



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD

GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE GRADO

RUTA DE ATENCIÓN AL BIENESTAR DE LA SALUD EMOCIONAL COMO
ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN EN LA AFECTACIÓN DEL COLABORADOR QUE
ATIENDE POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO

PRESENTA:

JESSICA PAOLA HERNANDEZ SERRANO - CÓDIGO: 100087228

TUTOR: PAOLA MARROQUIN CIENDUA

BOGOTÁ, MARZO – JULIO DE 2023

Índice de contenido

Capítulo I. Introducción	7
Descripción del contexto general del tema	7
Planteamiento del problema	7
Pregunta de investigación.....	7
Objetivo general	8
Objetivos específicos.....	8
Justificación.....	8
Capítulo II. Marco de referencia	9
Emoción y bienestar	13
Categorías de salud emocional	16
<i>Síntomas físicos</i>	16
<i>Síntomas mentales</i>	17
<i>Síntomas emocionales</i>	18
Marco legal.....	19
Capítulo III. Metodología	20
Tipo y diseño de investigación.....	20
Participantes	21
<i>Alcance de la población</i>	21
Instrumentos de recolección de datos.....	21

Estrategia de análisis de datos	21
Consideraciones éticas	22
Capítulo IV. Resultados.....	23
Presentación de resultados	23
<i>Resultados de encuesta aplicada a colaboradores.....</i>	<i>23</i>
<i>Resultados de entrevista realizada a expertos</i>	<i>28</i>
Análisis de resultados.....	32
<i>Sintomatología asociada:</i>	<i>32</i>
<i>Signos de alerta:</i>	<i>32</i>
<i>Riesgos asociados:</i>	<i>32</i>
<i>Riesgos asociados población vulnerable:</i>	<i>33</i>
<i>Estrategias de prevención:</i>	<i>33</i>
<i>Contexto y afectaciones:</i>	<i>33</i>
<i>Importancia del bienestar emocional:.....</i>	<i>34</i>
<i>Temas de interés en promoción y prevención:</i>	<i>34</i>
<i>Acciones estratégicas:</i>	<i>34</i>
<i>Ruta de atención:.....</i>	<i>34</i>
Discusión.....	35
Limitaciones	37
Recomendaciones.....	38

Conclusiones	39
Referencias bibliográficas.....	41
Anexos	43
Ruta de atención e intervención	¡Error! Marcador no definido.

Índice de gráficos

Grafico 1. Considera importante el acceso a una ruta de atención del bienestar en el ejercicio de su labor?.....	23
Grafico 2. Cuál cree usted que debe ser el principal canal de atención de esa ruta de atención del bienestar emocional?	23
Grafico 3. Quienes deberían poder activar la ruta de atención del bienestar emocional?	24
Grafico 4. Que puede ser una alerta para activar la ruta de atención del bienestar emocional?	24
Grafico 5. Que herramientas piensa usted debe brindar una ruta de atención del bienestar emocional, que sean útiles en su labor?	25
Grafico 6. Al escuchar las vivencias de las víctimas que atiende, usted cómo se siente?	

Fuente:

Grafico 7. Que ámbito de su vida considera se puede ver más afectado a causa de la carga emocional de su labor?.....	26
---	----

Índice de tablas

Tabla 1. Qué sintomatología se asocia a afectaciones en la salud emocional?	28
Tabla 2. Cuáles podrían ser las alertas en problemas de salud emocional?	28

Tabla 3. Qué acción integraría como parte de una estrategia de prevención? 29

Tabla 4. Desde el entorno laboral y/o personal como se puede mitigar afectaciones en la salud emocional?..... 29

Tabla 5. Qué riesgos pueden asociarse a una mala salud emocional?..... 30

Tabla 6. Qué opinión tiene acerca de la importancia del bienestar emocional en una organización? 30

Tabla 7.Cuál cree que puede ser la actividad que más pone en riesgo la salud emocional de un colaborador en una organización que atiende población vulnerable?..... 31

Tabla 8. Desde una ruta de atención en bienestar emocional, que temas cree sería indispensable abordar? 31

Tabla 9. Para usted cual la sería una favorable ruta en la atención integral de la salud emocional, en las etapas de acceso, registro, cobertura, intervención, seguimiento, resolución y medición? 31

Resumen

Sabemos que Colombia ha sido golpeado fuertemente por el conflicto armado interno y ha dejado muchas víctimas, que desde la actual ley 1448 de 2011 conocida como la ley de víctimas son atendidas brindando atención, asistencia y reparación; partiendo de esto, este proyecto tiene como objetivo proponer una ruta de atención al bienestar emocional teniendo en cuenta las afectaciones a las que se ven expuestos los colaboradores que trabajan con esta población víctima del conflicto armado, y a causa de su labor constantemente sufren una carga emocional al escuchar vivencias y experiencias que han pasado estas personas y sus familias, identificando las alteraciones que llegan a experimentar los colaboradores en la parte comportamental y conductual. Este estudio es de carácter explicativo, con investigación de fase cualitativa, donde participaron veinte (20) profesionales, de nivel técnico en diferentes profesiones, quienes tienen contacto directo o indirecto diariamente con personas víctimas del conflicto armado y cuatro (4) profesionales expertos que desde su experticia y conocimiento nos exponen sintomatología asociada, indicadores de alerta, riesgos asociados, estrategias de prevención, importancia del bienestar emocional, categorías que se llegan a ver afectadas frecuentemente dentro de este fenómeno de estudio.

Para este proyecto luego de conocer las necesidades de los colaboradores frente a una ruta de atención e identificar posibles afectaciones expuestas por profesionales expertos se propondrá una ruta de atención al bienestar emocional que ofrezca estrategias de prevención.

Palabras clave: Ruta de atención, emoción, bienestar, bienestar emocional, población víctima del conflicto armado.

Capítulo I. Introducción

Descripción del contexto general del tema

El bienestar emocional hoy en día representa una parte importante dentro del bienestar laboral que puede llegar a brindar la organización, desde la ley 100 de 1993 se establece que se deben implementar programas que beneficien a los empleados, y más allá de brindar espacios de integración y/o esparcimiento está el velar por un buen clima laboral dentro de la organización cuidando de su recurso humano, es por ello que una ruta de atención que pueda prevenir las posibles afectaciones comportamentales y conductuales del colaborador en su labor donde se ve comprometido su bienestar emocional, no se puede desligar de la efectividad de la psicología organizacional, como fuente de calidad de vida laboral que impacta indiscutiblemente en la vida personal; el ser humano teje y construye su realidad desde los roles que allí asume y construye. (Babativa. D 2017).

Planteamiento del problema

La salud emocional se puede ver afectada por múltiples factores a los que estamos expuestos día a día, en este proyecto se busca confrontar las posibles afectaciones que pueden llegar a sufrir quienes en su ámbito laboral deben prestar un servicio a población que ha sido víctima del conflicto armado, llevando como sobrecarga laboral la carga emocional a la que están expuestos en cada caso que se atiende; desde este estudio se propondrá una ruta de atención e intervención en el cuidado al cuidador como estrategia para prevenir las afectaciones.

Pregunta de investigación

¿De qué manera la ruta de atención al bienestar emocional previene las afectaciones de conducta en el colaborador en la labor con la población víctima del conflicto armado?

Objetivo general

Proponer una ruta de atención al Bienestar Emocional como estrategia de prevención a las afectaciones de conducta en el colaborador en su labor con la población víctima del conflicto armado.

Objetivos específicos

1. Identificar las afectaciones conductuales más recurrentes de los colaboradores en su labor con población víctima del conflicto armado
2. Describir las categorías de conducta más frecuentes en los colaboradores
3. Clasificar la ruta de atención como estrategia de prevención
4. Apropiar la ruta de atención para la implementación de la misma

Justificación

Es de suma importancia informar acerca de las consecuencias que trae consigo las afectaciones a la salud emocional en los colaboradores; teniendo en cuenta, que los problemas de salud mental han ido aumentando en Colombia con el paso de los años, a tal nivel de involucrarse en la vida cotidiana de las personas; muchos de estos empleados no solo han desmejorado a nivel laboral, sino que además a nivel personal y familiar, generando traumas colectivos, estrés constante, problemas en las relaciones interpersonales, descontento e incluso depresión. Esto se puede ver reflejado en los testimonios de varios trabajadores donde señalan el poco apoyo psicológico que brindan las organizaciones llegando a generar conductas en ellos de alto riesgo tal como lo es la automedicación (Minsalud, 2019).

