

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGO**

**TEMA:
PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS Y
LAS PROFESIONALES DEL CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA
QUITUMBE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE
EL PERIODO ENERO - AGOSTO DE 2015**

**AUTOR:
GERMÁN NIMROD VARELA ROSARIO**

**TUTORA:
MARÍA FERNANDA CAZARES ZABALA**

Quito, julio de 2016

Cesión de derechos de autor

Yo, Germán Nimrod Varela Rosario, con documento de identificación N° 1718811043, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: "PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS Y LAS PROFESIONALES DEL CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA QUITUMBE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE EL PERIODO ENERO - AGOSTO DE 2015", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: PSICÓLOGO, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor, me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



.....
Germán Nimrod Varela Rosario

171881104-3

Quito, junio de 2016

Declaratoria de coautoría de la docente tutora

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS Y LAS PROFESIONALES DEL CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA QUITUMBE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE EL PERIODO ENERO – AGOSTO DE 2015, realizado por Germán Nimrod Varela Rosario, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerado como trabajo final de titulación.

Quito, junio de 2016

María Fernanda Cazares Zabala

María Fernanda Cazares Zabala

CI: 1715 19426-0

Quito, diciembre 01 de 2015

Señor
GERMAN NIMROD VARELA ROSARIO

Presente.


De mi consideración.

En atención a la solicitud presentada el día 25 de noviembre de 2015, por medio del presente AUTORIZO que la información inherente al proyecto "PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS Y LAS PROFESIONALES DEL CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA QUITUMBE, EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DURANTE EL PERIODO ENERO-AGOSTO" sea utilizada por Usted con fines investigativos.

Atentamente.



Tncl. Marjorie Mera
Directora metropolitana de gestión
de servicios de apoyo a víctimas VIF-MI-VG-VS

Elaborado por	Cristian Goyes Coordinador Área Técnica	
---------------	--	---

Dedicatoria

A ti,

Celestial ser,

De quien muchos pretenden dudar

Mas a quien todos necesitan conocer.

Agradecimiento

El más sincero de los reconocimientos a todos quienes forman parte de la Universidad Politécnica Salesiana, especialmente a compañeros-colegas y docentes y, de estos últimos, con mención especial, a María Fernanda Cazares y Catya Torres, quienes han sido guías de calidad invaluable y ejemplar profesionalismo.

Índice

Introducción	1
Primera parte	2
1. Datos informativos del proyecto	2
2. Objetivo de la sistematización	3
3. Eje de la sistematización	4
4. Objeto de la sistematización.....	4
5. Metodología de la sistematización	5
6. Preguntas clave.....	6
7. Organización y procesamiento de la información.....	7
8. Análisis de la información	13
Segunda parte	22
1. Justificación.....	22
2. Caracterización de los beneficiarios.....	25
3. Interpretación	31
4. Principales logros del aprendizaje.....	38
Conclusiones	45
Recomendaciones.....	47
Lista de referencias	48

Índice de tablas

Tabla 1. Actividades realizadas en el CEJ-Quitumbe.....	8
Tabla 2. Medias correspondientes a las variables en estudio.....	20
Tabla 3. Distribución del personal, según su sexo.....	27
Tabla 4. Distribución del personal, según su educación.....	27
Tabla 5. Distribución del personal, según su lugar de nacimiento.....	28
Tabla 6. Distribución del personal, según su residencia actual.....	28
Tabla 7. Distribución del personal, según su área de ocupación.....	28
Tabla 8. Distribución del personal, según su antigüedad laboral.....	29
Tabla 9. Distribución del personal, según su situación laboral.....	29
Tabla 10. Distribución del personal, según su horario de trabajo.....	29
Tabla 11. Distribución del personal, según la cantidad de horas de trabajo.....	30
Tabla 12. Distribución del personal, según su jerarquía.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Croquis referencial del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe.....	3
Figura 2. Flujograma de fechas y actividades CEJ-Quitumbe.....	7
Figura 3. Baremos del Cuestionario de Satisfacción Laboral	13
Figura 4. Baremos del Cuestionario de Bienestar Psicológico	15
Figura 5. Baremos del Cuestionario de Estrés Laboral	17
Figura 6. Resultados del Inventario de Burnout.....	19
Figura 7. Población de la parroquia Quitumbe	26

Índice de anexos

Anexo 1. Formato de Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	52
Anexo 2. Formato de Cuestionario de Bienestar Psicológico.....	54
Anexo 3. Formato de Cuestionario de Estrés Laboral	55
Anexo 4. Formato de Inventario de Burnout de Maslach	57
Anexo 5. Formato de entrevista de diagnóstico	59
Anexo 6. Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral	60
Anexo 7. Resultados del Cuestionario de Bienestar Psicológico (Casullo, 2002)....	61
Anexo 8. Resultados del Cuestionario de Estrés Laboral (Varela, 2015).....	62
Anexo 9. Resultados del Inventario de Burnout de Maslach.....	63

Resumen

El presente documento es el resultado del trabajo realizado con el personal profesional que presta su servicio en el Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe, para prevenir que, las propias características y temáticas de las actividades que se realizan en la institución, repercutan negativamente en el desarrollo personal y profesional del equipo de trabajo, provocando, en última instancia, el Síndrome de Burnout.

Para la evaluación de los factores, que puedan ser reconocidos como estresantes en el contexto laboral, se ha explorado las variables de: Satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico, Estrés Laboral y la presencia o no del Síndrome de Burnout, a través del Cuestionario de Satisfacción Laboral. Peiró J. M y Meliá J. L (1989), versión S10/12; la Escala de Bienestar Psicológico “BIEPS-A” (Casullo, 2002); el Cuestionario de Estrés Laboral para profesionales del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe y el Inventario de Burnout de Maslach (1981) respectivamente, y el personal ha sido capacitado en el manejo de la técnica de Relajación Progresiva de Jacobson (1888-1983), según la versión adaptada por Bernstein D.A. y Brokovec T.D. (1983).

Palabras clave: prevención, satisfacción laboral, bienestar psicológico, estrés laboral, Síndrome de Burnout, relajación progresiva.

Abstract

This document is the result of work done with professional staff that affords service at the Center for Equity and Justice-Quitumbe, to prevent that, the characteristics and themes of the activities carried out in the institution, have a negative impact on personal and professional development of the work team, leading, ultimately, to the Burnout Syndrome.

For the evaluation of the factors that can be recognized as stressful in the employment context has been explored variables: Job Satisfaction, Psychological Welfare, Job Stress and the presence or absence of Burnout Syndrome; through the Job Satisfaction Questionnaire. Peiró J. M. and Meliá J. L. (1989), S10/12 version; Psychological Well-Being Scale "BIEPS-A" (Casullo, 2002); Job Stress Questionnaire for professionals from the Center for Equity and Justice-Quitumbe and Maslach Burnout Inventory (1981) respectively, and the personnel has been trained personnel in handling the Jacobson's Relaxation Technique (1888-1983), according to the version adapted by Bernstein D.A. and Brokovec T.D. (1983).

Keywords: prevention, job satisfaction, psychological well-being, job stress, Burnout Syndrome, progressive relaxation.

Introducción

El Síndrome de Burnout (SBO) refiere a la presencia de un conjunto de signos y síntomas de carácter cognitivo, emocional y actitudinal (Gil-Monte, 2005), desarrollado a consecuencia de una demanda laboral excesiva (Freudenberger, 1974) “caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” (Maslach, 1981, pág. 16), presente, por lo general, en profesionales que trabajan directamente con personas usuarias o clientes, y que tratan con temáticas de violencia, medicina, academia y otras.

Este síndrome, que fuera definido por el Dr. Herbert Freudenberger en el año de 1974, ha sido ampliamente estudiado como tal, sobretodo en Europa y los Estados Unidos, y desde hace un par de décadas en el contexto latinoamericano, debido a ser considerado por los expertos como “un fenómeno en expansión” (Gil-Monte, 2005, pág. 19).

Este tema merece ser investigado debido a su impacto psicosocial, para generar una cultura de prevención y disminución de las consecuencias del estrés y su comorbilidad con otras enfermedades mentales.

En este trabajo se presenta la sistematización de los resultados obtenidos con el proyecto de prevención del SBO en el personal profesional del CEJ-Quitumbe, por cumplir los parámetros de riesgo a sufrir el síndrome debido a las características de la población y problemáticas atendidas. Cabe decir al respecto que, en la institución, una vez realizado el proceso de evaluación psicológica, la sintomatología del síndrome es mínima y tales elementos han sido trabajados a través de la técnica de Relajación Progresiva de Jacobson, para evitar que alcancen niveles clínicamente significativos.

Primera parte

Plan de sistematización

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del Proyecto

Proyecto de prevención del Síndrome de Burnout en los y las profesionales del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe, en el Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo enero - agosto de 2015.

b) Nombre de la institución

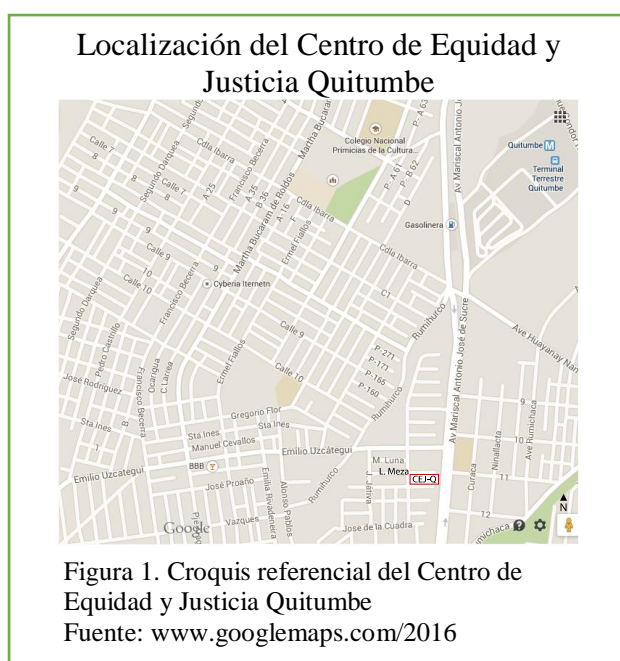
Centro de Equidad y Justicia - Quitumbe

c) Tema que aborda la experiencia

La temática abordada a través del proyecto fue la prevención del Síndrome de Burnout (también expresado en este documento con las siglas SBO), buscando evitar el desarrollo de éste en el personal que labora en la institución para que, a su vez, la integridad de los mismos no se vea afectada con el transcurso del tiempo, debido a ser considerada, de acuerdo al trabajo que realizan y la población que se atiende, como un grupo expuesto a factores con un alto nivel estresor y que podrían ocasionar, en un momento indeterminado, el desarrollo del síndrome.

d) Localización

El desarrollo del proyecto de intervención fue realizado en las instalaciones del Centro de Equidad y Justicia “Quitumbe”, ubicado en el Distrito Metropolitano de Quito, cantón Quito, Administración Zonal número 1-Quitumbe, parroquia La Ecuatoriana, barrio Auxiliares de Enfermería, calle Lorenzo Meza s/n y Mariscal Sucre. A continuación, se presenta un croquis que facilita la ubicación geográfica de la institución:



2. Objetivo de la sistematización

El desarrollo del presente documento tiene como finalidad el analizar de forma crítica la intervención llevada a cabo con el personal profesional del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe, durante el periodo comprendido entre los meses de enero-agosto del año 2015, a partir de la información recolectada en las memorias de los talleres de ejecutados y la observación de prácticas de prevención por parte de los beneficiarios; lo que facilitará la visualización de los aprendizajes alcanzados a través del proceso.

3. Eje de la sistematización

En lo que respecta a la Psicología, en su artículo *Salud y prevención desde el punto de vista psicológico*, la Dra. Guiofantes S., menciona que la prevención es "la identificación de aquellos factores que permitan promover la salud y la puesta en marcha de diferentes intervenciones, de cara a mantener saludables a las personas" (Guiofantes, 1996, pág. 31).

Por su parte, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Medicina del Trabajo establece tres etapas de prevención que se entienden así:

- **Primaria.** Apunta a evitar la adquisición de la enfermedad.
- **Secundaria.** Detecta la enfermedad en etapas iniciales.
- **Terciaria.** Busca evitar el agravamiento y progresión de la enfermedad

(Del Prado, 2015).

Desde esta perspectiva, el presente trabajo de sistematización es el resultado del proyecto realizado desde la fase primaria de prevención principalmente, ya que busca evitar la aparición del Síndrome de Burnout en los y las profesionales del CEJ-Quitumbe, a través de la aplicación del método de Relajación Progresiva, propuesto por el fisioterapeuta Jacobson Edmund (1888-1983), según la variante sistematizada por Bernstein D.A. y Brokovec T.D (1983).

