollar mecanismos de defensa, su eventual fracaso puede producir daños a la salud del trabajador actuando a través de otros mecanismos psicológicos, que generan tensiones y estrés”.

El estrés, es otro de los referentes conceptuales más importantes dentro del estudio de los riesgos psicosociales, es por esto que recientemente el Programa sobre Seguridad, Salud y Medioambiente (*Safework*) de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que está realizando una investigación a nivel mundial específicamente sobre el estrés, ha determinado que: “El estrés relacionado con el trabajo puede definirse como la respuesta negativa que los individuos pueden tener cuando sus habilidades y destrezas no corresponden adecuadamente con las exigencias de su trabajo y tampoco reciben ningún apoyo ante ello. El estrés relacionado con el trabajo puede experimentarse cuando las exigencias y presiones del trabajo

exceden las habilidades de un trabajador para enfrentarse con ellas o cuando sus habilidades y destrezas están infrautilizadas, por ejemplo, en el caso de asumir trabajos monótonos o aburridos. La mayoría de las causas del estrés relacionado con el trabajo afectan a la forma en la que el trabajo está diseñado y organizado y a la manera en la que las organizaciones están dirigidas.

2.4 Marco legal

En Colombia se comenzó a hablar de riesgo y salud en el trabajo a partir del año 1915 con la Ley 57 que surge como consecuencia a las condiciones precarias y poco seguras que se presentaban para los trabajadores; Como respuesta a esta necesidad, se buscó la forma de poder brindarle una protección al trabajador durante su jornada laboral o el tiempo que le llevara ejecutar su labor. Es así como se da origen a la creación del Ministerio de Trabajo, Higiene y Previsión Social y de la Economía Nacional en 1938, logrando forjar el código sustantivo del trabajo en 1950 donde encontramos la carta de navegación que deben tener los empleadores para con sus empleados.

En 1984, el Decreto 614, emitido por el Gobierno de Colombia en cabeza del Ex presidente Belisario Betancourt, determina las bases para la organización y administración de la Salud ocupacional en el país. En el artículo I, numeral c. Se reglamenta la obligación de las empresas con relación a la protección de las personas contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la actividad laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo; Por su parte en su Artículo 8, Se habla de los requisitos mínimos para otorgar licencia de funcionamiento a las empresas, siendo uno de los más importantes, contar con un equipo de medicina de trabajo, encargado de generar un conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y

mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar de trabajo de acuerdo a sus condiciones psicobiológicas.

En 1989 se emite la Resolución 1016 y a partir de esta, se observa una normatividad que comienza a hablar sobre la identificación de riesgos psicosociales, el Artículo 11 señala que es deber de las empresas: “Identificar los agentes de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, ergonómicos, mecánicos, eléctricos, locativos y otros agentes contaminantes, mediante inspecciones periódicas a las áreas, frentes de trabajo y equipos en general”. Y en el artículo 12 se da la directriz de: “Diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”.

En el año de 1994 se hace público el Decreto 1295, el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. Con el que crea un ente administrativo que velaría por la prevención y la atención que requieran los empleados colombianos a causa de una enfermedad laboral o un accidente de trabajo. En el artículo 2, numeral c, se destacan los objetivos del sistema general de riesgos profesionales, y se incluye textualmente al Riesgo Psicosocial como uno de los existentes, y que requieren actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo. En 1994, También se emite el decreto 1831, en el cual se aprueba la primera tabla de enfermedades laborales en la cual se destaca por primera vez el estrés laboral como una enfermedad profesional.

Continuando con el compendio legal referente a los riesgos psicosociales, se encuentra el Decreto 1010 de 2006, por medio del cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. En el 2008 con la

Resolución 2646, se organiza y se busca proteger a los empleados de los riesgos psicosociales que puedan aparecer en las diferentes organizaciones y empresas en nuestro contexto colombiano.

Adicionalmente, a esta resolución, que brinda un norte de cómo deben ser abordados los factores de riesgos psicosociales en Colombia, el Ministerio de la Protección Social ha desarrollado una batería que permite realizar las mediciones de estos factores de riesgo en los distintos puestos de trabajo y empresas en el territorio colombiano.

Para el año 2012 y, se busca controlar el acoso laboral, se da inicio a la creación de los comités de convivencia que serán los encargados de regular todo acto de acoso laboral que se presente en las empresas colombianas, según como lo dictan los Decretos 652 y 1356 en los que se detalla la forma en que se deben constituir dichos comités y sus funciones. En este mismo año, se aprueba la Ley 1562 que define que la Seguridad y Salud en el Trabajo que: “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones”.

En el año 2013, el Ministerio de Protección Social crea la Ley 1616 de Salud Mental, que en el Artículo 9 le exige a las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) acompañar a las empresas en “el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores”.

Finalmente, para el año 2014, se aprueba la Decreto 1443 con el que se da las pautas para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST) presentando la propuesta de un sistema el cual será el encargado de vigilar y supervisar los aspectos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo siguiendo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). En el contexto de un país como Colombia, donde el cumplimiento de la

normatividad relacionada a la seguridad y salud en el trabajo ha sido poco, el Decreto 1443 presenta una guía sobre cómo se debe llevar un adecuado sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). En el capítulo 6 de esta norma, donde se habla sobre la planificación del (SG-SST), se retoma el tema de la evaluación que se debe realizar para medir variables psicosociales permitiendo realizar un adecuado programa de prevención y, si es del caso, tomar medidas de control para contener y disminuir estas variables. Esta evaluación de factores de riesgo psicosociales deberá ser realizada por el empleador anualmente.

Como se puede observaren los últimos años, la preocupación por una adecuada salud mental en los trabajadores de Colombia, ha ido creciendo considerablemente y, como consecuencia a esta preocupación, también se ha visto un crecimiento normativo importante, que indudablemente busca prevenir las enfermedades laborales originadas por factores de riesgo psicosocial.

3. Metodología

3.1 Descripción metodológica

De acuerdo a las características de la monografía titulada: La gestión del riesgo psicosocial, un abordaje desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), en Colombia, se ha determinado que el enfoque apropiado para llevar a cabo su desarrollo es el cualitativo, puesto que se pretende identificar, analizar y generar una discusión, que conlleve al reconocimiento de la importancia de la gestión del riesgo psicosocial para los entornos laborales en este tipo de organizaciones en

Colombia, teniendo en cuenta estudios previos realizados y un análisis detallado de la situación actual en materia de gestión del riesgo psicosocial en las IPS en el país.

3.2 Alcance y limitaciones

La presente monografía de grado titulada: La gestión del riesgo psicosocial, un abordaje desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Colombia. Se trata de un estudio y análisis correlacional, puesto que su intención es la de estudiar a profundidad la conexión conceptual existente entre dos variables, la primera asociada con la gestión del riesgo psicosocial y la segunda, haciendo un abordaje desde la identificación de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), con la finalidad de generar una exposición más completa, articulada y detallada entre dichas relaciones. limitaciones

Por otra parte, dentro de las limitaciones del estudio en mención, se hace una restricción en lo concerniente a otro tipo de temáticas relacionadas, así como a la inclusión de otros tipos de riesgos asociados al trabajo, siempre y cuando no exista la necesidad explícita de articularlos con el eje principal en el desarrollo del documento.

3.3 Desarrollo

En el desarrollo metodológico del documento, se pretende abordar la Gestión del riesgo psicosocial, haciendo una correlación directa junto con los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las IPS en Colombia, incluyendo un vasto compendio conceptual, profundizando de manera integradora elementos como la genealogía del trabajo y de las IPS, los significados y el rol social que este representa y las organizaciones como estructuras para el desarrollo del trabajo,

para luego adentrarnos propiamente en el riesgo psicosocial en el trabajo en las IPS, los factores de riesgo psicosociales prioritarios existentes, y aquellos que inciden en su aparición, la influencia de este tipo de organizaciones en la sociedad, la cultura organizacional, y las consecuencias eventuales sobre la salud de las personas sometidas a riesgos psicosociales, para finalmente desembocar en una discusión argumentada y soportada desde diferentes fuentes científicas, permitiendo hallar conclusiones y recomendaciones de acuerdo a la intención principal del documento, que es conllevar al reconocimiento de la importancia de la gestión del riesgo psicosocial para los entornos de trabajo en las IPS en Colombia, por parte estas estas organizaciones.

4. Desarrollo metodológico

4.1 Genealogía del trabajo y de las IPS en Colombia

Resulta pertinente definir los dos conceptos fundamentales que funcionan como ejes integradores en el desarrollo metodológico de este ejercicio monográfico, ¿Qué es el trabajo?, y ¿Qué son las IPS en Colombia?

Para iniciar con la definición del trabajo, se analizan los aportes sintetizados por Neffa, (2015). Quien articula el concepto de trabajo como un conjunto coherente y articulado de funciones humanas, que se ejecutan sobre la materia o sobre bienes inmateriales como la información, con el apoyo de herramientas y distintos medios, utilizado determinadas técnicas que apuntan a producir los medios materiales y servicios necesarios para la existencia humana.

Del párrafo anterior se infiere que el trabajo es una actividad cotidiana que involucra al ser humano desde todas sus esferas, es decir, el trabajo enmarca a la persona como un ser holístico,

teniendo como objetivo principal la producción de un bien o un servicio con impacto social, en otras palabras, el trabajo permite esa interrelación social-natural entre las personas, desestimando parcial y momentáneamente el tema compensatorio económico, sin dejar de ser un factor importante e inherente al trabajo en sí.

Desde otras perspectivas, Peiró & Prieto (2007), dentro de su definición de trabajo, bifurcan el concepto y lo replantean como trabajo creativo y productivo, asociando el aporte energético que realiza la persona en su desarrollo, alcanzando una finalidad y como consecuencia obteniendo un tipo de compensación por ello.

El trabajo existe como un conjunto de actividades humanas, con o sin retribución, de carácter creativo y productivo, el cual, mediante el uso técnico, instrumental, material o informativo, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios, en el desarrollo de mencionada acción, la persona ofrece energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, obteniendo algún tipo de compensación principalmente material. Aunque también psicológica y/o social.

Es necesario distinguir, la diferencia entre trabajo y lo que se aduce como actividad, Según el autor, la finalidad principal y casi exclusiva del trabajo es la producción o la generación de bienes con un propósito productivo social y económico, mientras que en la articulación de este, con la actividad que desarrolla la persona, esta última requiere comprenderse como una meta, como la satisfacción de una necesidad o la obtención de un bien para la persona y para su familia, utilizando al trabajo como un medio para ello.

Neffa (2015) apoya esta postura de Peiró sosteniendo que la actividad más allá del trabajo, adquiere sentido principalmente para quien la ejecuta, expresando el dinamismo propio de la vida humana, puede orientarse a la obtención directa de un bien o el acceso a un servicio satisfaciendo

una necesidad material o inmaterial, involucrando a la familia o a otras personas dentro del espacio vital que se ocupe.

Después de realizar las diferencias conceptuales necesarias, es pertinente hacer un recorrido histórico acerca de las concepciones de trabajo a través del tiempo, puesto que según lo establecido por Peiró y Prieto (2007) “El trabajo no se trata de una realidad estática, fija e inmóvil. Se trata por el contrario de una realidad con historia y a su vez en gran medida social y cognitivamente construida”.

Por su parte, Rodríguez y Zarco (2009), establecen que el significado y constructo social de trabajo han sido contingentes durante cada etapa en la historia; A partir de los cambios humanos y sociales emergentes, las personas han conformado estructuras mentales y afectivas distintas que les han permitido la reconstrucción de sus propias historias personales y colectivas.

Neffa (2015) Citando a Rugeiro (1973) Señala que, dentro del características globales de trabajo, se encuentran el trabajo manual y el intelectual, y que ambos interactúan permanentemente, ya que no se concibe el trabajo intelectual sin implicación física, y el trabajo físico sin implicación de la inteligencia. No obstante, originalmente el trabajo era considerado como una acción meramente manual.

