

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE: QUITO

CARRERA:

PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

PSICÓLOGA

TEMA:

**INTERVENCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD DE
RESILIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN
DE PERITAJE INTEGRAL DE LA UNIDAD DE FLAGRANCIA DEL
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

AUTORA:

DEYSI ANABEL MANGUIA DURÁN

TUTOR:

JUAN ALEJANDRO VILLALOBOS ARQUEROS

Quito, enero del 2017

Cesión de derechos de autor

Yo, Deysi Anabel Manguía Durán, con documento de identificación N° 1725624314, 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 grado/titulación intitulado: "Intervención para el mejoramiento de la capacidad de Resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Fragancia del Distrito Metropolitano de Quito", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo Clínico, 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.



Nombre: Deysi Anabel Manguía Durán

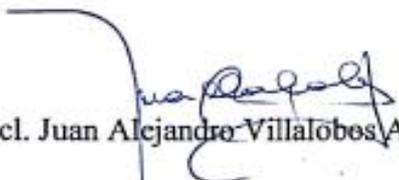
Cédula: 1725624314

Fecha: Enero 2017

Declaratoria de coautoría del docente

Yo, Juan Alejandro Villalobos Arqueros declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollada la sistematización del Proyecto “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito.”, realizada por Deysi Anabel Manguia Durán, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, enero 2017


PscI. Juan Alejandro Villalobos Arqueros

C.I.: 1753596228

Carta de autorización de uso y publicación de información



Oficio No. FGE-GPP-2016-018883-O

Quito, 15 de noviembre de 2016

Asunto: REMITIENDO AUTORIZACIÓN

DOCTORA
Paz Gunderas
DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
AV. 12 DE OCTUBRE N°24-22 Y WILSON BLOQUE A (3962800 EXT2202)
En su Despacho

Reciba un cordial saludo de todos los que hacemos la SAI-UAPI Nacional y Provincial de la Fiscalía General del Estado.

En atención al oficio N° PS. PRACTICAS 2016-722, de 10 de noviembre del 2016, en el que solicita autorización para el uso y publicación de la información recabada en las prácticas pre profesionales realizadas en nuestras Unidades de Atención en Peritaje Integral de Pichincha por los estudiantes: MANGUIA DURAN DEYSI ANABLE, JARAMILLO MALDONADO DIANA PAMELA Y NEGRETE TASIGCHANA SEBASTIAN ALEJANDRO, AUTORIZO el uso y publicación de la información recabada por los estudiantes mencionados, debiéndose mantener estrictamente la confidencialidad en lo que respecta a nombres de los/as usuarios/as.

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,


DR. CÉSAR AUGUSTO SACO MORALES
COORDINADOR NACIONAL SAI-UAPI
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO
ECUADOR



Con Copia:
Anexo:
Referencia:

| Fecha de elaboración | Elaborador | Revisado por | Controlado por |
|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 15/11/16 | COORDINADOR NACIONAL SAI-UAPI | COORDINADOR NACIONAL SAI-UAPI | COORDINADOR NACIONAL SAI-UAPI |



FISCALÍA PROVINCIAL DE PICHINCHA

Índice

| | |
|--|----|
| Introducción | 1 |
| 1. Plan de sistematización..... | 3 |
| 1.1. Datos informativos del proyecto | 3 |
| 1.1.1. Nombre del proyecto:..... | 3 |
| 1.1.2. Nombre de la institución:..... | 3 |
| 1.1.3. Tema que aborda la experiencia..... | 3 |
| 1.1.4. Localización:..... | 3 |
| 1.2. Objetivo de la sistematización | 4 |
| 1.3. Eje de la sistematización | 4 |
| 1.3.1. La resiliencia..... | 4 |
| 1.3.1.1. Pilares de la resiliencia:..... | 5 |
| 1.3.2. Teoría de los Autocuidados..... | 7 |
| 1.3.2.1. Catarsis y contención | 8 |
| 1.4. Objeto de la sistematización..... | 9 |
| 1.5. Metodología de la sistematización | 11 |
| 1.5.1. Planificaciones de actividades realizadas (Ver Anexo 1) | 11 |
| 1.5.2. Entrevista no estructurada (Ver Anexo 2)..... | 12 |