4. Objeto de la sistematización

Como objeto de la sistematización reflejada en el presente documento, se ha tomado el proceso de capacitación del personal del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe, en el manejo de la técnica de Relajación Progresiva de Jacobson, a la par

de fomentar la concienciación sobre los diferentes factores que, según House W. D (2005), se deben tomar en cuenta para prevenir del Síndrome de Burnout.

5. Metodología de la sistematización

El trabajo ha consistido en retomar la experiencia que se ha desarrollado en el proceso de ejecución del proyecto, recopilando información sobre lo que fue una primera entrevista diagnóstica, la administración de tres cuestionarios que permitieron obtener resultados de la realidad del personal sobre tres variables: satisfacción laboral, bienestar psicológico y estrés laboral; así como el Inventario de Burnout de Maslach (1981).

Se ha tomado en cuenta, también, la información registrada en las memorias de los diez talleres realizados por el autor del presente documento. Tal información ha sido ordenada y descargada en una matriz en la que consta: fecha del taller, número de sesión, temática trabajada y las narrativas de los beneficiarios que apuntan al reconocimiento de un proceso de concienciación sobre el Síndrome de Burnout.

Finalmente, en función de los resultados alcanzados con este procedimiento, se ha analizado la información, realizando una interpretación de los mismos, y se confronta con las propuestas desde diversas perspectivas teóricas (mismas que se mencionan más adelante en este mismo documento), señaladas por expertos en el tema de la prevención de riesgos en cuanto a salud mental, realidad laboral y Síndrome de Burnout, para, en última instancia, realizar un compendio de la información y proponer las conclusiones y sugerencias finales del documento.

6. Preguntas clave

a) Preguntas de inicio

- ¿Cómo aparece el “Proyecto de prevención del Síndrome de Burnout en los y las profesionales del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe, en el Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo enero - agosto de 2015” (Varela, 2016)?, ¿Quiénes participaron del proyecto?, ¿Cómo y de qué manera se involucraron los beneficiarios en el proyecto?

b) Preguntas interpretativas

- ¿Existe influencia del proyecto en los beneficiarios; de qué manera?, ¿Fue eficiente la puesta en marcha del proyecto para las necesidades de los beneficiarios?, ¿Qué tipo de factores individuales y socioculturales influyen en la posible aparición de un Síndrome de Burnout?

c) Preguntas de cierre

- ¿Cómo reaccionaron los beneficiarios?, ¿Cuál sería el impacto del proyecto en la institución?, ¿Qué impactos observamos a nivel individual y colectivo?, ¿Cómo se ha reaccionado ante las dificultades presentadas durante el transcurso del proyecto?, ¿Podría disponerse un proyecto de similares características en otras instituciones?, ¿Es útil la experiencia para sentar las bases de una nueva intervención a nivel institucional?

7. Organización y procesamiento de la información

A continuación, se presenta, a manera de flujograma, las temáticas abordadas en las intervenciones con el equipo de profesionales del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe:

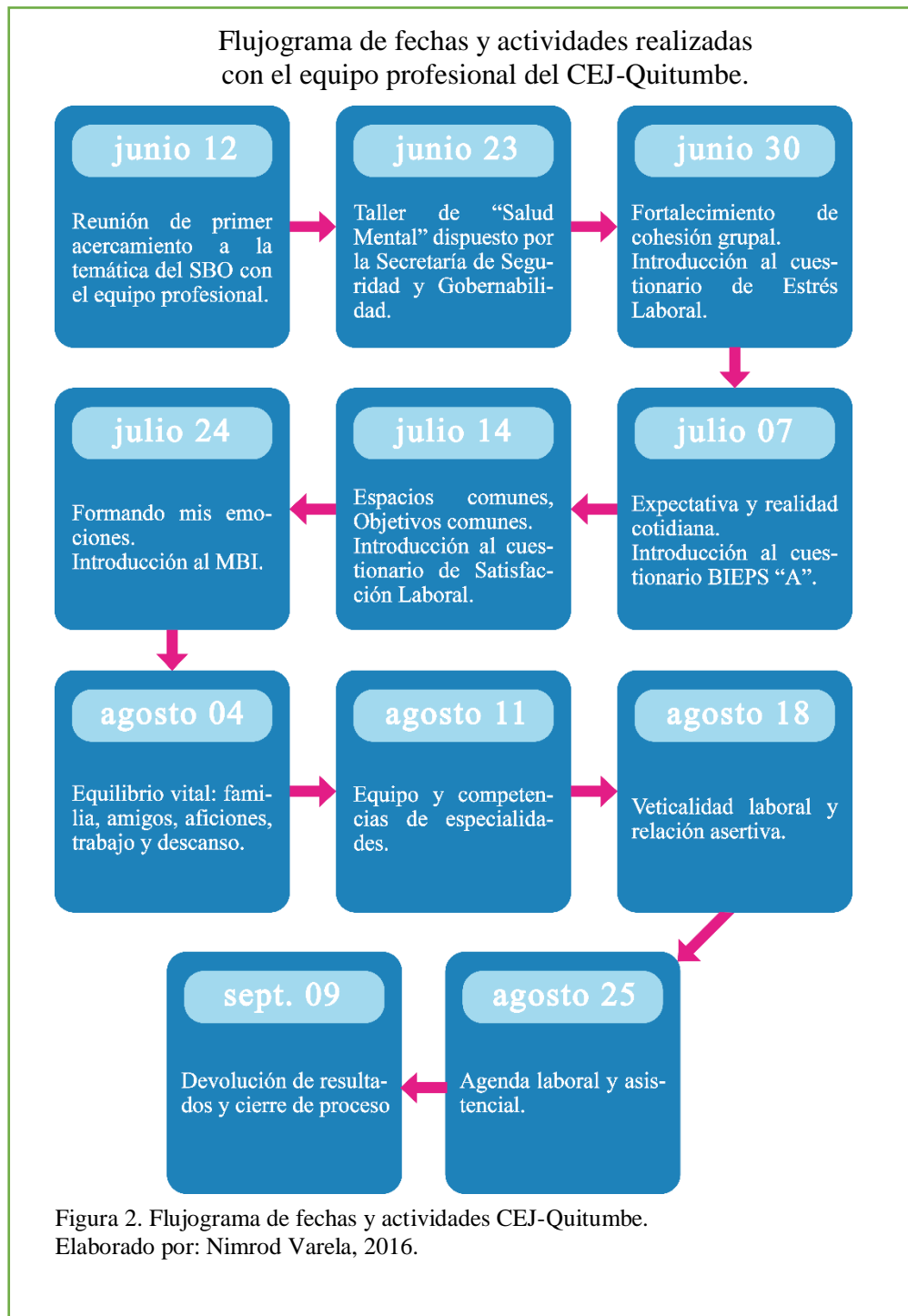


Figura 2. Flujograma de fechas y actividades CEJ-Quitumbe.
Elaborado por: Nimrod Varela, 2016.

Tabla 1. Actividades realizadas en el CEJ-Quitumbe

N° de sesión	Fecha	Temática abordada	Narrativas de concienciación de los participantes
1	12 de junio	Primer acercamiento a la temática del SBO.	<ul style="list-style-type: none"> • “Nuestra propia preparación nos ha enseñado que es necesario mantener este tipo de prácticas a nivel laboral para mantener un nivel de salud mental adecuado y que permita seguir trabajando sin quemarnos” (Varela, Memorias. Prevención del SBO en el CEJ-Quitumbe, 2015, pág. 3). • “Creo que será interesante aprender más del tema y poder aprender a cómo defenderse de este síndrome” (Varela, 2015, pág. 3). • “A veces, estando trabajando, sí hay personas con las que uno ya no sabe qué hacer. Hay casos súper graves que a uno sí le hacen sentirse mal por no poder hacer más de lo que se puede” (Varela, 2015, pág. 4).
2	23 de junio	Taller de Salud Mental.	<ul style="list-style-type: none"> • “Es un poco raro darse cuenta del daño que nos hacemos siempre estando en el trabajo, con todo esto que uno hace por ayudar a la gente, pero uno se olvida de cuidarse a sí mismo, incluso para seguir ayudando” (Varela, 2015, pág. 5). • “Si uno pudiera tener estos talleres siempre, sería más fácil ir viendo en lo que uno va fallando y lo que a uno le afecta más que otras cosas, y así se podría hacer algo más por cuidarse uno mismo” (Varela, 2015, pág. 5). • “Coincido en que es importante salir de nuestro lugar de comodidad, y es cierto, a veces uno no se esfuerza por alcanzar algo más y se cree que ya se sabe todo, pero no es así, uno necesita conocer más, experimentar más y aprender porque así mismo es la vida” (Varela, 2015, pág. 6).
3	30 de junio	Fortalecimiento de cohesión grupal.	<ul style="list-style-type: none"> • “La verdad que este es un grupo unido. Yo no estoy mucho tiempo trabajando aquí, pero es fácil ver que todos se apoyan. Si uno no sabe de algo, enseguida se preguntan y se ayudan, eso no se ve en otros lados, a veces ni en las familias, pero es cierto, a veces se quiere hacer de todo, y no se confía en que se puede descansar sabiendo que el compañero está ahí para servir de apoyo y uno también poder apoyar” (Varela, 2015, pág. 8). • “Sí da miedo descansar en tus compañeros, porque es como que, si creyera que se va a cansar más, o si se fuera uno a abusar de la otra persona, pero a veces uno sí debe decir esto no puedo, esto no me gusta, y poder contar con los compañeros, porque para eso estamos, para ayudar, para acompañar y cuidarnos como equipo” (Varela, 2015, pág. 8).

4	07 de julio	Expectativa y realidad cotidiana.	<ul style="list-style-type: none"> • “De algún modo, uno se olvida de llevar a cabo esas cosas que aprendimos en la universidad y vida profesional. A veces incluso les decimos a las personas que lo hagan, que tengan cuidado, o se les indica cómo hacer ciertos ejercicios de respiración, de relajación, pero uno se olvida que también se es persona y deja de hacer los ejercicios, porque a veces crees que ya no te sirve a ti, sino que solo lo debes enseñar” (Varela, 2015, pág. 10). • “Cuando uno trabaja con personas, uno cree que puede hacer muchísimo, y es diferente viéndolo bien, el cómo empezamos cuando recién nos graduamos, uno cree que ya al fin va a poder enseñarle a la gente a vivir, pero todo lo que la gente vive y pasa, nosotros ni siquiera imaginamos lo que esas personas deben vivir. Pero al mismo tiempo parece que poco a poco uno se vuelve menos sensible, pero es cierto, no podemos dejarnos ganar por eso, porque debemos ser empáticos con las personas y saber que están sufriendo, pero que en nosotros pueden encontrar a quienes les dirijan y les acompañen mientras resuelven sus propios problemas” (Varela, 2015, pág. 11). • “Realmente uno se da cuenta que lo que ha aprendido es nada comparado con lo que se aprende en la experiencia misma de trabajar con las personas y con los problemas con los que vienen acá” (Varela, 2015, pág. 11).
5	14 de julio	Espacios comunes, objetivos comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • “Tal vez, pensándolo bien, no hemos estado muy lejos de practicar ciertas cosas, tal vez por eso es un grupo chévere también, porque, así como nosotros somos un grupo relativamente pequeño, encontramos también más cercanía, más empatía y tal vez viéndolo así, sí tiene que ver con lo similar del trabajo entre las áreas, porque como uno trabaja cierto enfoque, al acercarse al otro es igual, al inicio, por temas de trabajo, pero luego nos hacemos amigos, pero sí, el pretexto primero fue algo laboral” (Varela, 2015, pág. 13). • “Veo que sí, es muy importante reconocer que hay áreas que son más afines unas con otras a la hora de hacer el trabajo, y claro, entender esto ayuda a que no estemos trabajando desperdiciando esfuerzos. De alguna manera ya lo hemos hecho, trabajamos casos de manera conjunta, en la discusión de casos, sugerencias que hacemos, pero ver ahorita que un mismo proceso puede servir para varias áreas de atención al mismo tiempo, va a ayudar mucho para poder atender a más personas porque se simplifica el trabajo y nos cargamos menos” (Varela, 2015, pág. 13).