Históricamente en la época medieval, la iglesia católica fungía como uno de los pilares fundamentales en la sociedad, poseedores de una gran influencia que permitía una construcción de valores morales y religiosos a todo nivel, en donde el trabajo no se exceptuó. Según Neffa (2007), en esta época se redujeron las brechas sociales y el trabajo pasó a percibirse como un “medio para ganar el cielo”, gracias esto la percepción negativa del trabajo como degradación o esclavitud adquirida desde épocas anteriores, fue teniendo cambios significativos.

Posteriormente en la edad moderna, “El trabajo pasó a percibirse como algo fundamental en la vida terrenal, dado que su producto constituía una fuente del ahorro y de riqueza”, dicho de otra manera, se avanza a lo largo de los siglos, desde la idea de trabajo como tormento, esfuerzo penoso y que produce fatiga, a ser un medio existencial que permite “ganarse la vida”.

Neffa (2015) también establece que un conjunto de cambios y trasformaciones relacionadas con la dinámica del trabajo conllevó a la disminución y optimización del tiempo de trabajo, la trasformación de los procesos, de las nuevas formas de organización, el uso de nuevas tecnologías logrando autonomía, permitiendo el logro de la identidad, y estimulando el cooperativismo entre los sectores humanos relacionados directamente con el mismo colectivo de trabajo; Con esta nueva forma de organizar el trabajo, se pretendió que los trabajadores lograran cierto tipo de identificación con la empresa, con el fin de optimizar la productividad.

Siguiendo su propia línea de pensamiento, el autor establece que, en lugar de ejecutarse una tarea precisa bajo unos parámetros determinados, y con los medios laborales asignados por la organización, ahora predomina para el trabajador una obligación de obtener resultados en relación con los objetivos establecidos por la empresa, involucrando a su cargo asuntos como la adaptación y la responsabilidad ante los eventuales incidentes o accidentes que sucedan.

Peiró y prieto (2007) establecen que los nuevos tipos de organización laboral, son muy diferentes a las grandes burocracias comunes y tradicionales, con relación a que poseen estructuras más simples y sencillas, que tienen como meta un uso masivo de las tecnologías. En otras palabras, las organizaciones modernas integran las innovaciones tecnológicas con la fuerza de trabajo humano, permitiendo inherentemente, que las personas adquieran destrezas que posibiliten

facilitar sus funciones, optimizando tiempo y esfuerzo, lo que traduce en el tiempo como mayor productividad.

A modo de sintetizar el recorrido histórico del trabajo y su organización, resulta importante hacerlo con su trayectoria. Durante siglos el trabajo era desarrollado por artesanos, donde estos conocían en esencia y controlaban lo que hacían sin más pretensiones que intercambiar bienes elementales y suplir las necesidades básicas. Luego de la revolución industrial se crea el sistema febril, que tenía como propósito alcanzar la eficacia y la eficiencia, puesto que el funcionamiento de las empresas dependía de la eficiencia de los trabajadores en el desarrollo adecuado de sus funciones. A partir de este punto, el trabajador además de ser responsable por sus funciones, también lo era por el éxito o fracaso de su empresa. Mas tarde, el capitalismo trae consigo una forma de “despojo de conocimiento” en el trabajador, a partir de esto se crea una forma de obrero enajenado que pierde su identidad como persona y como parte de una organización, encontrándose sin la capacidad de controlar sus ritmos y tiempos de su propio trabajo, para desembocar en la contemporaneidad, donde el trabajo es percibido como un intercambio de experiencias con el trabajador, donde la labor en sí influye positiva o negativamente en las condiciones físicas o psíquicas con que el trabajador la ejecute, en otras palabras, la relación del trabajo y las personas, va mucho más allá de otorgar subsistencia y producir. Ochoa, Ramírez y García (2011). Destacan que: El constructo social de trabajo ha sufrido cambios importantes en los últimos doscientos años, debido a las trasformaciones en los campos políticos, económicos y sociales a nivel global, de ahí radica la importancia de conocer sus procesos históricos, a fin de comprender las dimensiones que abarca el trabajo en la actualidad.

Finalmente, es necesario y conveniente señalar el concepto de IPS, para este propósito se acude a las definiciones literales establecidas en la normatividad legal vigente en Colombia, que

de acuerdo con la Ley 100 de 1993 se define que una Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS, tiene como funciones prestar los servicios en salud en cada nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la Ley. Estas instituciones deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además, propenderán a la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios y evitando el abuso de posición dominante en el sistema.

Corresponden dentro de esta denominación hospitales, clínicas, centros médicos o cualquier institución acreditada por el Ministerio de Salud de Colombia para la prestación de servicios relacionados con la salud, la atención y la calidad de vida de las personas, ya sea de carácter privado o público, las cuales son administradas por particulares o por el estado respectivamente.

Debido a sus características con enfoque humanístico y de atención en salud, las IPS son organizaciones que requieren para su funcionamiento principalmente la actuación de personas, siendo el recurso humano la base fundamental y prioritaria en el desarrollo y ejecución de la organización, diferenciándose de otros sectores económicos, en que el uso de aparatos electrónicos o maquinarias es limitado, generándose una interrelación humana permanente en el intercambio entre usuarios - profesionales y viceversa.

4.2 Significados y rol social del trabajo

Según Da Rosa et al (2010). Los seres humanos construyen el significado de trabajo a través de sus propios procesos de socialización, en otras palabras, esto ocurre una vez las personas se apropian de los contenidos referentes a los conceptos formales de trabajo, a las estructuras

sociales dentro de las organizaciones y a los aspectos socioeconómicos de cada ocupación y de cada función desarrollada dentro del trabajo. Es decir, el significado de trabajo incluye para los individuos valores, creencias, actitudes y expectativas que la sociedad contemporánea ha escalado hasta las esferas laborales, los significados particulares fungen como componentes de la realidad social, conllevando implicaciones desde lo individual hasta en los procesos sociales y colectivos.

En este orden de ideas, mencionados autores sostienen que “La construcción de significados referentes al trabajo, es un proceso individual que incluye la historia del individuo y su forma de inserción social”. Se puede entender entonces al significado de trabajo como una estructura compleja, construida a partir de un contexto histórico, económico y social, que incluye las creencias que la persona tiene sobre lo que es o debería ser el trabajo, dicho de otra forma, se puede comprender el sentido de trabajo, como una producción personal que otorga significado al de trabajo, de acuerdo con el sentido y el valor que cada individuo le imprime a la actividad que desarrolle.

Morín (2010), menciona que dentro de las principales razones que motivan a las personas a trabajar, se encuentran: La actualización de sus potenciales, la adquisición de seguridad y autonomía, el desarrollo de relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia, la prestación de un servicio, y lograr que su existencia humana en la sociedad, adquiriera un sentido. Estas razones, se encuentran estrechamente relacionadas con la organización, el trabajo y la influencia que este imprime sobre las personas.

Por su parte Neffa (2013), afirma que la importancia del trabajo para quien posee un empleo, no es únicamente permitirse obtener recursos para la sobrevivencia y su mantenimiento familiar, las personas al desarrollar un trabajo remunerado y que aporte beneficios adicionales más

allá de lo económico, adquieren una identidad en la sociedad, producen relaciones basadas en la solidaridad, y generan con ellas derechos y deberes.

Siguiendo con el mismo autor, este menciona que encontrarle o darle un sentido al trabajo, no es algo que ocurra frecuentemente o de forma fácil o automática, es más bien el producto de la movilización de recursos mentales y cognitivos con los que dispone el individuo, junto con la ayuda que obtiene del medio o colectivo de trabajo y del contexto que crea las condiciones y medio ambiente en el trabajo.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionando, se deduce que los significados dados al trabajo, están intrínsecamente relacionados con el rol social del trabajo en cada individuo, una vez que cuando el trabajo genera satisfacción y crecimiento multidimensional en la persona, esta lo asume como una oportunidad de crecimiento y desarrollo que trasciende lo particular y pasa a tener un impacto en su comunidad, alcanzando sentidos altruistas y humanos que vienen siendo una especie de balance entre trabajo, significado social y satisfacción personal.

Esto lo refuerza el autor de manera contrapuesta afirmando que “Cuando las condiciones, el medio ambiente, el contenido y/o la organización en el trabajo son deficientes, las actividades ejecutadas por los trabajadores producen Accidentes de Trabajo o desarrollan Enfermedades Laborales incluyendo problemáticas relacionadas con la salud tanto física como mental y emocional que pueden desencadenar en procesos de “sufrimientos” prolongados asociados con la ejecución de su trabajo”. Es decir, cuando el sujeto no logra darle un sentido a su trabajo gracias a las condiciones adversas que influyen sobre él o dentro de él, se genera sufrimiento y esto puede ocasionar un impacto perjudicial sobre su salud.

4.3 Las IPS como empresas en salud

Las Instituciones Prestadoras de servicios de Salud en Colombia (IPS). Son entidades responsables de la prestación de servicios de salud a la población de acuerdo a altos estándares de calidad y seguridad, y según lo establecido en la normatividad legal vigente. Dentro de las características socialmente existentes, las IPS figuran como empresas pertenecientes al sector económico de la Salud. Estas instituciones tienen como característica principal el uso intensivo del recurso humano altamente especializado, y como recurso principal al ser humano tanto para la prestación de sus servicios, como para quienes son beneficiados con los mismos.

En Colombia, existen IPS públicas, privadas y mixtas, se diferencian entre ellas, desde donde provienen principalmente los recursos financieros para su financiamiento, en el caso de las públicas, los recursos son asignados por el estado, mientras que, en el caso de las privadas, estos vienen de la contribución de los ciudadanos al régimen contributivo en salud, mientras que las mixtas, se tratan de algunas IPS que obtienen recursos desde ambas fuentes como su nombre lo indica. Actualmente existe un registro de 8933 IPS privadas, mientras que entre públicas y mixtas existen en todo el territorio nacional alrededor de 1000.

El tipo de atención que prestan se fundamenta principalmente en servicios hospitalarios y ambulatorios, hospitales y clínicas especializadas y de servicios integrales, instituciones que prestan servicios complementarios como atención prehospitalaria, imágenes y ayudas diagnósticas y laboratorios clínicos. A parte de algunos modelos de atención contemporáneos como la atención en salud a nivel domiciliario y telemedicina.

Las IPS en Colombia operan dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene como principio fundamental, permitir que las personas accedan a servicios de salud de calidad para impactar de manera positiva sus condiciones de vida, su bienestar y su desarrollo. En

este sistema regulado, donde convergen organizaciones de carácter públicas y privadas, cada una posee roles fundamentales de cobertura y cumplimiento, para ofrecer a los usuarios el acceso a la salud en condiciones de calidad, eficiencia, equidad y sostenibilidad.

En materia legal, las IPS se encuentran reguladas y determinadas por algunos agentes normativos, de acuerdo con la Ley 100 de 1993, los organismos de dirección vigilancia y control, están integrados por el Ministerio de Salud y Protección Social, El Concejo Nacional de Seguridad Social en Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.

En relación a la gestión administrativa y financiera, estos controles son ejercidos por las Entidades Promotoras de Salud EPS, las direcciones seccionales, distritales y locales de salud y, el Fondo de Solidaridad y Garantía.

Las IPS son organizaciones fundamentales en y para el funcionamiento del sistema social, pues en ellas se concentra la responsabilidad de atención integral, eventual recuperación de la salud y la prevención de la enfermedad. Sin importar los cambios que se presenten en la estructura del sistema, en las fuentes de financiación, en el flujo de los recursos o en los mecanismos de acceso de la población, sobre las IPS siempre recaerá la responsabilidad del bienestar de los pacientes.

4.4 Riesgo psicosocial en las IPS

Los riesgos psicosociales hacen referencia a la influencia que ejerce en el rendimiento, bienestar y salud del trabajador, su interacción con el puesto de trabajo, con la organización, con sus compañeros, con las condiciones de su tarea, así como, la relación con sus familiares, sus necesidades, sus satisfacciones y capacidades. Por ello es muy importante que la empresa, compañía u organización, implemente todas las acciones necesarias para identificarlos, evaluarlos

y atenderlos adecuadamente y de esta manera evitar las patologías que se generan (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 1984).