| | | |
|----------|--|----|
| 1.5.3. | Cuestionario (Ver Anexo 3)..... | 13 |
| 1.5.4. | Matrices..... | 13 |
| 1.5.4.1. | Matriz de monitoreo de actividades..... | 14 |
| 1.5.4.2. | Matriz de información sobre resultados de cuestionarios..... | 14 |
| 1.5.4.3. | Matriz de identificación de pilares resilientes..... | 14 |
| 1.6. | Preguntas clave..... | 14 |
| 1.6.1. | Preguntas de inicio:..... | 14 |
| 1.6.2. | Preguntas interpretativas:..... | 15 |
| 1.6.3. | Preguntas de cierre:..... | 16 |
| 1.7. | Organización y procesamiento de la información..... | 17 |
| 1.8. | Análisis de la información..... | 49 |
| 2. | Experiencia de sistematización..... | 51 |
| 2.1. | Justificación..... | 51 |
| 2.2. | Caracterización de los beneficiarios..... | 53 |
| 2.3. | Interpretación..... | 54 |
| 2.3.1. | Resiliencia..... | 54 |
| 2.3.1.1. | Pilares de la resiliencia..... | 55 |
| 2.3.2. | Autocuidados..... | 56 |

| | |
|--|----|
| 2.3.2.1. Catarsis y contención | 57 |
| 2.3.3. Evaluación del instrumento “cuestionario de entrada y salida” | 57 |
| 2.4. Principales logros del aprendizaje..... | 73 |
| Conclusiones | 78 |
| Recomendaciones..... | 80 |
| Lista de referencias | 82 |

Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Matriz de monitoreo de actividades | 17 |
| Tabla 2: Matriz de información sobre resultados de cuestionarios | 39 |
| Tabla 3: Matriz de identificación de pilares resilientes | 44 |

Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: ¿Considero que soy una persona que se estresa fácilmente?..... | 58 |
| Figura 2: ¿Realizo alguna actividad fuera del trabajo que permita desestresarme? | 59 |
| Figura 3: ¿Qué actividades realizo para desestresarme?..... | 60 |
| Figura 4: ¿Con qué frecuencia realizo estas actividades?..... | 61 |
| Figura 5: ¿Con qué frecuencia puedo enfrentar situaciones que me generan malestar? | 63 |
| Figura 6: ¿En las atenciones con los usuarios, he tenido actitudes negativas hacia ellos? | 64 |
| Figura 7: ¿Me he mostrado indiferente con los usuarios, para evitar implicarme en el trabajo?..... | 65 |
| Figura 8: ¿Me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?..... | 66 |
| Figura 9: ¿Con qué frecuencia me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral? | 67 |
| Figura 10: ¿Y qué ha hecho cuando se ha sentido frustrado? | 68 |
| Figura 11: ¿Influye de alguna manera las situaciones adversas del trabajo, en mi vida personal? | 70 |
| Figura 12: ¿Hago algo para evitar que las situaciones adversas del trabajo, influyan en mi vida personal?..... | 71 |
| Figura 13: ¿Conoce cuán importante es realizar actividades para evitar el desgaste profesional?..... | 72 |

Anexos

| | |
|---|----|
| Anexo 1: Planificación de actividades | 84 |
| Anexo 2: Entrevista no estructurada | 91 |
| Anexo 3: Cuestionarios | 92 |

Resumen

El presente trabajo de grado tiene como objetivo la exposición de la sistematización del proyecto: “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de Resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. Aquí se evidencia los resultados de la aplicación del proyecto para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia, así como el papel tanto de los autocuidados y los espacios de catarsis y contención, en dichos resultados. Por tanto, el eje de sistematización que guiará la organización e interpretación de información, es la resiliencia.