6	24 de julio	Formando mis emociones.	<ul style="list-style-type: none"> • “Cómo llega a tener sentido en estas ocasiones el hacer regalos, el haber escuchado que alguien me regalaba la luna, en otro momento me hubiese parecido ridículo, pero cuando uno está listo para recibir, las cosas solo fluyen” (Varela, 2015, pág. 15). • “Nunca había pensado en lo importante que puede ser lo que tanto se promueve de abrazar un árbol, caminar en el césped, el pensar en lugares bonitos. Obviamente uno sabe que funciona, pero difícilmente uno se atreve a experimentarlo, solo porque se tiene vergüenza o algo así” (Varela, 2015, pág. 15). • “Me siento tan relajada, tan suelta. Para mí no es fácil soltarme, pero al verles que estaban todos como niños jugando, riendo, saltando y haciendo ruidos raros, para mí fue más fácil y me hace sentir bien, relajada” (Varela, 2015, pág. 16). • “Este tipo de cosas es lo que nos olvidamos de hacer con nuestros hijos, con los niños que tenemos en las familias, y es tan chévere, tan lindo, y saber que todos tenemos necesidad de esto es más chévere todavía” (Varela, 2015, pág. 16).
7	04 de agosto	Equilibrio vital: familia, amigos, aficiones, trabajo y descanso.	<ul style="list-style-type: none"> • “Las familias son las que más afectadas resultan con el estilo de vida que a veces empezamos a tener. Es cierto, perdemos tanto tiempo valioso cuando llevamos trabajo a casa, cuando no respetamos los tiempos de descanso, de practicar deportes, y obviamente los hijos son los principales afectados, y eso que siempre se piensa que es por su bien, pero el dinero no lo es todo, realmente” (Varela, 2015, pág. 18). • “Creo que esto ha sido un llamado de atención para mí. Es diferente verle a (...) porque está recién casado, y él se va corriendo a su casa, pero uno en cambio ya ha perdido esa emoción, es como que da lo mismo salir temprano o no. A veces se molesta tanto esperando el fin de semana, pero cuando llega lo único que uno hace es ver TV, y el lunes volver a lo mismo. Hemos aprendido solo a quejarnos y no hacer realmente nada más para aprovechar bien el tiempo. Necesitamos aprender a poner prioridades” (Varela, 2015, pág. 18). • “Creo que es importante, en serio, que aprendamos a respetar los lugares y tiempos para todo. A veces, si nos atrasamos en algo, lo peor que puede pasar es que nos tardemos otro día más en entregar un informe, o presentar cosas a las instancias superiores, pero eso no es nada en comparación a lo que se le hace a la familia de uno y a uno mismo porque llega demasiado cansada a la casa, o porque está trabajando allá y eso no ayuda” (Varela, 2015, pág. 18).

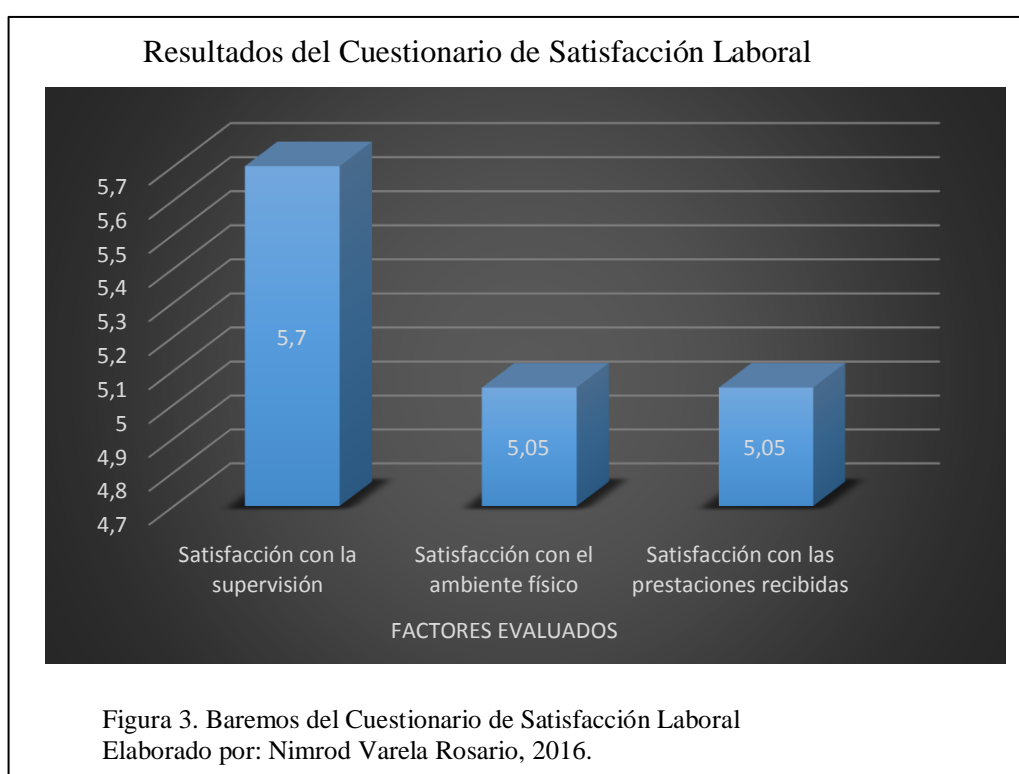
8	11 de agosto	Equipo y competencias de especialidades.	<ul style="list-style-type: none"> • “Me recuerda a lo que vimos hace unas semanas, cuando hablamos de las áreas similares y lo que se puede hacer en conjunto, y es cierto, porque hay ciertos tipos de formatos, de fichas, de información que puede servir para una y otra área de aquí del CEJ, pero a veces por no preguntar o no socializar, uno más pierde tiempo y recursos por no ponerse de acuerdo con los compañeros” (Varela, 2015, pág. 20). • “Para mí es algo importante, ya que ustedes como psicólogos, por ejemplo, conocen de técnicas que nos pueden ayudar quienes tenemos otras profesiones, para poder manejar estos casos, y además nos pueden dar información sobre lo que podemos y no hacer para nosotros aprender a cuidar nuestra propia salud, también” (Varela, 2015, pág. 20).
9	18 de agosto	Verticalidad laboral y relación asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> • “En nuestro caso, casi nunca hemos tenido problemas con los jefes o con quienes han estado a cargo del CEJ. Más bien siempre nos hemos llevado bien, pero sí es bueno reconocer que a veces puede haber alguien que no se siente bien. Hace un año más o menos tuvimos un caso con una compañera que no podía ni verse con quien estaba en ese tiempo coordinando, pero ella se fue y no pasó a mayores, la verdad” (Varela, 2015, pág. 22). • “Siempre aquí se ha procurado el respeto, pero a veces sí puede haber cosas que a unos les pueda molestar, porque hay personas que, porque ascienden un poco en el escalafón o en el puesto, se alzan y empiezan a actuar de manera diferente” (Varela, 2015, pág. 22).
10	25 de agosto	Agenda laboral y asistencial.	<ul style="list-style-type: none"> • “Aquí siempre se trata de tener en claro que las relaciones que se tienen con los usuarios es esa, de servidores públicos con personas a quienes se presta un servicio y nada más, por ese lado no hemos tenido problemas; sin embargo, sí es cierto que a veces las agendas se deben mover y causa cierta incomodidad en las personas que trabajan en el área de socialización y promoción de derechos, porque los horarios de los usuarios en escuelas, barrios, etc., no coinciden con los horarios de oficina que tenemos la mayoría” (Varela, 2015, pág. 24) • “Bueno, en este punto hay que decir que como estamos en una institución es difícil que se nos obligue a trabajar en algo que no estemos de acuerdo o que haya un abuso en cuanto al horario. Nosotros al entrar a trabajar, firmamos un acuerdo en que aceptamos trabajar en fines de semana o ciertos horarios en que se necesite por actividades propias de la Secretaría [de Seguridad y Gobernabilidad] o la propia alcaldía, pero son muy pocas veces, por programas especiales” (Varela, 2015, pág. 24)

		<p>Relajación progresiva de Jacobson</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Al principio sí era medio raro, porque como era un ejercicio nuevo, realmente es como que no tan creíble de que funcione, y por eso a veces no se hacían bien los ejercicios, o nos reíamos, pero después con cada sesión, y al ver que es una cosa seria, se le va notando mejor los resultados” (Varela, 2015, pág. 13). • “Yo había ya hecho algo con esta técnica. En otro tipo de terapias hay algunos ejercicios parecidos y que sirven, por supuesto, son rápidos de aprender, los haces, así como que, en un ratito, no necesitas moverte de tu propio sitio y sí, bien dirigida la práctica” (Varela, 2015, pág. 13). • “Yo no sé en qué momento de estas semanas me convencí del ejercicio, porque para mí fue lo más fuerte, un día en que estaba tenso, pero de ahí haciendo los ejercicios, me había quedado dormido, y otras personas más también se durmieron, entonces es obvio que sí te permite relajarte, permite que dejes el estrés un ratito al menos, y después volver más ligero al trabajo” (Varela, 2015, pág. 15). • “A mí me pasó la semana anterior, que mientras estaba con un caso de un señor que le maltrataba a la esposa, que cuando salieron, sentía un peso en la espalda y era como que no sabía qué hacer y justo me acordé de lo que hacíamos acá. Le llamé a (...) y los dos hicimos los ejercicios y fue pleno, porque así un ratito hasta que llega otra persona ya uno se puede relajar un poquito” (Varela, 2015, pág. 20). • “No sé si sea directamente por la técnica y por lo que hemos visto en los talleres, pero antes tenía un dolorcito en la espalda y cada vez se me ha hecho menos notorio, incluso estos últimos días ya no me ha dolido” (Varela, 2015, pág. 24).
--	--	--	--

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

8. Análisis de la información

A continuación, presentamos la información obtenida a través de la administración de los cuestionarios de Satisfacción Laboral (1989), Bienestar Psicológico (2002), Estrés Laboral (2015) y el Inventario de Maslach (1981), junto con su respectivo gráfico indicativo y explicación, con base en las tablas de resultados elaboradas por el autor del presente documento, mismas que pueden ser revisadas en el acápite correspondiente a anexos (pág. 52).



En lo que respecta a este cuadro, se resume gráficamente los resultados obtenidos a nivel general por las y los profesionales en cuanto al tema de la satisfacción laboral.

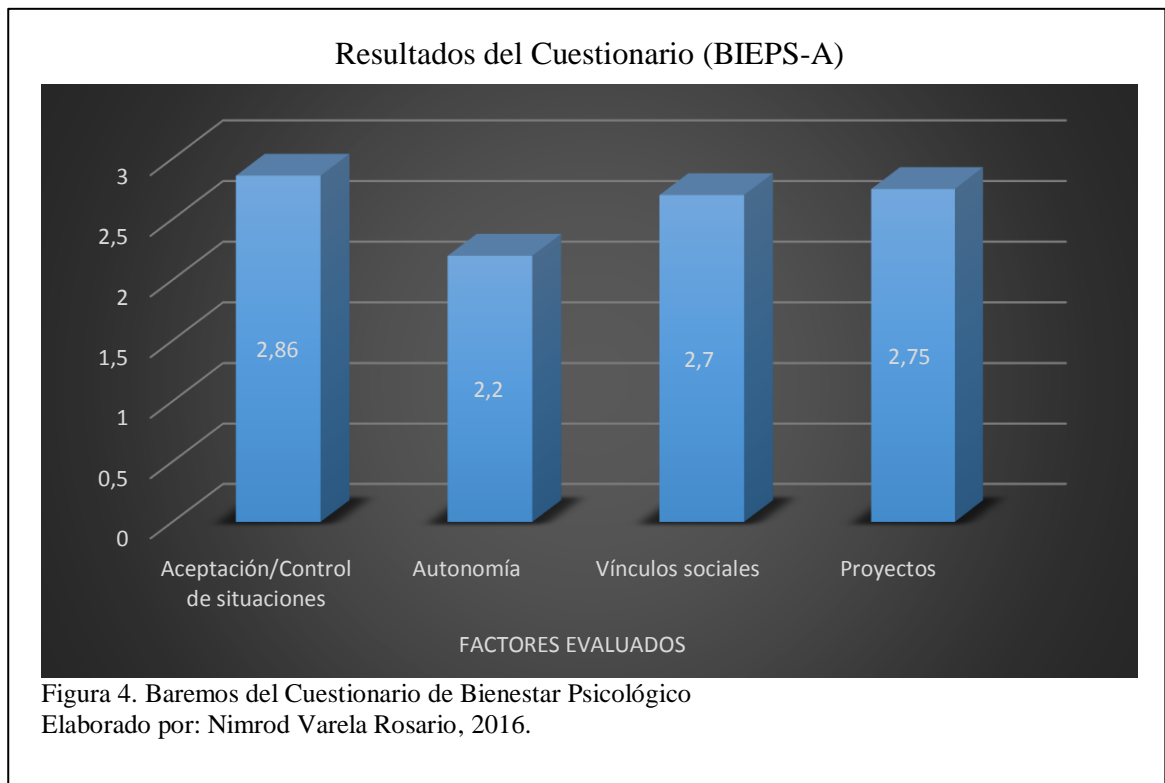
La escala de Satisfacción Laboral, versión S10/12, de Peiró J. M y Melía J. L (1989), ofrece 7 posibilidades de respuesta que son valoradas de la siguiente manera:

- a) Insatisfacción:
 - 1. Muy Insatisfecho.
 - 2. Bastante Insatisfecho.
 - 3. Algo Insatisfecho.
- b) Indiferencia:
 - 4. Indiferente.
- c) Satisfacción:
 - 5. Algo Satisfecho.
 - 6. Bastante Satisfecho.
 - 7. Muy Satisfecho (Meliá & Peiró, 1989, pág. 183).