Según Schaufeli (2001), Cuando las condiciones de la organización laboral, el ambiente en el trabajo, la tarea y el contenido de la misma no son adecuados, se pueden convertir en factores de riesgo psicosocial, y producir efectos negativos sobre la salud e integridad de los trabajadores, relacionados con estrés ocupacional, ausentismo, insatisfacción permanente, desinterés y falta de compromiso con la productividad.

Correa, Z & Pino, E. (2013). En su investigación titulada: Factores de Riesgo psicosocial en instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, privadas en la ciudad de Popayán, Colombia. Identifican los factores de riesgo psicosocial asociados a las condiciones de trabajo de 91 Colaboradores, vinculados a las IPS en la ciudad mencionada, luego de un análisis cuantitativo riguroso, haciendo uso de elementos de medición validados, concluyeron que:

La evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en las IPS privadas de la ciudad de Popayán, presentan un riesgo alto, lo cual supone una alta probabilidad de asociarse a respuestas de estrés. Por lo tanto, es de suma importancia intervenir y prevenir la exposición a estos riesgos a través de la creación de un sistema de vigilancia epidemiológica. Es perentorio intervenir en las demandas emocionales del trabajo, lo cual es semejante con otras investigaciones que muestran que los trabajadores de la salud se enfrentan a exigencias a nivel emocional, tales como atender el dolor y el sufrimiento de otros, tomar decisiones sobre la vida, enfrentar usuarios/clientes molestos, ente otras. Los resultados de este estudio pueden indicar que los colaboradores perciben que se exponen a los sentimientos, emociones o tratos negativos de otras personas en el ejercicio de su

trabajo, exposición que incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.

En materia de exigencias, a los colaboradores se les presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados. El trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área, supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor de la empresa, información confidencial, seguridad o salud de otras personas, lo que exige del trabajador un esfuerzo importante para mantener el control, habida cuenta del impacto de estas condiciones y de los diversos factores que las determinan.

Cortés, S. Sierra, B. & Sosa, R. (2016). Realizaron un estudio denominado evaluación de los factores de riesgo psicosocial para los colaboradores internos de la IPS AMI Pallidum Colombia S.A.S. Cuya finalidad fue evaluar a través de la utilización de un instrumento de medición, las condiciones en materia de riesgo psicosocial de las personas trabajadoras en la IPS y posteriormente estructurar un proceso de gestión de mejora continua de las condiciones de trabajo de los colaboradores en la organización. Sus principales conclusiones fueron:

Con referencia a las relaciones humanas entre los individuos, en el trabajo en equipo, se muestra que en la organización un 76% de los colaboradores realizan acciones individuales en sus tareas, las relaciones humanas se minimizan al no haber integración en los equipos de trabajo. Elementos básicos para la interacción y disminución de los riesgos de estrés intralaboral.

Con relación a la organización del tiempo de trabajo, las jornadas prolongadas no permiten que el trabajador se desarrolle interactivamente ya que puede llegar a presentar carga mental, por otra parte, el tiempo de trabajo que genera confort en el trabajador demuestra promover conductas como la iniciativa y la proactividad.

En materia de alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo, los deseos de llorar y de tristeza frecuentes generan estrés al trabajador, afectación en la dinámica familiar y su consecuente pobre desarrollo del trabajo y tareas asignadas. Corresponde a la organización la atención profesional para la identificación e integración al programa de riesgo psicosocial.

En términos generales los resultados del estudio realizado denotan que en un mayor porcentaje los trabajadores de la AMI Pallium Colombia S.A.S; Puede hablar sin dificultad con sus jefes, se sienten motivados con su trabajo y rol que desempeñan en esta; sin embargo, en las exigencias psicológicas cognitivas se evidencia riesgo crítico, en cuanto un 80% de los trabajadores manifiestan alteraciones relacionadas con labilidad emocional y poco control del estrés.

Vargas, Y. & Vargas, V. (2016) Realizaron un estudio acerca de la “Percepción del riesgo psicosocial en los trabajadores del nuevo modelo de atención en la Corporación Nuestra IPS, en la ciudad de Bogotá en el año 2016”. El objetivo principal del estudio, buscaba la generación de oportunidades de mejora en materia de promoción, prevención y gestión a través de la implementación de estrategias del riesgo psicosocial en la IPS mencionada, para esto utilizaron herramientas de medición enfocadas en valorar la percepción en los trabajadores sobre los factores a los cuales se encontraban expuestos durante su jornada laboral, la cual se veía influenciada por las interpretaciones individuales de las situaciones vividas dentro de la organización , teniendo en

cuenta que esta percepción se aproxima a la propia realidad del individuo, incluyendo preferencias, personalidad y características específicas. Dentro de las conclusiones halladas gracias a este estudio, se pueden resaltar las siguientes.

Se requiere iniciar intervención relacionada con los procesos de autoevaluación de los profesionales, diseño e implementación de estrategias cognitivo conductuales que permitan eliminar o mitigar el foco de estrés existente, así mismo evitar situaciones estresantes o neutralizar las consecuencias negativas de esa experiencia, potenciar el apoyo social de los equipos de profesionales y por ultimo eliminar o modular los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo a la sintomatología para disminuir la probabilidad de padecer Enfermedades Laborales como el Síndrome de Burnout.

Aunque el patrón evaluado denominado Cansancio emocional, arrojó resultados favorables, se propone intervención temprana del mismo para afianzar en el total de la población trabajadora de la Corporación Nuestra IPS, los siguientes componentes: Adaptación a expectativas de la realidad cotidiana, equilibrio emocional (trabajo, familia, amigos, descanso), fomento en buenas relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, reconocimiento individual de fortalezas y debilidades.

Como recomendaciones generales, el estudio determinó que es importante para la gestión del riesgo psicosocial en la IPS: Realizar mejoras en las rutas de aprendizaje en pro de acciones de mejoramiento en los programas de Seguridad y Salud en el trabajo. Charlas, capacitación y orientaciones sobre manejo de estrés, resolución de conflictos, manejo de cargas, pausas activas, uso y distribución adecuadas del tiempo y las tareas, apoyo del equipo de trabajo, sentido de pertenencia por la institución, socialización anticipada (para

preparar a los profesionales sobre el manejo de los nuevos modelos eventuales de atención implementados en la Corporación Nuestra IPS).

Por otra parte, Torrado, E. & Arias, J. (2019) En su investigación titulada: Determinación del riesgo psicosocial y su afectación familiar y personal de los trabajadores de la IPS centro de formación el rencuentro de la ciudad de Cúcuta. Realizaron un diagnóstico situacional a través de perfilamiento sociodemográfico y una batería de riesgo psicosocial avalada por el ministerio del Trabajo, a través de los cuales se permitió identificar que algunos trabajadores independientemente al tiempo laborado en la IPS, sienten distintos tipos de afectaciones a nivel familiar, personal y relacionados con la sobrecarga laboral, afectando aspectos como la toma de decisiones en el entorno laboral y otras afectaciones que tienen que ver con la inhibición de sentimientos y emociones, por sentir vulnerabilidad y temor de expresarlos libremente. En su apartado de discusión el estudio arroja las siguientes conclusiones.

El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, se atribuyen a cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, o cuando la labor requiere ocultar los sentimientos, callar la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida.

También se obtuvo que el personal no ha recibido ascenso laboral, lo que les podría causar frustración y a su vez exposición a riesgo psicosocial. En validación y comparando con estudios paralelos al tema, se obtuvo un puntaje medio de riesgo psicosocial, de igual forma se evidenció que no se proporcionan capacitaciones ni ascensos, aunque a los trabajadores se les trata con respeto, esto no es suficiente ya que desean ser tenidos en cuenta por sus logros laborales.

Se obtuvo riesgo muy alto en la dimensión Retroalimentación del desempeño, lo anterior como consecuencia de una ausencia de espacios para informar a sus trabajadores

aspectos positivos y a mejorar en la realización de su trabajo, y de mecanismos que favorezcan el desarrollo personal y profesional de los trabajadores en relación con su trabajo.

Con el fin de determinar la afectación en el ámbito personal y familiar de la población trabajadora de la IPS por causa de los factores psicosociales a los que están expuestos, se evidenciaron resultados interesantes: La mayoría de los trabajadores (el 70%), expresan que sienten que su salud es igual a la del año pasado, por otro lado un 20% de la población total, refiere sentirse desanimado, ausente y algo agotado, un 30% del total considera no estar tan saludable como el año pasado, otro 10% siente que sus problemas emocionales han interferido con sus actividades familiares y sociales durante el último año, otra gran parte de la población total (60%), redujo la cantidad de tiempo que pasaba con su familia y por ultimo un 30% considera que no hizo el trabajo u otras actividades tan bien como siempre.

4.5 Factores psicosociales prioritarios de riesgo en las IPS

Los factores de riesgo psicosocial han sido definidos como “aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionados con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que se presentan con la capacidad para interferir en el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Navarra, 2005).

Según la Resolución 2646 de 2008, expedida por el Ministerio de la Protección Social de Colombia. Los factores psicosociales de riesgo comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y a las condiciones individuales o características

intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y expectativas, influyen en la salud y en el desempeño de las personas en el trabajo.

En el artículo 6 de la misma resolución, se responsabilizan a las organizaciones sobre la gestión del riesgo psicosocial, indicando que la evaluación de este comprende tanto la identificación de los factores de riesgo, así como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en la población trabajadora.

Dentro de los factores que influyen directamente en el desarrollo del riesgo psicosocial en las IPS en Colombia, y teniendo en cuenta los conocimientos científicos adquiridos gracias investigaciones recientes en el área, como la ejecutada por Rodríguez, M. (2017). Denominada Factores de riesgo psicosociales en una IPS de tercer nivel en la ciudad de Bucaramanga; Al compendio documental ofrecido por Neffa, J. (2015). En su obra titulada los Riesgos prosociales en el trabajo. Y a experiencias internacionales acumuladas por la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OIT (Organización Internacional del Trabajo). Estos factores se agrupan de manera prioritaria en función de los siguientes ejes integradores.

4.5.1 Demandas de la jornada de trabajo e influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral

Es frecuente que el personal asistencial en las IPS enfrente jornadas prolongadas de trabajo derivadas de circunstancias tales como: necesidades y demandas del mismo servicio, organización interna de los horarios, escasez de personal, etc. En otros casos se presentan jornadas extensas por causa de horas extras, dobles jornadas y poca disponibilidad en tiempos de descanso, lo cual obedece esencialmente a las necesidades de los usuarios. Un ejemplo es el caso del personal que efectúa actividades extras, cubriendo turnos de trabajo eventuales de compañeros por incapacidades o calamidades domésticas, o cuando la alta demanda de servicios por los usuarios

aumenta. En la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2013), se evidenció que el 51.60 % de quienes laboran en servicios de salud, cumplen una jornada que se extiende entre 9 y 12 horas. Adicionalmente, el 9.10 % de estos trabajadores tienen jornada rotativa día/noche.

Otra dimensión que se ve afectada desde la perspectiva de riesgo psicosocial es la influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral, dado el limitado margen para la organización de los tiempos laborales, Por una parte, dada la complejidad que implica la programación de turnos laborales, las posibilidades de cambios son muy difíciles por lo cual los trabajadores pocas veces acceden a horarios flexibles o convenientes, por otro lado la mayor parte del personal que labora en las IPS, Sobre todo con atención de urgencias o servicios 24 horas, es contratada con disponibilidad de tiempo completo, a pesar de que existen asignaciones por turnos, estos trabajadores pueden ser llamados a prestar sus servicios en cualquier momento, lo que impide la planeación o programación libre de actividades extralaborales. La II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2013), mostró que para el 44.96 % de los trabajadores del sector los horarios son fijos y con muy poca posibilidad de cambio; sólo el 23.87 % reportaron que podían decidir el momento en que tomaban vacaciones, si bien es frecuente postergarlas por necesidades del servicio.

