

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**



Incidencia de los factores psicosociales en la salud mental del personal prehospitalario de la
empresa VIDEO OFFICE MEDICALL en Bogotá.

Paola Andrea Moreno Urrego ID 389376

Nazly Yalile Gualteros Sánchez ID 1099944

John Jairo Bernal Pastran ID 1099005

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Programa Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, 19 de abril de 2026

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**

Incidencia de los factores psicosociales en la salud mental del personal prehospitalario de la
empresa VIDEO OFFICE MEDICALL en Bogotá.

Paola Andrea Moreno Urrego ID 389376

Nazly Yalile Gualteros Sánchez ID 1099944

John Jairo Bernal Pastran ID 1099005

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en
Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Asesor(a)

Tatiana Fernanda Garcia Rios

Fisioterapeuta

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría UNIMINUTO Bogotá

Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, 19 de abril de 2026

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.
CONTENIDO**

Resumen ejecutivo

Introducción

1. Problema.	9
1.1 Descripción del problema.	9
1.2 Pregunta de investigación.	12
2. Objetivos.....	12
2.1 Objetivo general.	12
2.2 Objetivos específicos.....	12
3. Justificación.....	12
4. Marco de referencia.....	13
4.1 Marco teórico.	14
4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).....	16
4.3 Marco legal.....	19
5. Metodología.	21
5.1 Enfoque y alcance de la investigación.	21
5.2 Población y muestra.	22
5.3 Instrumentos.	24
5.3.1. Objetivo específico 1:	24
5.3.2. Objetivo específico 2:	24
5.3.3. Objetivo específico 3:	25
5.4 Procedimientos.....	25
5.5 Análisis de información.	27
5.5.1. Cuestionario Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ):	27

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**

5.5.2. Prueba Oldenburg Burnout Inventory, (OLBI):	27
5.6 Consideraciones éticas.	28
6. Cronograma.	28
7. Presupuesto.	30
8. Resultados y discusión.....	31
8.1 Primer Objetivo	31
8.1.1. Caracterización de la población.	32
8.1.3. Análisis de los factores de riesgo.	33
8.2 Segundo Objetivo	34
8.3 Tercer Objetivo.....	35
8.3.1. Matriz de categorización para análisis cualitativo.	36
8.3.2. Factores que generan impacto psicosocial.	38
8.3.3. Estrategias institucionales existentes	38
8.3.4. Evaluación de la efectividad de las estrategias.	39
8.3.5. Barreras para la implementación de medidas psicosociales	39
8.3.6. Propuestas de mejora.	39
8.3.7. Interpretación.	40
9. Conclusión.....	41
9.1. Recomendaciones	42
10.1 Evaluación sistemática del riesgo psicosocial.....	43
10.2 Evaluar las manifestaciones de agotamiento y desvinculación	43
10.3 Los factores organizacionales, laborales y externos	44
10.4 Recomendación dirigida a la Alta Dirección	44
10. Referencias bibliográficas.....	45

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**

Lista de Imágenes

IMAGEN 1 10

Lista de Graficas

GRAFICA 1 32

GRAFICA 2 34

Lista de Tablas

TABLA 1 22

TABLA 2 25

TABLA 3 28

TABLA 4 30

TABLA 5 36

TABLA 6 37

Lista de Anexos

Anexo 1. Carta de presentación del proyecto a la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS
S.A.S.

Anexo 2. Carta de autorización del proyecto por la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS
S.A.S.

Anexo 3. Cuestionario para la evaluación basada en el Oldenburg Burnout Inventory (**OLBI**)

Anexo 4. Entrevistas

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Resumen ejecutivo en español e inglés

El estudio analiza las afectaciones en la salud mental del personal prehospitalario de VIDEO OFFICE MEDICALL en Bogotá, quienes enfrentan de manera constante emergencias, eventos traumáticos, presión asistencial y exposición al sufrimiento humano. Estas condiciones, sumadas a turnos prolongados y limitado apoyo institucional, incrementan el riesgo de estrés laboral, agotamiento emocional y síntomas asociados al trauma secundario, problemática reconocida por organismos internacionales (OMS, 2025) y estudios recientes del sector salud (Scielo.org, 2021). En Colombia, las disposiciones normativas exigen prevenir los riesgos psicosociales y promover el bienestar emocional del talento humano en salud (Gobierno Nacional, 2025).

La investigación responde a cómo los factores externos al servicio influyen en el aumento de los riesgos psicosociales del personal operativo. Su objetivo general es identificar las alteraciones de salud mental derivadas de las actividades asistenciales, complementado con la caracterización de riesgos, el análisis de manifestaciones psicológicas y la evaluación de factores laborales y organizacionales que los potencian.

El estudio adopta un enfoque mixto, con diseño descriptivo analítico, no experimental y transversal. La muestra está compuesta por 42 trabajadores operativos seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se emplean el cuestionario COPSOQ, la prueba OLBI y entrevistas semiestructuradas. La integración de resultados permite identificar niveles de riesgo, patrones de desgaste emocional y factores claves para el fortalecimiento del bienestar psicológico del personal prehospitalario.

The study analyzes the effects on the mental health of pre-hospital staff at VIDEO OFFICE MEDICALL in Bogotá, who constantly face emergencies, traumatic events, service-related pressure, and exposure to human suffering. These conditions, combined with long shifts and limited institutional support, increase the risk of occupational stress, emotional exhaustion, and symptoms associated with secondary trauma, a problem recognized by international organizations (WHO, 2025) and recent health sector studies (Scielo.org, 2021). In Colombia, regulatory provisions require the prevention of psychosocial risks and the promotion of emotional well-being among health personnel (National Government, 2025).

The research addresses how external factors to the service influence the increase of psychosocial risks among operational staff. Its main objective is to identify mental health

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

disturbances resulting from care activities, complemented by the characterization of risks, the analysis of psychological manifestations, and the evaluation of work and organizational factors that enhance them.

The study adopts a mixed-methods approach, with a descriptive–analytical, non-experimental, and cross-sectional design. The sample consists of 40 operational workers selected through non-probabilistic convenience sampling. The COPSQ questionnaire OLB, and semi-structured interviews are used. The integration of results allows for the identification of risk levels, patterns of emotional exhaustion, and key factors for strengthening the psychological wellbeing of prehospital personnel.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Introducción.

La salud mental del personal dedicado a la atención de áreas de la salud ha adquirido especial relevancia en los últimos años, debido al incremento de trastornos asociados al estrés laboral, la sobrecarga emocional y la exposición constante a situaciones críticas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2025). En el caso del personal prehospitalario, estas condiciones se intensifican debido a la atención directa de pacientes que presentan emergencias en muchos casos de atención vital, escenarios traumáticos y presiones asistenciales que demandan respuestas rápidas y precisas, factores que aumentan la vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales (Gómez & Martínez, 2021).

El proyecto se ejecutó en la ciudad de Bogotá debido a que es un escenario estratégico para este análisis, dado que concentra una alta demanda de servicios de atención prehospitalaria y una sobredemanda creciente en ambulancias medicalizadas, lo que intensifica la carga emocional y operativa del personal asistencial prehospitalario (Ministerio de Salud, 2025). Adicionalmente, los reportes recientes evidencian niveles altos de estrés, agotamiento y afectación emocional en trabajadores del sector salud. En este contexto, se estudió a los trabajadores de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL para comprender cómo estas dinámicas urbanas y asistenciales afectan el bienestar psicológico y la salud mental de los trabajadores.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

1. Problema.

Afectaciones en la salud mental del personal prehospitalario de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL en Bogotá frente a los riesgos psicosociales asociados a su labor.

1.1 Descripción del problema.

Los problemas de salud mental en entornos laborales del sector médico no son abordados en muchas ocasiones de manera efectiva, actualmente se tiene evidencia de casos donde los estudiantes de medicina, doctores, especialistas etc, se ven enfrentados a situaciones de estrés, que ha llevado a alguno de ellos al suicidio dada la carga laboral o escenarios impactantes. Tal como lo menciona el artículo de la BBC del 23 de julio de 2024 donde manifestaron que “La Asociación de Sociedades Científicas de Estudiantes de Medicina de Colombia expresó una ‘profunda consternación con los hechos que llevaron a la tragedia, el acoso sistemático a los médicos residentes y estudiantes, y el maltrato hacia los mismos por parte de docentes y administrativos’” (BBC News Mundo, 2024).

De manera similar, esta problemática también se evidencia en el personal prehospitalario de prestadores de salud privado, en una ciudad principal como es Bogotá, los cuales deben transportar y atender pacientes de manera humanizada, rápida y eficaz, estos enfrentan diariamente eventos de gran intensidad emocional, como intentos de suicidio, atropellamientos, homicidios y más hechos, donde prevalece la vida del paciente.

Por esto, la exposición constante al sufrimiento humano en situaciones de emergencia y muerte, junto con la frecuencia de eventos traumáticos como accidentes graves, pacientes críticos o fallecidos, asociado a turnos prolongados, eleva la carga emocional y la necesidad de tomar decisiones rápidas bajo presión. A esto se suma el contacto directo con familiares en crisis, la falta de apoyo psicológico, un clima laboral tenso y estilos de liderazgo autoritarios, factores que incrementan el desgaste emocional y el riesgo de agotamiento profesional.

En consecuencia, la dificultad para desconectarse emocionalmente del trabajo provoca que las experiencias vividas se trasladen al ámbito social y familiar, afectando la convivencia

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

diaria, esto lo manifiestan en estados de irritabilidad, aislamiento y deficiencias en la comunicación. Además, la falta de tiempo de calidad con la familia, los amigos o consigo mismo, se suma a un apoyo social insuficiente fuera del entorno laboral. A ello se añade el escaso reconocimiento por parte de la sociedad, que muchas veces no valora la importancia ni el esfuerzo que implica esta actividad.

En este contexto, se evidencio poco seguimiento en la salud mental de los trabajadores de VIDEO OFFICE MEDICALL, los cuales al atender este tipo de situaciones se exponen continuamente a factores de riesgo psicosociales que pueden afectar su desempeño y actividades diarias. Dado esto es vital preguntarse, cuáles son los mecanismos que la organización emplea para vigilar el estado anímico de su personal, en qué medida la carga emocional del personal impacta su interacción y atención hacia los pacientes, las situaciones afrontadas por el personal prehospitalario determinan la implementación de pausas en su actividad laboral.

Imagen 1

Árbol de problema.



Descripción del problema VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S. Elaboración propia.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S., es una empresa privada, la cual lleva en el mercado 7 años, cuya actividad económica principal es el transporte asistencial de pacientes, se encuentra habilitada ante el Ministerio de Salud para la prestación del servicio en ambulancias básicas y medicalizadas; actualmente su sede principal se encuentra ubicada en Bogotá D.C., tiene una flota de 25 ambulancias básicas y 5 ambulancias medicalizadas; La entidad presta servicios al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), a aseguradoras de pólizas estudiantiles, Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), seguros de vida, pólizas de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), proveedores de asistencia en salud particulares (andiasistencia, mawdy, ike asistencia) y cubrimiento de áreas protegidas como Corabastos y zona franca. La estructura organizacional para el cubrimiento y prestación de servicios se maneja en horarios rotativos de turnos de 12 horas, en la ambulancia básica los turnos se programan desde las 5 am hasta las 11:30 pm y en la ambulancia medicalizada se cubre desde las 06:00 am hasta las 10 pm; el personal es fijo en cada ambulancia. Por otra parte, los servicios que puede realizar una ambulancia básica en temporada baja son de 3 a 5 traslados diarios, en temporada alta pueden realizar entre 5 a 10 traslados (depende de la disponibilidad de urgencias en Bogotá), así mismo una ambulancia medicalizada esta entre 3 a 10 traslados, dado a su alta demanda.

En BOGOTA, pocas empresas cuentan con habilitación de la prestación de servicio de ambulancia medicalizada, entre las 127 empresas habilitadas solo 30 prestan servicios de ambulancia medicalizada, así mismo de estas 30, 20 prestan servicios a entidades privadas y Entidades Prestadora de Salud (EPS) directamente. Dejando así una sobredemanda de este servicio.

