



**PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, PARA
FACTURACIÓN DE LA CLINICA TOLIMA S.A. EN EL MARCO DE LA
PANDEMIA COVID19**

JOSÉ RAÚL REYES CUELLAR

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -EAN-

UNIVERSIDAD DEL TOLIMA –UT-

ESPECIALIZACION EN GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NOVIEMBRE 15 DE 2020

IBAGUÉ TOLIMA

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
2 OBJETIVOS.....	10
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
3 JUSTIFICACIÓN.....	11
4 MARCO TEÓRICO	14
5 MARCO INSTITUCIONAL.....	19
5.1 METODOLOGIA GENERAL O DE PRIMER NIVEL	19
5.1.1 ENFOQUE DEL TRABAJO, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y ALCANCE O TIPO DE ESTUDIO.....	20
5.1.2 PROPUESTA.....	21
5.1.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	22
5.1.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL.....	22
5.1.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	23
5.2 METODOLOGÍA PARTICULAR O DE SEGUNDO NIVEL	24
5.2.1 SELECCIÓN DE MÉTODOS O INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	24
6 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26
7 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	33
8 BIBLIOGRAFÍA	36

RESUMEN

El diseño y aplicación de protocolos de seguridad y salud en el trabajo, redundan positivamente en el sector salud en el todo el mundo, y en Colombia han sido fuente de estudio, trabajo, investigación y desarrollo para la academia y las empresas; en el proceso productivo de la salud han surgido investigaciones, artículos y noticias que demuestran sus antecedentes e importancia, presentando aspectos positivos y negativos en la cadena productiva de la salud, integrada por dos (2) fases: la producción y la comercialización de servicios en diferentes niveles de atención, así como el desarrollo de las normas y su reglamentación en el modelo de seguridad social, generando expectativas por las circunstancias actuales de la pandemia del coronavirus por covid19 e incertidumbre en el manejo de los recursos, la identificación de peligros y riesgos que afectan la primera línea de atención o combate que es el personal de salud. En la Clínica Tolima S.A. de Ibagué, los protocolos de seguridad y salud en el trabajo son necesarios e importantes para el personal asistencial y administrativo, especialmente en el talento humano de facturación, permitiendo la disminución del contagio y preservando la vida humana.

PALABRAS CLAVES: Aseguramiento; Covid19; Facturación; Protocolos; Regímenes; Trabajo; Virus.

INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud son ancestrales en el departamento del Tolima y en especial para la ciudad de Ibagué, donde el presente trabajo aborda en una organización específica la investigación acerca de la problemática en el proceso de prestación de servicios de salud, definiendo para ello, la Clínica Tolima S.A., empresa privada, describiendo y recopilando las fuentes bibliográficas en torno a la temática de estudio, porque ésta toma una relevancia e importancia actual en el proceso administrativo de facturación de los servicios ofertados, presentando protocolos que logren dar solución a la problemática identificada en el sector.

En ese contexto, se desarrolla un diagnóstico que permite describir las principales situaciones que se presentan en el sector salud en su etapa de facturación; del mismo modo, se consideran algunas conclusiones y recomendaciones para que el personal de ésta área pueda hacer mejor su labor. La investigación exploratoria se deriva de contenidos académicos, científicos y gremiales, es desarrollada por un (1) estudiante de posgrado de la Escuela de Administración de Negocios EAN, en convenio con la Universidad del Tolima, aplicable a una empresa del sector salud ubicada en Ibagué Tolima, apoyada por un asesor y un equipo interdisciplinar para aportar a la investigación aplicada y práctica, centrada en el campo de la investigación de emprendimiento y gerencia, del grupo de investigación en salud, con una línea de gestión en salud, necesario para el manejo de la pandemia mundial del virus del Covid19.

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo sería un protocolo de seguridad y salud en el trabajo para el área de facturación, en la Clínica Tolima S.A. de Ibagué, acorde a la normatividad vigente que minimice los riesgos de contagio y/o la muerte a causa del covid19?

Diversa es la problemática de la cadena productiva de los servicios de salud que se ofrecen en la Clínica Tolima S.A., ubicada en el centro de la ciudad de Ibagué - Colombia: situaciones de índole cultural, ambiental, económica y social, por ello se plantea mediante el estudio de caso aplicando del Proceso Operativo Administrativo – POA- de seguridad y salud en el trabajo aplicable en el área de facturación, donde actualmente se ha identificado situaciones que ameritan el estudio del caso planteado, las cuales trascienden y afectan a la Institución Prestadora de Servicios de Salud –IPS-, entidad afiliada desde el año 2005 al gremio que agrupa las Clínicas y Hospitales en Colombia ACHC, (Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales, 2020) situándola dentro del contexto específico de amenazas a la cadena productiva del sector de servicios de salud a nivel regional, nacional e internacional.

Los servicios de salud, hoy son básicos en la vida de las personas y en la supervivencia de la especie humana en el mundo, después del suministro de agua y alimentos, según el

informe de la Organización Mundial de la Salud –OMS- del año 2020, (Organización Mundial De La Salud OMS, 2020) la falta de agua, alimentos y medicamentos básicos afectan la población mundial y aunque durante el año 2016 se produjeron 503.9 millones de toneladas de medicamentos, en el año 2017 aumentó la producción mundial a 780 toneladas y en el año 2018 se produjeron 800.9 toneladas, aún una quinta parte de la población mundial no accede a los medicamentos esenciales para el tratamiento de patologías básicas de la salud humana y la tendencia aumenta en el marco de la pandemia causada por el covid19. (Organización Mundial De La Salud OMS, 2019)

Desde distintas perspectivas se ha analizado el caso del déficit en la atención en los servicios de salud, tratando de señalar las principales variables que describen la situación planteada con sus problemas generadores y se ha identificado la información pertinente y adicional que se requiere para conocer el caso en profundidad indicando los principales datos de los procesos administrativos en las organizaciones prestadoras de salud, que serán necesario recabar, como la misión, la visión, los objetivos corporativos, el modelo organizacional, los principios y valores institucionales del gremio de la salud en la Clínica Tolima S.A., ubicada en Ibagué – Colombia, como uno de los mayores prestadores de servicios de salud en la ciudad, equiparada con clínicas de similar infraestructura hospitalaria en otras ciudades del país, pero muy distantes de las grandes producciones subsidiadas en otros países con diferentes modelos de salud como Brasil o Cuba, que prestan los servicios de forma gratuita y con cargo 100% al Estado.

Recientemente, se desarrolla el decálogo de los procesos de toma de decisiones, para la elaboración y aplicación de protocolos de salud y seguridad en el trabajo, para preservar la vida de los colaboradores y de los usuarios del sistema de salud, siendo el más adecuado en la situación que se pretenda resolver o en el área que se requiera aplicar, el cual será para el caso del área de facturación acorde al modelo organizacional, a las características de la empresa, a los componentes de estructura, de responsabilidad social, a las funciones de los colaboradores, incluso a la autoridad o líneas de mando, a los recursos disponibles, a los objetivos corporativos e información de calidad y confidencialidad que la empresa requiere y administra, detectando los puntos fuertes y débiles de la organización y de la situación, así como las interacciones que se producen entre ellos, los roles y planteamientos teóricos e ideológicos que se pacten con la Administradora de Riesgos Laborales ARL, (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020) en las cual se encuentren afiliados los colaboradores de la empresa.

