



Impacto de la Atención Psicológica Virtual en el Bienestar Laboral de las Profesionales en Psicología: Un
Estudio en la Fundación Entrelazando Vidas

Juliana Andrea Aguado Viveros
Johana Carolina Delgado Oliveros

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual y a Distancia
Sede Bogotá D.C. - Sede Principal
Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo
junio de 2024

Impacto de la Atención Psicológica Virtual en el Bienestar Laboral de las Profesionales en Psicología: Un
Estudio en la Fundación Entrelazando Vidas

Juliana Aguado Andrea Aguado Viveros
Johana Carolina Delgado Oliveros

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Psicosocial en
Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Cristian Camilo Osorio Ordoñez

Magíster en Prevención de Riesgos Laborales, Profesional en Salud Ocupacional, Psicólogo, Tecnólogo en
Salud Ocupacional, Tecnólogo en SISOMA

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa Especialización en Gestión Psicosocial en Contextos de Trabajo

junio de 2024

Dedicatoria

Este trabajo se lo queremos dedicar a todo el equipo de profesionales, directivos, beneficiarios y voluntarios de la fundación entrelazando vidas que con esfuerzo y compromiso deseamos seguir fortaleciendo la salud mental y contribuir con el bienestar integral de las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Agradecimientos

Agradecimientos quiero dar infinita a Dios y a los ángeles de la luz que siempre han guiado e iluminado nuestras vidas, así como también agradecer a nuestras familias, esposos e hijos por la comprensión y la motivación, a mi gran amiga de la vida y colega.

Contenido

Introducción.....	9
CAPÍTULO I	10
1. Objetivos.....	10
1.1. Objetivo general.....	10
1.2. Objetivos específicos	10
3. Justificación.....	11
CAPITULO IV.....	14
4. Marco Teórico	14
4.1.1. Definición y Conceptos Clave:.....	14
4.1.2. Riesgos Ocupacionales en Profesionales de la Salud:.....	14
4.1.3. Impacto de los Riesgos Ocupacionales:	15
4.2. Atención Psicológica Virtual: Definición, Implicaciones y Beneficios:	17
4.2.1. Definición y Modalidades:	17
4.2.2. Implicaciones de la Atención Psicológica Virtual:.....	17
4.2.3 Beneficios de la Atención Psicológica Virtual:	18
4.3. Modelos de Intervención Psicosocial:.....	18
4.3.1 Definición y Características:.....	18
4.3.2 Modelos de Intervención Psicosocial:.....	19
CAPITULO V.....	21
5. Metodología.....	21
5.1. Tipo de Estudio.....	21
5.2. Fuentes.....	21
5.3. Consideraciones éticas.....	21
5.3.1. Valor social y científico:	21
5.3.2. Positiva relación riesgos / beneficios:.....	22
5.3.3. Consentimiento informado:.....	22
5.4.1. Entrevista Semiestructurada.....	22
5.4.2. Lista de Chequeo del Estado Psicológico, emocional y Físico:.....	23
5.5. Resultados.....	24
5.5.1. Entrevista a psicólogas.....	24
5.5.2. Análisis	26

5.5.3. Lista de chequeo	27
5.5.4. Análisis:	28
Capítulo VI.....	30
6. Conclusiones	30
Capitulo VII.....	31
Referencias Bibliográficas:	32
Anexos.....	333
Anexo 1. Consentimiento informado.....	33
Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Datos	35
Anexo 3. Lista de chequeo	40

Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo determinar el impacto de la atención psicológica virtual en la salud y bienestar laboral de las psicólogas de la Fundación Enlazando Vidas. La metodología utilizada fue mixta, combinando entrevistas y la aplicación de una lista de chequeo para recopilar datos. Los resultados mostraron que, aunque la atención virtual ofrece ventajas tales como la flexibilidad horaria y la reducción de costos de desplazamiento para los pacientes, también presenta desventajas significativas. Las psicólogas señalaron como factores que afectan su bienestar la sobrecarga laboral, el aislamiento social, las dificultades técnicas y la falta de contacto físico con los pacientes como principales desventajas. Los factores que contribuyen a la sobrecarga laboral incluyen el aumento de la demanda de servicios, la extensión de la jornada laboral, la dificultad para desconectarse del trabajo y la falta de apoyo y recursos. Para mitigar estos efectos negativos y mejorar el bienestar de las psicólogas, se propusieron varias estrategias: establecer límites claros entre la vida laboral y personal, utilizar herramientas tecnológicas de manera eficiente, fomentar el trabajo en equipo y la colaboración, promover el autocuidado y buscar apoyo profesional en caso de estrés, ansiedad o burnout. Las conclusiones resaltan que, aunque la atención psicológica virtual tiene beneficios, es crucial implementar estas estrategias para mitigar sus efectos negativos. Las recomendaciones incluyeron la implementación de estas estrategias por parte de las psicólogas, proporcionar recursos y apoyo por parte de la Fundación Enlazando Vidas, y el desarrollo de protocolos y guías por parte de las instituciones que ofrecen atención psicológica virtual para asegurar el bienestar de los psicólogos.

Palabras claves: Atención psicológica virtual, bienestar laboral, salud mental, estrategias de mitigación, autocuidado.

Abstract

The present research aimed to determine the impact of virtual psychological care on the health and occupational well-being of the psychologists at the Fundación Enlazando Vidas. The methodology used was mixed, combining interviews and a checklist to collect data. The results showed that, although virtual care offers advantages such as flexible hours and reduced travel costs for patients, it also presents significant disadvantages. The psychologists identified factors affecting their well-being, including work overload, social isolation, technical difficulties, and the lack of physical contact with patients, as the main disadvantages. Factors contributing to work overload include the increased demand for services, extended working hours, difficulty disconnecting from work, and the lack of support and resources. To mitigate these negative effects and improve the well-being of the psychologists, several strategies were proposed: establishing clear boundaries between work and personal life, using technological tools efficiently, encouraging teamwork and collaboration, promoting self-care, and seeking professional support in case of stress, anxiety, or burnout. The conclusions highlight that, although virtual psychological care has benefits, it is crucial to implement these strategies to mitigate its negative effects. Recommendations included the implementation of these strategies by the psychologists, providing resources and support by Fundación Entrelazando Vidas, and the development of protocols and guidelines by institutions offering virtual psychological care to ensure the well-being of psychologists.

Keywords: Virtual psychological care, occupational well-being, mental health, mitigation strategies, self-care.

Introducción

La Fundación Entrelazando Vidas, creada en el año 2021, se enfoca en proporcionar atención integral a adultos mayores que presentan diversos trastornos en su salud mental y física y tienen múltiples necesidades de atención profesional adecuada. Entre los servicios ofrecidos en la fundación se pueden mencionar la atención psicológica, fisioterapia, consultas médicas, actividades de recreación y programas para el uso adecuado del tiempo libre.