Así, entonces, de acuerdo a los resultados obtenidos, se reconoce que el nivel de satisfacción con la supervisión, tendría una valoración de 5.7 puntos, sobre 7 posibles a alcanzar; lo que implica que este factor se ubica entre las posiciones: algo satisfactorio y bastante satisfactorio.

En cuanto al factor de la satisfacción con el ambiente físico, la puntuación general observada es de 5.05, lo que la ubica en la categoría de: algo satisfecho, según la escala propuesta.

Y, en cuanto al factor de satisfacción con las prestaciones recibidas, el puntaje resultado es de 5.05, y que lo ubica en la categoría de: algo satisfecho, según la escala propuesta.



Esta escala puede ser evaluada, de forma completa, con datos que irían desde los 13 a los 39 puntos, en base a la suma de los puntos acorde a la siguiente escala:

- De acuerdo: 3 puntos
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 2 puntos
- En desacuerdo: 1 punto

Así tenemos, entonces, que, en cuanto a los resultados obtenidos con la aplicación del Cuestionario de Bienestar Psicológico en su versión para adultos (2002), se evidencia un resultado general de 34.3 puntos, mientras que, en cuanto a los factores que componen la prueba podemos decir que:

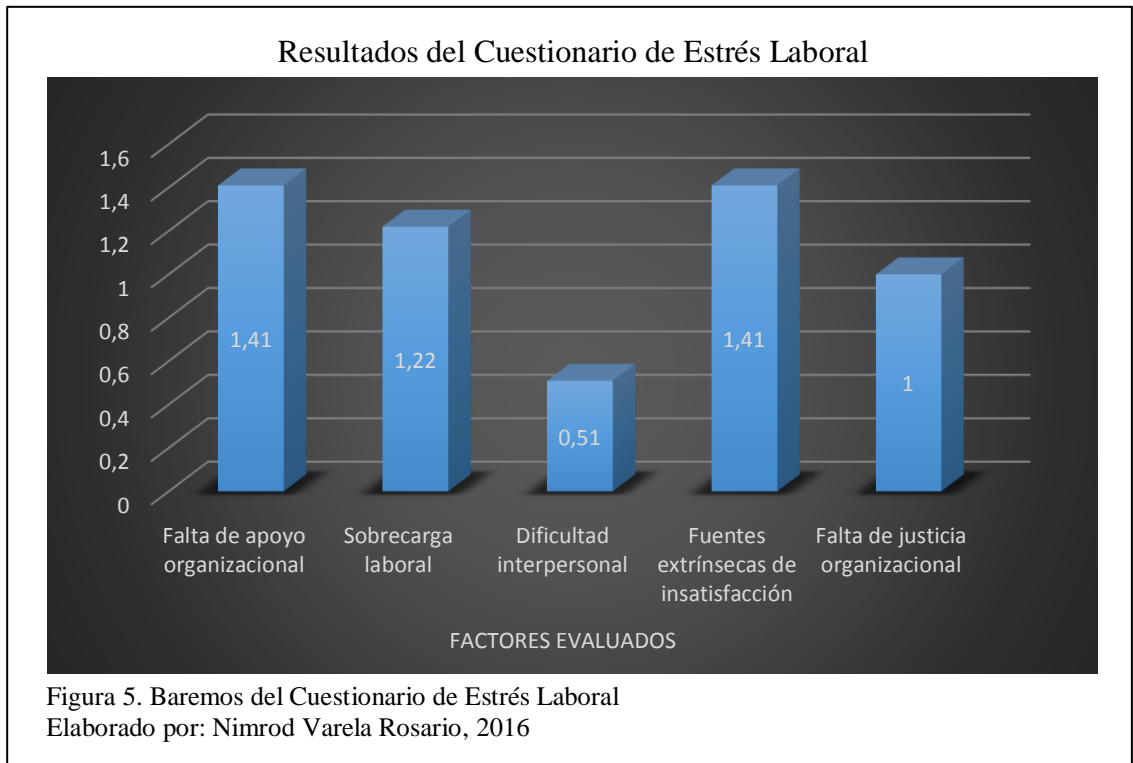
Respecto al factor de aceptación/control de situaciones, el resultado general es de 2.86 puntos, sobre 3 posibles, de acuerdo a la conversión resultante de las

probabilidades que se proponen a los encuestados; lo que significa que, la mayoría de personas que trabajan en la institución manifiesta estar de acuerdo con la acepción y control de las situaciones que se presenta en la misma.

En cuanto al factor de autonomía, el promedio general resultante obtenido es de 2.2 puntos, sobre 3 posibles, lo que implica, según las tres posibilidades que presenta la escala, que el personal no estaría ni en acuerdo ni en desacuerdo con los niveles de autonomía que se promueven en la institución.

Respecto del establecimiento de vínculos sociales dentro de la institución, el resultado obtenido es de 2.7 puntos, sobre 3 posibles, lo que implica que el personal está de acuerdo en que dentro de la institución es posible generar vínculos de interrelación humana.

Finalmente, en cuanto al factor de proyectos, el resultado general obtenido es de 2.75 puntos, sobre 3 posibles, lo que indica que las y los profesionales, están de acuerdo en que se tiene planes, proyectos y metas personales que son compatibles con la dinámica de la institución.



La escala de puntaje que se propone en este cuestionario es:

0: Nada

1: Poco

2: Ni poco ni mucho

3: Mucho

4: Demasiado

Así tenemos, entonces, que, los resultados obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral (Varela, 2015), son:

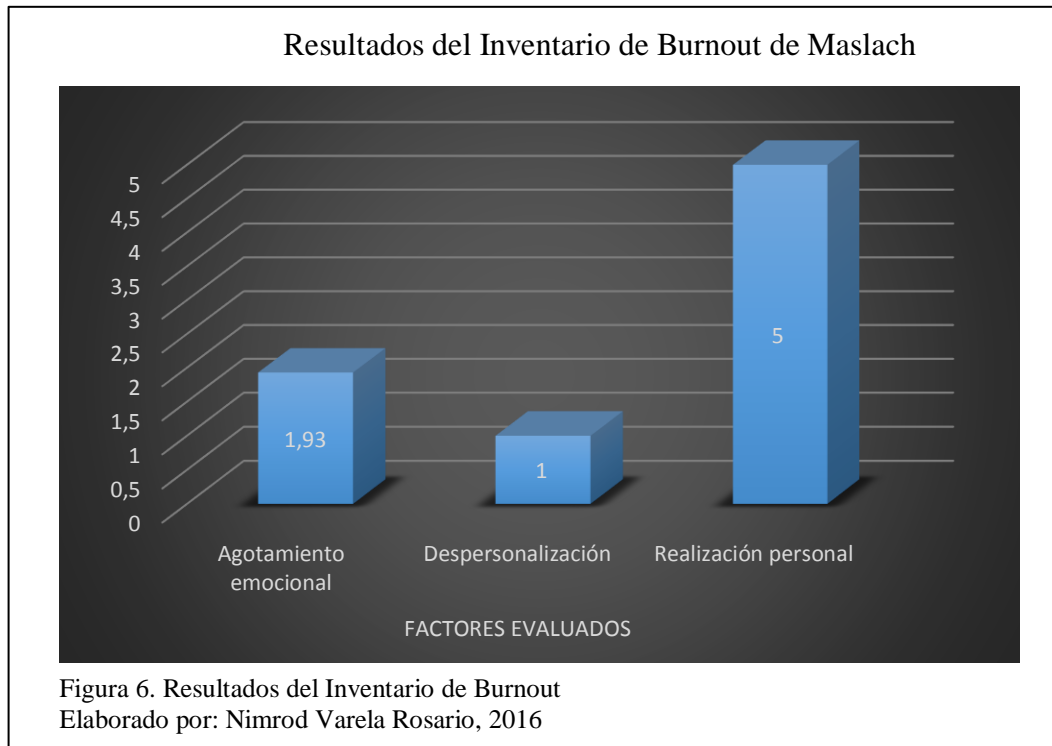
Respecto de la dimensión de falta de apoyo organizacional, el puntaje alcanzado es de 1.41 puntos sobre 4, dato que se ubica entre las categorías: poco y ni poco ni mucho, que propone la escala.

Tocante a la dimensión de sobrecarga laboral, el puntaje alcanzado es de 1.22 sobre 4, dato que se ubica entre las categorías: ni poco ni mucho y, mucho, según la escala propone.

En cuanto a la dimensión dificultad interpersonal, el puntaje obtenido es de 0.51, dato que se ubica entre las categorías: nada y poco, según se propone en la escala.

Al respecto de la dimensión sobre las fuentes extrínsecas de insatisfacción, el puntaje obtenido es de 1.41, valor que se ubicaría entre las categorías: poco y, ni poco ni mucho, según la escala propuesta.

Finalmente, en cuanto a la dimensión falta de justicia organizacional, el puntaje obtenido es de 1, dato que pertenece a la categoría poco, según la escala propone.



La escala de evaluación que propone la autora (Maslach, 1981) de este inventario es:

- 0: Nunca
- 1: Pocas veces al año o menos
- 2: Una vez al mes o menos
- 3: Unas pocas veces al mes menos
- 4: Una vez a la semana
- 5: Pocas veces a la semana
- 6: Todos los días

Así entonces tenemos que, en cuanto a la dimensión de agotamiento emocional, los resultados obtenidos tienen un puntaje de 1.93, correspondiente a: una vez al mes o menos, según la categorización propuesta.

En cuanto a la dimensión despersonalización, los resultados obtenidos equivalen a 1 sobre 6, correspondiente a la categoría de pocas veces al año, según la categorización que se propone en el desarrollo del inventario.

Finalmente, respecto de la dimensión realización personal, el puntaje obtenido es de 5 sobre 6, lo que equivale a pocas veces a la semana, según la categorización propuesta.

A continuación, se presenta la tabla en que se muestra las medias aritméticas correspondientes a cada una de las variables estudiadas con el personal del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe, según cada una de las pruebas aplicadas.

Tabla 2. Medias correspondientes a las variables en estudio

Variables	Dimensiones	Media aritmética
Satisfacción laboral	1. Satisfacción con la supervisión	5,7
	2. Satisfacción con el ambiente físico	5,05
	3. Satisfacción con las prestaciones recibidas	5,05
Bienestar Psicológico	1. Aceptación	2,87
	2. Autonomía	2,2
	3. Vínculos	2,7
	4. Proyectos	2,75
Estrés Laboral	1. Falta de apoyo organizacional	1,42
	2. Sobrecarga laboral	1,23
	3. Dificultad interpersonal	0,52
	4. Fuentes extrínsecas de insatisfacción	1,41
	5. Falta de justicia organizacional	1
Inventario de Maslach	1. Agotamiento emocional	1,93
	2. Despersonalización	1
	3. Realización personal	5

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

En cuanto a la información plasmada en esta tabla, se reconoce que, en cuanto a Satisfacción Laboral, en una escala del 1 al 7, el personal muestra una satisfacción

con la supervisión de 5,7; y en cuanto a satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, un valor de 5,05.

En cuanto al apartado de Bienestar Psicológico, el promedio más alto se sitúa en la aceptación, seguidos muy de cerca por proyectos y vínculos, y el valor más bajo según la escala general corresponde a la autonomía.

Correspondiente a la escala de Estrés Laboral (Varela, 2015), los factores que más estrés parecen causar en las y los profesionales son la falta de apoyo organizacional y fuentes extrínsecas de insatisfacción, seguidos por los niveles de sobrecarga laboral, y se evidencia, además, un bajo nivel de dificultades interpersonales.

Finalmente, en lo que respecta al inventario de Burnout de Maslach (1981), se evidencia un nivel de realización personal de 5, un valor de agotamiento emocional de 1,93 y un valor de 1 en cuanto a despersonalización.

Segunda parte

Experiencia de la sistematización

1. Justificación

Este proyecto es el resultado de un proceso de diagnóstico (Varela, 2014-2015) llevado a cabo en el Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe mediante la técnica de la entrevista, mismo que buscaba identificar las principales problemáticas y debilidades existentes en la institución, para, consecuentemente, proponer un mecanismo de afrontamiento de las mismas y así contribuir con el mejoramiento del servicio que brinda la institución.

De ese modo, en dicha etapa, se logró identificar elementos que permitían reconocer la presencia de un nivel de malestar en las y los profesionales, y se buscaba, con el desarrollo del proyecto, el evitar que dicho malestar se incrementara, lo que eventualmente impediría, a su vez, el desarrollo del SBO.

En cuanto a este síndrome, el mismo fue definido por primera vez en el año de 1974 por el psicoanalista y psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger, como “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (Freudenberger, 1974).

Por su parte, Christina Maslach, psicóloga social estadounidense, lo define como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (Maslach, 1981).

Por otro lado, el doctor en Psicología Pedro Gil-Monte, dice que el Burnout sería el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), mismo que es definido como:

Una respuesta al estrés laboral crónico (...) compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, (...) personas (...), en especial los clientes, y hacia el propio rol profesional. Como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para la persona y para la organización (Gil-Monte, 2005, pág. 44).