La investigación, muestra la relación existente entre la legislación del sector salud a nivel local, nacional e internacional, considerando los diferentes protocolos y modelos de medición de la productividad y la competitividad, teniendo en cuenta los datos existentes y utilizados para el gremio de la salud en la Clínica Tolima S.A., estableciendo relaciones comunes e identificando diferencias existentes en el proceso de la facturación de los servicios prestados y su incidencia en los resultados de la empresa y de la competitividad regional. El problema investigado se basa en cifras del Ministerio de Salud o del Instituto

Nacional de Salud, (Instituto Nacional De Salud INS, 2020) de la Administradora de Riesgos Laborales Colmena ARL, (Colmena Seguros, 2020) en concordancia con las directrices del gobierno nacional y de los organismos internacionales para garantizar la vida de los colaboradores en el área de facturación de la Clínica Tolima, centrados en los pilares del Sistema de Seguridad Social en Salud. (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020)

Al responder el interrogante propuesto a manera de planteamiento de problema, permitirá utilizar un método descriptivo, indicando los resultados que se encontraren en el estudio de caso, previa discusión que indica la relevancia de los hallazgos de la aplicación de los protocolos del sector salud y permiten el planteamiento de escenarios estratégicos para el sostenimiento de la actividad prestadora de servicios de salud en el departamento del Tolima, aplicables para la intervención en una organización del sector salud. Para ello, se establecerán estrategias que dinamicen y potencialicen los inconvenientes encontrados en la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores en el proceso de facturación, así como la influencia en el desempeño de esas labores administrativas, de tal forma que permitan plantear escenarios que mitiguen la problemática mediante la aplicación del protocolo seleccionado.

El problema planteado y la solución al mismo, se apoya en la bibliografía consultada, la cual es pertinente, actual y referida en el contexto nacional y mundial, citada en este

documento de tal forma que la empresa beneficiada Clínica Tolima S.A. y todos los correlacionados, puedan centrar sus esfuerzos en mejorar y continuar con la prestación de servicios de salud en un contexto seguro, brindando ambientes amigables y agradables de trabajo, con escenarios que permitan aplicar protocolos que den valor agregado y solucionen un problema vigente, brindando intereses colectivos a todo el personal, en busca de afrontar los desafíos generados en el marco de la contingencia que se vive actualmente por la pandemia del covid19. (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020)

El problema aquí planteado, es pertinente con las disciplinas estudiadas en el programa académico de la especialización en Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cursado en la Escuela de Administración de Negocios -EAN- en convenio con la Universidad del Tolima -UT-, además está enmarcado en un contexto empresarial, óptimo para su desarrollo y aplicación en la Institución prestadora de servicios de salud Clínica Tolima S.A., ubicada en la ciudad de Ibagué, departamento del Tolima; el problema concreto se resolverá con una investigación aplicada y práctica, centrada en el campo de la investigación de emprendimiento y gerencia, del grupo de investigación en salud, con una línea de gestión en salud, necesario para el manejo de la pandemia mundial del virus del Covid19.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un protocolo de seguridad y salud en el trabajo, para el área de facturación de la Clínica Tolima S.A. aplicable en el marco de la pandemia del Covid19.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Conocer la normatividad colombiana vigente y los procesos relacionados con los protocolos de manejo del personal en las áreas administrativas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema de Riesgos Laborales.

Aportar pautas para el diseño e implementación de un protocolo de seguridad y salud en el trabajo, dirigidos al personal de facturación en las instituciones prestadoras de servicios de salud, minimizando el riesgo de contagio y/o muerte en el marco de la pandemia del covid19.

Revisar la literatura y normas de diseños de protocolos de seguridad y salud en el trabajo, útiles para la protección del personal administrativo relacionado con el covid19.

3 JUSTIFICACIÓN

Por medio de este proyecto de investigación, se plantean las ideas centrales que se pretenden dar a conocer a través de la implementación de un protocolo aplicable y dirigido al personal del área de facturación de cuentas médicas en las Institución Prestadora de Servicios de Salud Clínica Tolima S.A., el cual está basado en el interés que surge entre los diferentes actores del Sistema de Salud y de los Riesgos Laborales, (Martínez gómez, 2020) buscando una mayor profundización en el tema referente a la preservación de las condiciones y garantías de la seguridad social y salud en el trabajo del cliente interno y externo en la empresa objeto de intervención del sector salud, para lo cual se hace necesario y conveniente revisar y conocer la bibliografía existente en torno al tema, así como la normatividad vigente que rigen los riesgos en la pandemia del covid19 en Colombia. (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020)

Investigación que permitirá adquirir unas bases sólidas, aplicables y prácticas de los conocimientos aprendidos en el estudio de la especialización de Gestión en seguridad y salud en el trabajo, coadyuvando en disminuir la brecha de la responsabilidad y la evasión entre los empleadores y las administradoras de riesgos laborales en Colombia para cumplir oportunamente con el suministro, entrega y dotación de elementos y utensilios necesarios para que el personal colaborador en facturación cumpla a cabalidad con las funciones asignadas, evitando el contagio del Covid19 (Organización Mundial De La Salud OMS,

2019) y las consecuencias funestas para el sistema de salud, como las mermas por ausentismo laboral debido a las incapacidades que aqueja actualmente al personal de la salud en el sistema sanitario en el mundo entero.

Esfuerzo justificado, que se espera de sus frutos en la mejora continua de la aplicación de buenas prácticas laborales para garantizar a los diferentes actores el seguimiento y cumplimiento de los protocolos vigentes del Sistema General de Seguridad Social y de Riesgos Laborales en el campo de la Salud, como son: las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (I.P.S.); las Empresas Promotoras de Salud contributivas y subsidiadas (E.P.S.) (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020); las Administradoras de Riesgos Laborales (A.R.L.); las Aseguradoras; (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020) los entes territoriales y la plataforma tecnológica Mi Prescripción (MIPRES) utilizada por la Administradora de recursos de salud (ADRES) (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2019) que reemplazó el Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA), (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020) con el concurso de los diferentes Ministerios a quienes les compete regular las relaciones entre los empleadores y sus colaboradores en sus diferentes modalidades de trabajo. (Organización Internacional Del Trabajo OIT, 2020)

Justifica la investigación, la necesidad e importancia de preservar la salud y la vida de las personas, brindando información acerca de las medidas dirigidas a los empleadores,

(Universidad Sergio Arboleda, 2020) aseguradores y colaboradores, centrados todos al unísono en un tema de actualidad que permita afrontar los retos generados en el marco de la pandemia generada por el ataque mundial del virus del covid19, (Organización de Naciones Unidas ONU, 2020) donde las empresas como núcleo central de la economía se ven obligadas a tomar decisiones que garanticen un sostenimiento financiero para que subsista el sistema de salud y particularmente las Instituciones prestadoras de servicios de salud, atiendan de una forma segura y confiable a sus usuarios y garanticen las normas elementales y fundamentales de los protocolos de manejo para el personal administrativo y operativo de la salud. (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020)

Todas estas razones planteadas, justifican la realización del estudio y desarrollo de la investigación, para solucionar el problema planteado de forma relevante y útil, en concordancia con los cinco (5) criterios del programa académico de la especialización en Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, de la Escuela de Administración de Negocios -EAN- en convenio con la Universidad del Tolima -UT-; además es conveniente porque está enmarcado en un contexto empresarial del área de facturación de la Clínica Tolima S.A., complementado con una investigación aplicada y práctica, centrada en el campo de la Investigación de Emprendimiento y Gerencia, del grupo de investigación en Salud, con una línea de gestión en Salud, necesario para el manejo y aplicación de protocolos de bioseguridad en el marco de la pandemia mundial del coronavirus del Covid19. (Organización Mundial De La Salud OMS, 2020)