Hace dos meses, la fundación implementó un nuevo servicio de consultas psicológicas en modalidad virtual, dirigida a aquellos pacientes que no pueden desplazarse hasta la sede ubicada en la zona rural. Esta nueva modalidad de atención ha producido una sobrecarga significativa para las tres psicólogas de la fundación, encargadas de la atención virtual, manifestada en agotamiento físico, emocional y mental.

Las sesiones virtuales, que requieren entre cuarenta y cinco minutos a una hora cada una, han aumentado la carga de trabajo de las psicólogas, generando preocupaciones sobre su bienestar y salud a largo plazo.

La presente monografía tiene como objetivo explorar el impacto de la atención psicológica virtual en la salud y el bienestar de las psicólogas de la Fundación Enlazando Vidas. Se buscará describir los factores que contribuyen a la sobrecarga laboral, analizar las percepciones de las psicólogas sobre esta modalidad de atención y proponer estrategias para mitigar los efectos negativos y promover un ambiente de trabajo saludable.

CAPÍTULO I

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Determinar el impacto que la atención psicológica virtual tiene en la salud y el bienestar laboral de las psicólogas de la Fundación Entrelazando Vidas.

1.2. Objetivos específicos

Describir las experiencias y percepciones de las psicólogas de la Fundación Entrelazando Vidas respecto a la modalidad de atención virtual.

Analizar los factores que contribuyen a la sobrecarga laboral en el contexto de la atención virtual.

Proponer estrategias para mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral y mejorar el bienestar de las psicólogas.

CAPÍTULO II

3. Justificación

La atención psicológica virtual se ha consolidado como una herramienta invaluable en el campo de la salud mental, ofreciendo un acceso flexible y conveniente a servicios psicológicos para pacientes que, por diversas razones, no pueden asistir a consultas presenciales. La modalidad virtual se ha generalizado en los últimos años debido a las ventajas y beneficios que ofrece a los actores del sistema de salud ya que permite superar barreras geográficas, facilitar la continuidad del tratamiento y proporcionar apoyo a individuos en situaciones de aislamiento, ya sea por razones de salud, movilidad, ubicación remota o condiciones socioeconómicas difíciles.

En el contexto actual, las tecnologías de la información y la comunicación se han integrado a las prácticas profesionales, esto se evidencia en la atención psicológica virtual que se ofrece en la fundación la cual se ha establecido como una alternativa eficaz y necesaria para atender a los pacientes que no pueden acudir a la sede.

Sin embargo, la implementación de esta modalidad no está exenta de factores de riesgo a nivel de la salud y el bienestar de las profesionales a cargo de esta atención, como se evidencia en las psicólogas de la Fundación Entrelazando Vidas, quienes al igual que muchos otros profesionales en este campo, enfrentan una serie de dificultades que pueden afectar tanto su desempeño profesional como su bienestar personal.

La Fundación Entrelazando Vidas, dedicada a ofrecer apoyo psicológico a diversos grupos vulnerables, ha adoptado la atención virtual para expandir su alcance y mejorar la accesibilidad de sus servicios. No obstante, esta transición ha traído consigo una serie de retos que requieren un análisis detallado.

Las psicólogas que trabajan en este entorno virtual a menudo enfrentan una carga de trabajo considerable, aumentada por la naturaleza constante y a veces invasiva de la tecnología, que puede dificultar la desconexión del trabajo y la gestión efectiva del tiempo personal y profesional.

Uno de los principales desafíos que enfrentan las psicólogas de la fundación es la sobrecarga laboral, que puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo el agotamiento emocional, la fatiga profesional y el estrés crónico. Estos factores no solo afectan la calidad de vida de las profesionales, sino que también tienen implicaciones directas en la calidad del servicio que ofrecen. Un profesional que está sobrecargado y agotado es menos capaz de ofrecer una atención de calidad, lo que puede repercutir negativamente en los pacientes que dependen de estos servicios para su bienestar mental.

Además, el entorno virtual puede introducir una serie de factores adicionales que contribuyen al estrés laboral relacionado con la falta de interacción cara a cara, las dificultades técnicas, la sensación de aislamiento y la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal son solo algunos de los elementos que pueden agravar la situación.

Estos factores no solo afectan la salud mental y física de las psicólogas, sino que también pueden influir en su motivación y satisfacción laboral, elementos cruciales para la retención de personal y la sostenibilidad del servicio.

El desarrollo de la presente investigación se justifica en la necesidad urgente de comprender a fondo los desafíos mencionados y sus implicaciones. Es fundamental identificar los factores específicos que contribuyen a la sobrecarga laboral en el contexto de la atención psicológica virtual y desarrollar estrategias efectivas para mitigar sus efectos negativos.

Al hacerlo, no solo se mejorará el bienestar de las psicólogas de la Fundación Entrelazando Vidas, sino que también se garantizará la continuidad y la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes; se considera que encontrar soluciones efectivas para estos problemas es prioritario para asegurar la sostenibilidad de los servicios de atención psicológica virtual.

Estas soluciones se enfocan no solo en realizar intervenciones a nivel individual con cada una de las psicólogas, las cuales podrían ser técnicas de manejo del estrés y promoción del autocuidado, sino también se requiere que se adelanten cambios a nivel organizacional y estructural, como la implementación de políticas de apoyo, la mejora de la infraestructura tecnológica y la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

CAPITULO IV

4. Marco Teórico

El presente marco teórico tiene como objetivo proporcionar una base conceptual para esta investigación, abordando temas relevantes como la salud ocupacional en profesionales de la salud, la atención psicológica virtual y sus implicaciones, y los modelos de intervención psicosocial que pueden ser utilizados para mejorar las condiciones laborales de las psicólogas que laboran en la fundación.

4.1. Salud Ocupacional para Profesionales de la Salud:

4.1.1. Definición y Conceptos Clave:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud ocupacional como la “actividad que promueve la protección de la salud de las personas activas, intentando controlar los accidentes y enfermedades causados por el desempeño laboral y reduciendo las condiciones de riesgo”; es así como la salud ocupacional se relaciona con cada una de las actividades encaminadas a promover y proteger la salud de los trabajadores en su entorno laboral.

En el caso de los profesionales de la salud, este campo cobra especial importancia debido a las características únicas de su trabajo, las cuales pueden exponerlos a diversos riesgos físicos, psicosociales y ergonómicos.

4.1.2. Riesgos Ocupacionales en Profesionales de la Salud:

En la página web del Instituto europeo de posgrado (2019) se explica que factor de riesgo es todo aquello que expone al trabajador ante un factor o un proceso peligroso en el trabajo y que le pueda causar una lesión o enfermedad. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (2022) define a los trabajadores de la salud como aquellas personas que ejercen actividades laborales cuyo objetivo principal es mejorar la salud de un grupo de población determinada.