4.5.2 Demandas emocionales

Los resultados de la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2013), señalan que sólo el 21.50 % de los trabajadores de servicios salud expresó que su trabajo le exigía esconder

sus propias emociones; sin embargo, otras herramientas de medición cualitativas como entrevistas, revisión documental y la observación, arrojaron que la exposición a demandas emocionales es aún mayor, y que está muy ligada al tipo de servicio y la zona de la ciudad o el país donde se labora. A las personas que laboran bajo estas condiciones particulares el trabajo les exige enfrentar situaciones devastadoras: Es el caso de los trabajadores en salud que laboran en zonas con presencia de pobreza extrema, que incluye la asistencia a víctimas de maltrato y violencia, enfermos en etapa terminal, personas en situación de desplazamiento forzado, entre otras. Incluso muchos de estos trabajadores, están expuestos a recibir agresiones físicas, verbales y psicológicas, a tal punto que las puertas de las salas de cirugía de urgencias de algunas clínicas y hospitales son blindadas.

4.5.3 Demandas ambientales y de esfuerzo físico

En la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2013), se evidenciaron exposiciones ocupacionales en la atención hospitalaria que implican demandas ambientales y de esfuerzo físico por posiciones que ocasionan fatiga (63.10 %) y movimientos repetitivos de miembro superior (62.75 %). Dentro del personal de salud que labora en las IPS, las condiciones de trabajo son muy variables, sin embargo para quienes realizan trabajo intramural, las principales afecciones sobre la salud ocurren debido a la permanencia durante largos periodos de tiempo en las mismas posiciones, aumentando el riesgo de tipo ergonómico, mientras que para quienes realizan trabajo extramural estas exigencias del entorno se derivan básicamente de los desplazamientos que deben efectuar diariamente por las zonas asignadas, algunas de difícil acceso y con vías en mal estado, aumentando el riesgo de accidentes o daños físicos.

4.5.4 Demandas cuantitativas y demandas de carga mental

Si bien la II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales (Ministerio del Trabajo, 2013) reporta que el 86.99 % de las personas afirmó contar con tiempo suficiente para realizar el trabajo, esta dimensión tiene unas características especiales porque el 38.15 % expresó que su trabajo le exigía trabajar muy rápidamente y el 57.27 % dijo que los plazos eran muy estrictos y cortos. En materia de tiempo para la atención de los usuarios, la mayoría de los profesionales en salud cuentan con espacios de tiempo muy limitados, teniendo en cuenta a que se debe indagar, examinar y tratar la problemática que presente el usuario, sin incluir el grado de severidad de la condición en salud, el cual exige mayores tiempos de atención. En consecuencia, se presenta apremio de tiempo durante prácticamente toda la jornada, puesto que además de atender el número específico de pacientes correspondientes a los estipulados por jornada, usualmente, se les asignan pacientes que no estaban programados, lo que ejerce mayor presión sobre la labor.

4.5.5 Exigencias de responsabilidad del cargo

La exigencia de responsabilidad ligada al desempeño del cargo es elevada, especialmente entre quienes tienen atención directa a los pacientes. La gran mayoría de profesionales que laboran dentro de las IPS en Colombia están contratados e inherentemente condicionados a prestar la mejor atención y ofrecer calidad a sus usuarios, no obstante, los tiempos de atención limitados y una gran demanda de usuarios, promueve la aparición de una alta preocupación relacionada con las eventuales implicaciones a todo nivel que una atención y praxis inadecuadas tienen sobre la vida, la integridad y la salud de los usuarios, la fatiga del personal que presta el servicio o la falta de equipos e insumos.

4.5.6 Gestión de las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

Una proporción significativa del personal de salud trabaja bajo modalidades de contratación por prestación de servicios profesionales, contratos a término fijo menores o inferiores a un año, o por periodos cortos por obra o labor contratada; En consecuencia, un elevado porcentaje de estos profesionales no adquieren derecho a vacaciones, e incluso quienes están vinculados bajo la figura de prestación de servicios se abstienen de hacer uso de una incapacidad, pues consideran que esto puede afectar sus ingresos y eventualmente obtener como respuesta por parte de las IPS la abstención de sus servicios.

Dentro de otros factores de riesgo psicosociales que inciden directamente sobre los profesionales que laboran en el área de la salud y en las IPS en Colombia, encontramos también:

5.5.7 Vulnerabilidad al estrés

Como un fenómeno que surge ante la incapacidad que tienen algunos trabajadores para adaptarse y/o resistir a los riesgos y amenazas provenientes del proceso de trabajo cuyo desequilibrio puede predisponerlos para contraer algún tipo de enfermedad, psíquica, mental o somática.

4.5.8 Características de las relaciones sociales en el trabajo

El trabajo en las IPS generalmente carece de una serie de características enfocadas en favorecer la permanencia y el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, se dice que el clima social en las IPS debe ser adecuado y estimulante para que los trabajadores se involucren. Estos necesitan un reconocimiento por parte de los demás, no ser objetos de injusticias, necesitan

insertarse como integrantes del colectivo de trabajo, comunicarse y cooperar con otros para transmitir conocimientos y seguir aprendiendo, así como recibir el apoyo social (de los compañeros) y técnico (de los jefes o la jerarquía) para hacer frente a las dificultades eventuales.

4.5.9. Los conflictos éticos y/o de valores

De acuerdo con un enfoque desde la Psicología, los conflictos éticos remiten a la desarticulación o incongruencia entre los valores individuales y los de la organización. En ciertas ocasiones los trabajadores del área la salud, sufren porque son víctimas o testigos de actos de violencia o acoso sin tener la posibilidad o el coraje de oponerse, lo cual vulnera su autoestima y les produce vergüenza de sí mismos.

4.6 Factores que promueven la aparición del riesgo psicosocial en el trabajo en las IPS

Los factores que promueven la aparición del riesgo psicosocial en el trabajo consisten por una parte en las interacciones entre el mismo, su medio ambiente, la satisfacción laboral y las condiciones de su organización, por otra parte, inciden las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo, 1986).

En este sentido los factores que promueven la aparición de riesgos psicosociales y organizacionales en el trabajo tienen mucho que ver, e incluyen las condiciones que tiene un empleado en su lugar de trabajo y dichos factores pueden tener una repercusión ya sea negativa o positiva en la salud mental y laboral de los trabajadores. Cuando los factores psicosociales de las organizaciones presentan disfuncionalidad, es decir producen conductas negativas, tensión,

respuestas psicofisiológicas pasarían a ser promotores de factores de riesgos dentro de una organización.

A continuación, se definen mediante el análisis y estudio de sus dimensiones los factores que por su ausencia de gestión organizacional promueven la aparición del riesgo psicosocial en el trabajo en las IPS en Colombia. Teniendo como referencia a Rodríguez, M. (2017). En su investigación titulada: Factores de riesgo psicosociales en una IPS de tercer nivel en la ciudad de Bucaramanga.

4.6.1 Factores intralaborales

4.6.1.1 Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Este factor tiene que ver con los atributos de la gestión de los jefes inmediatos con relación a la planificación y asignación del trabajo, consecución de resultados, resolución de conflictos, participación, motivación, apoyo, interacción y comunicación con los colaboradores en las IPS. Por otra parte, también influyen las interacciones que se establecen entre compañeros de trabajo, particularmente en lo referente a la posibilidad de establecer contacto con otros individuos en el ejercicio mismo de la actividad laboral, las características y calidad de las interacciones y el apoyo social que se recibe de compañeros y el trabajo en equipo, resultan fundamentales y determinantes.

4.6.1.2 Demandas del trabajo. Esta dimensión incluye elementos como la consistencia del rol, definida como como la compatibilidad entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad, técnica y ética, propios del servicio o producto, que tienen los trabajadores de las IPS en el desempeño de sus cargos; También se incluyen a las demandas de carga mental que se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implican las tareas

ejecutadas y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta. La carga mental está determinada por las características de la información (cantidad, complejidad y detalle) y los tiempos de que se dispone para procesarla. Por otra parte, también es importante incluir a las demandas emocionales, que se refieren a las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. La exposición a las exigencias emocionales demanda del trabajador habilidad para entender las situaciones y sentimientos de otras personas y ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Finalmente es importante destacar también a las exigencias de responsabilidad del cargo, que tienen que ver con el conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de cada cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área (sección), en la empresa o en las personas.

4.6.1.3 Control sobre el trabajo. Este factor se define como la posibilidad que el trabajo ofrece a la persona para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo. Esto se refiere al nivel de autocontrol que poseen los trabajadores en las IPS, que les brindan autonomía, autodeterminación y que influyen directamente con la autopercepción del rol que cumplen en su trabajo, más allá de ocupar un puesto.

4.6.1.4 Recompensas. Dimensión comprendida en primer lugar por las recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, este factor se caracteriza por el sentimiento de orgullo y la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Asuntos como el reconocimiento y compensación, poseen la misma importancia y no son más que el conjunto de retribuciones que la organización le otorga al trabajador en contraprestación al esfuerzo realizado en el trabajo, estas retribuciones corresponden al reconocimiento, remuneración económica, acceso a los servicios de bienestar y posibilidades de desarrollo, que ofrece y permiten las IPS para el trabajador.

4.6.1 Factores extralaborales

Los aspectos extralaborales se comprenden por los siguientes elementos:

4.6.1.1 Características de la vivienda y de su entorno. Este factor tiene que ver con las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.

4.6.1.2. Comunicación y relaciones interpersonales. Este factor incluye las cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del trabajador con sus allegados y amigos.

4.6.1.3 Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda. Este factor tiene que ver con las condiciones en que se realiza el traslado del trabajador desde su sitio de vivienda la IPS donde

trabaja y viceversa. Comprende la facilidad, la comodidad del transporte y la duración del recorrido, influyendo en gran manera el tiempo y las condiciones de este desplazamiento.

4.6.1.4. Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo. Este factor tiene que ver con las exigencias de los roles familiares y personales y como estos influyen positiva o negativamente en el bienestar general y por consiguiente en la actividad laboral del trabajador.

4.6.1.5 Relaciones familiares. Este factor es fundamental y tiene que ver con las propiedades que caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar, las dinámicas existentes, los roles ejercidos por los miembros de la familia y la importancia afectiva que tiene el trabajador para este núcleo.

4.6.1.6 Situación económica del grupo familiar. Este factor incluye la disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos, es decir que los ingresos económicos que consiguen los miembros del núcleo familiar, permiten suplir de manera equitativa las necesidades, alcanzando un equilibrio que genere bienestar y evite conflictos relacionados.

4.6.1.7 Tiempo fuera del trabajo. Este factor influye, teniendo en cuenta el tiempo que el individuo dedica a actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.

4.7 Consecuencias sobre las personas sometidas al riesgo psicosocial. (Patologías)

Los riesgos psicosociales se encuentran estrechamente relacionados con el estrés y la sobrecarga laboral que ocurre sobre algunos trabajadores, derivadas en mayor parte de deficiencias en diseño, organización y la gestión del trabajo, así como de un muy escaso contexto social en el trabajo, llegando a generar resultados nocivos a nivel psicológico, social y físicos en las personas, desencadenado consigo síndromes complejos como el estrés, el agotamiento, o la depresión a nivel mental y enfermedades gastrointestinales, dermatológicas o cardiovasculares a nivel físico. A continuación, se destacan una serie de patologías relacionadas directamente con la exposición prolongada y sostenida ante factores de riesgo psicosocial, y su deficiente gestión por parte de las organizaciones, en este caso en lo que sucede y se describe en la literatura acerca de las IPS en Colombia.

4.7.1 El estrés laboral agudo como síndrome

Para autores como Sauter y otros (Sauter, Murphy, & Hurrell, 2006). Citados por Rodríguez, M. (2017). El estrés laboral, se percibe de forma individual como una carga mental de trabajo, y que en varias ocasiones se refleja como un conjunto de síntomas físicos y psíquicos que aparecen, se exacerban o permanecen, teniendo en cuenta la carga de información que un trabajador debe manejar, percibir, procesar y posteriormente interpretar cuando se encuentra desarrollando sus actividades laborales. El estrés es, por lo tanto, las respuestas que tiene el cuerpo y la mente a las exigencias, presiones o influencias del medio laboral teniendo como consecuencia un desgaste físico y cognitivo.