En cuanto al SGSST, la empresa tiene una clasificación de riesgos entre I (personal administrativo) y riesgo IV (personal operativo), de acuerdo con lo establecido en el Decreto 768 de 2022 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 del 2015. Su

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

porcentaje de cumplimiento del sistema es del 90%, en febrero 2025 realizaron la batería psicosocial, la cual arrojó como resultado un nivel de riesgo bajo.

1.2 Pregunta de investigación.

¿Cómo inciden los factores internos y externos del servicio prehospitalario al personal de Video Office Medicall en el aumento de los riesgos psicosociales asociados a su salud mental en el entorno laboral?

2. Objetivos.

2.1 Objetivo general.

Analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial, derivados de condiciones internas y externas, en la salud mental del personal prehospitalario de la empresa Video Office Medicall en Bogotá.

2.2 Objetivos específicos.

- **Identificar** los riesgos psicosociales presentes en las actividades asistenciales realizadas por el personal prehospitalario de VIDEO OFFICE MEDICALL.
- **Evaluar** cualitativamente las manifestaciones psicológicas de agotamiento y desvinculación asociados al ejercicio de la labor prehospitalaria.
- **Examinar** los factores organizacionales, laborales y externos que pueden potenciar los riesgos psicosociales en el contexto asistencial prehospitalario.

3. Justificación.

En la actualidad, el impacto del estado de salud mental de los individuos tanto en ámbitos laborales como personales, representan uno de los principales desafíos para la sociedad. Factores como el estrés laboral, la inseguridad económica, la violencia, el aislamiento social y el uso excesivo de la tecnología contribuyen al aumento de trastornos como la depresión, la ansiedad y el estrés crónico.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

El presente estudio quiso determinar como la salud mental en trabajadores prehospitalarios puede impactar en sus labores cotidianas y en la sociedad. Se estima que 1 de cada 7 personas ha presentado algún síntoma relacionado con trastornos mentales (depresión, ansiedad, estrés postraumático u otros) durante los últimos dos años. (Organización Mundial de la Salud (OMS). (2025)).

Se estima que 7 de cada 10 trabajadores prehospitalarios presentan síntomas asociados a estrés laboral crónico o riesgo de *Burnout*. Entre el 12 % y 18 % del personal prehospitalario presenta síntomas compatibles con Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT), producto de la exposición frecuente a accidentes graves, muertes súbitas o eventos violentos. (Scielo. ORG (2021)).

Asimismo, de acuerdo con la Ley 2460 de 2025 capítulo III artículo 9, las empresas y entidades públicas deben promover y armonizar con las acciones de prevención, sensibilización, orientación y control de factores de riesgos psicosociales, en coordinación con la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se esté afiliada, para garantizar un ambiente laboral libre de acoso, y deberán implementar medidas que contribuyan al bienestar y la salud mental de sus trabajadores durante lo jornada laboral. (Gobierno Nacional (2025)).

Por lo anterior, se demuestra la relevancia de analizar este riesgo psicosocial en los trabajadores de sector salud, ya que las afectaciones psicológicas influyen en la atención final del paciente, afectando su capacidad de concentración durante la atención prehospitalaria. Lo que conlleva no solo a riesgos laborales sino sociales.

4. Marco de referencia.

La fundamentación de los marcos de referencia se analizó con el fin de comprender las afectaciones en la salud mental del personal prehospitalario de la empresa Video Office Medicall, contextualizando las condiciones laborales en las que se desempeñan y los factores psicosociales asociados a su labor. Se detalla claramente como el marco teórico aborda teorías y conceptos, el marco legal reúne normativas que regulan la seguridad y salud en el trabajo

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

enfocado en manejo del riesgo psicosocial en salud mental, marco de antecedentes revisión de estudios, investigaciones y trabajos previos que se relacionan directamente con el objeto de estudio. En conjunto, estos elementos proporcionaron la base académica y analítica necesaria para sustentar la comprensión del problema y orientar la intervención propuesta.

4.1 Marco teórico.

El trabajo prehospitalario constituye uno de los escenarios de mayor exposición a eventos críticos, situaciones traumáticas y cargas emocionales intensas en el sector salud. Este tipo de labor implica responder a emergencias, accidentes, intentos de suicidio, situaciones violentas y otras circunstancias que comprometen la vida humana, lo que genera una presión psicológica constante. Según Gómez y Martínez (2021), “el personal de ambulancias de Bogotá presenta altos niveles de desgaste emocional atribuibles a la exposición repetida a emergencias de alto impacto emocional”.

Esta realidad ubica a los trabajadores prehospitalarios en un nivel alto de vulnerabilidad frente a los riesgos psicosociales, especialmente cuando se suma la falta de pausas, turnos prolongados, liderazgo autoritario y limitado acompañamiento emocional. Así mismo, se enfrenta casi a diario con muertes violentas, politraumatismos, intentos de suicidio y emergencias médicas críticas. Estos eventos repetitivos generan un desgaste psicológico acumulativo.

Además, entre el 15 % y el 20 % del personal evaluado presentaba indicadores compatibles con TEPT, lo que evidencia el impacto psicológico del trabajo de campo. Se enfrentan casi a diario con muertes violentas, politraumatismos, intentos de suicidio y emergencias médicas críticas. Estos eventos repetitivos generan un desgaste psicológico acumulativo.

Según Fajardo y Nieto (2022), “el contacto frecuente con muertes violentas duplica el riesgo de desarrollar síntomas de estrés traumático secundario”. La sobrecarga laboral es un factor determinante en el incremento de síntomas psicológicos. Rojas y Suárez (2023)

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

encontraron que el 72 % del personal de atención prehospitalaria reportó sobrecarga emocional, y un 41 % manifestó dificultad para “desconectarse emocionalmente del trabajo al llegar a casa”, lo que aumenta el riesgo de ansiedad y alteraciones del sueño.

Este fenómeno es coherente con el desgaste emocional descrito por Gómez y Martínez (2021), quienes reportaron que la rotación de turnos y la falta de descanso influyen directamente en el estrés laboral crónico.

La acumulación de tareas exigentes, un entorno impredecible y el carácter urgente de las atenciones generan estrés laboral sostenido. Esto afecta la capacidad de concentración, la toma de decisiones y la disponibilidad emocional para atender a los pacientes. Como señalan Gómez y Martínez (2021), “el estrés laboral en los trabajadores de ambulancias no es un hecho aislado sino un fenómeno continuo que se agrava por la falta de apoyo institucional”.

El síndrome de *Burnout* es frecuente en personal asistencial. En estudios Colombianos, alrededor del 63 % de los trabajadores prehospitalarios refiere niveles moderados a altos de agotamiento emocional (Gómez & Martínez, 2021).

Por esto, el agotamiento afecta la empatía con los pacientes, la productividad y la toma de decisiones críticas. Rojas y Suárez (2023) destacan que el *Burnout* está asociado a la exposición constante a situaciones límite.

De la misma manera, el trauma vicario ocurre cuando el trabajador absorbe o integra emocionalmente el sufrimiento del otro. Fajardo y Nieto (2022) evidenciaron que el personal prehospitalario que atiende emergencias violentas suele presentar síntomas de trauma vicario debido al contacto continuo con el sufrimiento ajeno, familiares en crisis y escenarios de muerte.

De manera textual, los autores afirman que “la repetición de eventos traumáticos termina generando un patrón de respuesta emocional similar al del propio paciente, incluso sin haber vivido el trauma de forma directa”.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Los factores externos, carga laboral, eventos traumáticos, turnos prolongados, relación con la comunidad, conflictos laborales y falta de apoyo institucional influyen directamente en el bienestar psicológico del personal prehospitalario. La ausencia de acompañamiento psicológico y el limitado reconocimiento institucional disminuyen la motivación del trabajador. Fajardo y Nieto (2022) concluyen que el apoyo organizacional deficiente “incrementa la probabilidad de que el trabajador desarrolle fatiga por compasión y estrés traumático secundario”. El traslado emocional del trabajo al hogar es uno de los principales efectos negativos. Rojas y Suárez (2023) encontraron que este fenómeno impacta la convivencia, aumenta la irritabilidad y genera dificultades en la comunicación interpersonal.

Por esto, un trabajador emocionalmente agotado puede mostrar menor empatía, peor ejecución técnica y mayor probabilidad de errores. Esto es relevante para empresas como VIDEO OFFICE MEDICALL, donde la atención inmediata y humanizada es un pilar fundamental del servicio.

4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo).

Los trabajadores de la salud están expuestos a múltiples riesgos psicosociales derivados de las características del trabajo tales como cargas físicas, turnos intensos de trabajo, exposición emocional continua, contratos laborales no estables y trabajo bajo presión la mayor parte del tiempo, lo que incrementa la prevalencia de estrés laboral, agotamiento que puede llevar a contraer un síndrome de *Burnout*, trastornos de ansiedad y depresión, así mismo se reduce la calidad de la atención por lo que la identificación de las causas organizacionales y psicosociales es esencial para diseñar intervenciones preventivas dirigidas a condiciones de trabajo y no solo a las respuestas individuales. (Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024)).

Por esto, el riesgo psicosocial se entiende como el conjunto de condiciones relacionadas con la organización del trabajo y sus demandas, que pueden llegar a afectar la salud mental y física de los trabajadores, a través de mecanismos como el estrés crónico que

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

son desarrollados por factores como por ejemplo, alta carga de trabajo, baja autonomía e las decisiones que tienen que ver con su labor, baja remuneración tanto económica, como psicológica, ausencia de un liderazgo claro, conflicto entre el trabajo y la familia, por lo que organismos internacionales recomiendan su gestión mediante evaluación y medidas organizacionales. (Organización Internacional del Trabajo (OIT)).

Existen modelos teóricos relevantes que influyen en la investigación como lo son: modelo demanda, control y apoyo (Karasek & Theorell) que muestran como el estrés aumenta cuando los niveles de trabajo incrementan, el control sobre la autonomía del trabajo baja y el apoyo psicosocial debe moderar este efecto. Otra teoría encontrada es la teoría esfuerzo y recompensa, la cual muestra como el desbalance entre esfuerzo invertido y recompensas ya sean de tipo económicas, de reconocimiento o seguridad laboral genera reacciones de estrés positivo.

Asimismo, el enfoque organizacional y psicosocial, incorpora factores estructurales como la contratación temporal, jornadas rotativas y factores culturales como clima laboral y liderazgo, en donde vemos que los modelos antes expuestos explican por qué factores organizativos y sociales son causas primarias del riesgo psicosocial en entornos sanitarios. (EU- OSHA).

En este contexto, las causas principales del aumento del riesgo psicosocial en trabajadores de la salud se deben principalmente a una alta carga de trabajo y jornadas prolongadas, donde el exceso de pacientes, turnos extendidos y trabajo fuera de horario, incrementan los niveles de estrés y la fatiga; Igualmente, la escasez de personal y la alta rotación por abandono de cargo, aumenta la carga laboral y la presión por mantener la calidad asistencial del servicio, esto incrementa la probabilidad de desarrollar síndrome de *Burnout* (Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024)). Las demandas emocionales y exposición al sufrimiento son emociones de manejo continuo de enfermedades graves, muerte y familias

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

afectadas provoca desgaste emocional y mayor riesgo de trastornos afectivos. (Franklin, P., et al. (2021).

Por otra parte, la violencia y agresividad en el lugar de trabajo basadas en agresiones verbales y físicas por parte de usuarios o compañeros de trabajo, elevan la percepción de riesgo y estrés (Organización Panamericana de la Salud (OPS)), acompañado de una mala organización interna y liderazgo inadecuado, lo que conllevan a una sensación de falta de apoyo, mala comunicación, ausencia de participación en decisiones que generan inseguridad y agotamiento (Organización Internacional del Trabajo (OIT)), la Inestabilidad contractual y bajos salarios que se dan por contratos temporales, jornadas en ocasiones de turnos rotativos o interrumpidos y remuneración insuficiente agravan el estrés crónico y la insatisfacción del personal médico que conllevan a una labor con fatiga, generando así los peores indicadores de salud mental. (Ramírez Rueda, J. C. (s. f.)).