Este grupo de trabajadores se enfrentan a una serie de riesgos laborales asociados a las infecciones, el manejo inseguro de los pacientes, los productos químicos peligrosos, la radiación, el calor

y el ruido, los riesgos psicosociales, la violencia y el acoso, entre otros. En los diversos estudios e investigaciones realizadas en torno al tema los riesgos laborales se han clasificado según la fuente que los produce y la dimensión que afectan, en el ámbito de la atención en salud se han detectado tres riesgos específicos:

Riesgos físicos: Exposición a radiaciones, agentes químicos, agentes biológicos, ruido, vibraciones, entre otros.

Riesgos psicosociales: Estrés laboral, sobrecarga de trabajo, violencia en el trabajo, acoso laboral, entre otros.

Riesgos ergonómicos: Posturas inadecuadas, manipulación de cargas pesadas, movimientos repetitivos, entre otros.

4.1.3. Impacto de los Riesgos Ocupacionales:

La Organización Mundial de la Salud (2017) describe como las personas vinculadas al mundo laboral pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo; es por esto que las condiciones de empleo y las labores que realizan tienen efectos considerables sobre las afecciones que afectan a ciertos grupos de trabajadores respecto de otros.

Los profesionales de la salud son un grupo expuesto a diferentes factores de riesgo en su lugar de trabajo los cuales pueden tener un impacto significativo en su salud física y mental, afectando su bienestar, productividad y calidad de vida.; entre las consecuencias negativas que se derivan de las labores que desempeñan estos profesionales se encuentran:

Enfermedades musculoesqueléticas

Trastornos del sueño

Ansiedad y depresión

Síndrome de burnout

Disminución de la satisfacción laboral

Absentismo laboral

Doble presencia

4.1.4. Estrategias de Prevención y Promoción de la Salud:

Respecto a los componentes de prevención y de promoción que son tan importantes para la conservación de la salud y del bienestar, la Organización Panamericana de la Salud (2020) señala que la promoción de la salud reconoce la salud como un concepto positivo y se centra en los factores que contribuyen a ella.

La organización panamericana de la salud describe como el componente de promoción se enfoca en que todas las personas desarrollen su mayor potencial de salud tomando en cuenta los activos de la comunidad y las condiciones sociales subyacentes que determinan una mejor o peor salud. Es así como para abordar los riesgos ocupacionales y promover la salud en los profesionales de la salud, se deben implementar estrategias integrales que incluyan:

Evaluación de riesgos: Identificación y evaluación de los riesgos presentes en el entorno laboral.

Implementación de medidas de control: Control de los riesgos identificados mediante medidas técnicas, organizativas y personales.

Capacitación y sensibilización: Formación a los profesionales de la salud sobre los riesgos ocupacionales y las medidas de prevención.

Promoción de estilos de vida saludables: Fomento de hábitos saludables como alimentación adecuada, actividad física y manejo del estrés.

Vigilancia de la salud: Monitoreo periódico de la salud de los trabajadores para detectar y prevenir enfermedades relacionadas con el trabajo.

4.2. Atención Psicológica Virtual: Definición, Implicaciones y Beneficios:

4.2.1. Definición y Modalidades:

La atención psicológica virtual se refiere a la prestación de servicios de psicología a través de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como videollamadas, chat, correo electrónico o aplicaciones móviles. Esta modalidad ha cobrado impulso en los últimos años, ofreciendo nuevas posibilidades para la atención psicológica.

4.2.2. Implicaciones de la Atención Psicológica Virtual:

La atención psicológica virtual presenta diversas características que deben considerarse:

Accesibilidad: Facilita el acceso a servicios psicológicos para personas que viven en zonas remotas o que tienen dificultades para desplazarse.

Flexibilidad: Permite mayor flexibilidad en cuanto a horarios y lugares de atención.

Reducción de costos: Puede ser una opción más económica para los usuarios y para los prestadores de servicios.

Desafíos: Requiere de habilidades tecnológicas por parte del psicólogo y del paciente.

Limitaciones: No es adecuada para todos los casos o tipos de terapia.

Aspectos éticos y legales: Es necesario considerar aspectos éticos y legales relacionados con la confidencialidad, el consentimiento informado y la protección de datos.

Falta de contacto físico: La interacción a través de una pantalla puede limitar la percepción de las expresiones no verbales y el contacto físico, aspectos importantes en la construcción de la relación terapéutica.

Dificultades para establecer el vínculo: La creación de un vínculo terapéutico sólido puede ser más desafiante en el entorno virtual, lo que afecta el desarrollo de la confianza y la apertura del paciente.

Posibles distracciones: El entorno del hogar u oficina del paciente puede generar distracciones durante las sesiones, dificultando la concentración y la atención plena.

4. 2.3 Beneficios de la Atención Psicológica Virtual:

La atención psicológica virtual ofrece diversos beneficios, entre los que se encuentran:

Mayor comodidad y privacidad para el paciente.

Reducción del tiempo y los costos de desplazamiento.

Ampliación del horario de atención.

Posibilidad de realizar sesiones a distancia.

Acceso a una mayor variedad de terapeutas.

Utilización de herramientas tecnológicas para complementar la terapia.

4. 3. Modelos de Intervención Psicosocial:

4. 3.1 Definición y Características:

El bienestar de las psicólogas es un aspecto crucial para garantizar la calidad de la atención que brindan a sus pacientes y para la sostenibilidad de su propia práctica profesional. El trabajo de las psicólogas puede ser emocionalmente exigente y desafiante, lo que las expone a un mayor riesgo de estrés, ansiedad e incluso depresión.

En este contexto, los modelos de intervención psicosocial se presentan como herramientas valiosas para promover el bienestar de las psicólogas y prevenir el desgaste profesional; estos modelos se refieren a conjuntos de estrategias y técnicas dirigidas a abordar problemas sociales y mejorar la calidad de vida de las personas y se basan en la comprensión de la interacción entre los factores individuales, sociales y ambientales que influyen en el bienestar y la salud mental.

4.3.2 Modelos de Intervención Psicosocial:

4.3.2.1. *Modelo ecológico:*

Enfatiza la importancia de los diferentes niveles del entorno (individual, familiar, comunitario, social y ambiental) en el desarrollo y bienestar de las personas.

Propone intervenciones que abordan los problemas desde una perspectiva multifacética, considerando los factores individuales y contextuales que los influyen.

Ejemplos de aplicaciones: Programas de prevención del bullying, promoción de la salud mental en comunidades, intervención en crisis ambientales.

4.3.2.2. *Modelo de terapia familiar*

Se centra en las relaciones y dinámicas familiares como factor clave en el desarrollo y comportamiento de los individuos.

Busca comprender y modificar patrones de interacción familiares disfuncionales que pueden estar contribuyendo a problemas psicológicos o sociales.