Así, se reconoce que las personas que trabajan en el área de atención directa a clientes y/o pacientes, están particularmente expuestos a sufrir de este síndrome.

Debido a las características de prestación de servicios que se realiza en el CEJ-Quitumbe, en donde se trabaja directamente con personas víctimas y victimarias de violencia en todos sus géneros, se ha reconocido la importancia de procurar estrategias que ayuden a prevenir el Síndrome de Burnout en sus trabajadoras y trabajadores, ya que se trata de una población vulnerable a sufrirlo. Así lo evidencia, también, los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada a los miembros del personal durante el proceso de diagnóstico de problemáticas del CEJ-Quitumbe (Varela, 2014-2015).

En cuanto al objetivo general del trabajo, consistió en prevenir el apareamiento del Síndrome de Burnout en las y los profesionales, a través de un abordaje psicológico temprano que faculte un adecuado nivel de concienciación sobre el mismo, y que permita reconocer los elementos que puedan generar malestar a nivel institucional para ser enfrentados a través del método de la Relajación Progresiva.

En cuanto a los objetivos específicos del proyecto, estos fueron: 1. Generar un proceso de concienciación sobre el Síndrome de Burnout en las trabajadoras y trabajadores del CEJ-Quitumbe; 2. Reconocer los factores estresantes a nivel institucional; 3. Capacitar al personal en el manejo de la técnica de Relajación Progresiva de Jacobson.

Al contar con la información recogida tras la puesta en marcha del proyecto y haber vaciado los datos que se consideran decisivos respecto de un proceso de concienciación en el equipo de profesionales que presta servicios en el Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe, de acuerdo a los intereses que atañen al presente documento, se procede a hacer un análisis de la misma para, a manera de segunda lectura de la información, realizar una interpretación concienzuda y que facilite la resolución y respuesta de las preguntas clave planteadas en el acápite 6 de este mismo documento, para facilitar la visualización de los aprendizajes obtenidos en todo el transcurso.

Se realiza un contraste entre los datos obtenidos con la experiencia y las propuestas establecidas por expertos teorizadores que trabajan el tema de la prevención de riesgos en los campos de salud mental, salud ocupacional y laboral y demás instancias.

Se identifican relaciones existentes entre las narrativas de los beneficiarios con el desarrollo del proyecto de prevención del Síndrome de Burnout y los procesos de concienciación observados en el personal, para, finalmente, exponer las conclusiones y recomendaciones respectivas.

2. Caracterización de los beneficiarios

Se considera como beneficiarios directos del proyecto a las y los profesionales que desempeñan sus funciones en las siguientes áreas de trabajo del CEJ:

Área legal: 2 abogados.

Área de Psicología: 1 Psicólogo y 5 practicantes de Psicología.

Área de Promoción de Derechos: 1 Promotora.

Área de Trabajo Social: 1 Trabajadora Social.

Direccionamiento: 1 Comunicadora Social y 1 Tecnóloga.

Además, están el área de Coordinación, el conductor y el mensajero de la institución.

En cuanto a la comunidad usuaria, el CEJ-Quitumbe presta su servicio a una población aproximada de poco menos de 350.000 personas que habitan en las parroquias de Chillogallo, La Ecuatoriana, Quitumbe, Turubamba, Guamaní y demás parroquias aledañas y distintas zonas de la ciudad, que voluntariamente se acercan al establecimiento, constituyéndose en beneficiarios indirectos del proyecto. La distribución de la población se muestra en la siguiente figura:

Población usuaria potencial del CEJ-Quitumbe

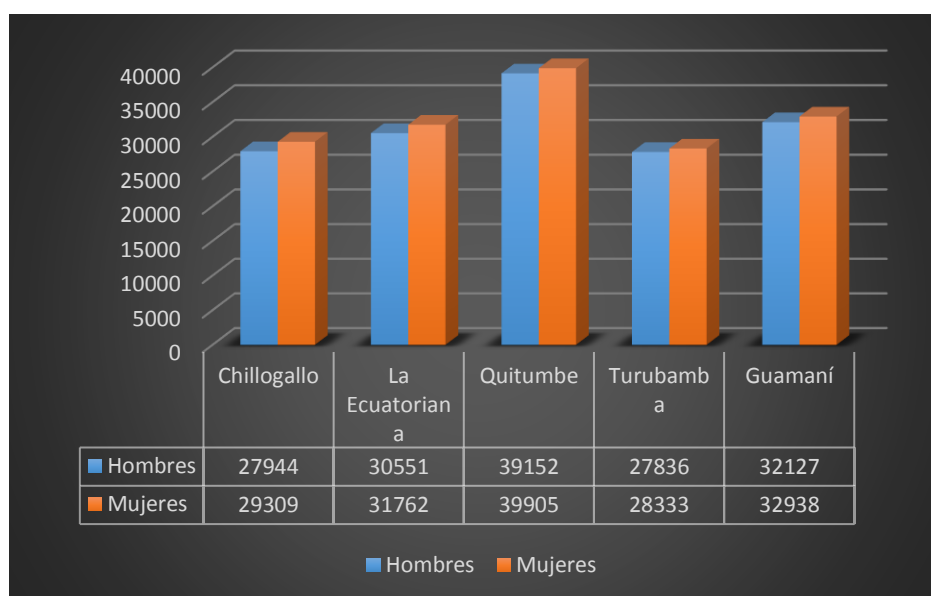


Figura 7. Población de la parroquia Quitumbe
Fuente: INEC. 2010.

Este Centro de Equidad y Justicia está claramente destinado a personas que son consideradas “víctimas de violencia de género, intrafamiliar e institucional del incumplimiento de medidas de amparo, lesiones por violencia intrafamiliar, maltrato infantil, lesiones por maltrato infantil y delitos sexuales” (Guarderas, 2011, pág. 18); y toda esta población es considerada como beneficiaria secundaria del trabajo que se lleve a cabo con las y los profesionales del CEJ-Quitumbe en cuanto a la temática de desarrollo de recursos personales de manejo de estrés laboral y mejoramiento de las condiciones del ambiente laboral, ya que al contar con personal libre de estrés relacionado con el trabajo al tratar con problemáticas sensibles, las personas atendidas pueden recibir una ayuda libre de cargas transferenciales que limiten los alcances objetivados en el trabajo de erradicación de la violencia con poblaciones vulnerables.

Por otra parte, como personas beneficiarias secundarias, se debe mencionar a las familias de las personas que acuden por los servicios al CEJ-Quitumbe, es decir a los hijos e hijas de personas violentadas, las parejas de las personas con las que se hará un trabajo de sensibilización y desnaturalización de la violencia en sus distintas

particularidades y clasificaciones, los compañeros y compañeras de niños, niñas y adolescentes que acuden al CEJ-Quitumbe por problemas de maltrato infantil y abusos; así como la población en general que pueda contar con una institución que cuida de su personal para poder brindar un mejor servicio, más delicado aún, cuando se trata de servir a personas que pertenecen a poblaciones vulnerables.

A continuación, presentamos, en forma de tablas porcentuales, la distribución del personal del CEJ-Quitumbe, con base a datos sociodemográficos.

Tabla 3. Distribución del personal, según su sexo

Sexo	Porcentaje
Hombres	60%
Mujeres	40%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Se observa, entonces, que en el Centro de Equidad y Justicia Quitumbe laboran, hasta el momento de realizar las encuestas, un total de 10 profesionales, de los cuales el 60% corresponde a hombres, y 40% a mujeres. En esta distribución se contempla también la labor ejercida por uno de los pasantes pre-profesionales que laboran en el área de Psicología.

Tabla 4. Distribución del personal, según su educación

Nivel académico alcanzado	Porcentaje
Primaria incompleta	0%
Primaria completa	0%
Secundaria incompleta	0%
Secundaria completa	10%
Terciaria incompleta	30%
Terciaria completa	60%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Se observa en la tabla 2 que el 60% de las y los profesionales del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe cuentan con estudios de tercer nivel completos; el 30% cuenta con educación terciaria incompleta; y el 10% cuenta con educación formal

secundaria completa. Se reconoce, además, que en la institución no trabajan personas con estudios por debajo del nivel de secundaria formal.

Tabla 5. Distribución del personal, según su lugar de nacimiento

Procedencia	Porcentaje
Quito	70%
Fuera de Quito	30%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

El 70% de las y los trabajadores del Centro de Equidad y Justicia son quiteñas o quiteños, mientras que el 30% restante proviene otras ciudades.

Tabla 6. Distribución del personal, según su residencia actual

Residencia	Porcentaje
Quito	70%
Fuera de Quito	30%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

El 70% de las trabajadoras y trabajadores del Centro de Equidad y Justicia vive dentro del Distrito Metropolitano de Quito, mientras que el 30% reside fuera de la ciudad.

Tabla 7. Distribución del personal, según su área de ocupación

Área de ocupación	Número de personas
Trabajo Social (Coordinación)	1
Direccionamiento	2
Psicología	2
Área legal	2
Promoción de Derechos	1
Transporte	1
Mensajería	1
Total	10

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Se puede ver en la tabla 5 el total de trabajadoras y trabajadores profesionales que prestan servicios en el Centro de Equidad y Justicia Quitumbe, incluyendo a uno de los pasantes pre-profesionales que colaboran en el área de Psicología.

Tabla 8. Distribución del personal, según su antigüedad laboral

Antigüedad	Porcentaje
Menos de 1 año	30%
De 1 a 5 años	30%
De 5 a 10 años	30%
De 10 a 15 años	00%
Más de 15 años	10%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

De la tabla 6 se observa que el 30% de las y los profesionales labora en el Centro de Equidad y Justicia por un tiempo inferior a un año; otro 30% ha laborado por un tiempo comprendido entre 1 y 5 años; otro 30% del personal ha trabajado un periodo entre 5 a 10 años, y el 10% de ellos, ha laborado en la institución por un lapso mayor a 15 años.

Tabla 9. Distribución del personal, según su situación laboral

Situación laboral	Porcentaje
Personal con nombramiento	50%
Contrato hasta dos años	20%
Contrato hasta un año	10%
Trabajo sin nómina o contrato legalizado	10%
Eventual	10%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

De esta tabla se entiende que el 50% de las y los profesionales que laboran en el Centro de Equidad y Justicia Quitumbe cuentan con un nombramiento institucional, el 20% cuenta con un contrato de hasta dos años de trabajo; el 10% cuenta con un contrato de hasta un año de trabajo; otro 10% cuenta con un contrato legalizado y el 10% de las y los encuestados presta servicios en la institución de forma eventual, bajo la figura de pasantías pre-profesionales.

Tabla 10. Distribución del personal, según su horario de trabajo

Horario laboral	Porcentaje
Jornada fija (08:00 – 16:00)	70%
Jornada extendida (después de las 16:00)	10%
Jornada parcial	10%
Turnos rotativos	10%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Se entiende a través de esta tabla, que el 70% de las y los profesionales prestan su servicio en jornadas fijas de trabajo, mientras que el restante labora de forma extendida, jornada parcial y en turnos rotativos, en un 10% respectivamente.

Tabla 11. Distribución del personal, según la cantidad de horas de trabajo

Horas de trabajo	Porcentaje
40	50%
> 40	40%
< 40	10%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

El 50% del personal profesional labora un total de 40 horas semanales en el Centro de Equidad y Justicia de manera ordinaria; el 40% del personal, labora más de 40 horas semanales; mientras que el 10% del personal labora menos de 40 horas semanales en la institución.

Tabla 12. Distribución del personal, según su jerarquía

Jerarquía	Porcentaje
Empleada (o) o trabajador (a)	90%
Directiva (o)	(10%)
Mando intermedio	10%

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

El 90% del personal considera que su rango laboral es de empleada o empleado, o de trabajador o trabajadora y el 10% considera tener una jerarquía de mando intermedia. A este respecto hay que mencionar que una de las personas, además de ser la encargada del área de Trabajo Social, cumple con la función de Coordinadora encargada de la institución, por lo que se ubica en dos categorías: trabajadora y directiva. Este hecho explica que, en la tabla propuesta, se plasme un “10%” entre paréntesis.

Así se reconoce que el mayor porcentaje de profesionales que laboran en la institución, está conformado por hombres (60%). La mayor parte de profesionales (70%) procede o vive dentro de la ciudad de Quito, y de igual modo, en cuanto al nivel

académico con que cuenta el personal, la mayoría ha completado su educación formal universitaria, o está en proceso de hacerlo.

En cuanto al tiempo en que se ha venido prestando servicio dentro de la institución, se puede apreciar que la mayoría cuenta con una estabilidad laboral que supera el año de servicio, y hay que decir que quienes no cumplen aún el año de trabajo dentro de la institución, cuenta con un contrato que garantiza su estabilidad hasta cumplir el año o dos de servicio dentro de la entidad. Al respecto, hay que mencionar, también, que el 50% del personal cuenta con contratos indefinidos bajo la figura de nombramiento permanente en la institución.