De acuerdo con la evidencia y recomendaciones de la OMS, OPS y OIT, las intervenciones más efectivas son de carácter organizacional, con un rediseño de cargas laborales, mejora de la rotación de turnos, medidas de liderazgo y comunicación, rotación de tareas, programas de apoyo psicológico accesible y políticas contra la violencia. Asimismo, son útiles las intervenciones combinadas entre factores organizacionales y formación individual. La medición periódica y la participación de los trabajadores en la identificación de riesgos son claves. (Organización Mundial de la Salud (OMS). (2024).

Aunque existe evidencia global sobre factores asociados al riesgo psicosocial en salud, persisten brechas en estudios en contextos locales como por ejemplo en Colombia y Latinoamérica, hay evaluaciones sobre la eficacia de intervenciones organizacionales en hospitales públicos y análisis de mecanismos por subgrupos como enfermería, médicos y personal auxiliar. En donde se puede aportar evidencia contextualizada de causas específicas y recomendaciones prácticas para la gestión institucional. (Pujol-Cols, L. (2021).

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

4.3 Marco legal.

Los riesgos psicosociales, especialmente los relacionados con la salud mental, son de vital importancia y deben verificarse desde su marco normativo, todo esto para tener presente las diferentes leyes, resoluciones y normas que regulan la obligación de garantizar la salud mental en los entornos laborales. Por consiguiente, los empleadores deben asegurar condiciones que prevengan el deterioro emocional en el trabajo.

Por esto, la protección de la salud mental en el ámbito laboral en Colombia se sustenta en un conjunto de normativas que indican las obligaciones del Estado, de las instituciones prestadoras de servicios y de los empleadores frente al bienestar integral de los trabajadores, de acuerdo con el Decreto 728 de 2025, en su Capítulo XIII, Artículo 2.2.4.13.5, donde imparten lineamientos específicos dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para fortalecer la promoción de la salud mental y la prevención de trastornos mentales asociados al entorno laboral. Este decreto establece una protección especial para el talento humano en salud, reconociendo que estos trabajadores están expuestos a altas cargas emocionales y riesgos psicosociales derivados de sus funciones, lo que resulta particularmente pertinente para el personal prehospitalario. (Ministerio de Trabajo. (2025)).

En este sentido, la Ley 1562 de 2012, reconoce la importancia de la prevención de riesgos laborales - incluyendo aquellos de tipo psicosocial - y establece la responsabilidad de los empleadores en la protección de la salud integral de los trabajadores, así como la promoción de su bienestar mental. De manera complementaria, el Decreto 1072 de 2015, establece la obligatoriedad de identificar, evaluar, valorar y controlar los riesgos presentes en el entorno laboral, incluyendo los factores de riesgo psicosocial, lo cual sustenta la investigación para el diagnóstico y mejora de las condiciones laborales. (Congreso de Colombia. (2012)). (Ministerio de Trabajo. (2015)).

De igual manera, la Resolución 2646 de 2008 establece las disposiciones y define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta norma clasifica dichos factores en intralaborales, extralaborales e individuales, proporcionando una base conceptual y técnica para el desarrollo de esta investigación, tal como lo especifica en su Capítulo II, artículos 5 al 12, proporcionando una base conceptual y técnica que se complementa con la Resolución 2764 de 2022, la cual adopta la batería de instrumentos para la evaluación de dichos riesgos. (Ministerio de Salud y Protección Social. (2008)). (Ministerio de Trabajo. (2022)).

Por su parte, la Ley 1616 de 2013, considerada la Ley de Salud Mental en Colombia, en su Título IV, Capítulo I, Artículo 10 determina la responsabilidad del Ministerio de Salud y Protección Social de desarrollar, actualizar y garantizar la implementación de un modelo de atención integral en salud mental. Este modelo debe incluir protocolos y guías para la atención oportuna de los diferentes trastornos mentales y situaciones de crisis, asegurando que los servicios estén disponibles para toda la población, incluidos los trabajadores expuestos a factores psicosociales. (Congreso de la República. (2013)).

En articulación con lo anterior, el Decreto 1477 de 2014 sección I numeral 4 establece la tabla de enfermedades laborales en Colombia, reconociendo dentro de estas diversas patologías asociadas a la salud mental, como los trastornos derivados del estrés laboral, lo que permite evidenciar la relación directa entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y la posible afectación de la salud mental de los trabajadores en el contexto laboral. (Ministerio de trabajo. (2014)).

Asimismo, la Ley 2460 de 2025 actualiza y complementa la Ley 1616, incorporando nuevas disposiciones orientadas al fortalecimiento de la salud mental en escenarios de trabajo y atención en salud. En su Capítulo V, Artículo XXII, la Ley exige que el personal que realiza atención prehospitalaria cuente no solo con formación profesional pertinente, sino también con capacitación continua en salud mental, primeros auxilios psicológicos, manejo de crisis y otros

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

aspectos esenciales para atender situaciones de alto estrés emocional. (Gobierno Nacional. (2025)).

Igualmente, el Capítulo III, Artículo IX, de esta misma Ley estableció la responsabilidad de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) de diseñar e implementar estrategias permanentes de monitoreo, prevención y mitigación de factores psicosociales que puedan afectar la salud mental de los trabajadores, lo que incluye a quienes desempeñan labores asistenciales en contextos de emergencias y urgencias. (Gobierno Nacional. (2025)).

5. Metodología.

5.1 Enfoque y alcance de la investigación.

De acuerdo con la naturaleza del problema de investigación, para el desarrollo efectivo de los objetivos del estudio, el enfoque mixto es el adecuado para resolver de manera cualitativa y cuantitativa la incidencia de los factores internos y externos, en el aumento de los riesgos psicosociales asociados a la salud mental en el entorno laboral del personal prehospitalario de Video Office Medicall. Mediante este enfoque se incluirán componentes cuantitativos fundamentados en la recolección de datos estadísticos mediante la aplicación de instrumentos estandarizados, como las pruebas COPSOQ y OLBI, para medir de forma objetiva los niveles de exposición y prevalencia de riesgos en la población; por otro lado, el componente cualitativo se centra en la exploración profunda de las subjetividades del personal, analizando a través de entrevistas sus percepciones y experiencias vividas frente a factores externos.

El diseño de la investigación es descriptivo analítica, con un diseño no experimental y transversal, se observaron las condiciones reales sin manipulación de variables, recolectando información en un único momento, donde con esto se dará alcance a los objetivos que se

requieren para identificar, analizar y explicar fenómenos psicosociales. Se realizó la caracterización de los riesgos psicosociales presentes en las actividades asistenciales del personal prehospitalario, así como la medición de las manifestaciones psicológicas más

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

frecuentes asociadas a su labor (estrés, ansiedad, depresión y *Burnout*). De igual manera, se llevó a cabo una indagación de percepciones y experiencias que los trabajadores atribuyen a los factores organizacionales, laborales y externos que influyen en su salud mental. Este diseño coincide con estudios revisados en el documento base que caracterizan afectaciones psicológicas en personal de emergencias (Díaz-Tamayo et al. (2023)).

5.2 Población y muestra.

Para el desarrollo del presente estudio, se definió como población objeto al personal misional u operativo de la empresa, debido a que son quienes se encuentran directamente expuestos a los factores de riesgo psicosocial derivados de la atención prehospitalaria.

En este sentido, la población operativa está conformada por dos (2) coordinadores administrativos y de calidad, dieciséis (16) conductores de ambulancia, veinte (20) auxiliares de enfermería, dos (2) coordinadores operativos, un (1) médico y un (1) director médico, para un total de 42 trabajadores.

La población actual de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S., son de 51 personas, de acuerdo con información a corte del primero (01) del mes de marzo del 2026; en los cuales la conforman toda la planta administrativa y operativa de la empresa.

Tabla 1

Población por cargo VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S.

Cargo	Total
Asistente de Facturación	1
Auxiliar Administrativo	1
Auxiliar Administrativo y Calidad	1
Auxiliar Administrativo y Farmacia	1
Auxiliar de Enfermería	20
Conductor de Ambulancia	16
Contadora	1
Coordinador Administrativo y Calidad	2
Director Médico	1
Gerente	1
Médico	1

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**

Cargo	Total
Servicios Generales	1
Coordinador Operativo	2
Director Jurídico	1
Auxiliar Operativo	1
Total, general	51

Población por cargo en la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S. a corte del 01/03/2026. Elaboración propia.

Para la muestra se tuvo en cuenta el personal operativo de la empresa; dado que estos son la población objeto; es decir, los auxiliares de enfermería, médicos y conductores, que son 45 personas; de las cuales solo participaran los que a fecha del primero (01) de marzo del 2026, cuenten con más de 6 meses de antigüedad con VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S; al realizar la respectiva segmentación nos da una muestra final de 42 personas.

Asimismo, el estudio utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual se basa en seleccionar a los participantes que se encuentran disponibles durante el periodo de recolección y que cumplen con los criterios establecidos. Este tipo de muestreo es ampliamente utilizado en investigaciones de campo donde no es posible reunir a toda la población o realizar procesos de selección aleatoria, especialmente en entornos laborales con turnos rotativos o alta movilidad operativa, como ocurre en los servicios prehospitalarios.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2014), el muestreo por conveniencia se caracteriza por la selección de sujetos accesibles y disponibles, lo cual lo convierte en una técnica adecuada para estudios descriptivos y aplicados. Igualmente, Creswell (2014) señala que en investigaciones mixtas y de campo, esta técnica permite obtener datos relevantes cuando existen limitaciones logísticas para el acceso a todos los integrantes de la población.

De manera complementaria, Otzen y Manterola (2017) afirman que el muestreo por conveniencia es apropiado cuando los sujetos están próximos y disponibles para participar, y

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

su uso es frecuente en ciencias de la salud debido a la dinámica operativa del personal asistencial.

En consecuencia, la muestra se conformó por los trabajadores de VIDEO OFFICE MEDICALL que se encuentran disponibles durante el periodo de aplicación de los instrumentos, estimando una participación aproximada entre **40 a 42 trabajadores**, garantizando representación de los diferentes cargos y turnos operativos.

5.3 Instrumentos.

Para evaluar de manera objetiva y accesible el riesgo psicosocial, se emplearon instrumentos abiertos, validados internacionalmente y que no requieren licencia profesional, los cuales se describen a continuación:

5.3.1. Objetivo específico 1:

Aplicación de Cuestionario Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) versión 2 como enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es identificar los riesgos psicosociales presentes en el trabajo prehospitalario cuya estructura tiene 33 ítems auto aplicables, escala Likert 1-5, el cual mide el Estrés laboral, demandas, recursos, relaciones laborales, calidad de vida. Este es de uso libre, protegido bajo licencias abiertas, tiene un formato establecido y estandarizado, con preguntas agrupadas en dominios y escalas.

5.3.2. Objetivo específico 2:

Aplicación de la prueba Oldenburg Burnout Inventory, (OLBI) como enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es evaluar las manifestaciones psicológicas más frecuentes como el agotamiento laboral, asociados al ejercicio de la labor prehospitalaria, cuya estructura tiene 16 ítems, Likert 0-4, el cual evalúa dos dimensiones: el agotamiento físico/cognitivo y la desvinculación (desconexión) laboral, es un cuestionario estructurado de autoinforme con ítems cerrados (afirmaciones) que se responden en una escala de frecuencia.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

5.3.3. Objetivo específico 3:

Entrevistas semiestructuradas, orientadas a explorar experiencias asociadas a eventos críticos, carga emocional, afrontamiento y apoyo institucional, como enfoque cualitativo, cuyo objetivo es examinar los factores organizacionales, laborales y externos que pueden potenciar los riesgos psicosociales en el contexto asistencial prehospitalario, cuya estructura es de 5 preguntas abiertas, distribuidas en cinco secciones temáticas, incluye preguntas guía y sub preguntas opcionales, con una duración de 15–20 minutos por participante, con el que se explorara riesgos psicosociales, manifestaciones psicológicas y factores externos y organizacionales. Las entrevistas se realizarán de manera virtual.