De este modo, es deber de las empresas no solo cuidar sus rendimientos financieros, sino, lo más importante su recurso humano, fomentando estrategias prácticas para la prevención y mejora de la atención de dichas afectaciones en Colombia, considerando, tal como dice Ramos

Montes (2018) todos los seres humanos “tanto que igualados por nuestra vulnerabilidad como especie, estamos llamados a cuidarnos, a la solidaridad y a la justicia” (Ramos M, 2018).

De acuerdo a esto, el objeto de este proyecto es proponer una ruta de atención secuencial y personal que pueda abarcar los factores más relevantes de un individuo como lo son familiares, personales y vida saludable, y de esta manera pueda contribuir a un ámbito que ha tomado gran importancia como lo es el bienestar integral de la salud emocional, empezando por reconocer señales de alerta y síntomas que muestran que existe una afectación al bienestar emocional, así como los riesgos asociados a una mala salud emocional, el incentivar a los colaboradores a cuidarse entre sí tejiendo redes humanas, presentando una ruta de atención, vivencial, practica y con un seguimiento a corto, mediano y largo plazo.

Capitulo II. Marco de referencia

Desde la psicología conductista se busca explicar la conducta que adopta un individuo en relación a eventos ambientales a los que se ve expuesto, negando cualquier influencia de factores previos sobre esta conducta, refleja la necesidad de estudiar el comportamiento de un sujeto a partir de estímulos que se encuentran en su entorno.

Es importante tener presente lo planteado por Arredondo & otros (2019) ya que mencionan que los profesionales que laboran con temas tan sensibles como son aquellos donde los afectados son niños o niñas en condición de discapacidad, presuntas vulneraciones de sus derechos o fallecidos ya sea por accidente, negligencia u omisión, pueden padecer de riesgos tanto emocionales como físicos. Estos primeros riesgos que se relacionan, son debido a lo complejo de los temas tratados en el día a día, a la cantidad de casos que llegan, ocasionando un

desgaste laboral sumado a los detalles de cada historia, a la empatía cuando se asocia a la vida propia y el sumo cuidado que hay que tener por la confidencialidad.

Entendiendo que la carga emocional, supone un riesgo para la salud física y mental; en este sentido se ha propuesto considerar las variables que intervienen en esta como lo son las socioculturales y las moderadoras; así como los factores culturales, organizacionales y diferentes roles sociales que el sujeto debe aplicar en su actividad diaria en su ámbito laboral. Existen diferentes escalas para medir el trabajo emocional una en la que se considera la frecuencia, atención, variedad y disonancia emocional, otro válida la frecuencia, intensidad y variedad de las expresiones emocionales, pero tiene en cuenta al sujeto como actor principal en la expresión y regulación emocional, y otros modelos la miden desde la parte cualitativa, en todas se deben incluir variables propias del entorno organizacional. (Moreno-Jiménez, B., Galvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. 2010).

De esta manera podemos decir que la carga emocional es un factor de riesgo psicosocial ya que este hace referencia a cualquier probabilidad de que un empleado experimente algún daño físico y/o psicológico debido a la naturaleza de su entorno laboral. Este está relacionado con diversas patologías que afecta el desempeño laboral y la vida personal del colaborador, algunas consecuencias asociadas a los riesgos psicosociales como lo menciona Fernández, R. (2013) pueden ser: Ansiedad, trastornos mentales, conducta impulsiva, trastornos psicosomáticos, incapacidad para tomar decisiones, entre otros. (Fernández, R. 2013).

Teniendo en cuenta lo anterior, el conjunto de requerimientos extras que un trabajador utiliza tanto mental como físicamente a lo largo de su jornada laboral se conoce como carga laboral, se presenta cuando el colaborador debe enfrentar tareas en menor tiempo, personas con necesidades especiales, sucesos trágicos, entre otros, afectando así su calidad de vida. La calidad

de vida laboral según el Departamento Administrativo de la Función Pública se conoce como un proceso el cual tiene como fin crear, mantener y mejorar las condiciones de trabajo, elementos como el bienestar son importantes para la satisfacción, motivación y rendimiento de los trabajadores en su vida personal y dentro de la organización (Martinez,2007)

Un análisis integral representa la fase inicial que permitirá llegar al diseño de acciones para hacer frente a las necesidades detectadas en esta investigación, es por esto que la manera de aproximarse es a través de métodos científicos, el punto de partida más acorde es la Teoría de las relaciones humanas descrita por los autores Mayo, E. & Roethlisberger, F. Desde la concepción del ser humano: “Se considera como el elemento fundamental de la organización, para el logro de sus objetivos. Analiza los roles que asumen los seres humanos, desde dos posturas, la de dirección y la de subordinación. Es considerado como un ser social, que mediante el grupo logra satisfacer sus necesidades”. Esta teoría también se describió desde el punto de vista motivacional: “*Se da a partir de las interacciones que establece con los demás y consigo mismo. Su principal motivador es el grupo y el sentido de pertenencia que éste le dé.*”... (Babativa, 2017).

Teniendo en cuenta la premisa de esta teoría donde se destaca que la parte más importante en una organización es la humana y de acuerdo a la problemática que se investiga, podemos evidenciar la necesidad que tienen las organizaciones de prevenir posibles afectaciones de los colaboradores de acuerdo a la carga emocional que se recibe dentro de la labor ejecutada y el nivel de impacto de esta en su vida personal y familiar, garantizando el bienestar psicológico y emocional que puede verse involucrado en cada caso que atienden.

Las prácticas de cuidado para el personal que trabaja haciendo intervención en población víctima del conflicto armado se ha vuelto un reto, dado el desgaste que genera en el personal

expuesto por la naturaleza del trabajo, esto exige tomar medidas de autocuidado desde las bases profesionales psicosociales de los mismos, creando estrategias para que esta problemática no afecte la calidad de vida de las personas que trabajan en pro del bienestar colectivo de una sociedad, considerando que son también seres humanos en capacidad de percibir y somatizar emociones y situaciones negativas para con los demás. Según (Arredondo.,V. Diaz., Tamara., Calavacero., N, & Guerra., C., s.f.).

Es importante fomentar una ruta de atención que permita generar espacios y estrategias de prevención de acuerdo a los riesgos asociados a los que frecuentemente se ve expuesto el colaborador, esto con el fin de potencializar el bienestar dentro de la organización así como garantizar el cuidado colectivo de los colaboradores en busca de prevenir el desgaste.

En una investigación realizada por el colegio de psicólogos en Madrid, describieron la importancia de tener un contrato psicológico en las organizaciones, según el estudio, los colaboradores que tenían acceso a este tipo de beneficio se mostraban más productivos, motivados y felices, contrarrestando así los efectos sobre su salud mental por los estresores presentes en su ámbito laboral. Ill health of employees represents an important cost for organizations (Reimann. M., & Guzy. J., 2017).

Por consiguiente se evidenció que no se puede desligar la efectividad de la psicología organizacional, como fuente de calidad de vida laboral que impacta indiscutiblemente en la vida personal, el ser humano teje y construye su realidad desde los roles que allí asume y construye. La presencia de estrategias que contribuyan al clima laboral, seguridad y salud en el trabajo, crecimiento profesional, redes de apoyo en el trabajo basadas en diálogo y confianza como lo describe. (Babativa., D 2017).

Emoción y bienestar

Es importante hablar de lo que es la emoción y los factores que intervienen en ella, desde el psicoanálisis se hablan de sentimientos básicos tales como la vergüenza, culpa, orgullo, y tristeza, haciendo referencia a lo interior y exterior de la mente, se compone de sistemas emocionales que tal como lo señala Darwin son tres fenómenos: unos viscerales – activación SNA, una actitud corporal (gestos, posturas, rostros) y una experiencia subjetiva; la emoción conlleva una vivencia de urgencia y/o presión en el que predomina una representación sensorial, y está acompañada de patrones bioquímicos y corporales, donde existen desencadenantes facilitadores e inhibidores.