Para la reconstrucción de la experiencia de intervención se utilizaron herramientas de orden cuantitativo y cualitativo. Por un lado, la construcción de un cuestionario de entrada y salida que permitió medir el efecto de la intervención sobre las prácticas de autocuidado, a través de la descripción estadística de los cambios observados previo y posterior a la intervención. Por otro lado, se realizó entrevistas no estructuradas que permitieron recolectar información sobre los pilares resilientes que poseen los funcionarios, así como la afectación de su labor a nivel personal; la información cualitativa obtenida se organizó a través de matrices de vaciado y se interpretó por medio del análisis categorial.

Se concluyó, de la descripción de resultados cuantitativos como de la interpretación de la información cualitativa, que los autocuidados inciden positivamente en el mejoramiento de la capacidad de resiliencia y se ve potenciada si se realiza por medio de espacios de catarsis y contención.

Abstract

The purpose of this degree paper is to present the systematization of the project: "Intervention for the improvement of the Resilience capacity of the officials of the Attention Unit of Integral Expertise of the Unit of Fragrance of the Metropolitan District of Quito." The results of the application of the project for the improvement of the resilience capacity, as well as the role of self-care and catharsis and containment spaces, are shown in these results. Therefore, the axis of systematization that will guide the organization and interpretation of information, is resilience.

For the reconstruction of the intervention experience, tools of quantitative and qualitative order were used. On the one hand, the construction of an entrance and exit questionnaire that allowed to measure the effect of the intervention on the self-care practices, through a statistical description of the changes observed before and after the intervention. On the other hand, unstructured interviews were carried out to collect information on the resilient pillars of the staff, as well as the impact of their work on a personal level; The qualitative information obtained was organized through emptying matrices and was interpreted through categorial analysis.

It was concluded from the description of quantitative results as well as from the interpretation of qualitative information that self-care positively affects the resilience capacity and is enhanced by catharsis and containment space.

Introducción

El síndrome de Burnout o desgaste profesional se considera como la fase más avanzada del estrés laboral, esta se desarrolla principalmente en los profesionales que asisten casos de vulnerabilidad, es decir, que brindan asistencia a víctimas de eventos impactantes. (Maslach y Leiter, 1997). Dentro de los indicadores del síndrome de burnout, se encuentra el agotamiento emocional, el cual se genera por la disminución de recursos emocionales que posee el profesional para enfrentarse a situaciones adversas como las que demanda su labor (Bosqued, 2008).

Desde este punto, el agotamiento emocional es considerado como un problema de salud pública, en el que el profesional ha visto disminuido los recursos psicológicos o capacidad resiliente para poder hacer frente a circunstancias o situaciones críticas, manifestando una continuada y creciente fatiga mental, física y emocional, acompañada de irritabilidad, malhumor, etc. (Bosqued, 2008).

La intervención propuesta con el personal de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia Quito, tuvo como objetivo general el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos. Para ello se planteó como principal estrategia la construcción de un plan integral de autocuidados. El proceso de intervención se realizó una vez por semana en sesiones individuales.

Por lo tanto, el presente trabajo de sistematización de la experiencia de intervención busca evidenciar los resultados del mismo, así como los aprendizajes logrados a lo largo de su desarrollo. En cuanto a su organización, este se encuentra dividido en dos partes, la primera es un plan de sistematización, en el que constan las estrategias de recolección de información, la metodología, el eje de sistematización,

así como los objetivos y objeto de la misma. La segunda es la sistematización en sí misma, con la información obtenida y su interpretación, las conclusiones, recomendación y aprendizajes logrados.