Ejemplos de aplicaciones: Terapia familiar para abordar problemas de conducta en niños, terapia de pareja para mejorar la comunicación y la resolución de conflictos, terapia familiar para enfrentar situaciones de duelo o crisis.

4.3.2.3. *Modelo cognitivo-conductual:*

Se basa en la idea de que los pensamientos, emociones y comportamientos están interrelacionados y que los patrones de pensamiento negativos pueden contribuir a problemas emocionales y conductuales.

Busca modificar estos patrones de pensamiento mediante técnicas como la reestructuración cognitiva y la exposición gradual.

Ejemplos de aplicaciones: Terapia para la ansiedad y la depresión, tratamiento de trastornos alimenticios, manejo del estrés y la ira.

4.3.2.4. *Modelo psicodinámico:*

Explora los conflictos y experiencias no resueltas del pasado que pueden estar influyendo en el presente.

Busca comprender los patrones de comportamiento y las relaciones interpersonales a la luz de la historia personal del individuo.

CAPITULO V

5. Metodología

5.1. Tipo de Estudio

El enfoque de esta investigación es cualitativo pues a través de ella se analiza una situación que afecta a las tres psicólogas que trabajan en la Fundación Entrelazando Vidas y que puede afectar a otras profesionales de esta disciplina que realizan atención virtual a los pacientes. Esta investigación es descriptiva pues se realiza describiendo las condiciones de trabajo de las psicólogas afectadas y los factores que han afectado su bienestar.

5.2. Fuentes

Esta es una investigación mixta pues para su realización se hizo uso de fuentes de información primaria, fue así como se diseñó una entrevista semiestructurada que se aplicó a las tres psicólogas con el fin de explorar en profundidad sus experiencias y percepciones sobre la atención virtual y su impacto en su bienestar, además se aplicó una lista de chequeo con el fin de determinar los trastornos a nivel físico, emocional y mental que afectan a las tres psicólogas. Como fuentes de información secundaria se pueden mencionar la revisión bibliográfica en diferentes fuentes electrónicas y textos relacionados con el tema de la salud ocupacional, la incidencia de los factores de riesgo en el entorno laboral.

5.3. Consideraciones éticas

5.3.1. Valor social y científico:

En esta investigación se buscó evaluar la posibilidad de minimizar los riesgos psicológicos, emocionales y físicos que afectan a las psicólogas de la fundación Entrelazando Vidas que trabajan en la modalidad de atención virtual.

5.3.2. Positiva relación riesgos / beneficios:

Esta investigación no conllevó riesgos para las psicólogas participantes en ella. Se espera que estas profesionales obtengan beneficios al disminuir los riesgos presentes en su entorno laboral y en consecuencia controlar las afectaciones psicológicas, emocionales y físicas que estos riesgos conllevan.

5.3.3. Consentimiento informado:

Su finalidad es asegurar que las psicólogas participaron en la investigación al ser compatible con sus valores, intereses y preferencias. Este consentimiento se firma para garantizar el respeto a las personas y a sus decisiones autónomas, debiéndose tener especial precaución en la protección de grupos vulnerables. (Ver anexo).

5.4. Instrumentos de Recolección de Información

5.4.1. Entrevista Semiestructurada

A. Experiencias y Percepciones sobre la Atención Virtual:

1. ¿Podría describir sus experiencias generales con la modalidad de atención psicológica virtual en la Fundación Enlazando Vidas?
2. ¿Qué aspectos de la atención virtual considera más positivos? ¿Por qué?
3. ¿Qué aspectos de la atención virtual considera más desafiantes? ¿Por qué?
4. ¿Cómo ha impactado la atención virtual en su carga de trabajo?
5. ¿Cómo ha percibido la atención virtual el bienestar laboral de las psicólogas en la Fundación?
6. ¿Cómo ha percibido la atención virtual la calidad de la atención psicológica brindada a los pacientes?
7. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la implementación de la atención virtual en la Fundación?

C. Factores que Contribuyen a la Sobrecarga Laboral:

1. ¿Ha experimentado sobrecarga laboral en el contexto de la atención virtual? ¿En qué situaciones?
2. ¿Qué factores específicos de la atención virtual contribuyen a la sobrecarga laboral en su caso?

3. ¿Cómo ha manejado la sobrecarga laboral en la atención virtual? ¿Qué estrategias le han resultado útiles?

4. ¿Ha recibido algún tipo de apoyo o capacitación por parte de la Fundación para manejar la sobrecarga laboral en la atención virtual?

D. Estrategias para Mitigar la Sobrecarga Laboral y Mejorar el Bienestar:

1. ¿Qué estrategias considera que podrían ser útiles para mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral en la atención virtual?

2. ¿Qué tipo de apoyo o recursos cree que serían beneficiosos para mejorar el bienestar laboral de las psicólogas que brindan atención virtual?

3. ¿Qué cambios o mejoras a nivel organizacional podrían implementarse para favorecer el bienestar laboral en el contexto de la atención virtual?

(Ver respuestas Anexo 1)

5.4.2. Lista de Chequeo del Estado Psicológico, emocional y Físico:

En la lista de chequeo se detectan aspectos psicológicos y emocionales relacionados con el estado de ánimo, el nivel de estrés, la satisfacción laboral, los síntomas de burnout, calidad de sueño y dificultades para concentrarse. Aspectos físicos relacionados con la percepción de dolores de cabeza, espalda, fatiga, tensión muscular y trastornos digestivos.

Lista de chequeo del estado psicológico, emocional y físico					
Aspectos psicológicos y emocionales					
Estado de ánimo		Nivel de estrés		Satisfacción laboral	Motivación
Triste		Bajo		Muy satisfecha	Muy motivada
Ansiosa		Moderado		Satisfecha	Motivada
Irritada		Alto		Neutral	Desmotivada
Feliz				Insatisfecha	
Calmada				Muy insatisfecha	
Motivada					
Síntomas de Burnout		Bienestar personal		Concentración	Calidad del sueño

Agotamiento personal		Saludable		Centrado todo el tiempo		Sueño profundo	
Despersonalización		Malestares frecuentes		A veces me distraigo		Duermo bien	
Insatisfacción		Enfermedades		Me distraigo con frecuencia		Duermo regular	
						Duermo mal	
						Sufro de insomnio	
Físico							
Dolor de cabeza		Dolor de espalda		Fatiga		Tensión muscular	
Nunca		Nunca		Me siento con energía		Nunca	
Frecuente		Frecuente		Me siento cansado a veces		A veces	
Ocasional		Ocasional		Me siento cansado todo el tiempo		Constantemente	

Fuente: Elaboración propia

Ver respuestas listas de chequeo Anexo 2

5.5. Resultados

5.5.1. Entrevista a psicólogas

La entrevista se aplicó a las tres psicólogas que trabajan en la Fundación Entrelazando Vidas, son profesionales con más de cinco años de experiencia en la atención psicológica a pacientes de diversas edades y grupos sociales. Desde hace tres años están vinculadas a la Fundación y a la entrevista respondieron así:

Experiencias y Percepciones sobre la Atención Virtual:

Experiencias generales:

Todas las psicólogas han tenido experiencias en general positivas con la atención virtual, destacando la flexibilidad y accesibilidad como factores clave.