Desde los procesos cerebromentales que intervienen en la emoción se habla de sistemas que se moldean mediante las experiencias que se viven, y se conservan en el inconsciente, conciencia, hipotálamo, identidad... y en los sistemas inmunitarios y que determinan la activación de algunos patrones de resiliencia o de vulnerabilidad. Las emociones negativas se manifiestan desde la parte conductual y este es un indicador de posible desorden, mientras que desde las emociones positivas es más difícil identificar una posible afectación.

La inteligencia emocional hace presencia en las organizaciones a fin de satisfacer las necesidades de sus colaboradores por lo que las personas deben afrontar cambio, deben trabajar en equipo, tomar buenas decisiones, ser creativos y estar motivados y comprometidos; partiendo de esto deben contar con ciertas habilidades para manejar diferentes sensaciones y ser conscientes de estas.

Que el líder trabaje su inteligencia emocional impacta significativamente a la organización afianzando su intuición que le permitirán llevarlo al éxito o al fracaso, siendo un

buen líder, cumpliendo con sus funciones y generando un buen clima laboral, lo que lleva a una eficacia organizacional.

Bisquerra (2012) presenta un modelo de cinco bloques de habilidades presentes en las competencias emocionales tales como:

- ✓ Autoconciencia: Reconocer sus propias emociones.
- ✓ Conciencia social: Reconocer las emociones y expresiones de los demás.
- ✓ Toma de decisiones responsable: Habilidad para ser consiente tomando en consideración a los demás al momento de tomar decisiones.
- ✓ Autorregulación: Regular los propios pensamientos, comportamientos y emociones.
- ✓ Habilidades para relacionarse: Se relaciona con la capacidad de mantener y establecer relaciones satisfactorias desde la comunicación efectiva y asertiva.

Desde bienestar encontramos dos corrientes filosóficas que lo definen, que son, el hedonismo que habla del bienestar como la presencia de algo positivo y la ausencia de lo negativo, y la hedónica define el bienestar de la forma de vivir de manera plena como realización de sus potenciales; básicamente se centra en experimentar el placer orientado en actividades nobles y disfrute de las mismas, donde la felicidad consiste en la suma de momentos placenteros.

Desde la psicología moderna se habla del bienestar subjetivo que es el balance afectivo, y la satisfacción vital; también se ha asociado a procesos del cerebro, y la neurociencia afectiva; siendo que a mayores niveles de bienestar existe una activación del córtex prefrontal.

Desde el bienestar eudaimónico se propone un cuestionario que mide el bienestar psicológico, destacando las siguientes dimensiones: Autoaceptación, relaciones positivas, control ambiental, autonomía, propósito de vida, y crecimiento personal.

Al hablar de bienestar integral de la salud emocional debemos partir de la inteligencia emocional, James Dozier pudo descubrirla en 1981 luego de ser secuestrado e identificar que sus secuestradores cada día se mostraban más agitados, con un comportamiento irracional al empuñar sus armas, desde ese comportamiento evidencio que las emociones eran contagiosas, por lo que opto por mantenerse tranquilo, regulando sus emociones y comprendiendo y razonando desde el pensamiento las emociones.

También debemos hablar de los sentimientos reprimidos que terminan llevando a la depresión, que es la rabia interna que cuando se logra expresar libera, y este sentimiento lleva al individuo a sentirse atascado, la persona tiende a sentirse inútil y desesperada, existen tratamientos para liberar los sentimiento como el rebirthing o renacimiento, que trata la respiración conectando con problemas pasados, permitiendo liberar; y el rolfing que consiste en la manipulación profunda del tejido conectivo, estos permiten liberar pautas de comportamiento restrictivas. (Hay, L. L., Tomchin, L. C., & Brito, A. 1991)

Según Walter Riso (2004) las emociones primarias no aprendidas como el miedo, la ira, el dolor, la tristeza, la alegría, son emociones que hay que rescatar porque son las que nos aportan propiedades curativas en contra de las emociones secundarias que inventa la mente, como la ansiedad, el rencor, la depresión, y el apego; para lograr una armonía entre mente y cuerpo debemos pensar bien, tranquilizar la mente e integrar las experiencias afectivas, si conseguimos ese equilibrio lograremos crear inmunidad física y psicológica.

El desconocimiento de nuestras emociones hace que no sea posible reconocer cuales son buenas y cuales son malas, son inmanejables y preferimos pasárselas a otro, eliminarlas o reducirlas, a lo que se llama alexitimia (incapacidad de lectura emocional), nuestro sistema se queda con la lectura de lo de afuera, sin ver lo que hay adentro.

También hace referencia al superyó que frena las emociones que están por salir, y lo que hace es producir un desequilibrio entre mente-cuerpo donde se pierden recursos energéticos, se pierde motivación y decae la capacidad comunicativa.

Podemos concluir que el bienestar no solo se asocia a la satisfacción psicológica sino que también tiene gran importancia en la salud física y en la esperanza de vida, así como representa un papel importante en la prevención de enfermedades siendo fundamental en la calidad y funcionalidad de la vida.

Categorías de salud emocional

Es importante abordar el estrés laboral para prevenir estos síntomas emocionales y mejorar la calidad de vida y el bienestar general. Esto puede incluir la búsqueda de apoyo emocional, la práctica de técnicas de relajación y la adopción de hábitos saludables, como una dieta equilibrada y ejercicio regular. Desde el estrés laboral se pueden llegar a experimentar diferentes síntomas que se categorizan de la siguiente manera

Síntomas físicos

El estrés laboral puede tener una variedad de síntomas físicos que pueden afectar la salud y el bienestar de una persona. Algunos de los síntomas físicos más comunes del estrés laboral incluyen:

1. Dolores de cabeza: El estrés laboral puede causar dolores de cabeza tensionales, que se sienten como una banda apretada alrededor de la cabeza.

2. Dolor muscular: El estrés laboral puede causar tensión muscular, especialmente en el cuello, los hombros y la espalda.

3. Problemas digestivos: El estrés laboral puede causar problemas digestivos, como dolor abdominal, diarrea, estreñimiento y náuseas.

4. Fatiga: El estrés laboral puede causar fatiga y agotamiento, lo que puede afectar la capacidad para realizar tareas cotidianas.

5. Problemas de sueño: El estrés laboral puede causar problemas de sueño, como insomnio, despertarse temprano y tener dificultades para conciliar el sueño.

6. Problemas cardiovasculares: El estrés laboral crónico puede aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares, como hipertensión arterial y enfermedad coronaria.

Síntomas mentales

El estrés laboral puede tener una variedad de síntomas mentales que pueden afectar la salud y el bienestar de una persona. Algunos de los síntomas mentales más comunes del estrés laboral incluyen:

1. Ansiedad: El estrés laboral puede causar ansiedad, que se caracteriza por preocupaciones excesivas, miedo y tensión.

2. Depresión: El estrés laboral puede aumentar el riesgo de depresión, que se caracteriza por sentimientos de tristeza, desesperanza y falta de interés en actividades cotidianas.

3. Irritabilidad: El estrés laboral puede causar irritabilidad y cambios de humor, lo que puede afectar las relaciones interpersonales.

4. Problemas de concentración: El estrés laboral puede afectar la capacidad para concentrarse y tomar decisiones, lo que puede afectar el rendimiento laboral.

5. Insomnio: El estrés laboral puede causar problemas de sueño, como insomnio y despertarse temprano, lo que puede afectar la capacidad para funcionar durante el día.

6. Abuso de sustancias: El estrés laboral puede aumentar el riesgo de abuso de sustancias, como el alcohol y las drogas, como una forma de hacer frente al estrés.

Síntomas emocionales

El estrés laboral puede tener una variedad de síntomas emocionales que pueden afectar la salud y el bienestar de una persona. Algunos de los síntomas emocionales más comunes del estrés laboral incluyen:

1. Sentimientos de frustración: El estrés laboral puede causar sentimientos de frustración, especialmente cuando las demandas laborales son altas y los recursos son limitados.

2. Sentimientos de desesperanza: El estrés laboral puede causar sentimientos de desesperanza, especialmente cuando una persona siente que no tiene control sobre su trabajo o su entorno laboral.

3. Sentimientos de culpa: El estrés laboral puede causar sentimientos de culpa, especialmente cuando una persona siente que no está cumpliendo con sus responsabilidades laborales o personales.