1. Plan de sistematización

1.1. Datos informativos del proyecto

1.1.1. Nombre del proyecto: Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito.

1.1.2. Nombre de la institución: Unidad Judicial de Flagrancia Quito.

1.1.3. Tema que aborda la experiencia: Los temas que aborda la experiencia son la Resiliencia y los autocuidados, en donde es importante trabajar la capacidad resiliente que poseen los funcionarios públicos de la UAPI para poder afrontar situaciones adversas que se generan en su medio laboral, al estar en un contacto directo con casos de violencia. De esta manera, uno de los medios para promover el bienestar y salud del funcionario, es la construcción de un plan integral de autocuidados que permita al profesional contar con herramientas para poder afrontar situaciones adversas y a la vez cuidar de sí mismo.

1.1.4. Localización: La Unidad de Flagrancia de Quito está localizada en la Av. Patria N19-33 y 9 de octubre, Edif. Eteco II. Sin embargo, el proyecto específicamente se desarrolló en la Unidad de Atención de Peritaje Integral (UAPI), ubicada en el primer piso de dicha Unidad.

1.2. Objetivo de la sistematización

Reconstruir la experiencia de intervención con los profesionales de la UAPI (Unidad de Flagrancia-Quito) para generar aprendizajes, que permitan establecer limitaciones y recomendaciones.

1.3. Eje de la sistematización

El eje de sistematización sobre el cual se va a analizar la experiencia, es la capacidad de resiliencia. Este concepto y los subcomponentes que se derivan del mismo guiarán la reconstrucción del proyecto de intervención, puesto que el objetivo del mismo fue el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la UAPI.

Desde este punto, las actividades que se llevaron a cabo en la Unidad fueron planificadas y ejecutadas con la finalidad del cumplimiento del objetivo antes mencionado. La conceptualización del eje central y los temas que se desprenden de este, como los pilares de la resiliencia y la teoría de Autocuidados, guiarán el ordenamiento de la información y el análisis e interpretación de la experiencia.

1.3.1. La resiliencia.

En las últimas décadas del siglo XX se plantea el concepto de resiliencia como un aporte para el desarrollo humano, la búsqueda conceptual se configura por la necesidad de conocer las fortalezas que desarrolla una persona frente a una adversidad, es decir, las capacidades y acciones que despliega el sujeto en pos de recobrar o rescatar su sentido de vida frente a situaciones de riesgo o críticas. Así, la resiliencia será definida como “la capacidad de una persona o grupo para seguir proyectándose

en el futuro a pesar de acontecimientos desestabilizadores, de condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves” (Medina, 2009, p.1).

El término resiliencia

Se deriva del latín “resilio” que significa: “volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar”. En español y en francés (*résilience*) se emplea en metalurgia e ingeniería civil para describir la capacidad de algunos materiales de recobrar su forma original después de ser sometidos a una presión deformadora. En inglés, el concepto *resiliencie* es la tendencia a volver al estado original o el de tener poder de recuperación (“*to rebound, recoil, to spring back*”). En Norteamérica se define como la propiedad que tiene una pieza mecánica para doblarse bajo una carga y volver a su posición original cuando ésta ya no actúa (Medina, 2009, p.3).

Las Ciencias Sociales también han tomado el término para la descripción de un fenómeno adaptativo, flexible y dinámico, es decir, para caracterizar a aquellas personas que poseen la capacidad de afrontamiento en situaciones adversas y condiciones desfavorables, presentando un desarrollo positivo y satisfactorio.

1.3.1.1. Pilares de la resiliencia:

Se conoce como pilares resilientes a las características o cualidades protectoras que posee el sujeto ante situaciones adversas.

Con respecto a esto, varios investigadores se centraron en estudiar sobre las cualidades que poseen las personas resilientes. Dentro de dichas investigaciones, sobresale la propuesta por Aldo Melillo (2001) quien determina a los siguientes factores como pilares de la resiliencia.