Las jornadas laborales se ajustan, en su mayoría (70%), a lo establecido en la ley que rige en nuestra República; habiendo ocasiones eventuales en las que, por actividades propias de la institución, se ha de requerir que las y los profesionales participen de las mismas en horario extra a las jornadas establecidas.

La mayoría del personal considera que su ubicación respecto de la jerarquía con que cuenta dentro de la institución, sería la de empleado o trabajador, mientras que solo el 10% menciona tener un mando intermedio o de directivo dentro de entidad.

3. Interpretación

Tras la obtención de resultados a través de la aplicación de los distintos cuestionarios que se han podido administrar, se da comienzo con un análisis de los datos obtenidos con el Cuestionario de Satisfacción Laboral Peiró J.M y Melía J.L S10/20 (1989). Así podríamos reconocer que, a nivel general, el personal se encuentra, algo satisfecho o bastante satisfecho con la supervisión a la que su labor es sometida.

Respecto al ambiente físico en el que se llevan a cabo las actividades laborales, el personal parece estar algo satisfecho con las condiciones de las que se dispone y, finalmente, respecto a las prestaciones recibidas como remuneración económica e incentivos laborales, beneficios y otros, las y los profesionales manifiestan estar algo satisfechos con ellas, según la escala que propone el cuestionario.

Todos estos resultados se ubican por encima de la media, tendiendo a la satisfacción en cuanto a las variables que se proponen por los autores, Peiró J.M y Melía J.L S10/20 (1989), siendo la variable más destacada, la de satisfacción con la supervisión, en la que la mayoría se muestra bastante satisfecho, según propone la escala.

Por otra parte, respecto de los resultados obtenidos con el Cuestionario de Bienestar Psicológico BIEPS-A, de M. M. Casullo (2002), la variable de aceptación/control de situaciones, a nivel general, se reconoce que la mayoría parecen estar de acuerdo en que cuentan con una adecuada forma de aceptar y controlar las situaciones que se presentan a la hora de llevar a cabo el ejercicio profesional.

En lo que a la variable proyectos se refiere, la puntuación obtenida de forma general en el personal profesional (2.75/3), refleja que la mayoría de profesionales se muestra en acuerdo en que existe un establecimiento de proyectos personales a futuro, y reconocen su necesidad para crecimiento y emprendimiento en el mediano y largo plazo, sin que esto afecte o esté en contra de la dinámica propia de la institución.

En cuanto a la variable vínculos sociales, el puntaje de 2.7/3, permite reconocer que los vínculos sociales establecidos, dentro y fuera de la institución, y de modo general en el personal, son reconocidos como adecuados; el personal está de acuerdo en que la dinámica institucional facilita el buen trato entre las personas y compañeros.

Finalmente, en lo que respecta a este cuestionario, se reconoce como la puntuación más baja, la que corresponde a la variable autonomía propuesta por su autora.

Los resultados de esta variable se ubican apenas por encima de la media, lo que implica que, en cuanto a esta variable, se observe que no hay acuerdo ni desacuerdo con la manera en que se puede ser autónomo dentro de la institución.

Esto puede merecer el mencionar que a causa de la propia dinámica grupal e interdisciplinaria en la que se desenvuelve el personal dentro de la institución, la posibilidad de autonomía, al momento de llevar las actividades laborales, se vea disminuida debido a la propia necesidad de llevar procesos conjuntos con usuarios y usuarias de los servicios prestados en la institución.

Otro de los cuestionarios que fue utilizado es el Cuestionario de Estrés Laboral para profesionales del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe (Varela, 2015). De los resultados obtenidos, se concluye que, en cuanto a la variable falta de apoyo organizacional, esta se ubicaría entre la clasificación de poco y ni poco ni mucho, según las respuestas que propone la escala.

Respecto de la variable sobrecarga laboral, el personal manifiesta sentir sobrecarga laboral, y los resultados no son distintos en cuanto a la variable fuentes extrínsecas de insatisfacción, así como en la percepción de falta de justicia organizacional. Esto parece demostrar que, en medida que los resultados obtenidos se establecen entre las puntuaciones de 1 (poco) y 2 (ni poco ni mucho), lo cual denotaría que no existen niveles significativos en los factores que se pueden considerar estresantes dentro de la institución. El nivel más bajo en cuanto a las puntuaciones le corresponde a la variable dificultad interpersonal, que está por debajo del rango poco,

y que, dentro de un panorama general permite concluir que no existen niveles de riesgo clínico que comprometan el bienestar y el buen desempeño laboral en el personal profesional, sin desmerecer que, aunque sean muy bajos, sí parece haber niveles de molestia, de estrés en el personal y que es importante su reconocimiento.

Finalmente, respecto de los resultados obtenidos a través del Inventario de Burnout de Maslach (1981), se observa que, en cuanto a la variable de agotamiento emocional, de modo general, es percibido por las y los profesionales aproximadamente una vez al mes o menos; mientras que, en la variable de despersonalización, los resultados dicen que se podría percibir unas pocas veces al año. Esto ubica a las dos variables en la escala inferior de los resultados esperados, lo que implica que no representan indicadores de Burnout significativos en el personal abordado. Este tipo de sensaciones podrían deberse a muchos factores, y no únicamente a factores laborales; y a pesar de estar presentes, tampoco parecen repercutir en el desarrollo de las actividades propias de la institución por parte de las y los trabajadores.

Por otra parte, la tercera variable del Inventario, la realización personal, en cuanto a los datos obtenidos tras su aplicación, se ubica en un valor de 5/6, lo que implica que pocas veces a la semana, las y los profesionales, sienten que están realizando actividades que producen satisfacción.

De este modo, se hace evidente que no existen niveles clínicamente significativos de estrés laboral en las y los profesionales del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe, y que más bien se hizo meritorio el enfoque de la intervención en la prevención de que estos niveles bajos de estrés reconocidos en la institución, no decanten en malestares a nivel personal, y que, a su vez, devinieran en dificultades a

nivel laboral, como en un momento determinado podría llegar a ser un Síndrome de Burnout propiamente dicho.

Los niveles de factores reconocidos como estresores por parte del personal que labora en la institución, si bien es cierto que son bajos, no permiten desmerecer su presencia, y sobre todo la importancia de facilitar un abordaje que evite se acrecentamiento.

Para considerar como completo un cuadro de Síndrome de Burnout, es necesario realizar un acercamiento a las distintas esferas en que una persona se desenvuelve, ya que sería la combinación de varios factores la que predisponga u orille a alguien a sufrirlo; sin embargo, sí se puede hacer un alcance superficial a los elementos que mayormente prevalecen en las personas que han sufrido, o están desarrollando un SBO, y que, según Bosqued Marisa (2008), se deberían tomar en cuenta como predisponentes para sufrir un cuadro de SBO; así tenemos:

- Fuerte idealismo y altruismo
- Elevadas expectativas respecto del trabajo
- Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás
- Elevado nivel de autoexigencia
- Excesiva autocrítica
- Falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas
- Estilo cognitivo de pensamiento dicotómico, en términos de «todo o nada»
- Baja tolerancia a la ambigüedad
- Locus de control externo

- Situaciones estresantes de la vida personal (Bosqued, 2008, págs. 48-52).

Y es la misma autora quien nos dice que, a nivel sociocultural, se puede mencionar como factor predisponente para sufrir un cuadro de SBO, la «ruptura de la cohesión social», ya que esto implica que ciertas profesiones sean mayormente demandadas, sobre todo las que implican un enfoque de ayuda a los demás; lo que, a su vez, hace que estas profesiones sean más criticadas, y todo ese peso sería sufrido de forma directa por los profesionales (Bosqued, 2008, pág. 42).

Asimismo, el trabajo en acompañamiento a personas que han sufrido situaciones de violencia intrafamiliar (VIF), violencia de género (VG) y maltrato infantil (MI) principalmente, evoca la presencia de emociones y sensaciones que en ciertas ocasiones se llega a descuidar, y que puede llegar a generar desgaste emocional, cansancio, tensión muscular, alteraciones del sueño, alteraciones del apetito, desensibilización con las personas usuarias o clientes.

En la ejecución del proyecto, se pudo trabajar directamente con diez personas que conforman el equipo de profesionales que prestan servicio en el Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe. Esto es la coordinadora institucional, trabajadora social, psicólogo, dos abogados, dos recepcionistas, promotora de derechos, conductor, mensajero y un practicante pre-profesional del área de Psicología.

El equipo de trabajo ha empezado a ejecutar tareas y técnicas de autogestión que están posibilitando un trabajo institucional con mayor nivel de responsabilidad y concienciación respecto del desgaste emocional que pueden sufrir a nivel laboral, y el cómo se puede mermar las consecuencias del trabajo con las delicadas temáticas y problemáticas que se abordan a nivel institucional con la población a la que se atiende.

Así se reconoce que los y las profesionales buscan la práctica cotidiana de actividades que disminuyan las fuertes cargas emocionales que podrían afectar de manera personal, y se facultan espacios de diálogo, apoyo y cohesión como reuniones, actividades lúdicas y de recreación semanales con el objetivo de no saturar las capacidades con que se cuenta para brindar la mejor atención a la población usuaria.

Tras la puesta en marcha del proyecto, el equipo de profesionales del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe ha logrado manejar las cargas de carácter ansiógeno propias de la naturaleza de la institución; disminuyendo las repercusiones negativas en su devenir personal y/o profesional. Los beneficiarios cuentan con una herramienta práctica, asequible, de fácil memorización y ejecución, la Relajación Progresiva de Jacobson (1888-1983), para el manejo de factores y circunstancias que se pueden vivenciar como estresantes, y que puede llevarse a cabo dentro del mismo contexto laboral como oficinas o departamentos.

Por lo tanto, los beneficiarios del proyecto reconocen que el generar un espacio que promueva el trabajo con las cargas emocionales ayuda a evitar que éstas se conviertan en un impedimento del desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la institución. Uno de ellos dice que con la ejecución de proyectos como este “sería más fácil ir viendo en lo que uno va fallando y lo que a uno le afecta más que otras cosas, y así se podría hacer algo más por cuidarse uno mismo” (Varela, 2015, pág. 5).

El poder compartir las experiencias de lo que se vive todos los días con el resto del equipo permite poner en evidencia la necesidad de un trabajo conjunto con los casos que llegan a la institución, ya que faculta al personal el conocer los mismos y hacer un enfoque integral desde varias áreas de intervención, y además permite el descargar las emociones que se acumulan en el día a día, de modo que el servicio que

se presta, no repercute negativamente sobre éste, y más bien se ayuda a reconocer que las problemáticas que son atendidas, sí influyen y llegan a tener resonancia en quienes las atienden. Esto se evidencia en el discurso de una de las profesionales que menciona: “a veces, estando trabajando, sí hay personas con las que uno ya no sabe qué hacer. Hay casos súper graves que a uno sí le hacen sentirse mal por no poder hacer más de lo que se puede” (Varela, 2015, pág. 4), de modo que se vuelve necesario salvaguardar la integridad psicológica de los miembros del equipo, con actividades que promuevan la salud mental. Estas actividades, como menciona uno de los miembros, son conocidas e inclusive son enseñadas a los usuarios y usuarias “se les indica cómo hacer ciertos ejercicios de respiración, de relajación, pero uno se olvida que también se es persona (...) porque a veces crees que ya no te sirve a ti, sino que solo lo debes enseñar” (Varela, 2015, pág. 10).

Además, la dinámica grupal ha facilitado que la cohesión entre el personal que labora en la institución se establezca de manera más notoria, y desde los mismos beneficiarios ha surgido la idea de replicar las reuniones, otorgándosele una característica similar en cuanto al compartir de un espacio y tiempo determinados dentro de la misma institución, con la premisa de efectuar actividades que permitan el trabajo con los factores emocionales que han de movilizarse a raíz del ejercicio profesional que se lleva a cabo.

4. Principales logros del aprendizaje

Debido al carácter de la intervención de este proyecto, se considera que se ha alcanzado el objetivo de establecer una concienciación oportuna sobre la prevención del Síndrome de Burnout, ya que se busca que los primeros indicadores de estrés causado por el trabajo no alcancen dimensiones que representen dificultades

clínicamente significativas en el personal, sino que se lo pueda identificar y trabajar desde sus más tempranas etapas, tomando en cuenta siempre que, según lo mencionan las y los autores que se especializan en la temática, el equipo profesional con el que se ha trabajado forma parte de la población considerada vulnerable de padecer el síndrome, debido a las actividades que desempeña.

De todos modos, es bastante pertinente decir al respecto que,

El concepto de grupo de riesgo no ha servido más que para legitimar acciones de control y de exclusión social sobre diversos sectores de la población. Se fomenta la idea imaginaria de que existiría una especie de inmortalidad para los puros, o sea para aquellos que están fuera de las situaciones de riesgo (Saidón, 1994, pág. 17).