4. Sentimientos de aislamiento: El estrés laboral puede causar sentimientos de aislamiento, especialmente cuando una persona siente que no tiene apoyo emocional en el trabajo o en casa.

5. Sentimientos de baja autoestima: El estrés laboral puede afectar la autoestima de una persona, especialmente cuando se siente abrumada o incapaz de manejar las demandas laborales.

6. Sentimientos de ansiedad: El estrés laboral puede causar ansiedad, que se caracteriza por preocupaciones excesivas, miedo y tensión.

Marco legal

El conflicto armado interno en Colombia ha sido de los más duraderos y ha dejado grandes afectaciones en la sociedad, buscando resarcir los daños ha venido surgiendo la necesidad de crear una ley que proteja la población víctima, empezando con la ley 387 del 24 de julio 1997 donde se reconoce el desplazamiento forzado, luego la ley 418 del 26 de diciembre de 1997 reconociendo además del desplazamiento forzado, otros hechos como homicidio, desaparición forzada, y lesiones de incapacidad permanente, luego la ley 975 de 25 de julio de 2005 que reconoce la reincorporación de miembros de grupos armados que contribuyan a la consecución de la paz, y la actual ley 1448 de 2011 bajo la cual se reconocen como víctimas a las personas que individual o colectivamente sufrieron por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, donde resistieron violaciones o infracciones al Derecho Internacional Humanitario en esta ley se otorgan las medidas de protección de víctimas del conflicto armado interno, y allí se dictan las medidas de atención, asistencia y reparación reconociendo los principios y derechos, buscando proporcionar una reparación integral. En la presente ley ya no solo se reconocen a víctimas de desplazamiento forzado sino que se reconocen hechos como homicidio, secuestro, desaparición forzada, delitos contra la integridad sexual, minas antipersona, tortura.

Al año 2022 existían 9,472,019 personas reconocidas como víctimas del conflicto armado en el registro único de víctimas (RUV), de los cuales 7,513,135 son sujetos de atención, teniendo en cuenta en constante ingreso de nuevas víctimas, así como la reparación de otras la información se depura constantemente.

Capítulo III. Metodología

Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Explicativo

Enfoque: Cualitativo.

Este estudio, permite ampliar el conocimiento acerca de fenómenos puntuales, complejos y sensibles. Según Rus (2020), el estudio explicativo, permitirá investigar más a fondo el riesgo de salud mental que poseen los trabajadores y que se ven afectados en el ámbito laboral, familiar y personal.

El método cualitativo según Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2000) es un proceso que permite profundizar casos específicos y no generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes, por lo tanto esta investigación se llevará a cabo desde tal método y de igual forma se realizará sobre un diseño pre-experimental ya que el grado de control será mínimo; Para la recolección de datos se tendrá como factor principal la realización de una entrevista la cual pretenderá según Rojas (2014) “ un encuentro en el cual el entrevistador intenta obtener información, opiniones o creencias de una o varias personas”. Existen dos tipos de entrevistas, individuales o grupales, sin embargo, en esta investigación se llevará a cabo una

entrevista de forma individual ya que lo que se aspira es lograr una comunicación directa con el entrevistado.

Participantes

Alcance de la población

El alcance de estudio se limita a veinte (20) colaboradores (14 mujeres y 6 hombres) de nivel técnico de diferentes profesiones que realizan acompañamiento a población víctima del conflicto armado, y cuatro (4) profesionales expertos (médico, psicólogo clínico, neuropsicóloga y psiquiatra).

Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se realizan entrevistas semiestructuradas con expertos que en su labor logran evidenciar una afectación emocional, esto con el fin de obtener la información que nos permita categorizar las conductas más frecuentes en los colaboradores, y una encuesta con ocho (8) preguntas para los colaboradores que trabajan con la población víctima del conflicto armado, esta será enfocada en la ruta de atención al bienestar emocional con el fin de proponer una ruta que genere impacto en su labor y aporte herramientas útiles para la prevención de futuras afectaciones.

Estrategia de análisis de datos

Una vez se tengan las entrevistas con los expertos, con las respuestas obtenidas frente a situaciones que frecuentemente pueden reflejar que una persona requiere atención desde su parte emocional, se realiza una matriz de análisis categorial de entrevistas cualitativas a expertos en bienestar emocional, con el fin de describir las categorías de conducta como lo son sintomatología, indicadores de alertas, contexto y afectaciones, riesgos asociados, estrategias de prevención, importancia del bienestar emocional, temas de interés en prevención y promoción, y

ruta de atención, esta información se contrastara con la matriz de encuestas cualitativas a colaboradores con el fin de identificar las afectaciones conductuales más recurrentes de los colaboradores en su labor con población víctima del conflicto armado y así definir el protocolo de la ruta de atención al bienestar emocional como estrategia de prevención.

Consideraciones éticas

La presente investigación en la que se basa nuestro plan de mejora se encuentra enmarcado por lo contenido en la Ley 1090 de 2006, la cual reglamenta el ejercicio profesional de Psicología en Colombia. Con relación a esta Ley, el artículo 2 de los principios generales establece que, los psicólogos que ejerzan la profesión en el país, deben regirse por los principios universales de responsabilidad, competencia, confidencialidad y bienestar del o los consultantes.

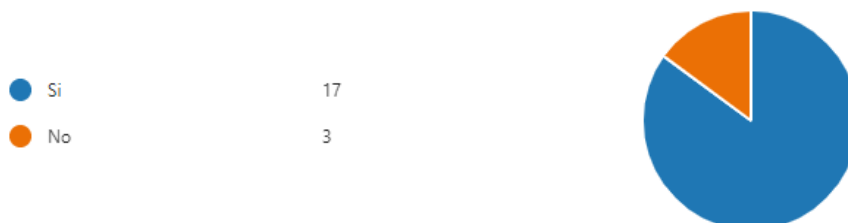
De igual manera, esta investigación académica, se acoge a lo estipulado por la resolución 8430 de 2003, artículo 5 en el que se establece que toda investigación llevada a cabo en seres humanos, debe velar por sus derechos, bienestar, dignidad y respeto, en cuanto al artículo 6, inciso e, se señala la obligatoriedad de la implementación del consentimiento informado y por escrito de la persona o las personas que harán parte de la investigación o en su defecto, el tutor legal.

Capítulo IV. Resultados

Presentación de resultados

Resultados de encuesta aplicada a colaboradores

Grafico 1. Considera importante el acceso a una ruta de atención del bienestar en el ejercicio de su labor?



Fuente: Elaboración propia

El 85% de los colaboradores encuestados considera que si es importante acceder a una ruta de atención al bienestar emocional, mientras que el 15% indica que no es importante.

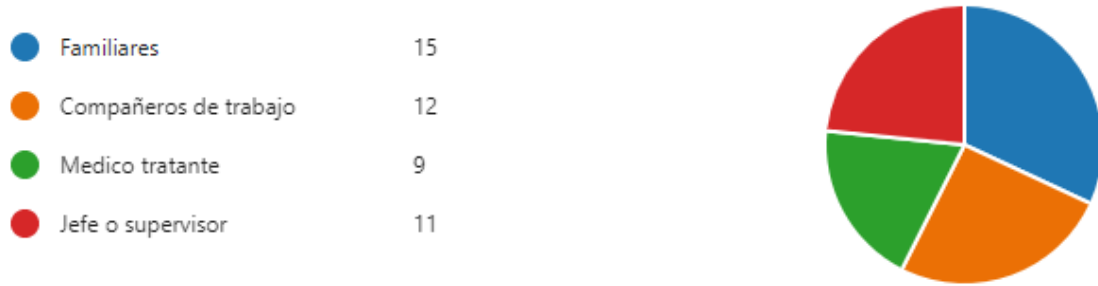
Grafico 2.Cuál cree usted que debe ser el principal canal de atención de esa ruta de atención del bienestar emocional?



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la atención de esta ruta de atención al bienestar emocional un 60% de los colaboradores encuestados refiere que debe ser presencial, mientras que un 25% dice que sea virtual, y un 15% telefónico.