5.4 Procedimientos.

Para alcanzar los objetivos a través de los instrumentos anteriormente planteados, primero se contó con el aval de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL para poder desarrollar la investigación, de igual manera se socializo con el público objetivo (trabajadores) para que tengan conocimiento del alcance del estudio, el cual se desarrolló mediante las siguientes fases:

Tabla 2

Fases del desarrollo de los procedimientos.

	Fase	Descripción	Instrumento	Resultados
1	Preparación de instrumentos	Configuración digital, pilotaje y validación de COPSOQ, OLBI y guía de entrevistas.	COPSOQ, OLBI, Entrevistas	Instrumentos listos, guía refinada, formato online preparado.

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**

2	Recolección de datos cuantitativos	Aplicación en línea de cuestionarios para evaluar riesgos psicosociales y <i>Burnout</i> .	COPSOQ OLBI	Base de datos cuantitativa preliminar.
3	Recolección cualitativa	Entrevistas virtuales (15–20 min), centradas en eventos críticos, afrontamiento y factores organizacionales.	Entrevistas semiestructuradas	Grabaciones, transcripciones iniciales.
4	Análisis cuantitativo y cualitativo	Estadísticos descriptivos, asociación de dominios, evaluación de <i>Burnout</i> y riesgos. codificación abierta; generación de temas sobre riesgos y experiencias.	COPSOQ, OLBI, entrevistas	Resultados numéricos, niveles de riesgo y perfiles de <i>Burnout</i> . Categorías temáticas y matriz cualitativa.
5	Triangulación (Integración de resultados)	Relación entre datos cuantitativos (COPSOQ–OLBI) y	COPSOQ, OLBI, entrevistas	Interpretación integrada, hallazgos

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

cualitativos

convergentes y

(entrevistas).

divergentes.

Fases para el desarrollo del procedimiento cuantitativo y cualitativo para implementar las encuestas y las entrevistas en VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S. Elaboración propia

5.5 Análisis de información.

Para el manejo y análisis de los datos obtenidos en el proceso de investigación, se llevó a cabo las siguientes técnicas para su interpretación:

5.5.1. Cuestionario Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ):

Análisis descriptivo univariado, se analizaron frecuencias, porcentajes, medias, medianas y desviaciones estándar para cada uno de los 33 ítems, mediante la suma de las puntuaciones de las preguntas, se calculó promedios por escala y se compararon con puntos de referencia para identificar riesgos psicosociales en el trabajo, se utilizó la aplicación informática COPSOQ de uso libre. Adicional para evidenciar la información analizada se realizó representación de gráficos de barras, diagramas radiales o perfiles de dominio para visualizar los riesgos psicosociales identificados.

5.5.2. Prueba Oldenburg Burnout Inventory, (OLBI):

Análisis estadístico, en el cual se calculó medias y frecuencias para entender los niveles de *Burnout*, con base en las dimensiones de agotamiento (exhaustion) y desapego (disengagement), se clasificó según el nivel de desgaste emocional y profesional. La recolección de la información se realizó a través de herramientas digitales, y los resultados serán procesados y analizados mediante Microsoft Excel, permitiendo la interpretación de patrones de agotamiento físico, mental y al distanciamiento del trabajo asociados a las demandas del trabajo prehospitalario.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

5.5.3. Entrevistas semiestructuradas:

El análisis se realizó a través de la transcripción de las entrevistas, las cuales fueron grabadas (con autorización) y luego transcritas textualmente para facilitar su comprensión. Se maneja una codificación abierta, triangulación entre categorías emergentes y análisis de contenido temático. Se utilizó el software MAXQDA el cual fusiona el análisis cualitativo (codificación de entrevistas) con capacidades cuantitativas (frecuencia de códigos, visualizaciones), para métodos mixtos.

5.6 Consideraciones éticas.

Bajo los principios éticos de justicia y respeto por las personas participantes del proyecto, se garantizó la protección del personal prehospitalario participante como la responsabilidad institucional. Desde el principio de justicia, se veló porque todos los participantes tuviesen igualdad de oportunidades para ser incluidos, sin discriminación por edad, sexo, cargo, u otros factores personales o laborales.

Se priorizó el bienestar de los trabajadores, evitando cualquier riesgo psicosocial, emocional o laboral derivado de la participación en el estudio, se aseguró que la información obtenida contribuya de manera positiva en la identificación y mejoras de las condiciones laborales que afectan su salud mental. Se protegió la identidad de los participantes mediante el anonimato y la confidencialidad, y se reconoce su autonomía, dignidad y libertad de expresión.

Finalmente, en cumplimiento del respeto por las personas, conforme a la ley 1581 de 2012, se realizó un proceso transparente bajo un consentimiento informado, en el que se explicó claramente el propósito del estudio, el uso de la información y el derecho de cada individuo a participar o retirarse sin consecuencias.

6. Cronograma.

Tabla 3

Cronograma de trabajo para el desarrollo del proyecto.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Periodo: 1 de noviembre de 2025 – 27 de abril de 2026.

Fase	Actividad	Tiempo estimado	Desde	Hasta	Producto esperado
1	Revisión documental y construcción del marco teórico	2 semanas	1-nov-25	15-nov-25	Marco teórico y antecedentes
2	Elaboración de la justificación, planteamiento del problema y objetivos	1 semana	16-nov-25	23-nov-25	Capítulo del planteamiento del problema
3	Organización del anteproyecto y revisión con el docente	1 semana	23-nov-25	30-nov-25	Anteproyecto aprobado
4	Ajustes finales, aprobación institucional y aval ético	2 semanas	1-dic-25	11-dic-25	Visto bueno institucional y ético
5	Preparación y digitalización de instrumentos	2 semanas	15-ene-26	31-ene-26	Formularios y guías listas
6	Socialización del proyecto con VIDEO OFFICE MEDICALL	1 semana	1-feb-26	8-feb-26	Aceptación para el trabajo de campo
7	Autorización para la recolección de datos cuantitativos	3 semanas	9-feb-26	2-mar-26	Autorización de la compañía
8	Recolección de datos cualitativos como entrevistas	3 semanas	16-mar-26	1-abr-26	Transcripciones completas
9	Análisis cuantitativo y cualitativo y triangulación de método mixto	1 semana	2-abr-26	7-abr-26	Tablas, gráficas y resultados numéricos
10	Redacción del capítulo de resultados	0,5 semana	8-abr-26	12-abr-26	Capítulo de resultados

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

11	Elaboración de conclusiones y recomendaciones	0,5 semana	8-abr-26	12-abr-26	Capítulos finales
12	Revisión final del documento completo	0,5 semana	13-abr-26	16-abr-26	Documento listo para revisión
13	Correcciones finales y entrega del trabajo	1 semana	17-abr-26	27-abr-26	Socialización del proyecto

Cronograma de desarrollo del proyecto de investigación en la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S. Elaboración propia.

7. Presupuesto.

Tabla 4

Presupuesto para el desarrollo del proyecto investigativo.

Actividad	Recursos propios	Recursos de la empresa	Total
1. Personal para recopilación y análisis de datos<	\$ 400.000	0	\$ 400.000
2. Uso de dispositivos personales	0	0	0
3. Software para tabulación de datos Excel	0	0	0
4. Materiales e insumos como impresiones de formatos	\$ 100.000	0	\$ 100.000
5. Transportes	\$ 80.000	0	\$ 80.000
6. Apoyo de un profesional en psicología	\$ 300.000	0	\$ 300.000
7. Capacitación en salud mental (empresa)	0	\$ 300.000	\$ 300.000
8. Bibliografía de libros y artículos	0	0	0
9. Impresión final para socialización.	\$ 150.000	0	\$ 150.000
TOTAL	\$ 1.030.000	\$ 300.000	\$ 1.330.000

Presupuestos y costos para el proyecto investigativo en la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S. Elaboración propia.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

8. Resultados y discusión

8.1 Primer Objetivo

Los riesgos psicosociales constituyen uno de los principales desafíos en la aplicación del SG-SST, dado al impacto que genera sobre la salud física y mental de los trabajadores, ya que estos riesgos se derivan de las condiciones organizacionales y del contexto del trabajo, los cuales pueden generar efectos como estrés, fatiga y trastornos mentales (Ministerio de la Protección Social, 2008).

A partir de la aplicación del instrumento CoPsoQ-istas21, se logró identificar los riesgos psicosociales presentes en las actividades asistenciales realizadas por el personal prehospitalario de VIDEO OFFICE MEDICALL, El análisis de los resultados se realizó mediante el software oficial del instrumento, lo cual permitió la sistematización, procesamiento y clasificación de los niveles de riesgo de acuerdo con los parámetros establecidos en la metodología, garantizando así la validez y confiabilidad de la información obtenida, de igual manera se direcciono de acuerdo con la normatividad colombiana vigente para el SG-SST, especialmente el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 2646 de 2008, la Resolución 2764 de 2022 y la GTC 45, los resultados evidenciaron una alta prevalencia de factores de riesgo psicosocial asociados a la organización del trabajo, las demandas emocionales y la inseguridad laboral. Por esto, se determinó que el nivel de riesgo es alto, lo cual requiere la implementación de medidas de intervención prioritarias orientadas a la prevención del daño a la salud en general de los trabajadores.

Asimismo, el ambiente laboral del personal prehospitalario aumenta estas condiciones debido a la naturaleza del servicio, caracterizada por la atención de emergencias, jornadas extensas y alta carga emocional. Por esto, los datos recolectados se analizaron bajo el enfoque cuantitativo descriptivo, basados en las frecuencias y porcentajes que se evidencian en los resultados del instrumento CoPsoQ-istas21, reconocido internacionalmente para la evaluación de riesgos psicosociales, esto permitió identificar los riesgos psicosociales presentes en los

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

trabajadores de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL, evaluando los principales factores de riesgo, tomando como referencia el enfoque metodológico de la GTC 45.

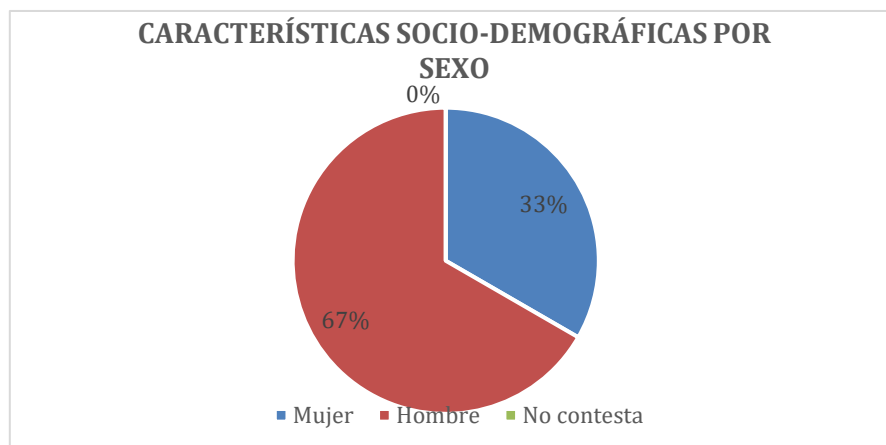
Por otra parte, la población de estudio se conformó por 42 trabajadores, alcanzando una tasa de respuesta del 100%. El análisis se centró en la identificación de la prevalencia de exposición a diferentes dimensiones psicosociales, clasificadas en niveles de riesgo (alto, medio y bajo), conforme a la metodología de la GTC 45, a través de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:

8.1.1. Caracterización de la población.

Los resultados evidenciaron que la mayoría del personal corresponde a auxiliares de enfermería con un 47,6% y conductores con un 38,1%. Asimismo, la población predominantemente está compuesta por jóvenes menores de 31 años con un 69% de participación. Por otra parte, se identificó que la población objetivo de estudio, es conformada por 14 mujeres y 28 hombres de acuerdo con la gráfica. En cuanto a las condiciones laborales, se identificó que el 83,3% de los trabajadores labora más de 45 horas semanales, además de evidenciar una alta frecuencia de trabajo en fines de semana, lo cual constituye un factor de riesgo relevante.