Según (Rodríguez Carvajal, 2011) (como se citó en la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo) define el estrés laboral como: “Las nocivas reacciones físicas y emocionales

que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. Atendiendo al modelo de Karasek y Theorell (1990) el equilibrio existente entre el nivel de control y la acción o demanda, producirá en el trabajador un grado de estrés en cierto momento o situación. La carencia de recuperar la estabilidad tras un periodo de estrés continuo puede llevar a un empleado a presentar estrés crónico. Lazarus y Folkman (Lazarus, 1986), definieron el estrés crónico como la relación específica que se establece entre el trabajador y su entorno laboral que es evaluada por el empleado como una gran amenaza ante la cual no se puede tener control, a consecuencia de ello el sujeto presenta un alto desgaste profesional.

4.7.2 Síndrome de burnout

Una de las principales consecuencias de la exposición a los factores de riesgo psicosocial es el Burnout el cual es más frecuente en trabajadores de servicios asistenciales y sanitarios. La naturaleza de los problemas atendidos, las altas demandas de tiempo, la baja remuneración y en ocasiones la escasa posibilidad de recuperación, hacen que atender a personas con alteraciones de salud en servicios de emergencias, asistir a personas con bajos recursos económicos o en situación de vulnerabilidad a la pobreza extrema, así como con personas víctimas de violencia, sean factores que favorecen el desarrollo del síndrome (Ministerio del Trabajo, 2016).

El síndrome de Burnout es el producto del proceso de estrés crónico que experimenta un trabajador en su lugar de trabajo u organización, manifestándose en este como un estado de agotamiento emocional, y fatiga desmotivante para con sus tareas y actividades diarias. El Burnout hace una significativa diferencia con el estrés, debido a que este tiene como consecuencia la desmotivación permanente a nivel laboral en el empleado, crea en este la incapacidad emocional y mental para realizar de manera adecuada las funciones que competen a sus labores. Autores

como Buendía y Ramos (Buendía, 2011), citados por Rodríguez, M. (2017). Definen el Burnout como el proceso de adaptación negativa al estrés laboral, que tiene como característica principal la desorientación y desequilibrio en el trabajador, sentimientos de culpa, irritabilidad, desgaste, pensamientos de incapacidad para realizar actividades con éxito, distanciamiento emocional y en muchos casos aislamiento. Por otra parte, Maslach y Jackson (1982) (Maslach, 1982). Describen el Burnout como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, puesto que existe una competencia laboral que requiere de una exigencia en la producción de los mejores resultados con un mínimo en tiempo y recursos empleado. A partir de este contexto, el autor señala cuatro variables importantes para explicar el desarrollo del Burnout en los trabajadores, el primero de ellos es la alta presión por satisfacer las exigencias de las funciones, la segunda hace referencia a la intensa competitividad, la tercera tiene que ver con las recompensas económicas y la cuarta la sensación de sentirse despojado de algo que considera es merecedor.

4.7.3 Trastorno Depresivo

Según el Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral frente a la depresión, emitido por el Ministerio del Trabajo de Colombia (2015). La presencia de síntomas tales como: Poca energía, fatiga, problemas de sueño o apetito, estado de ánimo triste o ansioso en forma persistente, irritabilidad, falta de interés o de placer en actividades que solían ser interesantes o placenteras, múltiples síntomas inespecíficos sin causa física definida (por ejemplo, dolores y malestares, palpitaciones, aletargamiento) y de dificultades para llevar a cabo actividades cotidianas, indican que el trabajador puede estar experimentando un cuadro de depresión.

Respecto a la etiología de la depresión hay aproximaciones de tipo biológico, genético

psicosocial; éstas últimas son las más relacionadas con el trabajo, particularmente asociada a factores tales como:

- Pérdida o riesgo de pérdida del empleo.
- Continuo cambio de los puestos de trabajo y de las tareas.
- Constante introducción de nuevas tecnologías (que hacen que el sujeto se sienta incompetente o insuficiente).
- Permanente demanda de cualificación y aprendizaje de nuevas habilidades y competencias.
- Sentimiento de pérdida de control sobre sus actividades cotidianas y sus planes a largo plazo.

Por otra parte, el Ministerio de Salud y Protección Social - Colciencias, 2013. Aducen que la depresión es una enfermedad común entre la población laboral colombiana. Los datos de la última Encuesta Nacional de Salud Mental para la fecha, muestran que es uno de los cinco factores principales asociados a ausencias del trabajo y baja productividad; de hecho, en una muestra de 108 personas con depresión mayor y distimia (depresión crónica) de diferentes regiones del país, se encontró que el 60 % de ellas presentaron ausentismo en el último mes. Además, la depresión se presenta como un factor de riesgo para sufrir otras enfermedades o empeorar los desenlaces médicos de los individuos con comorbilidades. A menudo las personas con depresión también experimentan preocupaciones constantes que les producen ansiedad, y esta a su vez puede ocasionar síntomas físicos como dolor, palpitaciones cardiacas o molestias abdominales, entre otras.

4.7.4 Trastorno de estrés postraumático

Según el Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno frente al estrés postraumático, emitido por el Ministerio del Trabajo de Colombia (2016). Este trastorno fue descrito desde 1789 por Pinel en personas sobrevivientes de las batallas durante las contiendas de la revolución francesa y llamado después neurosis de guerra (Carvajal, 2002), aparece en 1980 por primera vez con el término con que actualmente se conoce. La aparición en la vida cotidiana de circunstancias imprevistas, que ponen en riesgo la integridad física y emocional de las personas es un evento universal. En ocasiones la severidad de los hechos, las características de la personalidad de quien los experimenta, los recursos sociales de apoyo y la naturaleza del evento, determinan la posibilidad de experimentar una situación de estrés de características severas, que puede derivar en un trastorno de estrés postraumático. La presencia de desastres naturales y emergencias relacionadas con desastres ocasionados por el hombre, representa un factor que aumenta el riesgo de experimentar situaciones traumáticas. De igual manera los diferentes tipos de violencia como entes generadores de situaciones traumáticas han ido en aumento en los últimos años, permitiendo que la posibilidad de enfrentar una situación violenta para cualquier persona sea hoy un riesgo cotidiano.

En el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo, el trastorno de estrés postraumático ha sido incluido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como una enfermedad profesional, a menudo relacionada con la presencia de factores de riesgo psicosocial tales como violencia en el lugar de trabajo y situaciones de acoso laboral, sobre todo en casos de acoso sexual. En relación con el tipo de actividad económica y el tipo de trabajo es más frecuente en los sectores de salud, educación, en las instituciones del sector de seguridad del Estado, equipos de socorro y rescate, bomberos, trabajadores del sector financiero y trabajadores afectados por accidentes de trabajo graves o con riesgo de muerte.

En este orden de ideas, el Ministerio de Trabajo, a través del protocolo diseñado, busca que las organizaciones desarrollen actividades tendientes a intervenir el estrés laboral mediante la aplicación de estrategias generales, tales como. Desarrollo de estrategias de afrontamiento, servicio de asistencia al trabajador, técnicas para la desensibilización sistemática ante situaciones de ansiedad, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, desarrollo y fortalecimiento de la resiliencia en el ambiente laboral, entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés, promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el trabajo, entre otras estrategias que resulten convenientes para la prevención y el manejo del TEP.

4.7.5 Trastorno de ansiedad generalizada

Según Bados, A. (2005) La característica principal del Trastorno de Ansiedad Generalizada (TAG) es tener una preocupación y ansiedad excesivas (expectativa aprensiva o aprensión ansiosa), persistentes (por más de la mitad de los días durante al menos 6 meses) y difíciles de controlar sobre un número de acontecimientos o actividades tales como el rendimiento laboral o escolar. Que la preocupación y ansiedad son excesivas significa que su intensidad, duración o frecuencia son desproporcionadas con relación a la probabilidad o impacto real del evento temido.

La ansiedad y las preocupaciones están asociadas con síntomas tales como inquietud o impaciencia, cansarse o fatigarse con facilidad, dificultades de concentración o quedarse en blanco, irritabilidad, tensión muscular y perturbaciones del sueño (dificultad para conciliar o mantener el sueño, o sueño insatisfactorio y no reparador). Aunque los síntomas mencionados parecen los más importantes, otros posibles síntomas físicos son temblores, sacudidas, dolores o entumecimientos

musculares, manos frías y húmedas, boca seca, sudoración, náusea o diarrea, polaquiuria, dificultad para tragar o nudo en la garganta y respuestas exageradas de sobresalto.

Las personas sometidas a largos periodos de estrés laboral o algún tipo de acoso en el trabajo, por lo general empiezan a cursar signos y síntomas asociados a este trastorno, con consecuencia a la poca o nula atención recibida en la mayoría de los casos este tipo de trastornos empiezan a adquirir mayor potencial de daño a nivel psicológico y social, agravando la situación de los trabajadores y disminuyendo sus expectativas de mejoría y adaptación a sus lugares de trabajo, Resaltando también, que el TAG debido a causas laborales, puede acarrear dentro de sus consecuencias perjuicios sobre otras esferas y entornos sociales de la persona, como en sus relaciones emocionales, familiares, y afectivas de cualquier tipo.

4.8 Cultura organizacional y la gestión del riesgo psicosocial en las IPS

Según Lozano, A. (2016). Actualmente, la Organización Mundial de la Salud, expone que las tendencias relacionadas con la promoción de la seguridad e higiene del trabajo, hoy día tienen en cuenta además de los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, también los diferentes factores psicosociales propios de la empresa, factores que posean la capacidad de influir de manera considerable en el bienestar tanto físico como mental de la población trabajadora. Por lo tanto, desde una visión organizacional y la necesidad de contar con trabajadores saludables y satisfechos, capaces de favorecer el desempeño laboral, confluyen con que la oportuna gestión de los factores psicosociales prioritarios en el trabajo, son hoy día, una estrategia inherente de optimización de las organizaciones, puesto que se analizan aspectos como: el contenido y la organización del trabajo, las prácticas de gestión, la calidad de las relaciones humanas, las características personales, entre otros factores, que intervienen directamente con la satisfacción y

el desempeño de los trabajadores (Betancur, 2012). La convergencia entre la gestión organizacional, la satisfacción y el desempeño laboral, facilitan el logro de objetivos tanto en beneficio del trabajador como en la propia organización.

En este contexto, el Ministerio de Protección Social de Colombia (2008), refirió que los factores psicosociales comprenden aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, las cuales, en una interrelación dinámica, a través de percepciones y experiencias, cuentan con la capacidad de influir en la salud holística y el desempeño de las personas. Lo que involucra una valoración, estudio e intervención del trabajador orientada hacia una visión humana integral desde las organizaciones abarcando sus tres contextos: el individual, el intralaboral y el extralaboral.

En este orden de ideas, confluyen una serie de alternativas que favorecen la gestión del riesgo psicosocial dentro de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, enmarcándose dentro de la denominación de “factores protectores”. Astudillo, Alarcón & Lema (2009). Citados por Lozano, A. (2016). Definieron este tipo de factores, como aquellas características del individuo, del ambiente laboral, o incluso, lo que se percibe acerca de ellos, que poseen la capacidad de reducir los efectos perjudiciales que los estresores pueden ocasionar sobre la salud y el bienestar. Es por ello, que, ante los desajustes sobre la salud ocasionados por el estrés, la función del protector psicosocial, es mitigar los efectos lesivos, impidiendo la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermedad; en otras palabras, se trata de todas aquellas “condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar en el trabajador”. Ministerio de Protección Social (2008).

Consecuentemente con lo anterior, Toro Londoño, Sanín y Valencia (2010), citados por Lozano, A. (2016). Explican que los factores protectores psicosociales incluyen cualquier condición psicosocial presente en el trabajo de una persona o colectividad laboral, se presenta

cuando dicha condición mitiga o elimina un riesgo y además ejerce un efecto positivo sobre la salud, el bienestar, el desempeño y también su propio desarrollo personal.