4 MARCO TEÓRICO

La normatividad es cambiante, ha evolucionado acorde a las necesidades, a relaciones laborales y a los movimientos sindicales, pasando por la ley 9 de 1979, ley 50 de 1990, ley 100 de 1993, Decreto ley 1295 de 1994, ley 776 de 2002 y el país se ha puesto a tono con los cambios mundiales actualizando el Sistema General de Riesgos Laborales, (Congreso De La República, 2012) esfuerzos que propenden por el diseño e implementación de protocolos de manejo de medidas de bioseguridad para evitar o minimizar el riesgo de contagio del personal de salud y ahora centrados en la preservación de la vida de los colaboradores del área administrativa de facturación de cuentas médicas, aplicable en las instituciones prestadoras de servicios de salud, permite aunar los esfuerzos de gobiernos, empresas y la sociedad para el normal funcionamiento del Sistema de Riesgos Laborales en el país, (ARL Sura, 2019) desarrollando normas actuales como la GTC45, el Decreto 1477 de 2014 o la Resolución 0312 de 2019, (ARL Sura, 2019) que refiere todo lo referente a las enfermedades laborales en Colombia.

Realizar las diversas actividades en los servicios de facturación al interior de las Instituciones prestadoras de salud, es fundamental en el marco normativo del modelo de salud colombiano, el cual se basa en la interacción entre la oferta y la demanda, como ejes de la fuerza del mercado de la salud, acorde a ese modelo de aseguramiento vigente que se ha implementado y desarrollado no solo Colombia, sino la mayoría de países como Chile,

Argentina, Perú, Ecuador, Paraguay, Estados Unidos de Norteamérica entre otros que fueron objetos de movimientos neoliberales a finales del siglo pasado, adoptando el modelo de aseguramiento universal, donde los prestadores de servicios de salud presentan las facturas de venta a los aseguradores para que les paguen los servicios prestados y el gobierno funge como órgano de inspección, vigilancia y control, regulando las relaciones comerciales entre prestadores y aseguradores. (Consultarsalud, 2018)

La elaboración de las facturas es una actividad cotidiana, realizada por personal capacitado en el manejo de equipos, máquinas de oficina, son personas actualizadas en la aplicación de manuales tarifarios, normas de aseguramiento, relaciones comerciales, procesos y procedimientos entre los diversos actores de los diferentes regímenes de salud en el país, son seres humanos que deben conocer al detalle cuáles son los documentos soportes que se anexan a las facturas de venta o cuentas médicas y cuáles son los requisitos para el pago de las mismas; por todo ello la preservación y conservación del personal vinculado directa o indirectamente en el área o proceso de facturación es garantía de la productividad de la empresa y la competitividad del gremio de la salud. (La República, 2020)

Múltiples normas vigentes y necesarias, se han expedido en el marco de la pandemia covid19, (Vincent Larivière, 2020) no solo a nivel mundial en cabeza de la Organización

Mundial de la Salud OMS y la Organización Panamericana de la Salud OPS, sino a nivel regional en el marco de los convenios internacionales de Colombia como miembro Activo de los países integrantes de la Comunidad Andina de naciones CAN (Comunidad Andina de Naciones CAN, 2020) y a nivel local a cargo del presidente de Colombia, de los gobernadores y alcaldes, o a nivel legislativo a cargo del Congreso de la República integrado por Senado y Cámara de representantes, normas que gozan del control de constitucionalidad a cargo de la honorable Corte Constitucional, máximo órgano que garantiza el cumplimiento de los derechos fundamentales de la población incluidos en la carta magna de 1991 y demás normas vigentes, las cuales deben estar en concordancia con las normas internacionales para el cobro por el uso y aplicación de tecnologías médicas y de la preservación y conservación de las garantías mínimas para el personal que integra el sistema sanitario del país. (Springer Nature, 2020)

Diversas teorías de procesos y procedimientos sanitarios enmarcados en protocolos de manejo médico o administrativo que propendan por el bienestar de la población enferma del país y de los trabajadores de la salud, considerados como la primera línea de base en el campo de batalla para combatir el coronavirus covid19, (Organización Mundial De La Salud OMS, 2020) hace necesario que se conozca desde la academia esa normatividad vigente para ir construyendo el estado del arte y que sea este el marco de las teorías, lo que permita el desarrollo de estudios prácticos que contribuyan, con el conocimiento y el aporte de una propuesta aplicable para atender y responder a las necesidades actuales del diseño y

aplicación de protocolos de bioseguridad para enfrentar la pandemia mundial del virus covid19, (Fundación Española Para La Ciencia Y La Tecnología, 2020) que ataca en este momento, como un enemigo silencioso a toda la población mundial y Colombia no es ajena a la pandemia. (Gobierno De España, 2020)

Con los referentes teóricos consultados y la normatividad vigente se construye un estado del arte de la problemática de los procesos administrativos, (Universidad Javeriana, 2020) centrados en el personal de facturación de los servicios de salud que permitan el diseño y la aplicación de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo, (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020) que garanticen el desempeño de los colaboradores y sea acorde a los aplicados en el contexto global o nacional, para que sean adoptados y aplicables en la Clínica Tolima S.A., de Ibagué, (Clínica Tolima S.A., 2020) para garantizar la vida de los colaboradores internos y externos así como la de los usuarios que demandan servicios del sistema de salud, en procesos conexos como la auditoría de cuentas médicas, (HeOn Health on line, 2020) la contabilidad (Mercados Financieros Globales, 2020) y demás procesos administrativos, (Fernández, 2020) donde se identifiquen claramente los peligros y los riesgos laborales endógenos y exógenos en la institución. (Riesgos Laborales, Minsalud, 2017)

En la carrera desenfrenada a nivel mundial por encontrar la vacuna contra el coronavirus se corre el riesgo que el virus mute, registrando picos epidemiológicos que ameriten cierres parciales o regionales de la actividad humana afectando la economía, el empleo, la producción de bienes y servicios, la riqueza y bienestar de los pueblos, causando problemas de salud a la población y en casos la pandemia desencadenará en muerte; sin embargo también será la oportunidad para el desarrollo de nuevos y modernos métodos de producción y desarrollos técnicos, centrados en investigaciones y aplicación de formas y cambios en los sistemas de estudio, trabajo, ambiente y convivencia humana.

Los peligros identificables por el área de seguridad laboral, (págs. 1-14 Matriz Peligros y valoración riesgos Minsalud) pueden conllevar a riesgos evidentes con altas probabilidades de ocurrencia y afectación del personal administrativo en especial al que se desempeña directa o indirectamente en el área de facturación y al talento humano de las áreas asistencial de la Clínica Tolima S.A.; riesgos y peligros que se podrán agrupar en: Lumínicos, bioseguridad, ambientales, biológicos, biomecánicos y físicos como el ruido y la contaminación del aire, (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017) afectando con diferentes grados de intensidad la salud física y mental de los colaboradores ocasionando problemas y mermas en la productividad de los mismos. (Subdirección Talento Humano, 2018)

5 MARCO INSTITUCIONAL

5.1 METODOLOGIA GENERAL O DE PRIMER NIVEL

La metodología de carácter exploratorio, conlleva a la recolección de la información de fuentes primarias en la Clínica Tolima S.A., Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS, de tercer y cuarto nivel de atención, ubicada en el centro de la ciudad de Ibagué Colombia, entidad privada con ánimo de lucro, que cuenta con amplio portafolio de servicios especializados y de calidad, con nichos de mercado centrados en el régimen contributivo y regímenes especiales, los cuales ofrece directamente en sus instalaciones y en sus diferentes unidades funcionales de urgencias, consulta externa, hospitalización, cirugía, unidad de cuidado intensivo, apoyo diagnóstico y terapéutico, cuenta con procesos administrativos y controlados entre ellos el área de facturación, con estructura organizacional funcional; adicionalmente se puede utilizar fuentes secundarias internas o externas como documentos impresos, publicaciones, vídeos y otros que permitan complementar la información primaria para la elaboración del informe final de ésta investigación.