Grafica 1

Características sociodemográficas por sexo.



Características Demográficas por sexo de la empresa Video Office Medicall, Elaboración propia

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

8.1.2. Identificación de riesgos psicosociales.

El análisis de prevalencia permitió identificar las dimensiones de inseguridad sobre las condiciones de trabajo (69%), conflicto de rol (66,7%), ritmo de trabajo (64,3%), exigencias emocionales (61,9%), como las más críticas, ya que presentan un alto número de trabajadores en condición desfavorable, lo que indica un nivel de riesgo elevado. Asimismo, se identificaron riesgos importantes como el sentimiento entre el grupo de trabajo (54,8%), Jornadas divididas (52,4%), apoyo social de compañeros (52,4%), inseguridad sobre el empleo (52,4%).

8.1.3. Análisis de los factores de riesgo.

Los principales factores asociados a los riesgos psicosociales identificados fueron:

- Organización del trabajo: jornadas extensas, baja planificación y escasa autonomía.
- Demandas laborales: alta carga de trabajo y exigencias emocionales propias del servicio asistencial.
- Relaciones interpersonales: debilidades en el trabajo en equipo y apoyo social.
- Condiciones contractuales: percepción de inestabilidad y baja remuneración.

Estos resultados evidenciaron que el personal prehospitalario de VIDEO OFFICE MEDICALL se encuentra expuesto a altos niveles de riesgo psicosocial, especialmente en lo relacionado con las demandas del trabajo y la inseguridad laboral.

Adicionalmente, la falta de claridad en los roles y la percepción de inestabilidad laboral incrementan el estrés y afectan el desempeño, lo que puede repercutir en la calidad del servicio prestado. Por lo anterior se concluye que existe una alta exposición a riesgos psicosociales en la organización, en donde las dimensiones más críticas están relacionadas con la organización del trabajo, las demandas emocionales y la inseguridad laboral. Lo que constituye un nivel de riesgo alto que exige una intervención inmediata de acuerdo con la GTC 45, fortaleciendo la gestión organizacional, el liderazgo y las condiciones laborales.

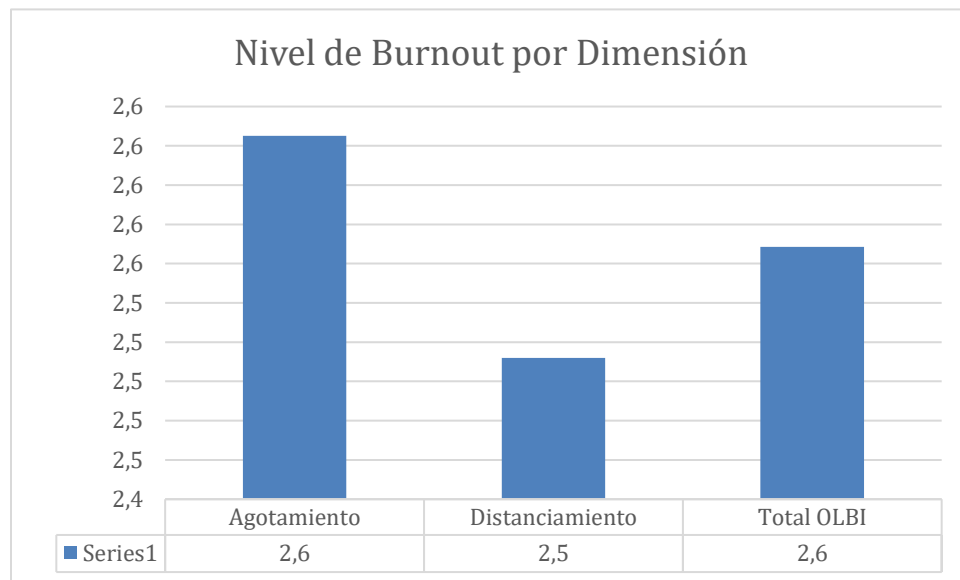
INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

8.2 Segundo Objetivo

Para dar cumplimiento a lo planteado en el objetivo, se evaluaron las manifestaciones psicológicas más frecuentes asociadas al ejercicio de la labor prehospitalaria, para esto, se aplicó prueba OLBI a 42 trabajadores de la cual se obtuvo los siguientes resultados (anexo 4):

La prueba realizada consto de 16 preguntas, de las cuales ocho (8) ítems midieron el dimensionamiento de agotamiento y ocho (8) el dimensionamiento de desvinculación, donde se logro analizar el nivel de *Burnout* en el personal prehospitalario de VIDEO OFFICE MEDICALL.

Grafica 2 Nivel de Burnout por dimensión.



Retomado del Anexo informe del Cuestionario para la evaluación basada en el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)

Como se observa en la gráfica, se examinaron las dos dimensiones establecidas para determinar el agotamiento y la desvinculación, determinando rasgos característicos dentro de la población.

Analizando la dimensión de agotamiento, esta registró una media de 2.6 ($M= 2.6$), alcanzando un nivel medio, con lo cual se determino la presencia de fatiga física y emocional moderada, lo que evidencia que los trabajadores están en una frecuente exposición a situaciones de alta carga emocional.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Por otra parte, el dimensionamiento de desvinculación registró una media de 2.5 ($M = 2.50$) para un nivel medio, donde se detalló una desconexión psicológica al trabajo de leve a moderada, sin alcanzar niveles críticos. Se logró también analizar una tendencia del personal a alejarse de su trabajo y a desarrollar actitudes negativas hacia su puesto.

Por lo anterior, a partir del análisis descriptivo de la prueba se concluye que, de acuerdo con los resultados obtenidos en las dimensiones de agotamiento y desvinculación, la población evaluada presenta un nivel medio de *Burnout* ($M = 2.60$), lo que indica que los trabajadores se encuentran expuestos a un riesgo psicosocial moderado, que, aunque no representa una situación crítica, requiere atención preventiva para evitar situaciones fortuitas que requieran intervenciones inmediatas.

8.3 Tercer Objetivo

El análisis de la información cualitativa se realizó a partir de la transcripción textual de las entrevistas semiestructuradas, previamente grabadas con autorización de los participantes. Posteriormente, se desarrolló un proceso de codificación abierta, mediante el cual se identificaron unidades de significado relevantes en los discursos.

Asimismo, en la segunda fase, se aplicó codificación axial, permitiendo agrupar los códigos en categorías relacionadas con factores laborales, organizacionales y externos. Finalmente, mediante codificación selectiva, se integraron los hallazgos en ejes temáticos que explican la dinámica de los riesgos psicosociales en el contexto prehospitalario.

Por otra parte, la entrevista semiestructurada constó de cinco (5) preguntas abiertas orientadas a explorar la percepción del personal frente a los factores de riesgo psicosocial, las estrategias institucionales existentes, su efectividad, las barreras para su implementación y las oportunidades de mejora. La estructura se organizó en tres secciones temáticas, facilitando el análisis cualitativo mediante codificación de categorías emergentes relacionadas con factores organizacionales, laborales y externos.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

En relación con lo anterior, el personal entrevistado fue conformado por el jefe del personal y director médico, representante legal de la empresa, y el responsable del SG-SST.

Tabla 5

Estructura de las preguntas

Sección	Pregunta guía	Categoría de análisis
1. Factores de riesgo psicosocial	1. Desde su posición dentro de la empresa, ¿cuáles son los principales factores que generan impacto psicosocial en el personal prehospitalario?	Factores laborales y organizacionales
2. Estrategias institucionales	2. ¿Qué estrategias o programas tiene actualmente la empresa para prevenir o mitigar el impacto psicosocial en el personal?	Intervención organizacional
3. Evaluación de estrategias	3. ¿Cómo evalúan la efectividad de estas estrategias o intervenciones dentro de la organización?	Efectividad institucional
4. Barreras	4. ¿Qué barreras o dificultades ha identificado que tiene la empresa para implementar medidas de apoyo psicosocial?	Barreras organizacionales
5. Mejora	5. ¿Qué mejoras o nuevas acciones considera necesarias para fortalecer el bienestar psicosocial del personal prehospitalario?	Propuestas de mejora

Estructura de las Entrevistas, Elaboración Propia.

8.3.1. Matriz de categorización para análisis cualitativo.

A partir del proceso de codificación realizado en el software MAXQDA, se identificaron las principales categorías emergentes derivadas de las entrevistas aplicadas a informantes clave de nivel estratégico (dirección, área médica y SG-SST).

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Dado que la muestra corresponde a tres participantes, el análisis no se orienta a establecer frecuencias estadísticas, sino a identificar la recurrencia, intensidad discursiva y coincidencia temática entre los entrevistados, elementos fundamentales en el análisis cualitativo (Hernández Sampieri et al., 2014).

Tabla 6

Matriz de categorización para análisis cualitativo (MAXQDA).

Categoría	Código	Presencia en entrevistados	Nivel de recurrencia	Interpretación cualitativa
Factores laborales	Sobrecarga laboral	3/3	Alta	Reconocida de manera transversal como factor crítico
	Turnos prolongados	3/3	Alta	Asociado a fatiga y desgaste continuo
Factores emocionales	Estrés	3/3	Alta	Evidente en todos los niveles organizacionales
	Agotamiento emocional	2/3	Media	Relacionado con la exposición a eventos críticos
Organizacionales	Falta de apoyo	2/3	Media	Percibido como insuficiente o no estructurado
	Comunicación deficiente	2/3	Media	Asociado a debilidades en la gestión interna
Barreras	Falta de tiempo	3/3	Alta	Principal limitante para implementación de estrategias
Factores externos	Eventos críticos	3/3	Alta	Elemento inherente a la labor prehospitalaria

Matriz de categorización para análisis cualitativo (MAXQDA), Elaboración Propia.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Es importante precisar que, debido al carácter cuantitativo del estudio y al tamaño de la muestra, la interpretación de los resultados se basó en la recurrencia temática y la coincidencia de percepciones, más que en la generalización estadística. En este sentido, la validez del análisis se sustentó en la profundidad de la información obtenida y en la convergencia de los discursos entre los diferentes actores organizacionales.

A partir del análisis de contenido, emergieron tres grandes categorías: factores laborales, factores organizacionales y factores externos, las cuales explican el incremento de los riesgos psicosociales en el personal prehospitalario.

8.3.2. Factores que generan impacto psicosocial.

Los resultados evidenciaron que los principales factores identificados por el personal prehospitalario se relacionan con la sobrecarga laboral, los turnos prolongados y la exposición constante a eventos críticos. Los participantes manifestaron que la atención de emergencias de alta complejidad, sumada a la presión por brindar respuestas rápidas, genera un desgaste físico y emocional significativo.

Asimismo, se identificó que la dificultad para desconectarse del trabajo después de la jornada laboral constituye un elemento recurrente, lo cual coincide con lo planteado por Gómez y Martínez (2021), quienes señalan que el estrés en el personal de ambulancias se configura como un fenómeno continuo asociado a la exposición repetida a situaciones de alta exigencia emocional.

8.3.3. Estrategias institucionales existentes

En relación con las estrategias implementadas por la empresa, los entrevistados reconocen la existencia de algunas acciones orientadas al bienestar, como capacitaciones y actividades de sensibilización. No obstante, estas son percibidas como esporádicas y con bajo nivel de continuidad.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

8.3.4. Evaluación de la efectividad de las estrategias.

Respecto a la efectividad de las estrategias existentes, los participantes indicaron que los resultados son limitados, debido principalmente a la falta de seguimiento y evaluación. Se evidenció la ausencia de mecanismos sistemáticos que permitan medir el impacto de las intervenciones en el bienestar del personal.

Este hallazgo sugiere debilidades en la gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, particularmente en la fase de verificación y mejora continua, lo cual reduce la efectividad de las acciones implementadas.

8.3.5. Barreras para la implementación de medidas psicosociales

Entre las principales barreras identificadas se encuentran la alta carga laboral, la falta de tiempo y las limitaciones en recursos. Los participantes señalaron que las condiciones operativas dificultan la participación en actividades de bienestar, lo que limita la cobertura de las intervenciones.