Dentro de los aspectos positivos de esta modalidad de atención destacan:

Accesibilidad y Flexibilidad: Permiten a los pacientes asistir a sesiones desde sus hogares, reduciendo barreras geográficas y mejorando la continuidad del tratamiento.

Reducción de Cancelaciones: La comodidad de no tener que desplazarse ha disminuido las tasas de cancelación de las sesiones.

Consideran que esta modalidad de atención también presenta una serie de desafíos dentro de los cuales mencionan:

Conexión Emocional: La falta de contacto físico puede dificultar la conexión emocional y la lectura de señales no verbales.

Problemas Técnicos: Las interrupciones tecnológicas pueden afectar el flujo de las sesiones y aumentar el estrés tanto para el terapeuta como para el paciente.

Respecto al impacto en la carga laboral que asume cada una de las profesionales consideran que hay un aumento de la carga debido a la necesidad de gestionar tareas administrativas y técnicas adicionales.

La preparación y seguimiento de cada sesión también han incrementado la carga laboral.

Sobre la percepción de cada una de las entrevistadas respecto a su bienestar laboral plantean que por una parte se ha logrado una flexibilidad Positiva: Ha mejorado el equilibrio entre la vida laboral y personal.

Pero también se han sentido aisladas ya que han experimentado fatiga digital y aislamiento social.

Sobre la percepción de la calidad de la atención consideran que han logrado mantener la calidad de la atención gracias a la dedicación y uso de tecnologías adecuadas.

Sobre la percepción de los pacientes de los beneficios de la modalidad virtual las psicólogas se han dado cuenta que algunos pacientes prefieren la interacción presencial, pero muchos aprecian la comodidad de la modalidad virtual.

Dentro de las sugerencias que plantean las psicólogas para mejorar la atención virtual y evitar que afecte su bienestar físico, emocional y mental plantean:

Mayor capacitación en habilidades digitales.

Mejor soporte técnico y creación de espacios de retroalimentación periódicos con los pacientes.

Factores que Contribuyen a la Sobrecarga Laboral:

Todas las psicólogas han experimentado sobrecarga, especialmente en días con sesiones consecutivas y problemas técnicos.

Dentro de los factores específicos que inciden en la sobrecarga están:

Gestión Técnica: Problemas tecnológicos y preparación adicional para cada sesión.

Administración: Incremento en tareas administrativas y seguimiento de sesiones.

Consideran que se deben establecer una serie de estrategias que permitan manejar la sobrecarga dentro de las que se mencionan:

Establecimiento de límites claros en horarios.

Pausas regulares y uso de técnicas de relajación y mindfulness.

Apoyo de colegas para compartir estrategias.

Sobre el apoyo que ha brindado la fundación y las capacitaciones necesarias para mejorar la atención y la satisfacción laboral, las psicólogas mencionan:

La Fundación ha proporcionado talleres y capacitaciones sobre manejo del estrés y uso de tecnologías.

5.5.2. Análisis

Las respuestas de las psicólogas revelan una experiencia mayormente positiva con la atención virtual, aunque se presentan desafíos diversos. La flexibilidad y accesibilidad son ampliamente valoradas, lo que ha permitido a la Fundación Entrelazando Vidas ampliar su alcance y mejorar la continuidad del tratamiento. Sin embargo, estos beneficios vienen acompañados de retos significativos tales como la dificultad para mantener una conexión emocional sólida con los pacientes y los problemas técnicos que interrumpen las sesiones.

La sobrecarga laboral es un tema recurrente, la cual es agudizada por la necesidad de gestionar aspectos técnicos y administrativos adicionales antes o durante la consulta virtual. Las psicólogas han implementado diversas estrategias para manejar esta sobrecarga, como establecer límites claros en sus horarios y utilizar técnicas de relajación. La Fundación ha proporcionado cierto apoyo en forma de capacitaciones y talleres, pero las respuestas sugieren que se podría hacer más en términos de apoyo técnico y emocional continuo.

Para mitigar la sobrecarga laboral y mejorar el bienestar, las psicólogas sugieren implementar políticas de desconexión digital, fomentar el autocuidado y ofrecer recursos de apoyo emocional. Además, proponen mejoras organizacionales como una mejor infraestructura tecnológica y una cultura de apoyo y reconocimiento dentro de la Fundación.

Partiendo de las respuestas de las psicólogas se puede decir que ellas consideran que la atención virtual ha traído beneficios significativos en términos de accesibilidad y flexibilidad pero sienten la necesidad inmediata de que la Fundación Entrelazando Vidas continúe desarrollando estrategias y recursos para manejar los desafíos asociados a esta modalidad de atención y apoye el bienestar integral de sus profesionales.

5.5.3. Lista de chequeo

La lista de chequeo se aplicó con el fin de evaluar el estado psicológico, emocional y físico de las tres psicólogas que trabajan en la fundación en la modalidad de atención virtual. Dentro de los resultados encontrados se puede mencionar:

Aspectos psicológicos y emocionales:

- **Estado de ánimo:** Las tres psicólogas reportan un estado de ánimo **calmado**.
- **Nivel de estrés:** El nivel de estrés reportado es **moderado**.
- **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es **neutral**.

- **Síntomas de burnout:** Se presentan síntomas de **agotamiento emocional** y **disminución de la realización personal** en un nivel **medio**, mientras que la **despersonalización** se presenta en un nivel **bajo**.
- **Calidad del sueño:** La calidad del sueño es **regular**.
- **Dificultades para concentrarse:** Las dificultades para concentrarse se presentan **a veces**.

Aspectos físicos:

- **Dolor de cabeza:** El dolor de cabeza es **ocasional**.
- **Dolor de espalda:** El dolor de espalda es **ocasional**.
- **Fatiga:** La fatiga se presenta **a veces**.
- **Tensión muscular:** La tensión muscular se presenta **a veces**.

5.5.4. Análisis:

Los resultados sugieren que las tres psicólogas experimentan un **nivel moderado de estrés** y **algunos síntomas de burnout**, lo que podría afectar su bienestar y desempeño profesional. Sin embargo, es importante considerar que la lista de chequeo solo proporciona una evaluación inicial y que se requiere una evaluación más profunda para determinar con mayor precisión el estado de salud de las psicólogas.