La metodología para el desarrollo de la investigación es descriptiva (Hernandez Sampieri, 2014) aplicada a una organización, detallada en tres (3) fases: La primera será de

recolección de la información, la segunda será de descripción de resultados y análisis de resultados, y la tercera fase será la presentación de informe final, guardando la corresponsabilidad con el problema a resolver, los objetivos propuestos, las hipótesis planteadas y el marco teórico del trabajo; acatando las directrices de la universidad en lo referente a un trabajo dirigido, como opción de grado, seleccionada según la guía y asesoría académica para la elaboración del informe final de investigación de los estudiantes de postgrado en la especialización de **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** de la **ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS EAN – UNIVERSIDAD DEL TOLIMA U.T.**

5.1.1 ENFOQUE DEL TRABAJO, DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y ALCANCE O TIPO DE ESTUDIO

En el enfoque descriptivo - cualitativo (Hernández Sampieri, 2014), de carácter exploratorio enmarcado en el contexto empresarial para intervenir con el protocolo de seguridad y salud en el trabajo aplicable en la organización, utilizando el diagrama de espina de pescado para identificar las causas que producen un efectos en la institución de salud, visitando directamente la fuente primaria centrada en el personal que trabaja directa o indirectamente en el área de facturación de la Clínica Tolima S.A., y consultando fuentes secundarias internas y externas relacionadas con procesos internos avalados por la Administradora de Riesgos Laborales Colmena ARL, (Colmena ARL, 2020) las Empresas

Promotoras o Aseguradoras de Salud, otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, el organismo regulador del sistema en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social, los organismos de control como el Ministerio Público, la Superintendencia Nacional de Salud, los entes territoriales y locales quienes con sus bases de datos, documentos, publicaciones, reportes e información relacionada con el tema permitirán elaborar un trabajo interesante, aplicable y práctico que responda a la problemática planteada.

Los diseños planteados en ésta investigación son del tipo no experimental toda vez que no hay manipulación de variables; es transversal porque hay un solo momento de recolección de datos en la fuente primaria; el tipo de estudio es descriptivo, correlacional o aplicado porque el protocolo diseñado se presentará como propuesta y servirá para la intervención en la organización prestadora de servicios de salud Clínica Tolima S.A., además puede servir de modelo de aplicación para otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ministerio De Salud Y Protección Social, 2020) y del Sistema de Riesgos Laborales.

5.1.2 PROPUESTA

Definidos los atributos cualitativos de carácter exploratorio que permiten conocer las causas y los efectos, darán lugar al diseño y presentación de la propuesta de protocolo de la

investigación aplicada, así como los elementos claves de la intervención en la Institución Prestadora de Servicios de Salud -IPS- Clínica Tolima S.A. y sus dimensiones del modelo que contribuya a minimizar los riesgos y a mejorar la seguridad y salud en el trabajo en su área administrativa de facturación de servicios de salud.

5.1.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Es necesario tener claro el significado de la propuesta desde la perspectiva teórica de la importancia del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, que garanticen al personal de facturación una real seguridad y salud en el trabajo, la cual es elegida para el presente estudio. La propuesta planteada será aplicable acorde al estudio de investigación y por obvia o sencilla que pueda parecer, deben ser definidas conceptualmente, como lo estipulan los referentes teóricos y los objetivos del presente trabajo.

5.1.4 DEFINICIÓN OPERACIONAL

Se presenta con claridad las tres (3) fases de la investigación, así: La primera será de recolección de la información en la fuente primaria en la Clínica Tolima S.A., apoyada por otras fuentes secundarias o complementarias; La segunda fase será de descripción de

resultados encontrados, para lo cual se hará uso de herramientas de sistemas, matemáticas y/o estadísticas descriptivas o inferenciales y además en ésta fase se hará el análisis de resultados o de datos los cuales se agruparán y se estructurarán; y en la tercera fase se presentará el informe final a los diferentes actores como la academia, la Administradora de Riesgos Laborales Colmena ARL (Colmena Seguros, 2020) y a la Clínica Tolima S.A., para su conocimiento e implementación del protocolo de seguridad y salud en el trabajo aplicable en el área de facturación.

Todo lo anterior, teniendo presente que en un estudio descriptivo o correlacional aplicado en la Clínica Tolima S.A., no hay manipulación de las variables, simplemente la recolección de información y en este caso en particular la definición operacional consiste en explicar las causas y los efectos hallados; cómo se va a hacer la aplicación de modelos existentes, cuales son los referentes de otras instituciones hospitalarias, que técnicas e instrumentos se van a aplicar como puede ser una encuesta al personal de facturación, la observación directa en las áreas de trabajo, la revisión bibliográfica y presentar la propuesta aplicable al área definida con el aval de salud ocupacional al interior de la empresa.

5.1.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La Clínica Tolima S.A., cuenta con 424 colaboradores, de los cuales 344 (81%) son asistenciales y 80 (19%) son administrativos; en el área de facturación laboran 27 personas que rotan por turnos de 8 horas, cubriendo las 24 horas del día, representando el 6.36% del total de los servidores y el 33.75% del personal administrativo, razón por la cual ésta será la muestra o población elegida para la presente investigación, situación que permite utilizar ese tipo de muestreo pertinente para el estudio de caso; en caso de que esta muestra sea una población muy pequeña, se puede utilizar un censo; aunque aquí claramente se puede trabajar con la totalidad de la población del área de facturación de servicios médicos asistenciales. Este modelo de muestreo corresponde por racimos, debido a la característica del estudio planteado.

5.2 METODOLOGÍA PARTICULAR O DE SEGUNDO NIVEL

5.2.1 SELECCIÓN DE MÉTODOS O INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El trabajo se define como un estudio descriptivo de carácter exploratorio, para ésta investigación se seleccionan la revisión literaria y la observación como unos instrumentos que permitan el estudio y conlleven a la presentación de una propuesta aplicable y práctica;