Adicionalmente, se identificaron factores asociados a la cultura organizacional, como la priorización de la productividad sobre el bienestar emocional. Estos resultados coinciden con lo planteado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual reconoce que las condiciones de organización del trabajo pueden convertirse en un factor determinante en la generación de riesgos psicosociales.

8.3.6. Propuestas de mejora.

En cuanto a las acciones de mejora, los participantes enfatizaron la necesidad de implementar programas permanentes de apoyo psicológico, así como ajustes en la organización de los turnos y la carga laboral. De igual manera, se destacó la importancia de fortalecer el liderazgo y la comunicación organizacional, promoviendo un entorno de mayor apoyo y reconocimiento, estas propuestas reflejan la necesidad de intervenciones estructurales orientadas a mejorar las condiciones de trabajo, más allá de acciones puntuales.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

8.3.7. Interpretación.

El análisis evidencia que los factores laborales y emocionales presentan una alta recurrencia y consistencia discursiva entre los informantes clave, lo que indica que estos elementos son percibidos como los principales determinantes del riesgo psicosocial dentro de la organización.

A partir de la información recolectada en las entrevistas, se evidencio una alta recurrencia de factores de riesgo psicosocial, destacándose principalmente la sobrecarga laboral, los turnos prolongados, el estrés y la exposición a eventos críticos, los cuales fueron identificados de manera transversal por la totalidad de los participantes. Estos elementos configuran un escenario de riesgo psicosocial elevado, al estar directamente relacionados con la fatiga física y mental, así como con el desgaste emocional derivado de la atención continua de situaciones de alta complejidad.

Por otro lado, los factores organizacionales, como la falta de apoyo institucional y las deficiencias en la comunicación, presentan una recurrencia media, lo que indica que, aunque no son percibidos de manera uniforme, sí representan elementos relevantes que pueden potenciar los riesgos psicosociales.

Por su parte, los factores externos, asociados a la atención de emergencias en escenarios de alta complejidad y a la presión por la respuesta inmediata, aumentan las demandas sobre el personal. Esta situación refuerza un entorno exigente que, al no abordarse de manera integral, favorece la permanencia del riesgo.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que el personal prehospitalario se encuentra expuesto a un nivel alto de riesgo psicosocial, donde la interacción entre factores laborales, organizacionales y externos incrementa la probabilidad de desarrollar afectaciones en la salud mental, particularmente en términos de agotamiento emocional y desvinculación laboral.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

9. Conclusión

A partir del análisis integrado de los resultados cuantitativos (COPSOQ y OLBI) y cualitativos (entrevistas semiestructuradas), se concluye que la salud mental del personal prehospitalario de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL se encuentra influenciada por una interacción constante entre factores laborales, organizacionales y externos, los cuales configuran un entorno de trabajo altamente exigente desde el punto de vista físico y emocional.

Se determinaron que los factores como la sobrecarga de trabajo, los turnos prolongados y la exposición continua a eventos críticos son los principales elementos generadores de afectación psicológica. Estas condiciones no solo incrementaron la fatiga física, sino que también generaron una carga emocional acumulativa que se manifestó en síntomas como estrés, irritabilidad, agotamiento y dificultad para desconectarse del entorno laboral.

Por otra parte, los resultados obtenidos desde la perspectiva organizacional, concluyó que, si bien la empresa ha implementado algunas estrategias orientadas al bienestar, estas no se desarrollan de manera sistemática ni sostenida en el tiempo. La percepción de apoyo institucional limitado, junto con debilidades en la comunicación y en la gestión del talento humano, incide en la permanencia de los factores de riesgo psicosocial. Esta situación evidenció la necesidad de fortalecer los procesos internos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, especialmente en lo relacionado con la prevención y el acompañamiento en salud mental.

Asimismo, se concluye que existe presencia de agotamiento emocional en el personal, lo cual confirma que las condiciones laborales descritas tienen un impacto directo en el desgaste profesional. Este hallazgo es relevante, dado que el *Burnout* no solo afecta la salud mental del trabajador, sino que también incide en la calidad del servicio prestado y en la seguridad del paciente.

De igual manera se determinó que los factores externos, como la violencia urbana, la atención de emergencias de alta complejidad y la presión social por la inmediatez del servicio,

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

intensifican la carga emocional del personal. Estos elementos, al estar fuera del control directo de la organización, representan un desafío adicional para la gestión del riesgo psicosocial, incrementando la vulnerabilidad del trabajador.

En concordancia con los resultados obtenidos, es de afirmarse que las afectaciones en la salud mental del personal prehospitalario son consecuencia de factores internos y externos tal como se planteó inicialmente, evidenciándose un efecto acumulativo de múltiples condiciones que actúan de manera simultánea. Por esto, la sobrecarga laboral, la exposición a situaciones traumáticas, las limitaciones organizacionales y las exigencias del entorno externo configuran un escenario propicio para la aparición de estrés laboral crónico y agotamiento emocional.

En este sentido, se concluye que la salud mental del personal prehospitalario de VIDEO OFFICE MEDICALL se encuentra expuesto a un nivel significativo de riesgo psicosocial, derivado de las condiciones propias del servicio y de las dinámicas organizacionales existentes. Esta realidad, pone en evidencia la necesidad de fortalecer estrategias institucionales que trasciendan acciones aisladas y se orienten hacia un enfoque preventivo, continuo e integral, que permita no solo mitigar los riesgos identificados, sino también promover entornos laborales saludables, sostenibles y centrados en el bienestar del trabajador.

De igual manera, se logró determinar la relevancia del presente estudio para el sector salud, ya que aporta evidencia sobre la incidencia de los factores laborales, organizacionales y externos en la salud mental del personal prehospitalario. En este sentido, la investigación contribuye a la generación de conocimiento aplicado que permite comprender la problemática desde un enfoque integral y fundamentar el diseño de estrategias de prevención e intervención orientadas a la mitigación de los riesgos psicosociales en este tipo de población.

9.1. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y desde la experiencia como proceso investigativo en el análisis de los factores de riesgo psicosocial en el personal prehospitalario, se plantean

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

las siguientes recomendaciones técnicas orientadas a profundizar en el conocimiento y la intervención de los riesgos psicosociales en VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S:

10.1 Evaluación sistemática del riesgo psicosocial

Se recomienda implementar un proceso estructurado de evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial mediante la aplicación de instrumentos validados como la batería de riesgo psicosocial establecida en la normatividad colombiana. Desde el enfoque investigativo, se sugiere realizar mediciones semestrales que permitan comparar resultados en el tiempo, identificar tendencias y establecer niveles de riesgo. Esta estrategia facilitaría la toma de decisiones basada en evidencia y la intervención oportuna de factores como la sobrecarga laboral y el estrés identificados en el estudio.

Adicionalmente, se plantea integrar los riesgos psicosociales en la planificación anual del SG-SST. Para su desarrollo, se recomienda incorporar los resultados del estudio en la matriz de peligros, definir acciones con responsables y tiempos establecidos, y realizar seguimiento mediante el ciclo PHVA. Esta medida fortalece la gestión estructurada del riesgo dentro de la organización.

10.2 Evaluar las manifestaciones de agotamiento y desvinculación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se propone la aplicación periódica de instrumentos específicos como el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), con el fin de evaluar las dimensiones de agotamiento y desvinculación laboral en el personal. Esta medición permitiría cuantificar el impacto de los riesgos psicosociales identificados y realizar seguimiento a la efectividad de las intervenciones implementadas, fortaleciendo el componente analítico del SG-SST.

De igual forma, se plantea implementar un servicio de acompañamiento psicológico continuo dirigido al personal operativo. Se recomienda establecer atenciones periódicas, priorizar a quienes enfrentan eventos críticos y articular estas acciones con la ARL. Esto permite reducir el impacto emocional asociado a la labor.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

10.3 Los factores organizacionales, laborales y externos

Basado en la recurrencia de factores externos hallada en las entrevistas (3/3), se propone crear un instrumento de registro rápido post-atención. Este instrumento permitiría al personal prehospitalario reportar, al finalizar cada servicio de alta complejidad emocional, su nivel de estrés autopercibido, sirviendo como un sistema de alerta temprana para la intervención psicológica.

Asimismo, se plantea fortalecer la comunicación interna y el liderazgo organizacional, mediante capacitaciones, entrevistas o grupos focales periódicos, que permitan comprender de manera continua las percepciones y experiencias del personal frente a su entorno laboral. Esta estrategia, derivada del enfoque mixto utilizado en la investigación, facilitaría la identificación de factores emergentes.

10.4 Recomendación dirigida a la Alta Dirección

Se sugiere a la alta dirección de VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S. asumir de manera formal la gestión de los riesgos psicosociales, incorporando este componente como prioritario dentro del SG-SST.

Para ello, se propone integrar las recomendaciones del estudio en la planificación anual del sistema, garantizando la asignación de recursos necesarios y estableciendo mecanismos de seguimiento periódico que permitan evaluar los avances.

Adicionalmente, se considera pertinente fortalecer el liderazgo organizacional y promover la participación de los diferentes niveles de la empresa en la gestión del bienestar. Esto implica consolidar canales de comunicación efectivos y generar espacios donde el personal pueda expresar sus percepciones.

Finalmente, se propone diseñar e implementar el "Programa de Vigilancia Epidemiológica Psicosocial", fundamentada en los hallazgos de este estudio, asegurando que la intervención no sea una campaña aislada sino un proceso continuo del ciclo PHVA.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

10. Referencias bibliográficas.

Barahona Pilco, J. C. (2023). *Factores psicosociales en la salud mental del conductor de ambulancia del servicio de emergencia* [Tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Digital UNIANDES.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16808>

BBC Mundo. (2024, 23 de julio). *El suicidio de una médica residente que generó una ola de denuncias sobre maltrato en facultades de salud en Colombia*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/articles/cd1rmm0ym5yo>

Bello Muñoz, D. J., Osorio Molina, R. E., Ortiz Vargas, L. M., & García Villegas, V. (2023). *Identificación de signos de alerta de síndrome de burnout en tecnólogos en atención prehospitalaria tripulantes de ambulancias en la ciudad de Medellín, Colombia* [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Adventista]. Repositorio Institucional UNAC. <https://repository.unac.edu.co/handle/123456789/1264>

Cohen, S. (1983). Perceived stress scale. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385–396.

Congreso de la República de Colombia. (2012, 11 de julio). *Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional*. Diario Oficial No. 48.488.

Congreso de la República de Colombia. (2013, 21 de enero). *Ley 1616 de 2013, por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 48.680.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Consejo Colombiano de Seguridad. (2025, 28 de abril). *Salud laboral: desafíos y*

estrategias para el bienestar mental en el trabajo. Gestión Medioambiental y

Desarrollo. [https://ccs.org.co/wp-content/uploads/2025/04/GMD_1257_2025_PS_2-](https://ccs.org.co/wp-content/uploads/2025/04/GMD_1257_2025_PS_2-25_Contentido_Art5_Salud_Laboral_44-50_28-04-2025.pdf)

[25_Contentido_Art5_Salud_Laboral_44-50_28-04-2025.pdf](https://ccs.org.co/wp-content/uploads/2025/04/GMD_1257_2025_PS_2-25_Contentido_Art5_Salud_Laboral_44-50_28-04-2025.pdf)

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Díaz-Tamayo, A. M., Ordóñez-Hernández, C. A., & García-Perdomo, H. A. (2023).

Factores de riesgo psicosocial y trastorno por estrés postraumático en trabajadores de primera respuesta a emergencias. *Psicología y Salud*, 33(2), 387–395.

<https://doi.org/10.25009/pys.v33i2.2821>

Estrada Vargas, M. L., & Guzmán Romero, S. J. (2020). *Riesgo biológico, biomecánico y psicosocial de los trabajadores de la salud que prestan servicios de atención*

domiciliaria en una empresa privada de ambulancias [Trabajo de especialización,

Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO.