- Autoestima conciente: es la base de los demás pilares y hace referencia al resultado del cuidado afectivo que el otro provee, por medio de una respuesta positiva y sensible (Gómez, 2010).
- Introspección: es la capacidad de auto-observación de pensamientos, emociones y acciones, teniendo así una visión integral y real de una situación, favoreciendo a la vez la toma de decisiones (Mateu, García, Gil y Caballer, 2009).
- Independencia: refiere a la capacidad para poner límites entre uno mismo y las adversidades, es decir, se trata de un distanciamiento emocional y físico, sin que el sujeto tenga que llegar al aislamiento (Mateu, et al, 2009).
- Capacidad de relacionarse: es la capacidad para generar vínculos satisfactorios con los otros. Dentro de este pilar se encuentra la empatía y habilidades sociales (Mateu, et al, 2009).
- Iniciativa: refiere a que el sujeto pueda exigirse a sí mismo, plantearse problemas y resolverlos, es decir, asumir la responsabilidad ante los acontecimientos que se presenten, teniendo un control sobre ello, con el fin de auto-superación (Gómez, 2010).
- Humor: poder reír o buscar “lo cómico” de lo trágico, para de esta forma evitar caer en negativismo y poder sobrellevar la situación (Gómez, 2010).
- Creatividad: es la capacidad para poder crear y organizar, a partir del caos y desorden (Gómez, 2010).
- Moralidad: desear el bienestar a todos los seres humanos, y tener la capacidad para comprometerse con los valores morales (Gómez, 2010).
- Capacidad de pensamiento crítico: esta capacidad refiere al análisis crítico que el sujeto realiza sobre las causas y responsabilidades ante una situación

adversa, para así proponerse modos para poder afrontar o cambiar dicha situación (Gómez, 2010).

Todas estas cualidades internas deben ser identificadas y potencializadas, ya que actúan como factores de protección para el ser humano ante situaciones adversas.

1.3.2. Teoría de los Autocuidados.

La teoría del autocuidado propuesta y conceptualizada por Dorothea Orem, hace referencia a la realización de actividades que el sujeto ejecuta por sí y para sí mismo, con el fin de mantener el bienestar bio-psico-social. Orem (1971) define al autocuidado como “la conducta aprendida por el individuo dirigida hacia sí mismo y el entorno para regular los factores que afectan su desarrollo en beneficio de la vida salud y bienestar” (Rivera, 2006, en Vega, Gonzalez, s.f, p.30).

La práctica de los autocuidados requiere una acción conciente, deliberada y voluntaria, en la que el sujeto por medio del conocimiento y repertorio de habilidades que ha adquirido a lo largo de la vida, pone en práctica acciones para mantener su funcionamiento y desarrollo.

La teoría del autocuidado propuesta por Orem (1971) se puede trasladar a cualquier ámbito social o laboral, en donde las personas independientemente de su condición de salud, requieran o necesiten estrategias de autocuidado. Ante esto, una de las poblaciones con mayor riesgo dentro del campo laboral, son los trabajadores de las llamadas profesiones de ayuda, es decir quienes mantienen un contacto directo con las personas que han sufrido algún tipo de violencia.

De esta manera, resulta útil pensar en un modelo de autocuidado que permita prevenir la manifestación de síndromes relacionados con el desgaste profesional. Con

respecto a esto, Barudy (1999), citado por Santana y Farkas (2007), considera que los autocuidados deben ser tomados en consideración desde dos ámbitos: la institución y el técnico; el primero de ellos corresponde a la responsabilidad de las instituciones por proteger los recursos profesionales, mientras que en lo que refiere al profesional, está vinculado con la capacidad de estos para realizar actividades que conlleven a su autocuidado (Santana y Farkas, 2007).

Las prácticas de autocuidado deben incluir: actividad física, alimentación balanceada, descanso, actividad social, fomento de redes sociales y la psicoterapia individual. A su vez, es importante integrar estrategias institucionales que promuevan el bienestar bio-psico-social del servidor público, a través de espacios de catarsis y contención que permitan liberar el malestar psíquico por medio de la exteriorización de sentimientos y emociones relacionados con la institución y su labor en ella.