De manera complementaria, Salcedo (2011), señala que los factores protectores, son aquellos aspectos de la organización de la empresa que se encuentran en el ambiente laboral y que ayudan a propiciar el bienestar de los colaboradores, generando satisfacción personal y, por ende, aumento de la eficiencia.

Es claro, que el bienestar es uno de los principales promotores de la satisfacción laboral, y, por tanto, un precursor de la productividad y la eficiencia empresarial. En relación a lo anterior, un reciente informe, realizado por Administradora de Riesgos Laborales Sura (2008), refiere que los protectores psicosociales son generadores de condiciones positivas para el trabajador, favoreciendo el enfrentamiento ante situaciones estresantes, previniendo desequilibrios biológicos y psicosociales, lo que favorece y potencializa la salud, el desempeño y el desarrollo personal del trabajador, es decir, los factores protectores psicosociales son todas aquellas condiciones laborales que ejercen un efecto modulador y mitigador del trabajador, frente a los estresores previniendo posibles desajustes y por consiguiente, favoreciendo la salud, el bienestar y el desarrollo del trabajador.

Es por ello, que este tipo de factores ejercen una función beneficiosa o protectora sobre el estado de salud del trabajador, favoreciendo su proceso de adaptación al entorno social y físico, disminuyendo así, la probabilidad de enfermar, promoviendo la salud y el bienestar del individuo, así como el fortalecimiento de la compañía.

La intervención de los factores de riesgo psicosocial, entendida como un intento sistemático de modificar un proceso psicosocial, se inicia con acciones en la fuente y si resulta pertinente, se realizan acciones paralelas en las personas, principalmente en quienes presenten

grados elevados de estrés. La intervención en las personas debe centrarse en los casos identificados. Sin desestimar al resto de la población trabajadora.

4.8.1 Intervención En Factores De Riesgo Psicosocial En Las IPS

4.8.1.1 Refuerzo y afianzamiento de factores protectores intralaborales. El refuerzo y afianzamiento de los factores protectores evidenciados en la identificación de los factores de riesgo psicosocial es la primera línea de defensa para garantizar la disminución del estrés en el desarrollo de las labores que la empresa requiere de sus colaboradores. Se pueden EJECUTAR actividades para el fomento de la cohesión y cooperación en las relaciones intralaborales entre colaboradores y equipos de trabajo a través del Programa de Bienestar General y Motivación.

4.8.1.2 Intervención de las condiciones y agentes generadores de estrés. Incluye capacitación en temas diversos para la disminución de los niveles de estrés. Las capacitaciones deben enfocarse en brindar información y crear aprendizajes de conductas adecuadas para el mejoramiento de competencias que permitan el afrontamiento de situaciones estresantes, los temas deben establecerse según los hallazgos obtenidos en las respectivas mediciones de riesgo psicosocial y deberán programarse con el fin de prevenir condiciones que incrementen la percepción de estrés de los colaboradores.

4.8.1.3 Programas de coaching. El coaching es un método formativo en el que una persona experta (coach) ayuda y dirige al colaborador para conseguir unos objetivos propuestos,

por ejemplo, como el obtener cambios cognitivo-conductuales que le permitan afrontar las condiciones de estrés.

4.8.1.4 Outdoor training. Esta metodología permite afianzar equipos de trabajo a través de actividades lúdicas en las que los participantes adquieren conocimientos a partir de procesos de mediación establecidos por el facilitador, quien guía en el proceso de transferencia desde el ejercicio realizado hasta situaciones de la vida cotidiana en las que se pueda utilizar este aprendizaje.

4.8.1.5 Abordaje de aspectos cognitivos y emocionales individuales. A partir de la identificación de los casos de estrés Medio, Alto y Muy Alto, se remitirá a los colaboradores a su EPS para atención por Psicología, para un seguimiento clínico en el que se trabajará sobre el aspecto cognitivo y emocional del colaborador, haciendo énfasis en las percepciones que este tiene en relación con su entorno y las emociones le genera. Una labor importante del profesional es suministrar herramientas a la persona, brindándole la posibilidad de realizar una lectura positiva de su entorno y cambiar aquellas ideas distorsionadas de la realidad que pueda tener y que afecten su adaptabilidad. Así mismo se identificarán y trabajarán aquellos aspectos relacionados con la autoestima, motivación del colaborador y el mantenimiento de actitudes positivas. Resulta importante mencionar que en esta etapa no sólo se modifican aquellos aspectos internos nocivos, sino que se potencian los aspectos positivos encontrados, con el objetivo de que estos se constituyan en factores protectores.

4.8.1.6 Desarrollo de habilidades, aptitudes y destrezas. Mediante actividades de capacitación, talleres, seminarios, diplomados que se planearán conforme las necesidades detectadas, teniendo en cuenta las evaluaciones de desempeño y los estudios de riesgo psicosocial, vinculando los hallazgos y sus respectivas acciones al programa de capacitación y entrenamiento.

6. Discusión

Partiendo de los objetivos establecidos para el desarrollo de la presente monografía, la cual propuso principalmente a partir de la bibliografía existente el estudio detallado de los factores prioritarios de riesgo psicosocial en las IPS en Colombia. Se puede afirmar que los elementos recopilados en el transcurso de indagación bibliográfica, contribuyen de manera significativa a comprender la importancia de los procesos de gestión del riesgo psicosocial para las IPS en Colombia.

El desarrollo metodológico planteado, permitió ahondar en la temática haciendo un recorrido histórico desde los conceptos básicos y generalidades propias del asunto monográfico, hasta los tópicos más relevantes asociados a la de gestión del riesgo psicosocial y los factores prioritarios de riesgo en las IPS en Colombia, comprendiendo con esto los procesos jurídicos, legales y normativos que históricamente han permitido ofrecer hoy día un compendio robusto que favorece a las personas y a las organizaciones de manera integral y objetiva.

Respecto al primer objetivo específico planteado, denominado: Identificar los principales factores de riesgos psicosociales que se presentan en las IPS en Colombia. Se evidencia el reconocimiento de general de los a continuación mencionados factores principales; En primer lugar, se destaca a los asociados con las demandas propias de la jornada de trabajo y la relación íntima que tienen sobre el entorno extra laboral del trabajador; Los trabajadores pertenecientes a

las IPS en Colombia, comparten varias características en común que permiten generalizar este factor de riesgo; La disponibilidad de los trabajadores respecto a sus trabajos en las IPS, generalmente es de tiempo completo, y aunque existen horarios de trabajo definidos de manera contractual, la delgada línea que existe entre el cumplimiento legal de las obligaciones por parte del trabajador y los reglamentos éticos propios de las profesiones, obligan a las personas a cumplir con su trabajo, aun cuando legalmente no deberían (por exceder sus jornadas y horarios de trabajo), y es justo ahí, cuando el espacio de trabajo empieza a permear entornos personales de los trabajadores que podrían ser empelados para el descanso óptimo, las relaciones familiares, sociales, el ocio y la recreación. Regularmente eventualidades que conllevan a repetir este tipo de situaciones (tales como incapacidades, falta de personal o exceso de usuarios), empiezan a minar la estabilidad extra laboral del trabajador, adquiriendo forma de factor de riesgo prioritario dentro de la gestión psicosocial

Por otra parte, y relacionándose con este primer objetivo, las demandas emocionales se convierten en otro de los factores prioritarios de riesgo psicosocial para los trabajadores de las IPS en Colombia, esto teniendo en cuenta que la prestación de sus servicios conservan una relación directa con otros seres humanos, quienes debido a sus alteraciones de salud requieren la atención, surge ineludiblemente la activación de emociones de difícil procesamiento mental en los trabajadores, relacionadas con la compasión, la consideración, el dolor ajeno y entender las necesidades, carencias y limitaciones económicas, físicas y sociales de los usuarios o de sus familiares quienes comparten la angustia y los sentimientos de dolor y frustración junto con la persona enferma; En otras palabras, cuando un sujeto asiste a cualquier servicio de salud, lo hace precisamente porque su salud no es la mejor, y es entendible que junto con cual sea la alteración física que esté presente, lleva además consigo una carga emocional importante que inevitablemente

transmitirá al trabajador involucrándolo en el asunto, puesto que el trabajador en teoría es un agente existente y capacitado para contribuir al mejoramiento de su salud integral y curación de la enfermedad con todo y lo que esta incluye.

En materia psicosocial, las demandas ambientales y de esfuerzo físico existentes para los trabajadores de las IPS en Colombia, tienen mucho que ver con la aparición y mantenimiento de emociones y sentimientos de incertidumbre y ansiedad, influyendo como factores de riesgo latentes, las condiciones ambientales o espacios de trabajo carentes de recursos, los lugares de trabajo con difícil acceso o que presenten alta peligrosidad y las largas jornadas de exposición a posiciones constantes y fatigantes que conllevan a lesiones físicas por riesgo ergonómico, estos son solo algunos de los aspectos que influyen directamente en el desarrollo y mantenimiento del riesgo.

Otro de los principales factores prioritarios de riesgo psicosocial identificados, tiene que ver con las demandas cuantitativas y de carga mental. Los trabajadores de las IPS en Colombia son personas sometidas a altas cargas de trabajo, las cuales incorrectamente se han naturalizado con el tiempo debido a la alta demanda de servicios de salud por los usuarios adscritos al sistema, y a la baja cantidad y calidad de los recursos y de profesionales contratados, esto hace que la demanda de atención en salud sea permanente y abundante, y que los trabajadores tengan que redoblar esfuerzos y capacidades para atender oportunamente a los pacientes, en este orden de ideas, una gran mayoría de estos profesionales viven una dinámica de exigencia laboral máxima, que poco a poco afectan el componente mental, llegando a desarrollar trastornos asociados a la sobrecarga y al sobreesfuerzo psíquico y físico.

Los trabajadores del área de la salud, poseen intrínsecamente grandes responsabilidades éticas y normativas por tener como objetivo de trabajo a las personas, esto conlleva a establecer

como factor prioritario de riesgo a las exigencias y responsabilidades del cargo. En otras palabras, al tratarse de la vida y de la integridad del ser humano, los trabajadores de la salud adquieren una responsabilidad mayor, la cual trae consigo preocupaciones relacionadas con implicaciones legales por malas praxis, o preocupaciones éticas y morales por decidir incorrectamente o no contar con los medios o recursos adecuados y suficientes para ofrecer la mejor atención a quienes la requieran.

Los modelos contractuales legales actuales y adaptados de forma estándar por algunas IPS, mantienen un equilibrio entre lo normativamente permitido y las necesidades de trabajo de los profesionales, pero han conllevado a la generalización de contratación bajo modalidades que no otorgan como remuneración o recompensa lo suficiente, o lo que los trabajadores creen que merecen, como en el caso de los contratos por prestación de servicios profesionales (OPS) bajo los cuales el trabajador se somete a horarios y ordenes, sin recibir prestaciones sociales ni beneficios, u otras formas de contratación por horas, donde ni siquiera los ingresos periódicos son estables. Esta situación incide directamente sobre la percepción que el trabajador desarrolla hacia la organización, fortaleciéndose como factor de riesgo la deficiente gestión de las recompensas derivadas por el trabajo realizado y la consecuente carencia de sentido de pertenencia por la institución.

Las conocidas diferencias que existen naturalmente entre las personas a todo nivel, se acentúan aún más cuando se trata de cuestiones de personalidad y de percepciones individuales, es por esto que la vulnerabilidad ante el estrés se constituye como factor prioritario de riesgo psicosocial, dicho factor incluye las múltiples formas en que los trabajadores pueden asumir y enfrentar las cargas y asuntos propios de sus trabajos. Los trabajadores de las IPS en Colombia, se encuentran a diario con grandes desafíos que ponen a prueba sus habilidades personales, profesionales y sociales, es por esto que las distintas sobrecargas asociadas al trabajo, pueden

desarrollar problemas de estrés graves, que al mantenerse en el tiempo, conllevan al desarrollo de patologías físicas y psíquicas que pueden alterar notablemente las condiciones de salud de los trabajadores, y que poco a poco permean el conjunto, convirtiendo los entornos laborales en lugares hostiles y poco saludables.