La ejecución del trabajo realizado con la puesta en marcha del proyecto, permite reconocer la importancia del campo de la salud mental y del trabajo de la prevención de problemáticas emocionales, tanto a nivel individual como laboral y social, ya que esto permite que el desenvolvimiento en cada una de las esferas sea óptimo y se evite, a su vez, el desarrollo de prácticas nocivas que pueden afectar negativamente el desenvolvimiento de una persona.

Por otro lado, se puede reconocer el valor que tiene el aspecto teórico en la práctica misma de la intervención psicológica, al tiempo que se hace necesario que mucho de lo que se propone a nivel de literatura científica deba ser adaptado para poder satisfacer los requerimientos y necesidades propias que emergen en un contexto como el nuestro. Así se puede mencionar la falta de acuerdos que existen entre teóricos y entidades sobre el tema que nos atañe, la prevención de riesgos a nivel de salud mental.

En base a los autores citados en este documento, la Dra. Guiofantes S. dice que, para la Psicología, la prevención es "la identificación de aquellos factores que permitan promover la salud y la puesta en marcha de diferentes intervenciones, de cara a mantener saludables a las personas" (1996, pág. 31).

Por su parte, la también citada OMS trabaja el campo de la prevención desde tres etapas: primaria, secundaria y terciaria, siendo que la primera etapa busca el evitar que la enfermedad sea adquirida, la segunda etapa propendería a detectar las fases más iniciales de la enfermedad, mientras que la tercera etapa estaría destinada a evitar que dicha enfermedad progrese o se agrave (Del Prado, 2015). Esto, tal vez tomando como referencia a lo que propone Bleger José, refiriéndose que la prevención primaria busca reducir el riesgo de aparición de alguna enfermedad; la prevención secundaria buscaría diagnosticar de forma precoz la enfermedad y reducir su duración; y la prevención terciaria que procuraría que no aparezcan las secuelas o complicaciones de la enfermedad y apuntar a la rehabilitación del sujeto y su reinserción social (Bleger, 1994).

Y, a manera de crítica de esta propuesta de modelo de prevención, Santacreu, Márquez y Rubio (1997), mencionan que lo que se conoce por prevención terciaria, y hasta cuaternaria propuesta por otros autores, debería ser considerada como tratamiento directamente, y no como prevención.

Por otra parte, el trabajo realizado de manera grupal proporciona, a nivel práctico, grandes ventajas en relación al trabajo que se puede hacer individualmente, ya que permite el optimizar el tiempo al abordar temáticas que pueden ser generalizadas para un grupo de personas que se desenvuelven en un mismo contexto, como es en este caso el CEJ-Quitumbe. Esto, evidentemente, abre la oportunidad de

mencionar que podría ser más beneficioso aún, el trabajar de manera individual las singularidades del personal, para poder hacer un acercamiento más preciso a las características propias de quienes pueden ser considerados como población vulnerable a sufrir cierto malestar. Esto quiere decir que podría ser beneficioso el trabajar a nivel individual sobre características de personalidad, resiliencia, resolución de problemas más íntimos y personales y no solo laborales, etc., con cada una y uno de los miembros del equipo, lo que, evidentemente, aportaría a un bienestar emocional de manera más holística, y no enfocado únicamente al área de la ocupación profesional.

Se reconoce, también, la pertinencia que tiene el uso de material de diagnóstico como los test utilizados, ya que permite contar con resultados objetivos sin que se deba invertir demasiado tiempo y recursos en la identificación de factores que den indicios de problemáticas a ser intervenidas.

Es meritorio mencionar que toda persona, sea cual sea la actividad en la que se desenvuelva, puede llegar a sufrir, en algún momento, algún tipo de malestar emocional a causa de factores estresores que están presentes en cada actividad que se lleva a cabo, y esto se ha hecho evidente en el marco de trabajo del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe, ya que, como en muchos casos, los profesionales parecen olvidar o dejan de lado las prácticas de que apuntan al cuidado de la propia salud mental, y no se procura trabajar tempranamente con los elementos que podrían decantar en un malestar grave en el futuro, siendo incluso cierto que en la práctica habitual se aconseja y promueve dichas prácticas, en desmedro de practicarlas uno mismo; hecho que va enmarcado en la realidad que se puede evidenciar a nivel de Latinoamérica, ya que varios autores como Pedro Gil Monte (2005), consideran que el nivel de prevalencia del SBO en la región de América latina estaría por debajo del 25-30%, en comparación

con el 55-60% en Europa y Estados Unidos; sin embargo, se reconoce que esto se debe a que, en la región, no hay una conciencia de salud mental tan marcada, lo que, evidentemente, genera que no se tome en cuenta con la seriedad que amerita, los síntomas que pueden estar dando cuenta de la presencia del mismo, o, a su vez, signifiquen los indicios de un futuro desencadenamiento.

Al respecto, Calviño M. (1996) menciona que esto se debe a las siguientes causas:

- Poca importancia e interés de los profesionales médicos por las tareas propias de la prevención.
- Desprofesionalización de las acciones de prevención.
- Estilos de actuación impropios a los fines reales y esenciales de la prevención.
- Subvaloración de las prácticas de prevención.
- Predominio de un modelo "médico centrista" autocrático, que no propende a la participación.

Una dificultad acaecida durante la ejecución del proyecto, fue la imposibilidad de que todo el personal profesional asista a los talleres; esto debido a que la institución debía contar con al menos un profesional cubriendo la atención a usuarios y usuarias, o también porque al personal se le requería en otras esferas de trabajo o instituciones, por temas de capacitaciones, reuniones de trabajo, e incluso a causa del periodo de vacaciones de las y los profesionales. De este modo, la búsqueda de respuestas y soluciones se daba dentro del mismo grupo, al proponer cambiar horas o fechas de trabajo, etc., sin que éste haya realmente perjudicado al desarrollo del proceso en sí mismo.

Como una de las principales ventajas con la que se contó para realizar el trabajo, se ha de mencionar que se trata de un equipo consolidado, en el cual no se encontraban problemas de relación ni conflictos personales, de modo que se evitó el trabajo de convocar a las personas para conformar el grupo y se pudo, más bien, aprovechar que el espacio no podía ser reconocido como extraño, sino que, al tratarse del mismo lugar de trabajo, era un lugar que proveía del sentir de confianza y seguridad óptimo para el desarrollo de las actividades.

Además, se considera significativo que, dentro del espacio de trabajo, en una de las sesiones, se produjo un conflicto entre quien se encontraba a cargo de la dirección de la institución y el resto de compañeros. Se ponía en evidencia el malestar que algunas personas sentían al recibir órdenes más directas de quien fue parte del equipo, antes de ser ascendida. Durante aquella sesión se pudo realizar un trabajo de reconocimiento de las tareas y responsabilidades diferenciadas que implicaba la dirección de la institución, y no sólo la de un área, de modo que cada uno de los miembros pudo poner de manifiesto su malestar y su propuesta de solución, lo que fue acatado por ambas partes y se pudo llegar a un consenso que devolvió la seguridad en la dinámica y el trato con que siempre se trabajó a nivel laboral. Esto pone en evidencia la importancia circunstancial que tuvo el grupo de trabajo respecto del proyecto en ejecución, ya que permitió contar con un espacio en el que un conflicto laboral, mismo que podría haber llegado a causar un nivel de malestar mayor al que existía, fuera solucionado de manera oportuna y temprana, para poner pauta a las respuestas que se deben procurar en situaciones como esas.

Finalmente hay que decir que, por palabras de los propios beneficiarios, se entiende que ha sido una experiencia productiva, en la cual se han podido poner en

marcha conocimientos que se reconocen importantes, se ha aprendido una forma práctica de controlar los impulsos ansiosos que pueden experimentarse en la vida diaria y en el trabajo, y que se pone en marcha un plan de trabajo que ha sido pensado con similares características, también desde la propia entidad que rige sobre los Centros de Equidad y Justicia, es decir la Secretaría de Gobernabilidad y en sí misma, la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito (Varela, Memorias. Prevención del SBO en el CEJ-Quitumbe, 2015).

Este tipo de prácticas termina siendo un recordatorio al personal profesional, sobre el cuidado que debe primar sobre su propia salud, en el cual se debe proveer un cuidado integral a nivel físico y psicológico, para poder ser de utilidad a quien precisa de la ayuda que se puede brindar, en este caso, desde el CEJ-Q.

Conclusiones

En cuanto a las etapas de prevención abordadas, no existe un consenso entre las entidades y autores revisados. Esta diferencia se nota, principalmente, entre lo que se propone desde la Organización Mundial de la Salud y la crítica que se hace de parte de autores como Santacreu, Márquez y Rubio (1997), al decir que la etapa terciaria y cuaternaria, que por una parte son consideradas en el área de prevención, se deberían considerar como una forma de tratamiento propiamente dicho, debido a que estarían dirigidas a curar la enfermedad o reducir su duración y no a evitar que emerjan.

Un proceso de prevención mal orientado y que no obedezca a factores que justifiquen su abordaje a nivel de salud mental, podría tener, más bien, un efecto iatrogénico en la población con que se ejecute el trabajo, lo cual implicaría consecuencias aversivas y nocivas en la población, para lo cual, los procesos a realizarse, deberían ser llevados a cabo por profesionales debidamente capacitados y con experiencia en el tema.

El personal que labora en instituciones que abordan las temáticas de violencia, son reconocidos como promotores y defensores de derechos humanos; sin embargo, la presencia de patologías, como el caso de Síndrome de Burnout, puede inferir en que estos, puedan, de forma inconsciente, convertirse en victimarios de quienes buscan sus servicios, ya que, al actuar con cinismo, sin el profesionalismo necesario, no se brinda la ayuda precisa y se puede generar, en usuarios y pacientes, la exacerbación de su desesperanza y sentir de desprotección, lo que solamente agravaría su problema, o hasta le significaría otro, además del que ya presentaba.

La diferencia entre los resultados de los test, en los cuales no se observa grados altos de estrés laboral y lo que se observa en la práctica cotidiana, puede resultar

motivo de nuevos análisis, ya puede deberse a temores que se genera desde la misma institución para con sus trabajadores, como la suspensión de servicios, la no renovación de contratos o demás circunstancias, mismas que pueden orillar a las y los profesionales, a responder de manera positiva en los cuestionarios administrados, a pesar de que no se refleje la realidad laboral completa.

Recomendaciones

Las instituciones laborales deben contar con un sistema de contención de factores emocionales, mismos que permitan la descarga de afectos por parte del personal, lo que faculte la protección de la integridad y garantice, a su vez, el buen desempeño laboral del mismo. Esto se vuelve más importante aún, en instituciones que trabajen directamente en la atención de usuarias o usuarios, clientes y pacientes.

Para realizar un trabajo con largo alcance, en cuanto al tema de prevención en el campo de la salud ocupacional, hace falta un trabajo interdisciplinario a través del cual se puedan abordar las distintas esferas de desarrollo de las personas, sin que se limite su abordaje al espacio institucional.

Hace falta la creación de políticas de salud mental a nivel de prevención en el país, y se debería fomentar una cultura de consciencia a nivel social que promueva el cuidado desde las más tempranas fases que se proponen desde las distintas entidades y la literatura científica.

Se recomienda, finalmente, hacer un seguimiento del proceso realizado, y que permita reconocer si el trabajo ha tenido efectos a nivel individual y grupal en el mediano y largo plazo.

Lista de referencias

- Acevedo, I., & López, A. (2000). *El proceso de la entrevista. Concepto y modelos*. México: Limusa.
- Bernstein, D. A., & Brokovec, T. D. (1983). *Entrenamiento en Relajación Progresiva*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Bingham, W., & Moore, B. (1941). *How to Interview* (3rd ed.). New York: Harper and Bros.
- Bleger, J. (1994). *Psicohigiene y Psicología Institucional*. Buenos Aires: Paidós.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós.
- Calviño, M. (1996). *Creatividad y comunicación en la educación y promoción de salud. (Apuntes para una reflexión necesaria). Versión escrita y revisada de la Conferencia pronunciada en el XI Taller Internacional de Comunicación Social en Salud*. La Habana.
- Casullo, M. M. (2002). *Evaluación del Bienestar Psicológico en Iberoamérica*. Buenos Aires: Paidós.
- Del Prado, J. (22 de IV de 2015). *Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de IMF Business School: <http://www.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/prevencion-primaria-secundaria-y-terciaria/>
- Díez Piñol, M., & Dolan García, S. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. Madrid: McGraw-Hill, Interamericana de España.