Capítulo VI

6. Conclusiones

El bienestar de las psicólogas es un factor fundamental en su quehacer profesional y en su vida personal, ya que si conservan su salud psicológica, emocional y mental podrán garantizar la calidad de la atención que brindan a sus pacientes y podrán ejercer su profesión durante muchos años.

Las psicólogas consideran que la atención virtual a sus pacientes constituye una gran ventaja para estas pues les facilita cumplir con las citas, sin verse obligados a someterse a largos desplazamientos, ahorran en transporte y pueden recibir atención cuando lo requieren.

Las psicólogas han percibido en la atención virtual grandes desafíos para su bienestar físico, emocional y mental pues por momentos se sienten sobrecargadas de trabajo, estresadas y con malestares de diferente tipo.

Las psicólogas experimentan un nivel moderado de estrés, la calidad del sueño se ha visto afectada, también su capacidad de concentración, refieren presentar algunos síntomas de burnout, lo que puede afectar su bienestar y desempeño profesional a futuro.

Capítulo VII

7. Recomendaciones

Brindar a las psicólogas acceso a servicios de salud mental de calidad, incluyendo evaluaciones individuales, terapia psicológica y grupos de apoyo.

Se sugiere implementar estrategias de prevención y manejo del estrés en el entorno laboral, como programas de mindfulness o talleres de gestión del tiempo.

Es importante fomentar una cultura de trabajo saludable que promueva el bienestar de las psicólogas, incluyendo políticas de trabajo flexibles, oportunidades de desarrollo profesional y un clima de apoyo y colaboración entre colegas.

La evaluación del estado psicoemocional y físico de las psicólogas debe ser un proceso continuo y sistemático, utilizando instrumentos adecuados y considerando la evaluación individualizada por parte de profesionales de la salud mental.

Es importante desarrollar investigaciones más amplias para comprender mejor los factores que contribuyen al estrés y burnout en las psicólogas y para desarrollar estrategias de intervención efectivas.

Referencias Bibliográficas:

- American Psychological Association (APA) (2024). Guidelines for the practice of telepsychology: <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>
- Cavadia, E.; Hernández, R. y Castañeda, B. Análisis en el sector salud acerca de la seguridad y la salud en el trabajo. Revista I+D en TIC Volumen 8 Número (2) pp. 12-20 Universidad Simón Bolívar, Barranquilla–Colombia.
<file:///C:/Users/User/Downloads/lperez,+An%C3%A1lisis+en+el+sector+salud+acerca+de+la+seguridad+y+salud+en+el+trabajo.pdf>
- Gil, P. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y en la salud ocupacional. Revista peruana de medicina experimental y la salud pública file:///C:/Users/User/Downloads/2012_RPMESP.pdf
- Instituto europeo de posgrado (2019). El riesgo en salud ocupacional: definición y tipos. <https://www.iep-edu.com.co/el-riesgo-en-salud-ocupacional-definicion-y-tipos/>
- International Society for Telemedicine and eHealth (ISfTeH) (2015). Guidelines for the provision of telehealth and eHealth services. Journal of Telemedicine and Telecare, 21(12), 723-734.
- Organización Mundial de la Salud (2022). Salud ocupacional: los trabajadores de la salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Organización Mundial de la Salud (2017). Protección de la salud de los trabajadores. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS) (2001). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Promoción de la salud <https://www.paho.org/es/temas/promocion-salud>

Anexos

Anexo 1. Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación una clara explicación de la naturaleza de esta, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Juliana Andrea Aguado Viveros y Johana Carolina Delgado Oliveros, estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. La meta de este estudio es determinar el impacto que la atención psicológica virtual tiene en la salud y el bienestar laboral de las psicólogas de la Fundación Entrelazando Vidas.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Los resultados obtenidos en la aplicación de cada uno de los instrumentos serán codificados usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informada de que la meta de este estudio es

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier

momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a los teléfonos anteriormente mencionados.

Nombre del Participante

(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Anexo 2. Instrumentos de Recolección de Datos

Respuestas entrevistadas

Psicóloga 1: Juliana Andrea Aguado Viveros

A Experiencias y Percepciones sobre la Atención Virtual:

1. ¿Podría describir sus experiencias generales con la modalidad de atención psicológica virtual en la Fundación Entrelazando Vidas?

Mi experiencia ha sido en general muy positiva. La modalidad virtual ha permitido una mayor flexibilidad tanto para mí como para mis pacientes, y ha facilitado la continuidad del tratamiento, especialmente para aquellos con dificultades de movilidad o que viven lejos.

2. ¿Qué aspectos de la atención virtual considera más positivos? ¿Por qué?

La accesibilidad y la flexibilidad son los aspectos más positivos. Los pacientes pueden asistir a sus sesiones desde la comodidad de su hogar, lo que reduce las tasas de cancelación y nos permite llegar a un público más amplio.

3. ¿Qué aspectos de la atención virtual considera más desafiantes? ¿Por qué?

La falta de contacto físico puede dificultar la conexión emocional y la lectura de señales no verbales. Además, los problemas técnicos pueden interrumpir las sesiones, lo que es frustrante tanto para los pacientes como para los terapeutas.

4. ¿Cómo ha impactado la atención virtual en su carga de trabajo?

La carga de trabajo ha aumentado en ciertos aspectos, como la necesidad de gestionar más tareas administrativas y técnicas, pero también ha permitido una mayor flexibilidad en mi horario.

5. ¿Cómo ha percibido la atención virtual el bienestar laboral de las psicólogas en la Fundación?

Creo que ha sido un cambio mixto. Por un lado, la flexibilidad de trabajar desde casa ha mejorado el equilibrio entre la vida laboral y personal, pero por otro, la falta de interacción física puede generar sentimientos de aislamiento.

6. ¿Cómo ha percibido la atención virtual la calidad de la atención psicológica brindada a los pacientes?

La calidad de la atención se ha mantenido alta gracias a la dedicación de las psicólogas y al uso de tecnologías adecuadas. Sin embargo, algunos pacientes pueden sentir que la conexión emocional es menor en comparación con las sesiones presenciales.

7. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la implementación de la atención virtual en la Fundación?

Mejorar la infraestructura tecnológica y ofrecer capacitación continua en herramientas digitales. Además, sería beneficioso crear espacios virtuales de apoyo entre colegas para compartir experiencias y estrategias.

B. Factores que Contribuyen a la Sobrecarga Laboral:

1. ¿Ha experimentado sobrecarga laboral en el contexto de la atención virtual? ¿En qué situaciones?

Sí, especialmente cuando tengo que manejar múltiples aspectos técnicos durante las sesiones o cuando debo realizar tareas administrativas adicionales.

2. ¿Qué factores específicos de la atención virtual contribuyen a la sobrecarga laboral en su caso?

Los problemas técnicos, la necesidad de preparación adicional para cada sesión y el manejo de las tareas administrativas son los principales factores.