Finalmente, otro aspecto muy importante destacado dentro de los factores prioritarios de riesgo psicosocial de origen intralaboral en las IPS en Colombia, es el que tiene que ver con las relaciones sociales e interpersonales dentro de las mismas, aspectos como el buen trato, comportamientos asertivos y convenientes entre superiores y subalternos, la comunicación cordial, el compañerismo y el trabajo en equipo, son fundamentales a la hora de generar buen clima organizacional dentro de las IPS, contrariamente la ausencia o las dificultades en estos aspectos, inciden de forma drástica y negativa en la calidad y sincronía que debe existir entre los miembros del sistema organizacional. Es realmente importante que las IPS más allá de existir como centros de trabajo, tomen forma de centros de experiencias positivas para sus colaboradores, garantizando con esto la armonía, el correcto trabajo en equipo, y el buen clima organizacional que conlleven al éxito empresarial, directamente relacionado con la alta calidad de los servicios prestados.

Con relación al segundo objetivo específico planteado, denominado Analizar los factores de riesgo psicosociales que se presentan en las IPS en Colombia, su sentido y su relación con el contexto y características laborales propias del sector. Se puede plantear la información recopilada de la siguiente manera.

El sentido, las relaciones y la contextualización de los principales factores de riesgo psicosocial hallados en las IPS en Colombia, necesariamente se deben comprender desde dos vertientes discretamente relacionadas; Se ha sostenido a lo largo de la argumentación monográfica, que el trabajador debe percibirse como un ser humano holístico e integral, en este

orden de ideas, los aspectos intralaborales, tienen que asociarse con los extralaborales, los cuales generan una dinámica permanente de confluencia y sincronía, en donde de acuerdo a las características particulares del individuo, un componente influye sobre el otro y viceversa, por lo tanto es necesario abordar el análisis de los factores de riesgo psicosocial en las IPS , considerando por una parte a los factores de riesgo intralaborales y por la otra a los externos al entorno laboral.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial intralaborales hallados de forma general en las IPS en Colombia, hay que destacar en primer lugar al que tiene que ver con el liderazgo y las relaciones sociales en el trabajo. Las estructuras jerárquicas a nivel organizacional, deben garantizar el desarrollo personal de los trabajadores y aspectos relevantes como el trabajo en equipo y el apoyo mutuo; Las políticas empresariales, deben incluir dentro de sus principios fundamentales la empatía y la tolerancia entre los miembros del equipo, fortalecer este tipo de principios fundamentales garantiza con el tiempo un espíritu organizacional colaborativo y de soporte recíproco constante.

Otro de los factores identificados y que requiere de importante análisis, es el relacionado con las demandas en el trabajo de acuerdo a las funciones propias de cada perfil , donde se incluyen aspectos tan importantes como la ejecución del trabajo de acuerdo a las características del rol para el cual el colaborador fue contratado, también es importante relacionar las demandas de tipo cognitivo, las cuales tienen mucho que ver con el personal que labora en las IPS, dado el alto grado de atención que requieren los procesos ejecutados, al estar directamente relacionados con la salud y la integridad del ser humano, también es necesario incluir las enormes demandas emocionales que generan los procesos de atención en salud, y aunque eventualmente se produce una especie de tolerancia o adaptación emocional ante el sufrimiento o las dificultades de los otros, de repente pueden surgir situaciones que alteren o incidan sobre el estado emocional del colaborador,

generando vulnerabilidad y angustia, las cuales deben ser atendidas y gestionadas oportunamente por parte de la organización.

Por otra parte un factor muy importante es el relacionado con el control sobre el trabajo, este tiene que ver con las posibilidades que ofrece el entorno de trabajo al colaborador que conlleven a su desarrollo personal y profesional adecuada, así como a su interacción sana y constante con el medio; Los trabajadores de las IPS en Colombia, en muchas ocasiones se encuentran coaccionados por superiores o directivos quienes con el objetivo de minimizar costos y gastos en la atención, limitan los recursos y obligan a los trabajadores a dar y utilizar lo mínimo posible, aun cuando los usuarios requieren más y mejor, este tipo de conductas organizacionales restringen al máximo las capacidades de los trabajadores, limitando sus actuaciones y afectando su autopercepción con relación al trabajo y al papel que desempeñan en la organización y para la comunidad, convirtiéndose a largo plazo en un asunto preocupante y peligroso.

Finalmente y en materia de los factores de riesgo psicosocial identificados según la vertiente intralaboral, hay que destacar el tema de las recompensas, esto tiene que ver con los estímulos que las IPS ofrecen a sus trabajadores, no tratándose meramente de un asunto económico, sino de aquello que produce en las personas bienestar y sentido de pertenencia, en muchos casos los trabajadores de las IPS se perciben más como objetos que desempeñan funciones dentro de una organización, que como sujetos capaces de proponer, innovar y contribuir al crecimiento de la misma, valores organizacionales como la empatía, el trabajo en equipo, principios como la equidad, la igualdad y el respeto, generan sentimientos de pertenencia, los cuales resultan vitales para el desarrollo humano y profesional de los trabajadores.

El entorno externo al laboral, también incide significativamente sobre la aparición, desarrollo y mantenimiento de los distintos tipos de factores de riesgos psicosociales en los

trabajadores de las IPS en Colombia, tratándose de aspectos íntimamente relacionados al ser, de importante atención, comprensión y gestión oportuna por parte de las organizaciones, poseyendo el mismo grado de estimación que los factores de tipo intralaborales.

De acuerdo con lo anterior es importante destacar luego del proceso de indagación, e incluir dentro del apartado a discutir, los aspectos relacionados con las características del entorno y la vivienda del trabajador, este tópico tiene que ver con los espacios sociales, familiares e individuales, donde el trabajador desarrolla su vida personal; El entorno vital es fundamental, puesto que de acuerdo con las características de comodidad y bienestar con que cuente el trabajador, este adquirirá diferentes formas de motivación, que inevitablemente proyectará en sus espacios laborales, es decir, si un trabajador tiene múltiples dificultades a nivel de sus entornos físico y emocional, y no cuenta con las suficientes herramientas cognitivas y psicológicas para percibir su situación como una necesidad de mejoría o identificar oportunidades de cambio, es posible que esta persona trabaje desmotivada, agobiada y estresada, es ahí, donde la organización debe intervenir a través de su sistema de gestión y aportar en la medida de sus posibilidades de manera positiva al mejoramiento de las condiciones de vida el colaborador.

Otro factor de origen extralaboral muy importante, es el que tiene que ver con la comunicación y las relaciones interpersonales, los entornos externos al trabajo normalmente constituyen una oportunidad para expresar emociones, sentimientos o vivenciar experiencias positivas y negativas, los trabajadores de las IPS que no cuentan con estas posibilidades, normalmente asisten a sus lugares de trabajo cargados, estresados y abatidos, además, si su entorno laboral posee características hostiles, las sobrecargas emocionales terminan minando la psique de la persona y con el tiempo pueden conllevar al desarrollo de trastornos patológicos que afecten su desempeño y su estabilidad mental. Es por esto que las IPS deben contar dentro de sus planes de

gestión del riesgo psicosocial, con estrategias de apoyo psicológico que identifiquen y atiendan oportunamente las necesidades de comunicación e intercambio emocional en sus trabajadores.

Un factor bastante importante de origen extralaboral, pero con incidencia directa sobre la organización, es el que tiene que ver con las formas de desplazamiento del trabajador de su vivienda a su lugar de trabajo y viceversa. Muchas IPS, especialmente las que brindan servicios de atención domiciliaria procurar sectorizar a sus trabajadores de acuerdo a las zonas donde residen, sin embargo y según lo detallado en el proceso indagatorio monográfico, existen muchos trabajadores del sector de las IPS en Colombia que tienen enormes dificultades para el desplazamiento a sus lugares de trabajo, ya sea por distancia, inexistencia de transporte público o amenazas latentes por ser agredidos o víctimas de robos y atracos, de acuerdo con esto, estos trabajadores permanecen sometidos a la angustia constante de no cumplir a tiempo con sus labores o en el peor de los casos no asistir a sus jornadas programadas, generándose una presión psicológica superior, al ser conscientes que la vida y la integridad de otras personas depende en gran medida de su atención oportuna.

Finalmente otro factor de origen extralaboral de gran importancia es el relacionado con la ocupación del tiempo fuera del entorno laboral, a pesar de que la gran mayoría de trabajadores de las IPS en Colombia manifiestan emplear el tiempo libre descansando, aspectos como incentivar el ocio, la diversión, el entretenimiento y las relaciones sociales son vitales dentro de los procesos de gestión del riesgo psicosocial por parte de las organizaciones, este tipo de actividades contribuyen a activar en las personas distractores cognitivos que recargan energías, permitiendo retomar las labores asistenciales con menos tensiones y estrés; De acuerdo a lo indagado, actividades como el ejercicio físico, viajar o pasear, reencontrarse con amigos o familiares, inciden

positivamente sobre el campo psicológico del trabajador generando mejores perspectivas de sus profesiones y mayor bienestar general.

7. Conclusiones y recomendaciones

En primer lugar, se puede concluir que el trabajo en las IPS incluye a personas de distintos orígenes, y diferentes características etarias, sociales y culturales, que dedican su tiempo vital y de acuerdo con la formación académica o profesional, al cuidado y la atención en salud de otras personas. Si bien laborar en el sector salud, es una de las actividades más loables y socialmente mejor vistas, este tipo de trabajadores se encuentran sometidos a un sinnúmero de factores de riesgo a nivel psicosocial en sus trabajos, que podrían o indican de forma negativa en su salud física y mental. Incluyendo aspectos tan importantes como la precariedad salarial, que se contraponen al sentido y significado del trabajo, que en esencia se trata de recibir una compensación económica por las labores realizadas, y que a su vez está permitiendo suplir y satisfacer necesidades elementales.

Se puede concluir también que las IPS como empresas de salud, constituyen un amplio segmento económico en Colombia; Sin embargo las condiciones de trabajo de las personas que laboran en ellas son generalmente paupérrimas, teniendo en cuenta que el segmento social y laboral dedicado al cuidado de la salud es probablemente el más importante dentro de cualquier sociedad contemporánea, en el caso de Colombia se trata de un sector bastante marginado y en el que a pesar de contar con regulación legal y normativa suficiente, aun se vulneran muchos derechos, desestimando el significado real de una persona que trabaja en pro de la salud y el bienestar de los demás. Es por esto que se requiere de una injerencia constante y rigurosa por parte de los distintos entes de control del estado colombiano, a fin de regularizar las condiciones laborales de las

personas que laboran en las IPS, como también promover la garantía de sistemas de gestión integradores que incluyan de forma especial al riesgo psicosocial dentro de sus prioridades de intervención.

Con relación al riesgo psicosocial propiamente dicho, y de acuerdo con los estudios previos recopilados y analizados, se puede concluir que los niveles de exposición a riesgos psicosociales por parte de los trabajadores de las IPS en Colombia, son altos y preocupantes, se hallaron de manera general en dichos estudios, factores frecuentes y permanentes que inciden de forma negativa en el desarrollo y mantenimiento de trastornos físicos y psíquicos en los trabajadores, notándose además que la ausencia o precariedades en los sistemas de gestión del riesgo, aumentan significativamente las posibilidades de afectación y disminuyen la capacidad de los trabajadores de reaccionar, comprender, adaptarse y adherirse adecuadamente a sus lugares de trabajo.

Dentro de los factores de riesgo psicosocial identificados de manera general en los estudios recopilados, los asociados a las demandas de trabajo y de la influencia de las características del mismo sobre la persona, las demandas de tipo emocional, de sobrecarga física y psíquica, la influencia del ambiente y de las condiciones estructurales de los lugares de trabajo, la exigencia inherente y la responsabilidad propia debido a la atención de personas vs las recompensas obtenidas por desempeñar las labores tanto económicas como de reconocimiento, la vulnerabilidad ante el estrés, y las características de las relaciones interpersonales dentro de los entornos de trabajo, Constituyen los factores prioritarios de características psicosociales que requieren de atención y gestión, oportuna, conveniente, dinámica y sistemática por parte de las IPS como contratistas, a fin de reducir las probabilidades de afectación sobre los colaboradores y por consiguiente una afectación a las instituciones percibidas como sistemas integrados y participativos.