1.3.2.1. Catarsis y contención

Laplanche y Pontalis (2004), definen a la catarsis como un método psicoterapéutico que tiene como finalidad la descarga de afectos, mismos que están acompañados de la evocación de recuerdos traumáticos. Por tanto, para la teoría psicoanalítica, el método catártico tiene efectos notables en el bienestar psíquico.

Por otro lado, tomando como referente a Moffatt (2007), la contención

Tiene que ver con una presencia que le ofrecemos al otro, y que está expresada en una mirada y una actitud de escucha que el operador debe conseguir. Esta mirada debe ser aceptadora y atenta, ni persecutoria ni distante, debe crear un clima de confianza en el que el paciente pueda

sentirse sostenido, y por lo tanto pueda acercarse a las zona traumáticas de su pasado (Moffatt, 2007, p.73).

Es decir, se genera un encuentro empático con un otro, con el objetivo de generar un sostén que permite una estabilidad emocional en el sujeto que está experimentando conflicto y malestar psíquico.

1.4. Objeto de la sistematización

El objeto a sistematizar será el proceso para la construcción del plan integral de autocuidados, mismo que está conformado por sesiones de catarsis y contención, como de identificación de herramientas o pilares resilientes. El plan de autocuidados se realizó con los funcionarios públicos (Psicólogo y Médicos Legistas) de la Unidad de Atención de Peritaje Integral (UAPI) de la Unidad de Flagrancia Quito, en el periodo de abril del 2016 hasta agosto del mismo año.

El proyecto de intervención se ejecutó en 11 sesiones individuales, mismas que se desarrollaron una vez por semana durante un tiempo promedio de una hora, y se subdividieron en tres momentos, de acuerdo a los objetivos planteados.

La primera fase, relacionada con la creación de espacios de catarsis y contención, tuvo como objetivo permitir que los profesionales exterioricen las emociones y sensaciones relacionadas con su labor en la institución y la influencia que esto tiene en su vida. Esta fase estuvo conformada por 4 sesiones, mismas que se realizaron individualmente con una duración de aproximadamente una hora.

La segunda fase, estuvo dirigida a identificar las herramientas o pilares resilientes que poseen los funcionarios públicos ante situaciones adversas. Esto se realizó por medio de entrevistas no estructuradas y conversatorios sobre los recursos

o pilares resilientes utilizados ante experiencias desfavorables. La ejecución de esta fase tuvo un promedio de 4 sesiones, mismas que se realizaron individualmente con una duración de aproximadamente una hora.

La última fase del proceso de intervención, se realizó en 3 sesiones de aproximadamente una hora, en donde el objetivo se dirigía a implementar técnicas de autocuidado que sean útiles y viables para el funcionario público, previniendo así el desgaste profesional. Esta fase, además estuvo conformada por el cierre del proceso de intervención, en donde el funcionario público comentó sobre su experiencia durante el proceso y los beneficios que ha tenido a partir de ello.

Componente 1: generar espacios de catarsis y contención

Actividad 1.1.: aplicación individual del cuestionario de entrada para evaluar actividades de autocuidado.

Actividad 1.2.: creación de espacios que le permitan al funcionario descargarse emocionalmente sobre situaciones laborales que afectan su desempeño y a la vez su vida personal.

Componente 2: identificar herramientas o aspectos resilientes

Actividad 2.1.: sociabilización sobre la capacidad de resiliencia y sus mecanismos de afrontamiento.

Actividad 2.2.: reflexión sobre las herramientas de afrontamiento que posee el funcionario.

Actividad 2.3.: entrevista no estructurada para identificar los 9 pilares de la resiliencia en los funcionarios.

Componente 3: implementar técnicas de autocuidado

Actividad 3.1.: sociabilización sobre qué es el autocuidado y su importancia.

Actividad 3.2.: reflexión sobre las actividades de autocuidado que realiza el profesional para su bienestar.

Actividad 3.3.: implementación de técnicas de autocuidado basado en la “Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía”.