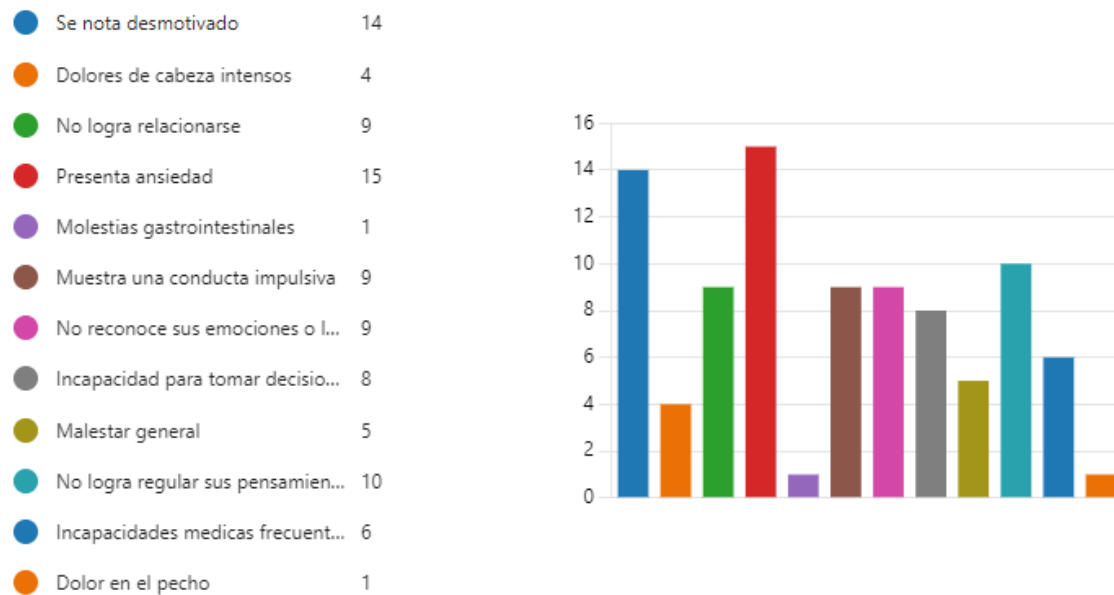
Grafico 3. Quienes deberían poder activar la ruta de atención del bienestar emocional?



Fuente: Elaboración propia

Se logró determinar que 32% de los colaboradores encuestados opinan que la ruta de atención la pueden activar los familiares, el 26% dice que los compañeros de trabajo, un 23% jefe o supervisor, y 19% medico tratante.

Grafico 4. Que puede ser una alerta para activar la ruta de atención del bienestar emocional?

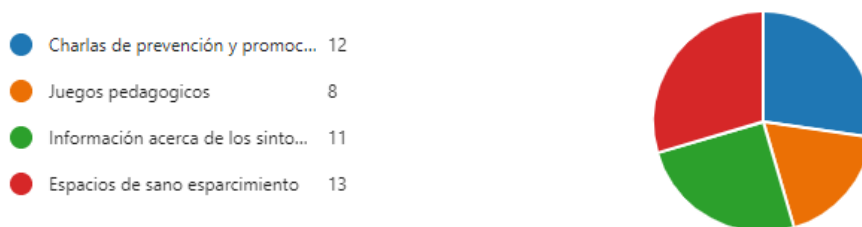


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los síntomas y alertas para activar la ruta se evidencio que el 50% de los colaboradores encuestados reconoce sintomatología conductual tales como ansiedad desmotivación, una conducta impulsiva e incapacidad para tomar decisiones, el 20% identifica

sintomatología social como el no reconocer sus emociones o las de los demás, no lograr relacionarse, el 11% identifica alertas cognitivas como no lograr regular sus pensamientos y comportamientos, mientras que un 18% evidencia síntomas biológicos como incapacidades frecuentes, malestares gastrointestinales, malestar general y dolor de cabeza.

Grafico 5. *Que herramientas piensa usted debe brindar una ruta de atención del bienestar emocional, que sean útiles en su labor?*



Fuente: Elaboración propia

Se pudo determinar que para el 30% de los colaboradores una herramienta que debe brindar la ruta de atención al bienestar emocional deben ser espacios de sano esparcimiento, para 27% deben ser charlas de prevención y promoción, el 25% opina que se debe brindar información acerca de los síntomas y un 18% se inclina por juegos pedagógicos.

Grafico 6. *Al escuchar las vivencias de las víctimas que atiende, usted cómo se siente?*



Fuente: Elaboración propia

En esta pregunta se identificó que para el 45% de los colaboradores encuestados, los relatos de las víctimas les genera impotencia, al 10% indignación, para un 5% de ellos le es indiferente puesto que es el día a día, mientras que para 40% de los colaboradores ya no les

causa ninguna reacción, y quizás ya dejó de ser una labor humana y se convirtió en una labor mecánica.

Grafico 7. Que ámbito de su vida considera se puede ver más afectado a causa de la carga emocional de su labor?



Fuente: Elaboración propia

El 65% de los colaboradores coinciden que el ámbito que más se logra ver afectado a causa de la carga laboral de su gestión es el ámbito personal, el 25% indica que es el ámbito familiar, mientras que un 10% refiere que es el social.

Pregunta 8.

¿Qué cree es indispensable tener en cuenta y/o tratar en una ruta de atención del bienestar emocional?

En esta pregunta, los colaboradores refirieron diferentes temáticas que se deben tratar y/o estrategias a tener en cuenta dentro de esta ruta de atención

- ✓ Las emociones la carga emocional ya sea familiar social o personal
- ✓ Acompañamiento
- ✓ Concepción holística del ser humano. Ofrecer métodos alternativos
- ✓ Que todas las personas tienen derecho a recibir atención del bienestar emocional, sin mirar su condición económica

- ✓ Fomentar el poder buscar ayuda psicológica para iniciar procesos serios y constantes.
Pero además, hacer una psicopedagogía para que las personas entiendan lo que sucede y por qué hay implicaciones no sólo a nivel emocional, sino por ejemplo en su digestión.
Ya que muchas veces no le encuentran correlación e incluso solo se centran en disminuir esos síntomas.
- ✓ El estrés
- ✓ Que sea de fácil acceso
- ✓ Tener en claro bien los síntomas de la persona
- ✓ La inteligencia emocional de cada persona
- ✓ La insensibilidad que se tiende a desarrollar
- ✓ La rápida acción/respuesta
- ✓ Afectaciones en las relaciones
- ✓ Emociones personales y familiares
- ✓ Es indispensable tratar el estrés, manejo y mejora del bienestar emocional de las personas, ayudando a manejar las relaciones interpersonales con la sociedad, ayudar a hablar sobre los sentimientos como también dando ánimo y apoyando para que las personas puedan pedir y acepten ayuda de los demás
- ✓ La inteligencia emocional que presente cada uno de las personas.
- ✓ Todos los temas
- ✓ Temas emocionales

Resultados de entrevista realizada a expertos

Tabla 1. Qué sintomatología se asocia a afectaciones en la salud emocional?

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<ul style="list-style-type: none"> -Tristeza, -Llanto inesperado -Ansiedad -Aislamiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Duelo no manejado 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de energía -Cambios de estado de ánimo -Irritabilidad -Ansiedad -Tristeza frecuente -Cambio del ritmo de trabajo -Aislamiento 	<ul style="list-style-type: none"> -Debilidad -Dolores musculares -Problemas gastrointestinales (reflujo, agrieras) -Tristeza -Irritabilidad -Preocupación excesiva

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Cuáles podrían ser las alertas en problemas de salud emocional?

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<ul style="list-style-type: none"> -Tristeza -Preocupación -Ansiedad 	<ul style="list-style-type: none"> -Manifestar situaciones que los saquen de la realidad que no quieren sentir -Adicciones, a juegos, videojuegos, al computador, al celular, a apuestas -Cutting (cortarse) -Cambio de look -Formas de encontrar su identidad sexual -Actúan mecánicamente -Aislamiento -El no expresión de las emociones y sentimientos -Pérdida total de la asertividad 	<ul style="list-style-type: none"> -Discurso lleno de desesperanza -Discursos de pensamientos de no querer hacer parte de muchas cosas -Apariencia física dejada -Disminución en la productividad -Ausencias laborales -Conflictos interpersonales -Irascible -Reactivo 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de motivación -Deseo de morir porque lo expresa -Consumo de alcohol o de sustancias psicoactivas -Llanto -Tristeza -Agresividad -Aislarse

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Qué acción integraría como parte de una estrategia de prevención?