¿Cómo ha manejado la sobrecarga laboral en la atención virtual? ¿Qué estrategias le han resultado útiles?

He manejado la sobrecarga laboral estableciendo límites claros en mi horario, tomando descansos regulares y utilizando herramientas tecnológicas que facilitan la gestión de mi tiempo y tareas.

¿Ha recibido algún tipo de apoyo o capacitación por parte de la Fundación para manejar la sobrecarga laboral en la atención virtual?

Sí, la Fundación ha ofrecido talleres y capacitaciones sobre el manejo del estrés y el uso de herramientas tecnológicas, lo cual ha sido muy útil.

D. Estrategias para Mitigar la Sobrecarga Laboral y Mejorar el Bienestar:

¿Qué estrategias considera que podrían ser útiles para mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral en la atención virtual?

Implementar una política de horarios flexibles, promover pausas regulares y proporcionar acceso a recursos de bienestar como programas de mindfulness.

¿Qué tipo de apoyo o recursos cree que serían beneficiosos para mejorar el bienestar laboral de las psicólogas que brindan atención virtual?

Mayor acceso a capacitaciones en gestión del tiempo y estrés, así como la creación de grupos de apoyo entre colegas para compartir experiencias y soluciones.

¿Qué cambios o mejoras a nivel organizacional podrían implementarse para favorecer el bienestar laboral en el contexto de la atención virtual?

Mejorar la infraestructura tecnológica y crear un programa de mentoría y apoyo entre colegas para fortalecer el sentido de comunidad y colaboración.

Psicóloga 2: Johana Carolina Delgado Oliveros

A. Experiencias y Percepciones sobre la Atención Virtual:

¿Podría describir sus experiencias generales con la modalidad de atención psicológica virtual en la Fundación Entrelazando Vidas?

La experiencia ha sido bastante positiva, con una adaptación progresiva tanto por parte de los pacientes como de los terapeutas; la virtualidad ha permitido una mayor continuidad y flexibilidad en los tratamientos.

¿Qué aspectos de la atención virtual considera más positivos? ¿Por qué?

La eliminación de las barreras geográficas y el aumento en la puntualidad de las sesiones son muy positivos; los pacientes se sienten más cómodos al no tener que desplazarse y pueden organizar mejor su tiempo.

¿Qué aspectos de la atención virtual considera más desafiantes? ¿Por qué?

La dificultad para observar el lenguaje corporal completo y la posibilidad de distracciones en el entorno del paciente son los principales desafíos. Además, la falta de contacto directo puede hacer más difícil establecer una conexión profunda.

¿Cómo ha impactado la atención virtual en su carga de trabajo?

Ha aumentado mi carga de trabajo en términos de preparación y seguimiento de cada sesión. También he tenido que dedicar más tiempo a aprender y manejar herramientas tecnológicas.

¿Cómo ha percibido la atención virtual el bienestar laboral de las psicólogas en la Fundación?

En general, la percepción es positiva debido a la flexibilidad, pero algunas colegas han experimentado aislamiento y fatiga digital, lo que puede afectar su bienestar.

¿Cómo ha percibido la atención virtual la calidad de la atención psicológica brindada a los pacientes?

La calidad se ha mantenido adecuada, aunque algunos pacientes sienten que la experiencia no es tan efectiva como la presencial. Sin embargo, muchos han reportado una mayor comodidad y menos ansiedad.

¿Qué sugerencias tiene para mejorar la implementación de la atención virtual en la Fundación?

Mejorar la formación en habilidades digitales para las psicólogas y crear un sistema de soporte técnico eficiente. También recomendaría la creación de espacios de retroalimentación periódicos con los pacientes.

B. Factores que Contribuyen a la Sobrecarga Laboral:

¿Ha experimentado sobrecarga laboral en el contexto de la atención virtual? ¿En qué situaciones?

Sí, especialmente en días con muchos pacientes consecutivos y en situaciones donde hay problemas técnicos que requieren tiempo adicional para resolver.

¿Qué factores específicos de la atención virtual contribuyen a la sobrecarga laboral en su caso?

La gestión de problemas técnicos, la falta de límites claros entre la vida laboral y personal, y la necesidad de adaptarse continuamente a nuevas tecnologías.

¿Cómo ha manejado la sobrecarga laboral en la atención virtual? ¿Qué estrategias le han resultado útiles?

He implementado una rutina estricta con horarios definidos, pausas regulares y ejercicios de relajación entre sesiones. También me aseguro de desconectar completamente del trabajo en mis tiempos libres.

¿Ha recibido algún tipo de apoyo o capacitación por parte de la Fundación para manejar la sobrecarga laboral en la atención virtual?

Sí, la Fundación ha proporcionado capacitaciones sobre manejo del estrés y uso de tecnologías, así como acceso a recursos de apoyo emocional.

C. Estrategias para Mitigar la Sobrecarga Laboral y Mejorar el Bienestar:

¿Qué estrategias considera que podrían ser útiles para mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral en la atención virtual?

Implementar políticas de desconexión digital, fomentar el autocuidado y ofrecer talleres regulares sobre manejo del estrés y bienestar emocional.

¿Qué tipo de apoyo o recursos cree que serían beneficiosos para mejorar el bienestar laboral de las psicólogas que brindan atención virtual?

Recursos de salud mental, como sesiones de terapia para los propios terapeutas, y actividades de team building virtuales para fortalecer el sentido de comunidad.

¿Qué cambios o mejoras a nivel organizacional podrían implementarse para favorecer el bienestar laboral en el contexto de la atención virtual?

Establecer políticas claras de balance trabajo-vida personal, proporcionar equipos tecnológicos adecuados y promover una cultura organizacional de apoyo y bienestar.

Psicóloga 3: Paula Peña

A. Experiencias y Percepciones sobre la Atención Virtual:

¿Podría describir sus experiencias generales con la modalidad de atención psicológica virtual en la Fundación Entrelazando Vidas?

Mi experiencia ha sido enriquecedora y he podido atender a una mayor diversidad de pacientes. La virtualidad ha permitido que muchos pacientes accedan a la terapia sin las barreras que antes existían.

¿Qué aspectos de la atención virtual considera más positivos? ¿Por qué?

La flexibilidad y la accesibilidad son los más positivos. Permiten a los pacientes elegir horarios más convenientes y reducir el tiempo y costo de desplazamiento, lo que aumenta la adherencia a la terapia.

¿Qué aspectos de la atención virtual considera más desafiantes? ¿Por qué?

La falta de interacción física puede hacer que la construcción de la relación terapéutica sea más lenta. También, los problemas técnicos pueden interrumpir el flujo de las sesiones y dificultar la conexión emocional.

¿Cómo ha impactado la atención virtual en su carga de trabajo?