Actividad 3.4.: reflexión sobre las técnicas propuestas y la utilidad de las mismas.

Actividad 3.5.: evaluación de resultados mediante la aplicación de cuestionario de salida

Actividad 3.6.: sociabilización sobre la experiencia de los talleres de autocuidado.

1.5. Metodología de la sistematización

Los instrumentos utilizados para la reconstrucción de la experiencia son: las planificaciones de las actividades, entrevistas no estructuradas, cuestionario de entrada y salida, y matrices de vaciado de información.

1.5.1. Planificaciones de actividades realizadas (Ver Anexo 1)

La planificación permite determinar los procedimientos y acciones que se deben realizar para poder cumplir con eficacia y efectividad los objetivos propuestos. Ante eso, María Bernal (2012) menciona que “la planificación determina dónde se pretende

llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse” (Bernal, 2012, p.2).

Por tanto, la planificación nos permitirá tener claro los distintos momentos de intervención y por ende posibilitará que la sistematización se realice en función de las acciones desarrolladas. Para esto resulta importante incluir la planificación construida a partir del objetivo principal, es decir, el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos de la UAPI.

1.5.2. Entrevista no estructurada (Ver Anexo 2)

La entrevista no estructurada es aquella en la que el entrevistador elabora preguntas abiertas, sin un orden programado, generando más flexibilidad en las respuestas del entrevistado, mismas que pueden ser abordadas con más amplitud por parte del entrevistador. Es decir, este tipo de entrevista puede permitir explorar áreas o cuestiones que han surgido de manera espontánea y no han sido planificadas.

Para Rincón (1995), en la entrevista no estructurada:

El esquema de preguntas y secuencia no está prefijada, las preguntas pueden ser de carácter abierto y el entrevistado tiene que construir la respuesta; son flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y a las características de los sujetos (Rincón, 1995, citado en Vargas, 2012, p.126).

La entrevista no estructurada será útil en la sistematización en la medida en que permitirá recolectar información sobre los mecanismos de afrontamiento que manejan los profesionales ante situaciones adversas, es decir los pilares de la resiliencia, así como la influencia de dichas situaciones en diferentes ámbitos como laboral y personal. La recolección de toda la información que se obtuvo a partir de la entrevista,

permitirá realizar un análisis detallado de los contenidos necesarios para la sistematización, es decir, poder identificar las herramientas resilientes que poseen los funcionarios ante situaciones adversas.

1.5.3. Cuestionario (Ver Anexo 3)

Otro instrumento aplicado en el proceso de intervención son los cuestionarios de entrada y salida, mismos que no son validados como cuestionarios psicológicos, ya que fueron construidos a partir de las necesidades de la intervención. García (2003) define el cuestionario como “un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (García, 2003, p.2). Es decir, es un instrumento de investigación que tiene como finalidad recolectar información, cuantificarla, para finalmente realizar un análisis sobre los resultados obtenidos.

La aplicación de los cuestionarios de entrada y salida tuvieron como objetivo la recolección de datos acerca de las prácticas de autocuidados que mantenían los funcionarios públicos inicialmente y posterior a la intervención.

La finalidad de la construcción de un cuestionario de entrada y salida para la sistematización, es medir el efecto de la intervención en cuanto a prácticas de autocuidado del profesional, así como de la capacidad de resiliencia.

1.5.4. Matrices

Tomando como referente Hernández y Fernández (2014), la matriz tiene como utilidad el establecimiento de vínculos entre categorías, facilitando la organización y procesamiento de información recolectada durante el proceso de intervención. Por

tanto, para la sistematización de información resulta importante la construcción de matrices que permitan dar cuenta de los diferentes momentos de intervención.

1.5.4.1. Matriz de monitoreo de actividades

Esta matriz tiene como finalidad informar sobre las diferentes actividades que se realizaron en el proceso de intervención, evidenciando las apreciaciones y percepciones de los funcionarios públicos ante las actividades propuestas.