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
Programa de prevención y promoción donde podamos atacar, o entrar a intervenir antes que se desarrolle un trastorno de ansiedad, depresión, o esquizofrenia.	<ul style="list-style-type: none"> –Casos exponenciales –Dinámicas actualizadas para la persona y el entorno –Generar una expectativa catastrófica de lo que puede pasar 	<ul style="list-style-type: none"> –Programas de bienestar enfocados al bienestar integral (salud física, salud mental, salud familiar) –Programas de atención psicosocial –Manejo de la ansiedad 	<ul style="list-style-type: none"> –Espacios de escucha y de descanso durante la jornada laboral –Horarios flexibles –Facilitar la reubicación laboral –Acordar con la persona tiempos de descanso –Permitir una licencia o un adelanto de vacaciones –Estudios psicoclinicos mensuales

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Desde el entorno laboral y/o personal como se puede mitigar afectaciones en la salud emocional?

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<ul style="list-style-type: none"> –Programas de terapias –Diálogos –Actividades lúdicas 	<ul style="list-style-type: none"> –Un trabajo con los funcionarios opcional pero con retribución (salarial de permisos o tiempo) –Potencializar y mejorar su vida 	<ul style="list-style-type: none"> Una buena interacción con el otro, el reconocer quien es el otro, que nos permita identificar si hay cambios de comportamientos 	<ul style="list-style-type: none"> Tejer redes humanas organizacionales

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. *Qué riesgos pueden asociarse a una mala salud emocional?*

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<ul style="list-style-type: none"> –Pensar en quitarse la vida y manifestarlo –Autolesionarse –Conflictivo con su entorno –Perder el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> –Suicidio –Renuncias masivas –Violencia evidente y silenciosa de genero 	<ul style="list-style-type: none"> –Ausentismo por incapacidades –Insatisfacción laboral –Riesgo suicida –Depresión –Baja productividad –Crisis de las relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> –Enfermedades cardiovasculares –Demencia –Deterioro cognitivo –Consumo de sustancia psicoactivas –Riesgo suicida –Perder su red de apoyo –Que sea fragmentado su núcleo familiar –Perder el trabajo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. *Qué opinión tiene acerca de la importancia del bienestar emocional en una organización?*

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<p>Es primordial, si no la hay puede generar repercusiones dentro de un grupo de trabajo</p>	<p>Una organización estable puede levantarse frente a cualquier adversidad, se convierte en resiliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> –Una organización se fundamenta en un propósito que es la productividad, si no hay bienestar emocional se verán afectados los objetivos generando una posible crisis institucional –Si no hay un buen clima en cuanto a bienestar emocional puede generar una alta rotación de personal generando un desgaste de tiempo en procesos de inducción, de empalme y demás, siendo un reproceso 	<p>Es fundamental, entender que somos sujetos con emociones y ser indiferente a ello puede afectar a la organización</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. *Cuál cree que puede ser la actividad que más pone en riesgo la salud emocional de un colaborador en una organización que atiende población vulnerable?*

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<ul style="list-style-type: none"> –Afectación de manejo en la toma de decisiones en las intervenciones 	<ul style="list-style-type: none"> –Vincularse dentro del conflicto sin saber de lo que está hablando –No tener preparación para manejo de estos casos 	<ul style="list-style-type: none"> –Contagiarse de la emoción del otro 	<ul style="list-style-type: none"> –Exposición al trauma –Estrés postraumático –Trastornos de adaptación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. *Desde una ruta de atención en bienestar emocional, que temas cree seria indispensable abordar?*

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
<ul style="list-style-type: none"> –Cómo se siente consigo mismo –Cómo te sientes con tu ámbito laboral –Trabajo en grupo –Afectaciones personales que pueden influir en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> –Gestión emocional –Conocimiento de las emociones –Conocimiento de la respuesta emocional frente a una misma situaciones en diferentes contextos 	<ul style="list-style-type: none"> –Manejo del estrés –Inteligencia emocional –Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> –Aprender a gestionar sus emociones –Fortalecer los mecanismos de afrontamiento –Facilitar espacios de dispersión, y de despeje emocional y mental

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. *Para usted cual la seria una favorable ruta en la atención integral de la salud emocional, en las etapas de acceso, registro, cobertura, intervención, seguimiento, resolución y medición?*

Medico	Psicólogo Clínico	Neuropsicologa	Psiquiatra
	<ul style="list-style-type: none"> –Los mismos pasos, pero no todos los personajes son iguales –Vivencial, practico y seguimiento a corto mediano y largo plazo –Atención al individuo teniendo en cuenta su entorno 	<ul style="list-style-type: none"> –Trabajar la cultura, que ir al psicólogo no es estar loco 	

Fuente: Elaboración propia

Análisis de resultados

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los expertos, desde el punto clínico médico, clínico psicológico, neuropsicológico y clínico psiquiátrico se lograron categorizar las conductas más frecuentes de acuerdo al nodo común de lo que los expertos exponen frente al fenómeno de estudio, así:

Sintomatología asociada:

Lo que más se muestra es de tipo conductual y biológico dado que se determina que cuando hay una afectación emocional el cuerpo muestra malestares musculares, gastrointestinales, y debilidad; así como tristeza, irritabilidad, preocupación, llanto inesperado, y ansiedad.

Signos de alerta:

Se determinan como señales más frecuentes que pueden alertar una mala salud emocional son desde la parte conductual siendo las adiciones a sustancias psicoactivas, videojuegos, etc.; cutting (cortarse), cambio de look, formas de encontrar su identidad sexual, actúan mecánicamente, apariencia dejada, se muestre irascible, reactivo; y desde la parte social lo más frecuente es que el individuo se aislé.

Riesgos asociados:

Lo que más tiende a presentarse viene de la parte conductual; y son, el autolesionarse, el suicidio, el ser conflictivo con su entorno, la depresión, la violencia evidente y silenciosa de género, seguido de la parte social donde pueden perder el trabajo, se llega a ver fragmentado el núcleo familiar y se puede perder la red de apoyo.

Riesgos asociados población vulnerable:

Específicamente en la atención a población vulnerable los expertos coinciden que la exposición al trauma, el estrés postraumático, trastornos de adaptación son afectaciones biológicas frecuentes, y como afectaciones sociales puede llegar a existir un alto riesgo de vincularse dentro del conflicto sin saber de lo que está hablando, por falta de preparación para el manejo de estos casos.

Estrategias de prevención:

Los expertos plantean que se deben implementar programas de prevención y promoción, presentar casos exponenciales, presentar dinámicas actualizadas para la persona y el entorno, generar una expectativa catastrófica de lo que puede pasar, abrir espacios de escucha y de descanso durante la jornada laboral, promover horarios flexibles, facilitar la reubicación laboral, realizar estudios psicoclínicos mensuales, promover programas de atención psicosocial y programas de bienestar enfocados al bienestar integral (salud física, salud mental, salud familiar).

Contexto y afectaciones:

Con el fin de disminuir afectaciones en el contexto laboral los expertos proponen se implementen programas de terapias, diálogos, actividades lúdicas, trabajo con los colaboradores opcional pero con retribución ya sea salarial, de permisos o tiempo, ofrecer potencializar y mejorar su vida, y tejer redes humanas organizacionales que generen una buena interacción con el otro permitiendo reconocer quien es el otro, y de esta manera identificar si hay cambios de comportamientos que puedan ser una alerta.

Importancia del bienestar emocional:

Los expertos coinciden que el bienestar emocional es pilar dentro de una organización, haciendo de ella una organización estable que puede levantarse frente a cualquier adversidad, si no hay bienestar emocional se verán afectados los objetivos generando una posible crisis institucional, debemos entender que somos sujetos con emociones y al ser indiferentes a ello se pueden generar repercusiones dentro de un grupo de trabajo.

Temas de interés en promoción y prevención:

En las entrevistas realizadas desde la perspectiva médica, psicológica y psiquiátrica se logró definir que los temas relevantes y significativos a tratar dentro de una ruta de atención que logre prevenir afectaciones al bienestar emocional están temas como el trabajo en grupo, manejo del estrés, afectaciones personales que pueden influir en el trabajo, gestión emocional, el conocer cómo se siente consigo mismo, cómo te sientes con tu ámbito laboral, inteligencia emocional, conocimiento de las emociones, y conocimiento de la respuesta emocional frente a una misma situación en diferentes contextos.