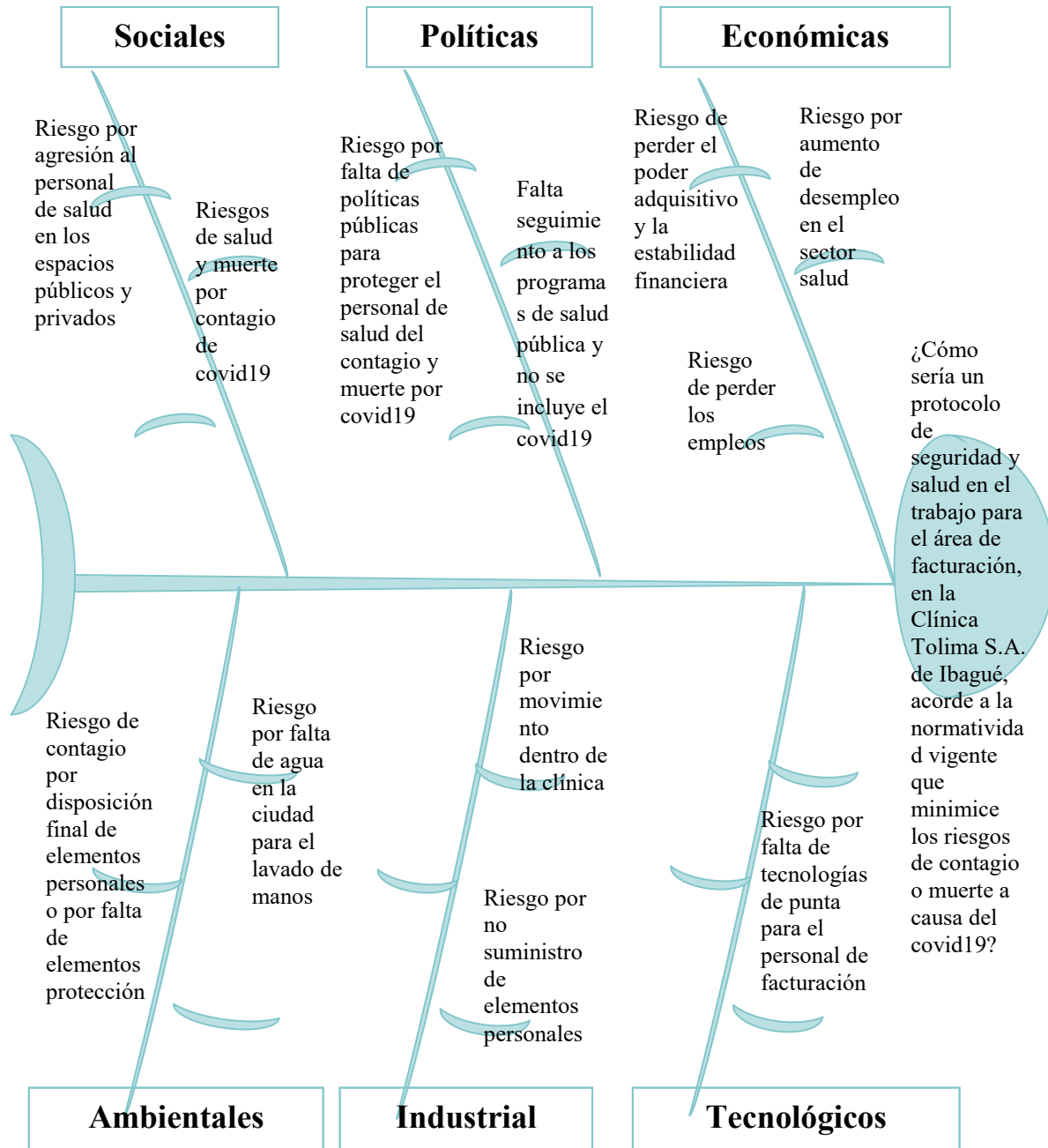
apoyado en instrumentos que han sido diseñados y probados por otros investigadores o instituciones como las Administradoras de Riesgos Laborales ARL.

Al utilizar técnicas cualitativas como la observación directa y la revisión literaria también tendrán el diseño de instrumentos para la recolección de información por parte del investigador, opcionalmente se aplicarán los respectivos formatos de observación o de revisión literaria, para garantizar la recolección de la información que con lleve a la propuesta final. Los instrumentos seleccionados para recolección de información son suficientes y pertinentes para responder la pregunta del problema de investigación, para dar alcance los objetivos planteados y presentar la propuesta. De ser necesario, el instrumento utilizado se incluirá como anexo al final del documento.

El trabajo se define como una intervención organizacional y/o un modelo aplicados se conceptualizará el uso de los modelos, referentes y/o técnicas particulares. Para luego caracterizar los componentes y los elementos funcionales de los modelos utilizados para realizar la intervención organizacional y/o el diseño de los modelos aplicados, que corresponden al protocolo de bioseguridad para garantizar la seguridad y salud en el trabajo a los colaboradores, aplicables en la población objetivo (27 personas del área de facturación).

6 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Figura 1. Factores críticos de riesgo en el proceso de facturación de servicios de salud en la Clínica Tolima S.A. en el marco del coronavirus por covid19



Los resultados o riesgos más relevantes a nivel económico, político, social, ambiental, industrial y tecnológico hallados en la presente investigación exploratoria, se han plasmado en el diagrama de la espina de pescado o de Ishikawa, (Diagrama de Ishikawa, 2018) visualizando claramente las causas y efectos. Consultado y comparando las estadísticas mundiales, nacionales, regionales e internamente en la Clínica Tolima S.A., con efectos devastadores durante el período marzo a octubre de 2020 a causa de la contaminación y muerte por el covid19, registros clínicos detallados así:

Tabla 1. Morbimortalidad por covid19 marzo a octubre 31 de 2020

Departamento del Tolima	Clínica Tolima S.A.
Infectados 12484	Infectados 102
Hospitalizados 960	Hospitalizados 42
Muertos 340	Muertos 12
Recuperados 8491	Recuperados 73
Activos 3653	Activos 17

Fuente: Datos consultados en registros oficiales por el estudiante investigador - Autoría propia

Acorde a la propuesta planteada, la cual permite al sector salud establecer un plan de implementación del protocolo de seguridad y salud en el trabajo, que contribuya con la asepsia y el ordenamiento normativo para la prestación y administración de los servicios

de salud centrados en el área de facturación, mejorando la productividad, rentabilidad y competitividad, se procede a plantear los siguientes escenarios estratégicos para los sectores económicos, sociales, ambientales, industriales y tecnológicos, además de diseño de políticas públicas que contribuyan a disminuir el riesgo de contagio y/o muerte por coronavirus a causa del covid19.

6.1 Económicos: Abrir nuevos mercados para la prestación de servicios de salud seguros y confiables, aprovechando que Colombia ha firmado 16 Tratados de Libre Comercio – TLC- y en ellos se incluye el sector salud y su balanza comercial histórica le permite permear nuevos mercados en la región.

El Ministerio de Salud y Protección Social, debe brindar los medios para que las instituciones prestadoras de servicios de salud como productores del servicio, lleguen a nuevos mercados con sus productos y/o servicios a personas que vienen al país procedentes de países como Canadá, Ecuador, Perú, México, Cuba, Chile, Estados Unidos, Panamá y otros países con alta demanda de los servicios básico para la salud humana.

Los gremios y las organizaciones como la Asociación de Clínicas y Hospitales, deben propiciar la admisibilidad de los servicios de salud seguros y confiables en nuevos

mercados donde se exigen altos estándares de calidad e inocuidad acatando las normas como las ISO 45001 y la NTC45 garantizando espacios agradables y confiables con previas pruebas de covid19 y otros servicios de laboratorio para el consumidor final.

6.2 Diseño de Políticas Públicas: El Ministerio de Salud y Protección Social, debe definir las metas y estándares de prestación de servicios de salud al año, acorde al uso de los servicios habilitados y establecidos, los costos beneficio para las IPS, por ejemplo, para el año 2020 se prevé que se harán 2 millones de pruebas y el país demanda internamente cerca de 5 millones de pruebas por lo que el déficit en producción es de 3 millones de pruebas para coronavirus por covid19, sin tener en cuenta el tema de los inventarios de reactivos y las expectativas por la reapertura de los diversos sectores productivos del comercio interior y exterior aumentará la demanda en el país.