- Dominguez, S. (2014). Análisis psicométrico de la escala de bienestar psicológico para adultos en estudiantes universitarios de Lima: un enfoque de ecuaciones estructurales. *Psicología: avances de la disciplina*, 23-31. Obtenido de http://www.uigv.edu.pe/fileadmin/facultades/psicologia/documentos/2014_Bienestar_Psicologico_Universitarios.pdf
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-166.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Guarderas, P. (2011). *Actualización metodológica del Área de violencia intrafamiliar, violencia de género, maltrato infantil y delitos sexuales. Centros de Equidad y Justicia*. Quito: Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Guiofantes, S. (1996). Salud y prevención desde el punto de vista psicológico. *Salud Laboral y Ciencias de la Conducta*, 25-37.
- Hamson W., D. (2005). A social competence model or Burnout. Stress and Burnout in the human services professions. *The New England Journal*, 29-31.
- Kahn, R., & Cannel, C. (1957). *The Dynamics Of Interviewing*. New York: John Wiley And Sons.
- Martínez, S. (2004). *Estrés Laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Maslach, C. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto-California: Consulting Psychologists Press.

- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 179-187. Recuperado el diciembre de 2015, de http://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74.
- Miravalles, J. (diciembre de 2015). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de www.javiermiravalles.es: <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Nahoum, C. (1961). *La Entrevista Psicológica*. Buenos Aires: Kapelusz S.A.
- Paladines, F. (2014). *Principios de Evaluación Neuropsicológica*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Pope, B. (1979). *The initial interview*. Nueva York: Pergamon Press.
- Psicología Online. (diciembre de 2015). *Técnicas de Relajación*. Obtenido de [Psicología Online: http://www.psicologia-online.com/autoayuda/relaxs/progresiva.htm](http://www.psicologia-online.com/autoayuda/relaxs/progresiva.htm)
- Saidón, O. (1994). La salud mental en los tiempos de ajuste. *Políticas de Salud Mental*, 13-23.

- Sánchez, F. C. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Santacreu, J., Márquez, M., & Rubio, V. (1997). La prevención en el marco de la Psicología de la Salud. *Psicología y salud*, 81-92.
- Sullivan, H. (1954). *The interpersonal theory of psychiatry*. New York: Norton.
- Symonds, P. (1931). *Diagnostic Personality and Conduct*. New York: Century.
- Varela, N. (2014-2015). Diagnóstico CEJ-Quitumbe. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Varela, N. (2015). *Cuestionario de Estrés Laboral para profesionales del Centro de Equidad y Justicia-Quitumbe*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Varela, N. (2015). *Memorias. Prevención del SBO en el CEJ-Quitumbe*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Varela, N. (junio de 2016). Proyecto de prevención del Síndrome de Burnout en los y las profesionales del Centro de Equidad y Justicia Quitumbe, en el Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo enero - agosto de 2015. Quito, Pichincha, Ecuador.

Anexos

Anexo 1. Formato de Cuestionario de Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL. PEIRÓ J.M Y MELÍA J.L S10/12

DATOS DESCRIPTIVOS.

A- ¿Cuál es su ocupación? (escríbala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad)

Escriba solo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo.

En caso de que sean varias, las que le ocupe más tiempo. _____

B- ¿Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1ª, ayudante, etc.) _____

- **Sexo:**

1. Hombre:
2. Mujer:

- **Edad:** _____

- **Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:**

1. Ninguno
2. Sabe leer y escribir
3. Primarios
4. Formación profesional primer grado
5. Formación profesional segundo grado
6. Bachiller
7. Titulación media
8. Licenciados, doctores, másteres universitarios.

- **Situación laboral:**

1. Trabajo sin nómina o contrato legalizado
2. Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución
3. Contrato de seis meses o menos
4. Contrato hasta un año
5. Contrato hasta dos años
6. Contrato hasta tres años
7. Contrato hasta cinco años
8. Fijos

- Que tipos de horarios tiene usted en su trabajo?

1. Jornada partida fija
2. Jornada intensiva fija
3. Horario flexible y/o irregular
4. Jornada parcial
5. Turnos fijos
6. Turnos rotativos

- ¿Qué cantidad de horas le dedica a cada semana a su trabajo? _____

- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

1. Empleado o trabajador
2. Supervisor o capataz
3. Mando intermedio
4. Directivo
5. Alta dirección o dirección general.

- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfacción			Indiferente	Satisfacción		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

En base a la tabla anterior, valore las siguientes situaciones laborales:

Núm.	Situación	1	2	3	4	5	6	7
1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
4	La temperatura de su local de trabajo							
5	Las relaciones personales con sus superiores							
6	La supervisión que ejercen sobre usted							
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
10	El apoyo que recibe de sus supervisores							
11	El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.							
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							

Anexo 2. Formato de Cuestionario de Bienestar Psicológico

**CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO
BIEPS-A (M.M.CASULLO)**

Nombre _____

Edad _____

Marque con una X (cruz) las opciones que correspondan

Hombre

Mujer

Educación:

Primario incompleto Secundario incompleto Terciario incompleto

Primario completo Secundario completo Terciario completo

Lugar donde nacimiento _____

Lugar donde vivo ahora _____

Ocupación actual _____

Persona/s con quien vivo _____

Le pedimos que lea con atención las frases siguientes. Marque su respuesta en cada una de ella sobre la base de lo que pensó y sintió el último mes. Las alternativas de respuesta son: - **ESTOY DE ACUERDO –NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO – ESTOY EN DESACUERDO-** No hay respuestas buenas o malas: todas sirven. No deje frases sin responder. Marque su respuesta con una cruz (aspa) en uno de los tres espacios.

Núm.	Enunciado	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Desacuerdo
1	Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida			
2	Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo			
3	Me importa pensar que haré en el futuro			
4	Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas			
5	Generalmente le caigo bien a la gente			
6	Siento que podré lograr las metas que me proponga			
7	Cuento con personas que me ayudan si lo necesito			
8	Creo que en general me llevo bien con la gente			
9	En general hago lo que quiero, soy poco influenciado			
10	Soy una persona capaz de pensar un proyecto para mi vida			
11	Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar			
12	Puedo tomar decisiones sin dudar mucho			
13	Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias			

Anexo 3. Formato de Cuestionario de Estrés Laboral

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL PARA PROFESIONALES DEL CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA-QUITUMBE

El presente cuestionario tiene por objetivo reconocer los niveles de satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico. Quisiéramos solicitarle unos minutos de su tiempo para que pueda responder las preguntas planteadas. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán usadas con un interés meramente académico; por tal motivo, sus respuestas son muy importantes para esta investigación. Por favor, no deje ningún ítem en blanco y recuerde que la información presentada no se valorará como correcta o incorrecta. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

Marque, por favor, con una "X" (equis) el casillero de su respuesta, o llene los espacios según corresponda.

Edad:	Sexo: 1. H <input type="checkbox"/> 2. M <input type="checkbox"/>	Estado civil:	Hijas/os: 1. Sí <input type="checkbox"/> 2. No <input type="checkbox"/>
-------	---	---------------	---

Profesión	Puesto:
-----------	---------

Antigüedad:

A continuación, se presentan varios enunciados que procuran reconocer o descartar la existencia de condiciones estresantes a nivel laboral. Por favor, escoja su respuesta con base en la siguiente tabla:

Nada	Poco	Ni poco ni mucho	Mucho	Demasiado
0	1	2	3	4

Núm.	Enunciado	0	1	2	3	4
1	Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)					
2	Conflictos interpersonales con sus colegas					
3	Sobrecarga de tareas					
4	Falta de medios y recursos en la institución					
5	Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la institución					
6	Inestabilidad laboral					
7	Bajos sueldos					
8	Deficiencias laborales (espacio de trabajo)					
9	Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno					

Núm.	Enunciado	0	1	2	3	4
10	Excesivo número de empleados a cargo					
11	Quejas de los supervisores					
12	Demandas de la institución que no se pueden atender					
13	Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo					
14	Escasa autoridad para tomar decisiones					
15	Incompatibilidad de tareas					
16	Sentir que nadie se compromete con su trabajo					
17	Demandas del jefe o jefa que no se pueden atender					
18	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado					
19	Escasa disposición de pares y superiores para integrar equipos de trabajo					
20	Sentir que se desperdician su capacitación y habilidades					
21	Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado					
22	Imposibilidad de contar con pares cuando hay dificultades o sobrecarga					
23	Excesiva competitividad					
24	Multiempleo					
25	Escaso confort físico en el lugar de trabajo					
26	Pobre retroalimentación sobre desempeño por parte de las autoridades					
27	Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo					
28	Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector					
29	No saber qué situaciones deberá enfrentar cada día					
30	Asignación de tareas que no corresponden					
31	No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización					
32	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos					

Muchas gracias por su tiempo.

Anexo 4. Formato de Inventario de Burnout de Maslach

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Señale con una "X" la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0: NUNCA **1:** POCAS VECES AL AÑO O MENOS. **2:** UNA VEZ AL MES O MENOS.

3: UNAS POCAS VECES AL MES. **4:** UNA VEZ A LA SEMANA.

5: POCAS VECES A LA SEMANA. **6:** TODOS LOS DÍAS.

No.	Afirmación	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

Anexo 5. Formato de entrevista de diagnóstico

- 1. ¿Desde su área de trabajo cuál es la principal función que desempeña?**
- 2. En el trabajo que usted realiza, ¿cuál diría usted que es la población más vulnerable?**
- 3. Además del área de trabajo social, área legal, área de psicología ¿Qué otra área de trabajo cree que se debería implementar?**
- 4. ¿Qué área de trabajo considera usted complementa a la suya para satisfacer las necesidades del usuario o usuaria?**
- 5. ¿Qué procesos de seguimiento se han implementado desde su área de servicio del CEJ, para realizar un proceso de seguimiento de casos?**
- 6. ¿Con qué fortalezas diría usted que cuenta su área de trabajo?**
- 7. ¿Qué tipo de debilidades ha identificado usted en las aéreas de atención con que cuenta el CEJ?**

Anexo 6. Resultados del Cuestionario de Satisfacción Laboral (Meliá & Peiró, 1989)

Personal	FACTORES EVALUADOS			TOTAL
	1. Satisfacción con la supervisión	2. Satisfacción con el ambiente físico	3. Satisfacción con las prestaciones recibidas	
Persona 1	30	22	12	64
Persona 2	31	15	5	51
Persona 3	33	17	13	63
Persona 4	35	20	9	64
Persona 5	40	27	13	80
Persona 6	36	21	12	69
Persona 7	42	23	14	79
Persona 8	32	18	4	54
Persona 9	36	24	10	70
Persona 10	27	15	9	51
PROMEDIO GENERAL	34,2	20,2	10,1	64,5
PROMEDIO ESCALAR	5,7	5,05	5,05	

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Anexo 7. Resultados del Cuestionario de Bienestar Psicológico (Casullo, 2002).

Personal	FACTORES EVALUADOS				
	1. Aceptación/Control de situaciones	2. Autonomía	3. Vínculos sociales	4. Proyectos	TOTAL
Persona 1	9	7	9	11	36
Persona 2	9	7	8	11	35
Persona 3	9	5	9	10	33
Persona 4	9	5	9	11	34
Persona 5	9	9	9	11	38
Persona 6	9	7	9	11	36
Persona 7	8	5	9	12	34
Persona 8	7	9	3	10	29
Persona 9	9	7	9	12	37
Persona 10	8	5	7	11	31
PROMEDIO GENERAL	8,6	6,6	8,1	11	34,3
PROMEDIO ESCALAR	2,86	2,2	2,7	2,75	

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Anexo 8. Resultados del Cuestionario de Estrés Laboral (Varela, 2015).

Personal	FACTORES EVALUADOS					TOTAL
	1. Falta de apoyo organizacional	2. Sobrecarga laboral	3. Dificultad interpersonal	4. Fuentes extrínsecas de insatisfacción	5. Falta de justicia organizacional	
Persona 1	10	16	5	14	4	49
Persona 2	11	14	3	14	8	50
Persona 3	13	17	5	18	10	63
Persona 4	3	9	3	13	4	32
Persona 5	4	3	0	2	0	9
Persona 6	3	0	3	6	1	13
Persona 7	4	4	1	5	1	15
Persona 8	18	14	6	22	11	71
Persona 9	6	4	4	6	4	24
Persona 10	13	5	1	13	7	39
PROMEDIO GENERAL	8,5	8,6	3,1	11,3	5	36,5
PROMEDIO ESCALAR	1,41	1,22	0,51	1,41	1	

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.

Anexo 9. Resultados del Inventario de Burnout de Maslach (1981).

Personal	FACTORES EVALUADOS			TOTAL
	1. Agotamiento emocional	2. Despersonalización	3. Realización personal	
Persona 1	9	7	37	53
Persona 2	42	2	42	86
Persona 3	21	4	43	68
Persona 4	13	11	44	68
Persona 5	5	2	48	55
Persona 6	4	3	29	36
Persona 7	8	0	48	56
Persona 8	48	0	36	84
Persona 9	20	17	26	63
Persona 10	4	4	47	55
PROMEDIO GENERAL	17,4	5	40	62,4
PROMEDIO ESCALAR	1,93	1	5	

Nota: Elaborado por Nimrod Varela Rosario, 2016.