Acciones estratégicas:

Se propone trabajar como herramientas estratégicas actividades lúdicas, trabajo en grupo, actividades para relajar y evitar el estrés, promover trabajo de salud social, fortalecer los mecanismos de afrontamiento facilitar espacios de dispersión y de despeje emocional y mental, y realizar chequeos de la condición de su mente por medio de exámenes periódicos.

Ruta de atención:

Los expertos coinciden que dentro de la ruta de atención es importante empezar por trabajar la cultura, que ir al psicólogo no es estar loco, en la misma hay que tener en cuenta que aunque son los mismos pasos, no todos los personajes son iguales; y debe ser vivencial, practica

ofreciendo un seguimiento a corto, mediano y largo plazo, donde se brinde una atención al individuo teniendo en cuenta su entorno.

Por otro lado, desde el análisis que se logró realizar frente a los profesionales expertos y los colaboradores frente al fenómeno de estudio, se evidencia que coinciden que existe una relación directa entre los síntomas y signos de alerta que se presentan en la labor que ejecutan día a día, y teniendo en cuenta que muchas de las emociones no son perceptibles el cuerpo tiende a alertarnos, dado que en esta labor los colaboradores se encuentran expuestos constantemente a una contaminación emocional afectando la conducta, desde esta investigación pudimos evidenciar que los síntomas asociados a una afectación al bienestar emocional más frecuentes son la ansiedad e irritabilidad donde el cuerpo pasa a alertar presentando malestares gastrointestinales, malestares generales, entre otros, llevando al colaborador a presentar incapacidades medicas frecuentes, presentándose así un alto índice de ausentismos dentro de la organización, por lo anterior se considera importante promover programas de prevención y promoción, abrir espacios de escucha y la posibilidad de tejer redes humanas.

Desde los dos puntos de vista se concuerda que el bienestar emocional es fundamental dentro de una organización y reconocer que somos sujetos con emociones permitirá alcanzar objetivos, lograr una gran productividad y estabilidad de la organización, es por ello que el implementar una ruta de atención es relevante e importante por el significado que le da frente a la salud emocional.

Discusión

A partir de los resultados encontrados se logró evidenciar que existe una necesidad de realizar procesos de intervención y análisis de la información obtenida, y más allá de promover organizaciones saludables, se debe apuntar a una política de bienestar frente al alto riesgo en el

que se encuentran los colaboradores que atienden población vulnerable, donde se debe articular bienestar y salud, de la misma manera se hace necesario que en la política pública de salud en Colombia no solo se tenga en cuenta la salud mental, sino que también se empiece a reconocer la salud emocional como eje fundamental de la calidad de vida.

También es importante que ámbitos donde se atiende población vulnerable se reconozcan las afectaciones a las que se ven expuestos debido los casos traumáticos que llegan a tratar, y que les genera diversas emociones y sentimientos que en muchas ocasiones pueden ser negativos, es primordial promover espacios de apoyo psicosocial, ya que como seres humanos, se está en la capacidad de percibir y somatizar emociones tanto positivas como negativas, produciendo cambios en la mente y comportamiento de las personas, brindar compensación emocional puede ser una buena estrategia para prevenir posibles afectaciones.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que en este tipo de organizaciones hacen falta canales fortalecidos de atención que propendan en el cuidado al cuidador, no solo brindando una atención inicial, sino que exista un seguimiento a corto, mediano y largo plazo, ofreciendo herramientas de manejo de este tipo de casos, estrategias de afrontamiento y manejo de emociones.

Con relación a lo anterior un tema que sale a relucir es la empatía laboral que es la interacción que los colaboradores desarrollan hacia el sujeto que se está tratando al referirse a las emociones que los colaboradores despiertan, cabe resaltar que no todos los sentimientos y emociones que se generan en el lugar de trabajo son negativos, existen algunos casos donde el trabajador logra superarse a sí mismo y manifestar satisfacción personal y crecimiento profesional, sin embargo, esta investigación se ha realizado con el fin de identificar los aspectos

negativos que pueden presentar en los trabajadores debido a todas las situaciones que se viven dentro de su entorno laboral.

Hay que tener en cuenta que en la actualidad, los riesgos psicosociales han venido incrementando en las organizaciones afectando no solo los trabajadores sino también a la organización, ya que el alto costo que se genera después de un problema psicosocial en un colaborador puede llegar a ser tan grande que son muy difíciles de recuperar, así como la alta rotación de personal y constantes ausencias del trabajo.

Limitaciones

En este proceso investigativo quizás uno de principales factores limitantes fue el tamaño de la muestra tomada, teniendo en cuenta el número de colaboradores que atienden este tipo de población desde diferentes entidades y se ven expuestos a este fenómeno de estudio, por otro lado el instrumento usado en el proceso de recolección de información fue impersonal y se enfocó en la temática tratada sin tener en cuenta otros aspectos que pueden ser relevantes en este tipo de afectación como lo pueden ser la crianza, dinámica familiar y personal, su cultura y creencias, conocimientos, y preparación, entre otros.

Como tampoco fue posible conocer si el colaborador ya presentaba afectaciones en su salud emocional antes de iniciar la labor de atención a esta población, por lo que se hace necesario conocer el estado emocional en el que ingresa el colaborador antes de ser expuesto.

También es importantes reconocer como un limitante el acercamiento a los datos de manera sensible, que significa que acercarnos a una población vulnerable implica también unos procesos de sensibilidad del dato, de reconocimiento del dato y del manejo del dato, porque son situaciones de vulnerabilidad y esos datos no son tan fáciles de recoger o de indagar

precisamente por la sensibilidad el dato eso lo puede hacer un poco más complejo pues se está gestionando los datos desde la sensibilidad que se maneja en las determinadas poblaciones desde la vulnerabilidad o víctimas del conflicto.

Recomendaciones

Es importante que los colaboradores que brindan atención a esta población tengan un proceso de entrenamiento, de acompañamiento formativo pedagógico y que den cuenta de un contexto, que ese proceso de inducción no solamente tenga que ver con el tipo de trabajo, sino también una formación de alistamiento, que sea mental, emocional, físico, laboral y ocupacional, y que van a encontrar ahí, van a encontrar situaciones de riesgo, situaciones de familia, de tal manera que ellos lleguen suficientemente entrenados, cualificados, calificados, con unos desempeños, con un acompañamiento, y sobre todo con unos conocimientos llamarlo así como, “pedagogía y conocimiento frente a la atención de la población vulnerable”, para que ellos se blinden en esa atención y podamos desde la ruta atención prevenir esos impactos.

Otra recomendación importante de mencionar es que estas atenciones de alertas tempranas deben realizarse bajo la mirada de un equipo interdisciplinario, no podemos solamente desde una mirada médica, o una mirada psicológica, sino hay que hacerlo también desde una mirada administrativa, una mirada clínica, una mirada de intervención; se deben plantear unos programas de intervención donde se esté acompañando la salud integral emocional del colaborador, con pruebas, con acompañamientos, con estados médicos, de tal manera que podamos saber cómo está su salud, y no solo unos chequeos, sino unos seguimientos trimestrales de manera continua o seguida para detectar, intervenir, prevenir de manera temprana los procesos de salud de los colaboradores.

Una de las maneras en las que las organizaciones pueden cuidar la salud emocional de colaboradores que trabajen con este tipo población, es brindando compensaciones emocionales tal como lo mencionan autores han estudiado la compensación emocional en el ámbito laboral y han desarrollado teorías y enfoques que buscan comprender y mejorar la satisfacción y motivación de los trabajadores entre los que podemos resaltar Abraham Maslow, psicólogo estadounidense que desarrolló la teoría de la jerarquía de necesidades, que incluye la necesidad de autorrealización y la necesidad de satisfacción en el trabajo, Frederick Herzberg, psicólogo estadounidense que desarrolló la teoría de los dos factores, que se refiere a la importancia de los factores motivacionales (como el reconocimiento y el crecimiento personal) y los factores higiénicos (como el salario y las condiciones de trabajo) en la satisfacción laboral, y Daniel Pink, autor estadounidense que ha hablado sobre la importancia de la motivación intrínseca (como la autonomía y la maestría) en el trabajo y ha cuestionado la efectividad de los incentivos extrínsecos (como los bonos y las recompensas), proponiendo días de descanso, horas libres, entre otros logrando así mejorar la calidad de vida y liberando la carga emocional a la que se ve sometido el colaborador.