Las Secretarías de salud departamental y municipal, deben verificar y propender por el estricto cumplimiento de los requisitos de bioseguridad para la importación de productos utilizados en las clínicas y hospitales, y para la prestación de los servicios de salud en los diferentes niveles de atención, siendo una prioridad en la política pública sanitaria de Colombia y corresponde a los gremios de la salud la aplicación en los procesos y subprocesos de habilitación para la prestación de servicios de salud a la población en Colombia; la IPS intensificará las medidas sanitarias de lavado de manos, uso de gel, distanciamiento entre los trabajadores, uso obligatorio de tapabocas en todo su personal

6.3 Sociales: El gobierno nacional en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud deben garantizar la sostenibilidad de la prestación de servicios de salud, de la cual dependen cerca de 50.000.000 millones de personas que demandan servicios de salud y 500.000 familias que se emplean directamente en esta actividad de prestación de servicios de salud, preservando la actividad y la subsistencia familiar porque de cerca de 20.000 accionistas del sector en el país, de los cuales 15.000 son pequeños empresarios que trabajan independientes con patrimonios propios o familiares menores a 200 millones en inversión por IPS, de los cuales el 55% toma en arriendo locales comerciales para ofrecer sus servicios y el 45% posee títulos de propiedad patrimonial. (DANE, 2020)

Las instituciones académicas como las universidades, el SENA, las ARL, las cajas de compensación, los institutos de capacitación técnica y tecnológica, los gremios y las empresas de la salud deben calificar y cualificar la mano de obra para el uso e implementación de nuevas tecnologías de punta que mitiguen el desempleo, la informalidad, que reduzcan los accidentes de trabajo y los altos costos en los procesos productivos con altos estándares de seguridad y salud en el trabajo que minimicen el riesgo de contagio y el peligro de perder la vida por contagio del coronavirus por covid19. (Ministerio de Trabajo, 2015)

6.4 Ambientales: El Ministerio del Medio Ambiente y las Corporaciones Regionales deben brindar las herramientas necesarias al sector de la salud para preservar el medio ambiente, el uso, disponibilidad y manejo del agua, suficiente para que el país disponga del preciado líquido .

El gobierno nacional a través de sus ministerios, agencias y corporaciones regionales debe garantizar el control de la contaminación del suelo, del aire y del agua porque cerca de 200.000 familias de trabajadores de la salud tienen dificultades para acceder al medio ambiente saludable debido a las largas y extenuantes jornadas de trabajo, siendo el primer frente de batallas en la contingencia actual del covid19 en el país.

6.5 Industriales: El gobierno en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social debe liderar estrategias que le permitan al gremio de la salud ordenar la producción en redes prestadoras de servicios, garantizando el acceso a la población a nuevas y eficientes industrias farmacéuticas que le permitan la recuperación y mitigación de los problemas del uso de tecnologías y fármacos de punta y acceso a la comercialización de sus productos. (OSHA.gov, 2020)

6.6 Tecnológicos: La academia en asocio con los gremios de la producción del sector salud como clínicas y hospitales, deben afianzar vínculos internacionales que le permitan

aplicar e implementar herramientas tecnológicas de alta precisión fundamentales para el sistema eficiente de prestación de servicios de salud con altos estándares de normas internacionales. (Mendiola, 2020)

El gobierno nacional en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social, a través de sus organismos adscritos como el Invima, el Instituto nacional de salud y la Superintendencia nacional de salud debe estimular el uso de tecnologías médicas limpias y de punta, como: ventiladores, equipos de laboratorio clínico de alto rendimiento, aforo y calidad en las pruebas, maquinaria y equipos de última tecnología, protocolos de manejo del coronavirus por covid19 (Instituto Nacional de Salud, 2002)

El tipo de análisis realizado en la presente investigación exploratoria, se basó en la observación del desempeño de los colaboradores del área administrativa y asistencial que tienen relación directa o indirecta con el proceso de facturación de los servicios de salud prestados en la Clínica Tolima S.A., y una vez avalado por la ARL Colmena será de obligatorio cumplimiento para todo el personal de la IPS.

Los riesgos se presentan en la figura No. 1 de la metodología de espina de pescado o diagrama de Ishikawa causa - efecto y la interpretación de los datos hallados o resultados sustentan las conclusiones de la investigación exploratoria que se presentan a continuación acorde a los escenarios analizados.

7 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

1. Se logró establecer las situaciones problemáticas presentes en el contexto global relacionadas con el proceso de prestación de servicios de salud, afectado por el covid19 en los diferentes niveles de atención y en un nivel de riesgos y peligros para la salud humana, generando un panorama para la estructuración y planteamiento del problema objeto de estudio.

2. Mediante la aplicación de diferentes herramientas organizacionales, entre ellas la metodología de la espina de pescado o diagrama de Ishikawa se identificaron las causas y efecto, logrando identificar las problemáticas o riesgos internos del proceso de facturación en la Clínica Tolima S.A. de Ibagué, acompañadas de estudio cualitativo, y mediante el apoyo de referente teórico a través de los diferentes textos y documentos que se enmarcaron en cada una de las causas identificadas en el desarrollo de la problemática identificada.

3. Se establecieron seis (6) escenarios estratégicos propuesto a la organización prestadora de servicios de salud, para la toma de decisiones enfocadas a mejorar los procesos internos de facturación, minimizando los riesgos y los peligros a los cuales se expone permanentemente el personal que hace parte del primer frente de batalla contra el

covid19 y en el contexto comercial, económico, político, social, ambiental y tecnológico del sector salud, revisando las estadísticas de marzo a octubre en la Clínica Tolima S.A., en la ciudad, a nivel departamental, a nivel nacional y mundial, detectando los estragos del de la pandemia del coronavirus covid19.

4. Se identificaron las carencias del Estado y aún del gobierno, para cumplir con la función de fijar las políticas públicas de salud para la prestación de servicios de salud, con altos estándares de calidad, cómo componente esencial del sector social colombiano, que permita la prevención y disminución del riesgo de contagio y/o muerte por covid19.

5. Con la revisión bibliográfica se evidencia la importancia de los gremios de la prestación de servicios de salud, el uso y acceso a las tecnologías de punta, e investigación aplicados en la academia como actores transversales en el comportamiento y desarrollo del sector de la salud, para que se propicien escenarios de discusión en torno a la cadena productiva del sector de servicios de salud.

6. Con la presente trabajo se generan elementos de discusión trascendentales para la formulación e implementación de una política públicas integral de seguridad y salud en el trabajo, y de largo plazo en el departamento del Tolima y en particular la aplicabilidad a los

problemas identificados en el área de facturación de la Clínica Tolima S.A., ubicada en la ciudad de Ibagué.

7. En el desarrollo del presente trabajo se destacó el impacto de la asociatividad del gremio de la salud en la historia nacional y los avances que lo han propiciado a través de la historia, siendo una actividad social importante para el sostenimiento de la economía local, departamental y nacional, además de la interacción con los diferentes actores del sector.

8 BIBLIOGRAFÍA

ARL Sura. (13 de 02 de 2019).

https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf.
(S. Riesgos laborales, Ed.) Recuperado el 29 de 10 de 2020, de
https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf
:
https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf

ARL Sura. (30 de Diciembre de 2019). *www.arlsura.com*. (O. Sura, Editor,

Comunicaciones, Productor, & Administradora de Riesgos Laborales ARL Sura)
Recuperado el 03 de Septiembre de 2020, de

<https://www.arlsura.com/1929#:~:text=%E2%80%9CEI%20Sistema%20General%20de%20Riesgos>:

<https://www.arlsura.com/1929#:~:text=%E2%80%9CEI%20Sistema%20General%20de%20Riesgos,consecuencia%20del%20trabajo%20que%20desarrollan%E2%80%9D>.

Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales. (20 de agosto de 2020).

<https://achc.org.co/>. Recuperado el 20 de agosto de 2020, de
<https://d2jsqrio60m94k.cloudfront.net/>:
<https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx>

Clínica Tolima S.A. (20 de 05 de 2020). *www.clinicatolima.com*. (C. T. S.A., Editor)

Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de <https://www.clinicatolima.com/>:
<https://www.clinicatolima.com/>

Colmena ARL. (01 de Septiembre de 2020). *www.colmenaseguros.com*. (C. C. ARL, Ed.)

Recuperado el 07 de Septiembre de 2020, de

<https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus>:
<https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus/boletin3/Protocolo%20prevencion%20para%20personal%20de%20salud%20por%20COVID-19.pdf>

Colmena Seguros. (2020). *Abece de las medidas excepcionales con motivo del covid19*

para el sector público y privado. Administradora de Riesgos Laborales,
Comunicaciones. Bogotá D.C.: Oficina de prensa - teletrabajo.

Colmena Seguros. (10 de Marzo de 2020).

www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP. (C. Seguros, Ed.) Recuperado el

08 de Septiembre de 2020, de

[https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus:](https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus)
<https://www.colmenaseguros.com/imagenesColmenaARP/contenido/coronavirus/boletin4/Ruta%20de%20atencion%20para%20eventos%20COVID-19.pdf>

Comunidad Andina de Naciones CAN. (2020). *Estrategia de la Comunidad Andina frente al COVID19*. Comunidad Andina de Naciones CAN, Prensa. Quito: Inpandes.

Congreso De La República. (2012). *Ley 1562 Del 11 Julio 2012 Sistema de Riesgos Laborales* (Especial ed., Vol. 1). (D. Oficial, Ed., & C. seguros, Trad.) Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Congreso de la República de Colombia.

Consultarsalud. (14 de Febrero de 2018). *consultorsalud.com*. (Consultarsalud, Ed.) Recuperado el 04 de Septiembre de 2020, de <https://consultorsalud.com>:
<https://consultorsalud.com/nuevas-condiciones-de-contratacion-entre-eps-e-ips-incluye-ajuste-del-valor-por-riesgo/>

DANE. (30 de 09 de 2020).

<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe-ocupacion-genero-y-covid.pdf>. (DANE, Ed.) Recuperado el 31 de 10 de 2020, de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe-ocupacion-genero-y-covid.pdf>:
<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe-ocupacion-genero-y-covid.pdf>

Diagrama de Ishikawa. (31 de 05 de 2018). <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>. Recuperado el 31 de 10 de 2020, de <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>: <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>

Fernández, E. (08 de Abril de 2020). <https://www.fieldfisherjausas.com/procedimientos-administrativos-y-covid-19/>. Recuperado el 23 de Agosto de 2020, de <https://www.fieldfisherjausas.com/procedimientos-administrativos-y-covid-19/>

Fundación Española Para La Ciencia Y La Tecnología. (19 de 05 de 2020). www.recursoscientificos.fecyt.es, 1. (MedScan, Editor, R. científicos, Productor, & Scopus) Recuperado el 05 de Setiembre de 2020, de <https://www.recursoscientificos.fecyt.es/noticiasier>:
<https://www.recursoscientificos.fecyt.es/noticias/nuevo-elsevier-coronavirus-research-hub>

Gobierno De España. (24 de Abril de 2020). www.recursoscientificos.fecyt.es, 1. (Wos, Editor, F. E. tecnología, Productor, & Recursos científicos Wos) Recuperado el 02

de Septiembre de 2020, de <https://www.recursoscientificos.fecyt.es/search:https://www.recursoscientificos.fecyt.es/search/node/covid19%20en%20wos>

HeOn Health on line. (15 de Julio de 2020). *www.heon.com.co/index.php*, Blog 281. (H. H. line, Editor, P. d. comunicaciones, Productor, & prensa) Recuperado el 27 de Agosto de 2020, de <https://www.heon.com.co/index.php/news/item:https://www.heon.com.co/index.php/news/item/358-auditoria-en-salud-cuentas-medicas>

Hernandez Sampieri, R. (2014). En que consisten los estudios de alcance descriptivo? En Sampieri, & S. D. INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Metodología de la investigación* (D. g. Castellanos, Trad., Sexta ed., Vol. 6 Página 92, pág. 589). México, Hernandez Sampieri, Roberto, México: Mc Graw Hill Educación.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología De La Investigación* (Sexta ed.). México, México: Mc Graw Hill.

Instituto Nacional de Salud. (08 de 11 de 2002). <https://www.ins.gov.co/Noticias/paginas/coronavirus.aspx>. (O. d. prensa, Ed.) Recuperado el 10 de 11 de 2020, de <https://www.ins.gov.co/Noticias/paginas/coronavirus.aspx>: <https://www.ins.gov.co/Noticias/paginas/coronavirus.aspx>

Instituto Nacional De Salud INS. (30 de Junio de 2020). *www.ins.gov.co*. (Instituto Nacional De Salud De Colombia) Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de <https://www.ins.gov.co/buscador-eventos:https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/Paginas/Fichas-y-Protocolos.aspx>

La República. (10 de Enero de 2020). Colombia va en la ruta para ser más competitivo en estudios clínicos. (Afidro, Ed.) *La República*, 1(1), pág. 1.

Martínez gómez, M. (08 de Junio de 2020). La prevención de riesgos laborales en los tiempos del covid19. (Prevencionar.com, Ed.) *Prevencionar*, 5(2), 1.

Mendiola, M. (27 de 04 de 2020). Covid19 Riesgos Tecnológicos en los ambientes empresariales. (Asesorestv.com, Ed.) *Asesorestv.com*, 10(1), 12.

Mercados Financieros Globales. (23 de Marzo de 2020). *www2.deloitte.com/hn/es*, Español. (Deloitte, Editor, I. i. Focus, Productor, & IFRS in Focus contabilidad) Recuperado el 05 de Septiembre de 2020, de <https://www2.deloitte.com/hn/es/pages/audit/articles>:

<https://www2.deloitte.com/hn/es/pages/audit/articles/consideraciones-contables-relacionadas-con-el-covid-19.html>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *Identificación de peligros y valoración de riesgos*. Ministerio de salud y protección social, Riesgos laborales. Bogotá D.C.: Oficina comunicaciones Minsalud.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES*. Ministerio de salud y protección social, Comunicaciones. Bogotá D.C.: Oficina comunicaciones Minisalud.

Ministerio De Salud Y Protección Social. (30 de Junio de 2019). <https://www.adres.gov.co>. (M. d. Colombia, Ed.) Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de <https://www.adres.gov.co/Inicio-Noticias-ADRES/Todo-sobre-MiPres>: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/financial-services/articles/consecuencias-covid-19-sector-seguros.html>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (2020). *Boletín de Prensa No 682 de 2020*. Ministerio De Salud Y Protección Social, Comunicaciones. Bogotá D.C.: Prensa Minsalud.