<https://repository.uniminuto.edu/items/5c3353f6-4916-4c91-9a2b-aa6be676c0b8>

Fajardo, L. A., & Nieto, M. C. (2022). Impacto del trauma vicario en personal de

atención prehospitalaria en contextos urbanos. *Revista Colombiana de Salud*

Ocupacional, 14(2), 25–35.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014).

Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2010). *ISTAS21: Método para la evaluación de riesgos psicosociales. Versión corta*. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2020). *Software de evaluación de riesgos psicosociales CoPsoQ-istas21* (versión 3.1.2) [Software informático].

<https://istas21.net/>

Ministerio de la Protección Social. (2008, 17 de julio). *Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Diario Oficial No. 47.059.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2025, 18 de junio). *Decreto 2460 de 2025, por medio del cual se modifica la Ley 1616 de 2013 y se dictan otras disposiciones en materia de prevención y atención de trastornos y/o enfermedades mentales, así como medidas para la promoción y cuidado de la salud mental*. Diario Oficial No. 52.036.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1994, 22 de junio). *Decreto 1295 de 1994, por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales*. Diario Oficial No. 41.405.

Ministerio del Trabajo. (2014, 5 de agosto). *Decreto 1477 de 2014, por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. Diario Oficial No. 49.234.

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Ministerio del Trabajo. (2015, 26 de mayo). *Decreto 1072 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No. 49.523.

Ministerio del Trabajo. (2022, 16 de mayo). *Decreto 768 de 2022, por el cual se actualiza la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 52.153.

Ministerio del Trabajo. (2022, 18 de julio). *Resolución 2764 de 2022, por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 52.106.

Ministerio del Trabajo. (2025, 25 de junio). *Decreto 728 de 2025, por el cual se adiciona el Capítulo 13 al Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, para establecer acciones de promoción de la salud mental, prevención de problemas y trastornos mentales, y consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral*. Diario Oficial No. 53.162.

Morales, P. (2003). *Investigación no experimental en ciencias sociales*. Universidad Pontificia Comillas.

Morales, P. (2012). *Tipos de variables y sus implicaciones en el diseño de una investigación*. Universidad Pontificia Comillas.

<http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/Variables.pdf>

INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN BOGOTÁ.

Naranjo Giraldo, D., León Peña, Ó., & Hernández Acosta, O. (2025). Percepción del burnout en servicios prehospitalarios. *Psyconex*, 12(1), 45–58.

Ochoa, J. C., Arzola, J. F. G., Rocha, A. G. G., Solís, E. G. C., Pulido, M. E. M., Ortega, L. C., & Espinoza, A. F. R. (2024). Salud mental y autocuidado en el personal paramédico prehospitalario. *Jóvenes en la Ciencia*, 28, 1–8.

Organización Mundial de la Salud. (2025, 2 de septiembre). *Más de mil millones de personas viven con trastornos de salud mental: los servicios requieren una ampliación urgente*. Organización Mundial de la Salud. [Organización Mundial de la Salud](#)

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pilaquinga Toapanta, H. J. (2024). *Impacto de eventos traumáticos y no traumáticos en la salud mental del personal de atención prehospitalaria de varios centros de salud* [Tesis de maestría, Universidad de Las Américas]. Repositorio Institucional Universidad de Las Américas.

Rojas, V. M., & Suárez, L. J. (2023). Sobrecarga emocional y salud mental en personal prehospitalario en Colombia. *Revista de Seguridad y Salud en el Trabajo*, 18(1), 10–22.

Serrano-Domínguez, S., Lahera-Martín, M., Ibáñez-Beroiz, B., Alsúa-Fernández, C., Ordoqui-García, E., Furtado-Eraso, B., Mollov, A., & Asenjo-Redín, B. (2023). Sobrecarga emocional del personal sanitario del Servicio Navarro de Salud durante

**INCIDENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LA SALUD MENTAL DEL
PERSONAL PREHOSPITALARIO DE LA EMPRESA VIDEO OFFICE MEDICALL EN
BOGOTÁ.**

la pandemia del SARS-CoV-2. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 26(4),

275–290. <https://doi.org/10.12961/aprl.2023.26.04.03>



COMUNICACIÓN EXTERNA
VOM-CE-487
Al contestar cite este consecutivo

Fecha: 03 DE DICIEMBRE DE 2025

Señores
Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
Bogotá.

Referencia: Autorización de ejecución de proyecto aplicado.

Mediante la presente, me permito presentar la autorización para la ejecución del proyecto titulado **Afectaciones en la salud mental del personal prehospitalario de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL en Bogotá frente a los riesgos psicosociales asociados a su labor** desplegado por los estudiantes **JOHN JAIRO BERNAL PASTRAN** con documento de identificación **1.022.932.524** de **BOGOTÁ D.C.**, **NAZLY YALILE GUALETEROS SANCHEZ** con documento de identificación **1.023.863.609** de **BOGOTÁ D.C.**, **PAOLA ANDREA MORENO URREGO** con documento de identificación **52.857.937** de **BOGOTÁ D.C.**, del programa **Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo** de la **Corporación Universitaria Minuto de Dios**.

Para la ejecución del proyecto se solicita a los estudiantes e institución las siguientes garantías:

1. Confidencialidad absoluta de la información sensible. Estratégica o de propiedad intelectual
2. Uso adecuado y responsable de los recursos proporcionados por la empresa
3. Comunicación efectiva y oportuna para informar avances, riesgos o inconvenientes.
4. Socialización de los resultados

Así mismo, la institución se compromete a facilitar los siguientes recursos o insumos para el cumplimiento del proyecto aprobado:

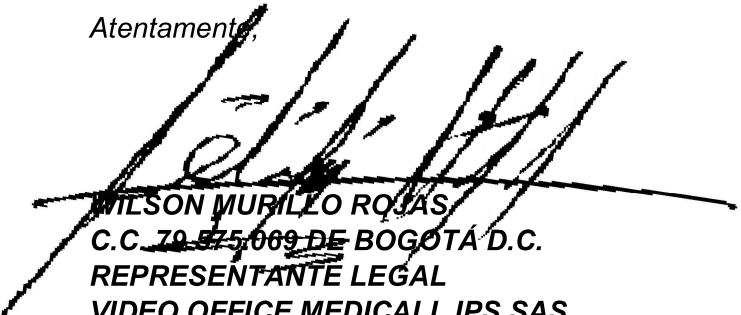
1. Acompañamiento de todas las áreas, para la información que necesite el equipo de trabajo.
2. Entrega oportuna de la información solicitada
3. La colaboración en todos los aspectos que necesitan los estudiantes para el desarrollo del proyecto.



COMUNICACIÓN EXTERNA
VOM-CE-487
Al contestar cite este consecutivo

Sin otro particular agradezco la atención prestada.

Atentamente,


WILSON MURILLO ROJAS
C.C. 70.575.069 DE BOGOTÁ D.C.
REPRESENTANTE LEGAL
VIDEO OFFICE MEDICALL IPS SAS
CALLE 37 D SUR 68 L 32 PISO 1, PISO 4 Y PISO 5 "ARCHIVO"
TELEFONO 3105610228



Fecha: 03 DE DICIEMBRE DE 2025

Señores

VIDEO OFFICE MEDICALL IPS SAS
NIT 901.032.149-4
ATN. WILSON MURILLO ROJAS
REPRESENTANTE LEGAL
BOGOTÁ D.C.

Referencia: Presentación de proyecto de investigación y autorización de ejecución.

Mediante la presente, los estudiantes **JOHN JAIRO BERNAL PASTRAN** con documento de identificación **1.022.932.524** de **BOGOTÁ D.C.**, **NAZLY YALILE GUALETEROS SANCHEZ** con documento de identificación **1.023.863.609** de **BOGOTÁ D.C.**, **PAOLA ANDREA MORENO URREGO** con documento de identificación **52.857.937** de **BOGOTÁ D.C.** del programa *Especialización en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo* de la *Corporación Universitaria Minuto de Dios*, se permiten presentar el proyecto titulado: **Afectaciones en la salud mental del personal prehospitalario de la empresa VIDEO OFFICE MEDICALL en Bogotá frente a los riesgos psicosociales asociados a su labor.**, solicitando su autorización para desarrollarlo en la organización.

El proyecto estará bajo la orientación metodológica y temática de los docentes del programa y tiene como **objetivo Identificar las condiciones de alteración de salud mental del personal Prehospitalario de la empresa de ambulancias VIDEO OFFICE MEDICALL en la ciudad de Bogotá, derivado de los riesgos psicosociales asociados a sus actividades asistenciales.**, para lo cual será necesario: **1. caracterizando y analizando las manifestaciones psicológicas más frecuentes asociados al ejercicio de la labor prehospitalaria, tales como estrés, ansiedad, depresión y agotamiento emocional (burnout), del personal operativo de la empresa. 2. La empresa VIDEO OFFICE MEDICALL IPS SAS. Se compromete ala acompañamiento de todas las áreas, entrega de información y disposición y colaboración y el espacio para encuestas y entrevistas al personal)**

Al autorizar la participación, la empresa se verá beneficiada de la siguiente manera: **tener con claridad todos los riesgos psicosociales para su programa de psicosociales e implementar medidas frente a estas para sus programas de riesgos psicosociales y matriz de riesgos.**

Sin otro particular, agradecemos la confirmación de la autorización y aceptación, mediante carta de respuesta dirigida a la *Corporación Universitaria Minuto de Dios* con el nombre del proyecto y los estudiantes que lo proponen.

firma



JOHN JAIRO BERNAL PASTRAN
1.022.932.524
ID: 1099005

firma



NAZLY YALILÉ GUALETEROS SANCHEZ
1.023.863.609
ID: 1099944

firma



PAOLA ANDREA MORENO URREGO
52.857.937
ID: 389376



Cuestionario para la evaluación basada en el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), que busca evaluar su percepción frente al agotamiento y la relación con su trabajo.

A continuación, se presenta el instrumento Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), el cual será aplicado de manera confidencial y anónima, con el objetivo de evaluar el nivel de agotamiento y desvinculación laboral en los participantes.

n.gualteros0527@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria



Autorizo a **VIDEO OFFICE MEDICAL** para recolectar y tratar mis datos personales * con fines de análisis, mejora de servicios y medición de satisfacción, conforme a la Ley 1581 de 2012.

Se me ha explicado que:

✓ Mi participación es **voluntaria** ✓ La información recolectada será **confidencial y anónima** ✓ Los datos serán utilizados únicamente con fines **académicos e investigativos** ✓ No existen riesgos significativos asociados a mi participación ✓ Puedo retirarme en cualquier momento sin ninguna consecuencia

Autorizo el uso de la información suministrada para el desarrollo del trabajo de grado, garantizando el cumplimiento de los principios éticos de investigación.

☐ Acepto participar voluntariamente en la encuesta

☐ No acepto participar

DILIGENCIAMIENTO

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral. Por favor, lea cada una cuidadosamente y seleccione la opción que mejor refleje la frecuencia con la que se identifica con cada situación.

No existen respuestas correctas o incorrectas. Se recomienda responder con sinceridad, teniendo en cuenta su experiencia reciente en el trabajo.

Escala de respuesta:

- 1** Totalmente en desacuerdo
- 2** En desacuerdo
- 3** Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4** De acuerdo
- 5** Totalmente de acuerdo

 El cuestionario tiene una duración aproximada de **5 a 10 minutos**.

Tu respuesta



Nivel de esfuerzo *

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Siempre encuentro aspectos nuevos e interesantes en mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Hay días en que me siento cansado/a antes de llegar al trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Sucede cada vez más a menudo que hablo de mi trabajo en forma negativa	☐	☐	☐	☐	☐
Luego de trabajar, necesito más tiempo que antes para relajarme y sentirme mejor	☐	☐	☐	☐	☐
Puedo tolerar muy bien la presión de mi trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Últimamente, tiendo a pensar menos durante el trabajo y a trabajar casi mecánicamente	☐	☐	☐	☐	☐
Encuentro que mi trabajo es un desafío positivo	☐	☐	☐	☐	☐
A menudo, me					



siento agotado/a
emocionalmente
durante mi
trabajo

☐☐☐☐☐

Con el paso del
tiempo, uno
puede llegar a
desentenderse
de este tipo de
trabajo

☐☐☐☐☐

Después de
trabajar, tengo
suficiente
energía para mis
actividades
recreativas

☐☐☐☐☐

A veces me
siento harto por
mis tareas del
trabajo

☐☐☐☐☐

Después de mi
trabajo,
generalmente
me siento
desgastado/a y
agotado/a

☐☐☐☐☐

Este es el único
tipo de trabajo
que me veo
haciendo

☐☐☐☐☐

Generalmente,
puedo manejar
bien la cantidad
de mi trabajo.