En materia de factores de riesgo psicosocial a nivel laboral, los trabajadores como principales sujetos de intervención requieren percibirse y estudiarse como un todo; Si bien, los aspectos fundamentales dentro del marco de los factores prioritarios de riesgo psicosocial identificados en trabajo en las IPS en Colombia, se fundamentan dentro del entorno laboral, cuando estudian los aspectos psicosociales obligatoria y necesariamente hay que incluir a los demás componentes que conforman el ser del trabajador (social, cultural, familiar, educativo, etc.), es por esto que incluir las características, condiciones, oportunidades y situaciones del colaborador fuera del entorno laboral estrictamente dicho, permiten análisis e interpretaciones óptimas, puesto que estos componentes sociales mencionados, aportan al mantenimiento del riesgo o por el contrario disminuyen la incidencia y la posibilidad de su desarrollo y sus eventuales daños.

Las consecuencias en materia de salud sobre los trabajadores expuestos a factores de riesgo psicosocial en las IPS en Colombia, incluyen desde afectaciones leves y temporales, hasta patologías graves y crónicas; La exposición a estrés constante conlleva con el tiempo al desarrollo de enfermedades a nivel mental, como algunos tipos de ansiedad y depresión, por su parte una exposición prolongada ante estímulos aversivos dentro de un mal clima laboral, puede desencadenar en los trabajadores distintos tipos de fobias o trastornos del sueño como el insomnio o alimenticios como anorexia y bulimia. Las IPS como organizaciones prestadoras de servicios de salud, paradójicamente a su rol y función social, y según lo demostrado en la información recopilada, regularmente se convierten en lugares insanos y hostiles, partiendo de las condiciones de salud a nivel psicosocial que experimentan sus colaboradores, por esto se hace necesario que estas instituciones incluyan dentro de sus Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, mecanismos efectivos, que identifiquen, reduzcan o eliminen los factores tipo psicosocial que ponen en riesgo a sus colaboradores.

Las características particulares relacionadas con la cultura y el clima organizacional en las IPS en Colombia, juegan un papel fundamental a la hora de desarrollar y mantener o por el contrario disminuir o eliminar los factores de riesgo dentro de la organización. De acuerdo con la información recopilada, las IPS que generan espacios o condiciones que involucran a sus trabajadores, tienen menores posibilidades de influir negativamente en la aparición o desarrollo de factores de riesgo psicosocial, sobre aquellas que no incluyen a sus trabajadores de ninguna forma. Este tipo de conductas organizacionales, incrementan aspectos vitales dentro del componente emocional del trabajador, como el sentido de pertenencia, la tolerancia, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo. Generar este tipo de sentimientos permite a la organización identificar y gestionar problemas de forma oportuna. Es por esto que se recomienda a las IPS, producir espacios participativos e incluyentes, donde se permitan conocer los diferentes puntos de vista, opiniones, sugerencias y recomendaciones, que tengan que ver de cualquier forma con la organización, su estructura y el sistema que la compone.

Es también importante resaltar, el rol fundamental que ejecutan las IPS a la hora de identificar y gestionar adecuadamente los factores de riesgo psicosocial que involucran a sus trabajadores, desarrollar estrategias adecuadas, así como asumir la responsabilidad que tienen hacia sus trabajadores de prevenir, identificar, gestionar los riesgos y evaluar la efectividad de sus procesos de gestión; Para ello cuentan con un sin número de alternativas, entre las que se destacan el refuerzo y afianzamiento de los factores protectores, fortaleciendo aspectos como el trabajo en equipo y el diseño y creación de programas de bienestar, la intervención de las condiciones y agentes generadores de estrés, la cual incluye técnicas de afrontamiento colectivo y métodos de distracción cognitiva, tales como pausas activas mentales y físicas. Otro método efectivo es incluir a un profesional en el área de gestión humana, con conocimientos en psicología, que pueda abordar

profesionalmente de manera grupal o individual los factores que inciden como riesgos psicosociales. Además, la identificación y desarrollo de habilidades, actitudes y destrezas, son bastante útiles, porque proporcionan en los trabajadores sentimientos de utilidad, proactividad y servicio.

Finalmente es necesario destacar algunos de los beneficios que obtienen las organizaciones que gestionan adecuadamente los riesgos psicosociales dentro de sus entornos y que ofrecen ambientes de trabajo saludables para sus colaboradores, entre otros; La mejora en la salud y la seguridad previniendo riesgos físicos y psicosociales fomentando estilos de vida saludables en medio de ambientes laborales óptimos; Mejora de la implicación de los trabajadores con la organización y la motivación al momento de sentirse reconocidos y cuidados, incrementado la participación activa en los procesos y resultados, así como el orgullo y el sentido de pertenencia por la empresa; Reducción de la siniestralidad, cuando existen entornos laborales sanos y seguros, se reducen los accidentes y las enfermedades laborales, también se disminuyen los conflictos entre compañeros o con los usuarios; Mejora de la productividad, cuando existe una mayor implicación y motivación de los trabajadores hacia la organización, existe un mejor aprovechamiento y optimización de los recursos, en el caso de las IPS, mejora la calidad y la calidez de atención y de servicios prestados; Y también se produce una mejoría sobre la imagen institucional, en el momento en que existe una mejor percepción de la organización hacia lo saludable, se genera una mayor proyección por parte de los colaboradores, usuarios y proveedores, convirtiéndose en una organización referente socialmente y que genera atracción para las personas y los profesionales.

Referencias

- Cámara Sectorial De Salud ANDI, (2014). *Informe de sostenibilidad 2013-2014. Las IPS y la prestación de servicios de salud en Colombia*. <https://encolombia.com/economia/economiacolombiana/sector-salud/informe-sostenibilidad-andi/ips-prestacion-servicios-salud/>
- Carvajal Paz, M., & Ramírez Botero, V. A. (2011). *Análisis del riesgo psicosocial en los trabajadores de la corporación sirviendo con amor en la ciudad de Pereira bajo el enfoque de gestión de riesgo ocupacional*. [Trabajo de grado, Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional]. Universidad Tecnológica de Pereira. Repositorio Red de Repositorios Latinoamericanos. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=gestion+del+riesgo+psicosocial+en+colombia&btnG=
- Charria, V. H., Sarsosa, K. V., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391. <https://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (1993). *Ley Número 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
- Cortés García, S. M., Sierra Saray, B. I., & Sosa Marentes, R. A. (2016). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial para los colaboradores internos de la IPS AMI Pallium Colombia SAS*. [Trabajo de grado, Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Universidad ECCI. Repositorio Institucional Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/198/PROYECTO.pdf?sequence=2>
- Corzo Castellanos, A.C., Rueda Velasco, M.A., Renoga Gómez, L.M. (2017). *Analizar las causas del estrés laboral en los empleados de la oficina de EMDISALUD EPS-S Floridablanca en el año 2017*. Propia fuente.
- Correa, Z. C., & Pino, E. A. (2013, 2-4 de octubre). *Factores de Riesgo Psicosocial en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS Privadas de la Ciudad de Popayán Colombia*. XVIII Congreso de Contaduría, Administración e Informática. Asociación Nacional de Facultades de Contaduría y Administración. México D.F. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.16.pdf>
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D. y Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175-188. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=6471928401>

- Domínguez Ramírez, M., López Sierra, M., & Enciso Saldarriaga, A. (2015). *Cronología de la normatividad de los factores de riesgo psicosocial laboral en Colombia*. [Trabajo de grado, Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Universidad CES. Repositorio Institucional Universidad CES. <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/1826>
- Dotti Juri, E. (2016). *Violencia Psicológica: un abordaje organizacional*. [Trabajo de grado, Pregrado en Psicología]. Universidad de la República Uruguay. Repositorio Institucional de la Universidad de la República. https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_estefani_dotti_1.pdf
- Gómez Rojas, Paola, Hernández Guerrero, Julia, & Méndez Campos, María Doris. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Revista Ciencia & trabajo*, 16(49), 9-16. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>
- López, A. B. (28 de noviembre de 2005). *Trastorno de ansiedad generalizada*. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/357/1/116.pdf>.
- Lozano Prada, A. D. P. (2016). *Diagnóstico de riesgo psicosocial y diseño de un programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de riesgo psicosocial, para los trabajadores del centro médico bioanálisis IPS*. [Trabajo de grado, Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo]. Fundación Universitaria del Área Andina. Repositorio Institucional AREANDINA. <https://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/662>
- Ministerio de la Protección Social, Colombia. (2008, julio 17). *Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por estrés laboral*. Ministerio de la Protección Social. <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>
- Ministerio del Trabajo de Colombia – Pontificia Universidad Javeriana. (2015, diciembre). *Depresión, protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral*. Ministerio del Trabajo de Colombia – Pontificia Universidad Javeriana. <https://sftp.laequidadseguros.coop/2020/arl-noviembre/11.%20PR%20depresi%C3%B3n.pdf>
- Ministerio del Trabajo de Colombia – Pontificia Universidad Javeriana. (2016, diciembre). *Trastorno de estrés postraumático, Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno*. Ministerio del Trabajo de Colombia – Pontificia Universidad Javeriana. <https://sftp.laequidadseguros.coop/2020/arl-noviembre/12.%20PR%20%20estr%C3%A9s%20postraum%C3%A1tico.pdf>

- Montagut, E & Sánchez, J. (2020). Determinación del riesgo psicosocial y su afectación familiar y personal de los trabajadores de la IPS centro de formación el rencuentro de la ciudad de Cúcuta. *Revista de Ingenierías Universidad Libre, Cúcuta. Interfaces*, 3(1). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/483>
- Neffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. (1ª. ed.). CONICET. <https://core.ac.uk/reader/35154340>
- Ochoa, S., Ramírez, J., García, J. (2011). Dominación y violencia laboral: Un enfoque crítico del proceso de trabajo. *Revista Ciencia y sociedad*. 36 (3), 423-440. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022526002>
- Ortiz, F. A., & Jaramillo, V. A. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Revista Pensamiento psicológico*, 11(1), 99-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4391181>
- Palomo-Vélez, G., Carrasco, J., Bastías, Á., Méndez, M. D., & Jiménez, A. (2015). Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. *Revista Panam Salud Publica; 37(4/5), abr.-mai. 2015.* <https://www.scielo.org/pdf/rpsp/2015.v37n4-5/301-307>
- Parra Alvarado, Y. M., & Vargas Quintero, V. M. (2016). *Percepción de riesgo psicosocial en los trabajadores del nuevo modelo de atención de la corporación nuestra IPS en la ciudad de Bogotá, año 2016*. [Trabajo de grado, Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo]. Fundación Universitaria del Área Andina. Repositorio Institucional AREANDINA. <https://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/687>
- Peiró, J.M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Revista Univ. Psychol.* 3(2), 179-186. https://www.researchgate.net/publication/228589038_El_sistema_de_trabajo_y_sus_implicaciones_para_la_prevencion_de_riesgos_psicosociales_en_el_trabajo
- Rivera Porras, D. A., Carrillo Sierra, S. M., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., Hernández Peña, Y., & Silva Monsalve, G. I. (2018). Fortalecimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en el ámbito psicosocial desde la perspectiva del marco lógico. *Revista Espacios Vol. 39 (N.º 28) Año 2018, Pág. 31.* <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2307/Fortalecimiento%20del%20Sistema%20de%20Gesti%c3%b3n%20de%20Seguridad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez Gutiérrez, M. I. (2017). *Factores de riesgo psicosociales en una IPS de tercer nivel en la ciudad de Bucaramanga*. [Trabajo de grado, Pregrado en Psicología]. Universidad Autónoma de Bucaramanga. Repositorio Institucional UNAB.

https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/370/2017_Tesis_Maria_Isabel_Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sáenz Yáñez, M. & Ugalde Vicuña, José. (2019). Riesgo psicosocial en los operadores en un Call Center. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 193-199. Epub 02 de septiembre de 2019. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400193&lng=es&tlng=es.