La atención virtual ha aumentado la necesidad de preparación y seguimiento, así como la gestión de tareas administrativas y técnicas, incrementando la carga de trabajo total.

¿Cómo ha percibido la atención virtual el bienestar laboral de las psicólogas en la Fundación?

En general, ha mejorado el bienestar debido a la flexibilidad horaria, pero la fatiga digital y el aislamiento social son preocupaciones comunes que han afectado a algunas colegas.

¿Cómo ha percibido la atención virtual la calidad de la atención psicológica brindada a los pacientes?

La calidad de la atención se ha mantenido alta, aunque algunos pacientes prefieren la interacción presencial. No obstante, muchos han encontrado beneficios en la comodidad y flexibilidad de las sesiones virtuales.

¿Qué sugerencias tiene para mejorar la implementación de la atención virtual en la Fundación?

Proveer más capacitación técnica, mejorar el soporte técnico y fomentar un ambiente de retroalimentación constante entre terapeutas y pacientes para ajustar y mejorar continuamente el servicio.

B. Factores que Contribuyen a la Sobrecarga Laboral:

¿Ha experimentado sobrecarga laboral en el contexto de la atención virtual? ¿En qué situaciones?

Sí, especialmente cuando tengo días con muchas sesiones seguidas sin tiempo suficiente para descansar, y cuando hay problemas técnicos que requieren tiempo adicional para solucionarse.

¿Qué factores específicos de la atención virtual contribuyen a la sobrecarga laboral en su caso?

La gestión de las plataformas tecnológicas, la preparación adicional para cada sesión y el seguimiento administrativo necesario después de las sesiones.

¿Cómo ha manejado la sobrecarga laboral en la atención virtual? ¿Qué estrategias le han resultado útiles?

Establezco un horario estricto con descansos programados, practico técnicas de mindfulness y busco apoyo en colegas para compartir estrategias y recursos.

¿Ha recibido algún tipo de apoyo o capacitación por parte de la Fundación para manejar la sobrecarga laboral en la atención virtual?

Sí, la Fundación ha proporcionado capacitaciones en manejo de estrés y uso de herramientas digitales, así como recursos de apoyo emocional y espacios de retroalimentación.

C. Estrategias para Mitigar la Sobrecarga Laboral y Mejorar el Bienestar:

¿Qué estrategias considera que podrían ser útiles para mitigar los efectos negativos de la sobrecarga laboral en la atención virtual?

Fomentar la desconexión digital fuera del horario laboral, implementar pausas regulares y promover la práctica de actividades de autocuidado.

¿Qué tipo de apoyo o recursos cree que serían beneficiosos para mejorar el bienestar laboral de las psicólogas que brindan atención virtual?

Acceso a sesiones de terapia para las psicólogas, programas de bienestar organizacional y actividades grupales para fortalecer el apoyo mutuo entre colegas.

¿Qué cambios o mejoras a nivel organizacional podrían implementarse para favorecer el bienestar laboral en el contexto de la atención virtual?

Crear políticas de trabajo flexible, mejorar la infraestructura tecnológica y ofrecer capacitaciones regulares en manejo del estrés y bienestar laboral. Además, fomentar una cultura de apoyo y reconocimiento entre el personal.

Anexo 3. Lista de chequeo

Psicóloga 1

Lista de chequeo del estado psicológico, emocional y físico						
Aspectos psicológicos y emocionales						
Estado de ánimo		Nivel de estrés		Satisfacción laboral		Motivación
Triste		Bajo		Muy satisfecha		Muy motivada
Ansiosa	X	Moderado	X	Satisfecha		Motivada
Irritada	X	Alto		Neutral		Desmotivada
Feliz				Insatisfecha	X	
Calmada				Muy insatisfecha		
Motivada						
Síntomas de Burnout		Bienestar personal		Concentración		Calidad del sueño
Agotamiento personal	X	Saludable		Centrado todo el tiempo		Sueño profundo
Despersonalización		Malestares frecuentes	X	A veces me distraigo	X	Duermo bien
Insatisfacción		Enfermedades		Me distraigo con frecuencia		Duermo regular
						Duermo mal
						Sufro de insomnio
Físico						
Dolor de cabeza		Dolor de espalda		Fatiga		Tensión muscular
Nunca		Nunca		Me siento con energía		Nunca
Frecuente		Frecuente	X	Me siento cansado a veces	X	A veces
Ocasional	X	Ocasional		Me siento cansado todo el tiempo		Constantemente

Psicóloga 2

Lista de chequeo del estado psicológico, emocional y físico						
Aspectos psicológicos y emocionales						
Estado de ánimo		Nivel de estrés		Satisfacción laboral		Motivación
Triste		Bajo		Muy satisfecha		Muy motivada
Ansiosa	X	Moderado	X	Satisfecha		Motivada
Irritada	X	Alto		Neutral		Desmotivada
Feliz				Insatisfecha	X	
Calmada				Muy insatisfecha		
Motivada						
Síntomas de Burnout		Bienestar personal		Concentración		Calidad del sueño
Agotamiento personal	X	Saludable		Centrado todo el tiempo		Sueño profundo
Despersonalización		Malestares frecuentes	X	A veces me distraigo	X	Duermo bien
Insatisfacción		Enfermedades		Me distraigo con frecuencia		Duermo regular
						Duermo mal
						Sufro de insomnio
Físico						
Dolor de cabeza		Dolor de espalda		Fatiga		Tensión muscular
Nunca		Nunca		Me siento con energía		Nunca
Frecuente		Frecuente	X	Me siento cansado a veces	X	A veces
Ocasional	X	Ocasional		Me siento cansado todo el tiempo		Constantemente

Psicóloga 3

Lista de chequeo del estado psicológico, emocional y físico						
Aspectos psicológicos y emocionales						
Estado de ánimo		Nivel de estrés		Satisfacción laboral		Motivación
Triste		Bajo		Muy satisfecha		Muy motivada
Ansiosa	X	Moderado	X	Satisfecha		Motivada
Irritada	X	Alto		Neutral		Desmotivada
Feliz				Insatisfecha	X	
Calmada				Muy insatisfecha		
Motivada						
Síntomas de Burnout		Bienestar personal		Concentración		Calidad del sueño
Agotamiento personal	X	Saludable		Centrado todo el tiempo		Sueño profundo
Despersonalización		Malestares frecuentes	X	A veces me distraigo	X	Duermo bien
Insatisfacción		Enfermedades		Me distraigo con frecuencia		Duermo regular
						Duermo mal
						Sufro de insomnio
Físico						
Dolor de cabeza		Dolor de espalda		Fatiga		Tensión muscular
Nunca		Nunca		Me siento con energía		Nunca
Frecuente		Frecuente	X	Me siento cansado a veces	X	A veces
Ocasional	X	Ocasional		Me siento cansado todo el tiempo		Constantemente