☐☐☐☐☐

Me siento cada
vez más
comprometido/a
con mi trabajo

☐☐☐☐☐

Generalmente,
me siento
revitalizado/a



cuando trabajo

me siento
revitalizado/a
cuando trabajo



Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. - [Comunicarse con el propietario del formulario](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

¿El formulario parece sospechoso? [Informe](#)

Google Formularios



ANEXO N° 4

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA (ENFOQUE CUALITATIVO)

NÚMERO DE PREGUNTAS BASE: 5 preguntas abiertas

DURACIÓN: 15–20 minutos

MODALIDAD: Virtual

TIPO: Entrevista semiestructurada con preguntas guía

SECCIÓN 1: IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO.

PREGUNTA 1 (GUÍA)

Desde su posición dentro de la empresa, ¿cuáles son los principales factores que generan impacto psicosocial en el personal prehospitalario?

SECCIÓN 2: ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES Y EVALUACIÓN

PREGUNTA 2 (GUÍA)

¿Qué estrategias o programas tiene actualmente la empresa para prevenir o mitigar el impacto psicosocial en el personal?

PREGUNTA 3 (GUÍA)

¿Cómo evalúan la efectividad de estas estrategias o intervenciones dentro de la organización?

SECCIÓN 3: BARRERAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

PREGUNTA 4 (GUÍA)

¿Qué barreras o dificultades ha identificado que tiene la empresa para implementar medidas de apoyo psicosocial?

Pregunta 5 (Guía)

¿Qué mejoras o nuevas acciones considera necesarias para fortalecer el bienestar psicosocial del personal prehospitalario?

Cierre de la entrevista

PERSONAL ENTREVISTADO

NOMBRE: JHONNY FERNANDO MURILLO ROJAS

CARGO: REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE-GERENTE Y DIRECTOR JURIDICO
DE VIDEO OFFICE MEDICALL IPS S.A.S.

Pregunta 1 (Guía)

Desde su posición dentro de la empresa, ¿cuáles son los principales factores que generan impacto psicosocial en el personal prehospitalario?

Respuesta:

Bueno yo considero que los principales factores, digamos de riesgo psicosocial para mí en primer lugar está el factor dinero de los trabajadores; digamos que mis trabajadores se mueven en una economía apretada, así de pronto ganen más del salario mínimo pues normalmente son personas que tienen deudas que tienen créditos que están sobregirados y pues yo creo que el factor dinero es uno de los principales problemas. En segundo el tiempo que le dedican a la empresa y al trabajo pues también genera cierto estrés ya que es prácticamente domingo a domingo y son horarios muy largos y tercer lugar pues el mismo trabajo en cuanto al servicio que prestan que es prácticamente salvar la vida a las personas; pues me parece que tener ese nivel de responsabilidad a pesar de que son técnicos o tecnólogos pues si les aumente un estrés diario y constante que desencadena en riesgo psicosociales para ellos mismos, las familias del personal y a la misma empresa.

Pregunta 2 (Guía)

¿Qué estrategias o programas tiene actualmente la empresa para prevenir o mitigar el impacto psicosocial en el personal?

Respuesta:

Actualmente pues manejamos dos de manera general, el primero son capacitaciones periódicas hablando sobre esos temas sobre consumo, sobre estrés, sobre acoso laboral, abuso laboral; El segundo el establecimiento del comité de convivencia el cual hace seguimiento y lidera esos proyectos de como crear nuevas maneras de reducir los riesgos psicosociales; en resumen, son dos capacitaciones y el comité de convivencia laboral.

Así mismo nos apoyamos con los recursos de la ARL como la línea de gestión de riesgo psicosocial, asesorías y charlas, como las mismas herramientas que tiene virtuales para los empleados.

Pregunta 3.

¿Cómo evalúan la efectividad de estas estrategias o intervenciones dentro de la organización?

Respuesta:

Bueno realmente la evaluación de la efectividad de las estrategias eso esta a cargo del comité de convivencia laboral, el cual debería sacar unos indicadores mínimos del seguimiento de los conflictos e impactos de las jornadas de capacitaciones.

Básicamente son indicadores sencillos cuantos problemas y conflictos intrapersonales, entre los mismos compañeros de trabajo o con sus familiares, o digamos de cada trabajador, que genera un evento adverso o alguna contingencia o perjuicio en desempeño de la prestación de los servicios. Cada vez que se presenta, se evalúa y

revisa pues que problema surgió causado precisamente por el estrés o digamos el impacto asociado hacia riesgo sicosocial de los trabajadores operativos como administrativos.

Pregunta 4

¿Qué barreras o dificultades ha identificado que tiene la empresa para implementar medidas de apoyo psicosocial?

Respuesta:

Creo que la principal barrera ha sido las políticas que tiene la empresa, es decir las políticas empresariales de la empresa lideradas por la Alta Dirección, digamos que se enfoca es al cumplimiento mínimo de las normas, pero esto hace que no sea efectivo y eficiente los seguimientos y las estrategias de reducción de impacto de riesgo sicosocial.

Pregunta 5 (Guía)

¿Qué mejoras o nuevas acciones considera necesarias para fortalecer el bienestar psicosocial del personal prehospitalario?

Respuesta:

Yo considero, que las acciones o mejoras es contar con un equipo administrativo que digamos cree y diseñe políticas y lidere y supervise la ejecución, vamos por un buen camino en cuanto al desempeño del personal administrativo y calidad, pero falta mas voluntad por parte de los directivos y la administración para que haya una gestión correcta, eficiente y de impacto de los riesgos sicosociales.

PERSONAL ENTREVISTADO

NOMBRE: MIGUEL LEONARDO LUGO SANCHEZ

CARGO: DIRECTOR MEDICO Y MEDICO REGULADOR DE DESPACHOS.

Pregunta 1 (Guía)

Desde su posición dentro de la empresa, ¿cuáles son los principales factores que generan impacto psicosocial en el personal prehospitalario?

Respuesta:

Bueno desde mi rol como director médico considero que el personal hospitalario está expuesto a múltiples factores que impactan su bienestar psicosocial no solo desde lo técnico sino también desde lo emocional _ el día a día ellos se enfrentan a situaciones de alta carga emocional como la atención de pacientes en estado crítico, accidentes graves o incluso fallecimiento este tipo de experiencias cuando son repetitivas generan un desgaste importante a esto se suman los turnos prolongados rotativos que afectan el descanso, el sueño y la vida personal también hay una presión constante obviamente en la toma de decisiones muchas veces en escenarios complejos y con un poco margen de error además de condiciones extremas como la inseguridad o el trabajo en la vía pública todo esto contribuye a una fatiga física y mental que si no se maneja de puede afectar la salud

Pregunta 2 (Guía)

¿Qué estrategias o programas tiene actualmente la empresa para prevenir o mitigar el impacto psicosocial en el personal?

Respuesta:

Frente a esto nosotros como empresa o por lo menos en mi particular hemos venido implementando algunas estrategias en la articulación con el sistema de seguridad y salud en el trabajo obviamente se realizan capacitaciones continuas, no solo en lo técnico sino también en el manejo de estrés, comunicación en crisis y humanización en la atención también se ha promovido espacios de retroalimentación desde eventos críticos que han eh salido hacia última hora para poder dar respuesta obviamente a esas problemáticas donde el personal puede expresarlo vivido y sea a través de eh descargos o a través de reuniones eh directas con el personal expuesto obviamente se aplican evaluaciones del riesgo psicosocial se fomentan las pausas activas y se mantienen canales de comunicación abierto ya que son acciones importantes donde obviamente se puede eh obtener oportunidades de mejora

Pregunta 3.

¿Cómo evalúan la efectividad de estas estrategias o intervenciones dentro de la organización?

Respuesta:

En cuanto a la evaluación de estas estrategias se tiene en cuenta indicadores como el ausentismo y obviamente la rotación del personal y las incapacidades especialmente asociadas con diagnóstico de con salud mental, también se analizan los resultados por ejemplo de la batería de riesgos psicosociales y se aplican de clima organizacional.

Sin embargo algo que consideró muy valioso es la alimentación directa del personal porque permite entender realmente cómo se están sintiendo ahora también es importante reconocer que existen algunas barreras la dinámica operativa que muchas veces dificulta disponer de tiempo

Pregunta 4

¿Qué barreras o dificultades ha identificado que tiene la empresa para implementar medidas de apoyo psicosocial?

Respuesta:

Es importante reconocer que existen algunas barreras la dinámica operativa que muchas veces dificulta disponer de tiempo para este tipo de espacio obviamente ya que la prioridad es la atención del servicio además todavía hay cierto estigma frente a la salud mental lo que en algunos colaboradores hace que no expresen sus dificultades obviamente esto genera limitaciones en los recursos especializados y del personal que puede afectar continuar los procesos finalmente considero que es fundamental seguir fortaleciendo el componente psicosocial dentro de la organización

Pregunta 5 (Guía)

¿Qué mejoras o nuevas acciones considera necesarias para fortalecer el bienestar psicosocial del personal prehospitalario?

Respuesta:

Es importante estructurar un programa más sólido de apoyo una atención psicológica, seguimiento continuo, y espacios más organizados para atender este tipo de eventos críticos obviamente eso está en el plan de desarrollo; lo anterior es para poder hacer manejo adecuado del estrés, la cultura de autocuidado y en medida de lo posible revisar temas como el tiempo de descanso. El objetivo es de siempre avanzar hacia una cultura de cuidado personal donde obviamente existe una prioridad entendiendo equipo bien cuidado que brinda obviamente una atención mejor o oportuna y adecuada hacia los pacientes.

PERSONAL ENTREVISTADO

NOMBRE: LILIANA ANDREA PUENTES

CARGO: GESTORA Y RESPONSABLE DEL SG-SST

Pregunta 1 (Guía)

Desde su posición dentro de la empresa, ¿cuáles son los principales factores que generan impacto psicosocial en el personal prehospitalario?

Respuesta:

Uno de los principales factores es la sobrecarga laboral por sus horarios o jornadas laborales, el estrés y la presión constante, la responsabilidad sobre la vida de las personas

Pregunta 2 (Guía)

¿Qué estrategias o programas tiene actualmente la empresa para prevenir o mitigar el impacto psicosocial en el personal?

Respuesta:

Actualmente se desarrollan actividades de promoción y prevención para la mitigación del riesgo y junto con la Arl se cuenta con servicio de asesoría de apoyo psicológico cuando se requiera ante cualquier evento y se cuenta con periodos de descanso y recuperación.

Pregunta 3.

¿Cómo evalúan la efectividad de estas estrategias o intervenciones dentro de la organización?

Respuesta:

Se ha realizado la evaluación del riesgo psicosocial por medio de la batería con el fin de verificar a nivel intralaboral y extralaboral los factores e intervenciones ante el riesgo

Pregunta 4

¿Qué barreras o dificultades ha identificado que tiene la empresa para implementar medidas de apoyo psicosocial?

Respuesta:

Las dificultades que más se presentan es el tiempo en cuanto a la participación del personal en la ejecución de las actividades

Pregunta 5 (Guía)

¿Qué mejoras o nuevas acciones considera necesarias para fortalecer el bienestar psicosocial del personal prehospitalario?

Respuesta:

En cuanto a las mejoras está en establecer una adecuada distribución de jornada laboral y programar actividades en diferentes horarios para lograr su participación, actividades de integración, promover el reconocimiento del trabajo bien hecho, apoyo y trabajo en equipo