Conclusiones

Posterior a esta investigación se puede concluir que es evidente la necesidad de crear programas y políticas de bienestar emocional en este tipo de organizaciones que trabajan con población vulnerable, teniendo en cuenta que sus afectaciones repercuten en todos los ámbitos de la vida, llevando al individuo a perder capacidad para discernir, desmejorando la calidad de vida, e implementando enfermedades físicas que pueden llevarlo a disminuir su expectativa de vida.

Para los colaboradores que en su actividad tienen contacto con esta población se debe implementar programas de cualificación formativa y pedagógica en atención a población

vulnerable, acompañado de un equipo interdisciplinario (sociólogo, psicólogo, abogado), que debe ser brindado como inicio de su labor siendo parte de su formación para el cargo.

Una de las conclusiones que más toma importancia es el que las poblaciones que están en este proceso de atención a las víctimas del conflicto deben mantener unos procesos de fortalecimiento emocional, a través del acompañamiento de la organización por medio de intervención clínico, social y pedagógico con un grupo de expertos interdisciplinarios.

Por otro lado en la organización deben crearse áreas, divisiones o líderes de proceso integrales desde la salud integral donde exista una remisión a expertos con unos monitoreos constantes con el fin de detectar, intervenir, prevenir de manera temprana los procesos de salud de los colaboradores.

Los expertos concluyen que la atención debe ser periódica, y debe mantener un seguimiento que dé cuenta de los resultados obtenidos dentro del proceso de intervención, y dentro de la organización debe priorizarse la salud emocional como centro de equilibrio de un equipo, generando políticas públicas en salud emocional, blindando a los colaboradores de posibles afectaciones y generando estrategias que disminuyan el impacto, convirtiéndose en organizaciones saludables y que generen procesos compensaciones emocionales para equilibrar las emociones.

Referencias bibliográficas

Arredondo, V., Diaz, T., & Guerra, C. (s.f.). Revista de Psicología. Obtenido de Autocuidado y cuidado de equipos que trabajan con niños vulnerados.

<https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/58174/64846>

Babativa, D. (2017). Psicología organizacional. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/326426111.pdf>

Bachler, R. C. (2017). El marco metodológico definido por el conductismo y heredado por la psicología cognitiva. Límite: Revista de Filosofía y Psicología, Null 12, N°. 39, 2017, Pags. 76-83.

Bisquerra, R. (2012). De la inteligencia emocional a la educación emocional. Cómo educar las emociones, 1, 24-35.

Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2000). Más allá del dilema de los métodos Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales (pp. 55-63). Bogotá, Universidad de los Andes: Grupo Editorial Norma

Dalla Via, A. R. (2011). Los derechos políticos en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos. Revista Justicia Electoral, 1(8), 15-79.

de Víctimas, L., & de Tierras, R. Ley 1448 de 2011. La Ley fue sancionada por el Presidente de la Republica el, 10.

Fernández, R. (2013). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Ed. San Vicente. Recuperado en
<https://elibro.net/es/ereader/poligran/62308?page=20>

Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Editorial Kairós.

Hay, L. L., Tomchin, L. C., & Brito, A. (1991). El poder está dentro de ti. Ediciones Urano.

Martínez, T. (2007). El desarrollo profesional de los docentes de secundaria: incidencia de algunas variables personales y de actuación profesional. Recuperado en <https://www.tesisenred.net/handle/10803/5048#page=1>

Ministerio de Salud (2019) La salud mental de los trabajadores de la salud es prioridad. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-salud-mental-de-los-trabajadores-de-la-salud-es-prioridad.aspx>

Moreno-Jiménez, B., Galvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R., & Garrosa Hernández, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo "trabajo emocional" y propuesta de evaluación. *Revista latinoamericana de psicología*, 42(1), 63- 73.

Ramos Montes, J. (2018). Ética de la salud mental.. Herder Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/116914?page=12>

Red nacional de información (2023). Unidad de víctimas <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/registro-unico-de-victimas-ruv/37394>

Resolución 8430 de 1993. (1993, 4 de octubre). Ministerio de Salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Riso, W. (2004). Sabiduría emocional. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

Rus A. (2020) Investigación explicativa. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

Tizón, J. L. (2020). Salud emocional en tiempos de crisis: reflexiones desde una pandemia.. Herder Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/poligran/158787?page=76>

Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J. J., & Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: Aportaciones desde la Psicología Positiva. Anuario de Psicología Clínica y de la Salud/Annuary of Clinical and Health Psychology, 5, 15-28.

Anexos

ENTREVISTA A EXPERTOS

1. ¿Qué sintomatología se asocia a afectaciones en la salud emocional?
2. ¿Cuáles podrían ser las alertas en problemas de salud emocional?
3. ¿Qué acción integraría como parte de una estrategia de prevención?
4. ¿Desde el entorno laboral y/o personal como se puede mitigar afectaciones en la salud emocional?
5. ¿Qué riesgos pueden asociarse a una mala salud emocional?
6. ¿Qué opinión tiene acerca de la importancia del bienestar emocional en una organización?
7. ¿Cuál cree que puede ser la actividad que más pone en riesgo la salud emocional de un colaborador en una organización que atiende población vulnerable?
8. ¿Desde una ruta de atención en bienestar emocional, que temas cree sería indispensable abordar?
9. ¿Para usted cual la sería una favorable ruta en la atención integral de la salud emocional, en las etapas de acceso, registro, cobertura, intervención, seguimiento, resolución y medición?

Entrevista realizada a la Dra. Leidy Tatiana Serrano, Medico General [Entrevista ruta de atención al bienestar emocional - Medico General.mp4](#)

Entrevista realizada al Dr. Santiago de la Oz Psicólogo Clínico y pedagogo [Entrevista ruta de atención al bienestar emocional - Psicólogo Clínico.mp4](#)

Entrevista realizada a la Dra. Jenny Marcela Granada, Psicóloga especialista en terapia sistémica con magister en neuropsicología [Entrevista ruta de atención al bienestar emocional - Neuropsicologa.mp4](#)

Entrevista realizada al Dr. Christian Javier Puentes, Psiquiatra [Entrevista ruta de atención al bienestar emocional - Psiquiatra.mp4](#)

Ver [Matriz de análisis categorial de entrevistas cualitativas a expertos.xlsx](#)

ENCUESTA A COLABORADORES

1. ¿Considera importante el acceso a una ruta de atención del bienestar emocional en el ejercicio de su labor?

No

Si

2. ¿Cuál cree usted que debe ser el principal canal de atención de esta ruta de atención del bienestar emocional?

Virtual

Telefónico

Presencial

3. ¿Quiénes deberían poder activar la ruta de atención del bienestar emocional?

Compañeros de trabajo

Médico tratante

Jefe o supervisor

Familiares

4. ¿Qué puede ser una alerta para activar la ruta de atención del bienestar emocional?

No reconoce sus emociones o las de los demás

Presenta ansiedad Se nota desmotivado

No logra regular sus pensamientos y comportamientos Incapacidad para tomar decisiones

No logra relacionarse

Molestias gastrointestinales

Dolor en el pecho

Muestra una conducta impulsiva

Malestar general

Dolores de cabeza intensos

Incapacidades medicas frecuentemente

5. ¿Qué herramientas piensa usted debe brindar una ruta de atención del bienestar emocional, que sean útiles en su labor?

Charlas de prevención y promoción

Información acerca de los síntomas

Espacios de sano esparcimiento

Juegos pedagógicos

6. Al escuchar las vivencias de las víctimas que atiende, usted se siente.

Indignado

Impotente

Indiferente

Ninguna de las anteriores

7. ¿Qué ámbito de su vida considera se puede ver más afectado a causa de la carga emocional de su labor?

Familiar

Personal

Social

8. ¿Qué cree es indispensable tener en cuenta y/o tratar en una ruta de atención del bienestar emocional?

Resultados de la encuesta aplicada [Ruta de atención del bienestar emocional - Encuesta a colaboradores.xlsx](#)

Ver [Matriz de análisis categorial de encuestas cualitativas a colaboradores.xlsx](#)