Ministerio De Salud Y Protección Social. (31 de Julio de 2020). <https://www.adres.gov.co>. (O. d. comunicaciones, Editor, & Prensa, Productor) Recuperado el 02 de Septiembre de 2020, de <https://www.adres.gov.co/Inicio/-Que-Hacemos/Promocion>: [https://www.google.com/search?q=Fondo+de+Solidaridad+y+Garant%C3%ADa+\(FOSYGA\)&oq=Fondo+de+Solidaridad+y+Garant%C3%ADa+\(FOSYGA\)&aqs=chrome..69i57j0l7.2425j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Fondo+de+Solidaridad+y+Garant%C3%ADa+(FOSYGA)&oq=Fondo+de+Solidaridad+y+Garant%C3%ADa+(FOSYGA)&aqs=chrome..69i57j0l7.2425j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Ministerio De Salud Y Protección Social. (03 de Junio de 2020). Resolución No. 889. *Protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgos del coronavirus covid 19*. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: Oficina comunicaciones del ministerios de salud y protección social.

Ministerio De Salud Y Protección Social. (05 de Mayo de 2020). www.minsalud.gov.co. (O. d. prensa, Editor, F. R. Gómez, Productor, & Comunicaciones) Recuperado el 23 de Agosto de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/covid19>: <https://www.google.com/search?q=pandemia+del+covid+19+en+colombia&oq=pandemia+del+covid19+en+colombia&aqs=chrome.1.69i57j0l3.7878j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (22 de Julio de 2020). *www.minsalud.gov.co*. (O. c. salud, Ed.) Recuperado el 23 de Agosto de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/OMS>:
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/OMS-destaca-respuesta-de-Colombia-a-la-pandemia-por-covid-19.aspx>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (02 de Mayo de 2020). *www.minsalud.gov.co*. (O. comunicaciones, Editor, Prensa, Productor, & Ministerio de Salud de Colombia) Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/salud>:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/R%C3%A9gimenSubsidiado.aspx>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (05 de Mayo de 2020). *www.minsalud.gov.co*. (M. d. Colombia, Ed.) Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/salud>:
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/R%C3%A9gimenSubsidiado.aspx>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (01 de Agosto de 2020). *www.minsalud.gov.co*. (O. d. comunicaciones, Ed.) Recuperado el 05 de Septiembre de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/lineamiento-s-orientaciones-protocolos-covid19-compressed.pdf>:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/lineamiento-s-orientaciones-protocolos-covid19-compressed.pdf>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (20 de Mayo de 2020). *www.minsalud.gov.co/proteccionsocial*. (O. d. prensa, Editor, M. d. Salud, Productor, & Prensa y comunicaciones) Recuperado el 24 de Agosto de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas>:
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/DeberesyDerechosdelasARPs.aspx>

Ministerio De Salud Y Protección Social. (31 de Mayo de 2020). *www.minsalud.gov.co/proteccionsocial*. (A. e. salud, Editor, O. d. comunicaciones, Productor, & Ministerio de Salud de Colombia) Recuperado el 20 de Agosto de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimensubsidiado>:
<https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimensubsidiado/Paginas/aseguramiento-al-sistema-general-salud.aspx>

Ministerio de Trabajo. (26 de 05 de 2015). <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales>. Recuperado el 30 de 09 de 2020, de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>:

<https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Organización de Naciones Unidas ONU. (30 de Junio de 2020). *news.un.org/es*. (D. d. Unidas, Ed.) Recuperado el 23 de Agosto de 2020, de <https://news.un.org/es/story:https://news.un.org/es/story/2020/03/1471622>

Organización Internacional Del Trabajo OIT. (20 de Abril de 2020). *www.un.org/sites*. (O. comunicaciones, Ed.) Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de https://www.un.org/sites/un2.un.org:https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/covid_003_alternate_working_arrangements_in_the_context_of_covid-19_ra_s_0.pdf

Organización Mundial De La Salud OMS. (31 de Diciembre de 2019). <https://www.who.int/es>. (OMS) Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=CjwKCAjwm_P5BRAhEiwAwRzSO8xs84aEkMZo-kALZK8g9dMRILNmqF97bVtF31YF0hsSC53vty8gWhoCRNwQAvD_BwE

Organización Mundial De La Salud OMS. (31 de Diciembre de 2019). *www.who.int/es*. (O. M. OMS/OPS, Ed.) Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies:https://www.google.com/search?q=contagio+del+covid+19+en+colombia&oq=contagio+del+Covid19&aqs=chrome.1.69i57j0l7.3943j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Organización Mundial De La Salud OMS. (2020). *Declaración de la OMS sobre el acceso a los medicamentos durante la pandemia del covid19*. Organización Mundial De La Salud OMS, Centro de Prensa. Viena: OMS y ONUDC.

Organización Mundial De La Salud OMS. (10 de Agosto de 2020). *www.who.int/es*. (C. OMS, Ed.) Recuperado el 08 de Septiembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies:https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

Organización Mundial De La Salud OMS. (30 de Junio de 2020). *www.who.int/es/emergencies*, 1. (O. d. comunicaciones, Editor, P. OMS, Productor, & Página oficial OMS) Recuperado el 03 de Septiembre de 2020, de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019:https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for->

public?gclid=CjwKCAjwm_P5BRAhEiwAwRzSOw-xoNifJdZ0OoySnY1sv2nnfEGQckysjg0Xj5q7ixAi3nkKtXlvzxoC5oIQAvD_BwE

OSHA.gov. (31 de 08 de 2020). <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3993SP.pdf>, Libre. (OSHA.gov) Recuperado el 03 de 11 de 2020, de <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3993SP.pdf>: <https://www.osha.gov/Publications/OSHA3993SP.pdf>

Riesgos Laborales, Minsalud. (30 de 12 de 2017). <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional>, 1. (M. Riesgos laborales, Editor, M. d. social, Productor, & Talento humano) Recuperado el 30 de 09 de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos>: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos>

Springer Nature. (04 de 02 de 2020). <https://www.recursoscientificos.fecyt.es>, 1. (S. Nature, Editor) Recuperado el 04 de Septiembre de 2020, de <https://www.recursoscientificos.fecyt.es/search>: <https://www.recursoscientificos.fecyt.es/search/node/sistema%20sanitario%20de%20Colombia%20en%20wos>

Subdirección Talento Humano, M. (01 de 03 de 2018). <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHG01.pdf>. (M. d. social, Ed.) Recuperado el 31 de 08 de 2020, de <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHG01.pdf>: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHG01.pdf>

Universidad Javeriana. (20 de Junio de 2020). https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/. (E. p. Javeriana, Ed.) Recuperado el 22 de Agosto de 2020, de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/

Universidad Sergio Arboleda. (31 de Mayo de 2020). www.usergioarboleda.edu.co. (F. d. derecho, Ed.) Recuperado el 01 de Septiembre de 2020, de <https://www.usergioarboleda.edu.co/noticias/laboral-trabajo-covid-19>: <https://www.usergioarboleda.edu.co/noticias/laboral-trabajo-covid-19-que-pueden-y-que-no-pueden-hacer-los-empleadores-y-los-trabajadores/>

Vincent Larivière, F. S. (12 de Marzo de 2020). *<https://blog.scielo.org/es/2020/03/12/el-brote-de-coronavirus-covid-19>*, Español. (SciELO, Editor, S. e. perspectiva, Productor, & SciELO) Recuperado el 05 de Septiembre de 2020, de <https://blog.scielo.org/es/2020/03/12/el-brote-de-coronavirus-covid-19-resalta-serias-deficiencias-en-la-comunicacion-cientifica/#.X1QJI9JKjkh>