1.5.4.2. Matriz de información sobre resultados de cuestionarios

La construcción de la matriz de información del cuestionario, permitirá realizar una comparación de las actividades o prácticas de autocuidado que mantenía el funcionario previo y posterior a la intervención, evidenciando la presencia o no de cambios a partir de la ejecución del proyecto.

1.5.4.3. Matriz de identificación de pilares resilientes

El objetivo de esta matriz es identificar los pilares resilientes contenidos en los discursos de los funcionarios públicos por medio de la entrevista no estructurada.

1.6. Preguntas clave

1.6.1. Preguntas de inicio:

- **¿Cómo se identificaron las necesidades presentes en la institución?**

Las necesidades presentes en la institución se identificaron a partir del diagnóstico inicial, el cual en sus resultados evidenció un alto índice de desgaste laboral, principalmente de agotamiento emocional.

- **¿Cuáles fueron las necesidades por las que se creó el proyecto?**

El proyecto fue creado con el fin de evitar el desgaste profesional, y a la vez, por medio de la construcción de un plan integral de autocuidados, promover el bienestar bio-psico-social del funcionario público.

- **¿Cómo fue la acogida del proyecto por parte de los funcionarios públicos?**

Los funcionarios públicos de la UAPI se mostraron interesados en participar y colaborar en la ejecución del proyecto de intervención, puesto que manifestaron gran acogida ante el proyecto, sobre todo a la construcción de un plan de autocuidados.

1.6.2. Preguntas interpretativas:

- **¿Cómo perciben los funcionarios las prácticas de autocuidado que mantenían previo a la intervención?**

Los funcionarios percibían a las prácticas de autocuidado que mantenían previo a la intervención, como útiles y efectivas para evitar el estrés laboral, aunque algunas de ellas eran perjudiciales para su salud.

- **¿Cuáles son los pilares resilientes que poseen los profesionales para poder sobrellevar una situación adversa?**

Los pilares resilientes con los que cuenta el funcionario, es decir, las características o recursos que posee el profesional para poder sobrellevar situaciones adversas, son autoestima conciente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, moralidad y capacidad de pensamiento crítico.

- **¿Cómo perciben los funcionarios los espacios de catarsis y contención?**

Los espacios de catarsis y contención son percibidos por los funcionarios de la UAPI, como espacios de “relajación” que permiten distanciarse de la rutina laboral.

1.6.3. Preguntas de cierre:

- **¿Se mostraron cambios en cuanto a las prácticas de autocuidado que mantenían los profesionales previo a la intervención?**

Posterior a la intervención se evidenciaron cambios en las prácticas de autocuidado de los funcionarios, en donde aumentaron no solo las actividades que resultan benéficas para la salud del participante, sino también se incrementaron algunas conductas de riesgo, como el consumo de alcohol y tabaco.

- **¿Cómo estos cambios mejoran la calidad de vida de los funcionarios?**

Los cambios a nivel positivo mejoran la calidad de vida del funcionario en tanto que permiten que éste mantenga prácticas de autocuidado que promuevan su salud y bienestar bio-psico-social.

- **¿La intervención ha promovido beneficios institucionales?**

Por medio de la creación de espacios de catarsis y contención, y la construcción de un plan de autocuidados, se intentó promover el mejoramiento del desempeño del funcionario público y por tanto de la atención que este brinda al usuario.

1.7. Organización y procesamiento de la información

Tabla 1: Matriz de monitoreo de actividades

| Objetivo | Actividades | Desarrollo de las actividades |
|--|--|---|
| <p>Generar espacios de catarsis y contención en los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia-Quito.</p> | <p>Actividad 1: Aplicación individual del cuestionario de entrada para evaluar actividades de autocuidado.</p> | <p>Actividad 1.1.: Previo a la aplicación del cuestionario, se informó a los participantes de manera individual, sobre el objetivo del mismo.</p> <p>Actividad 1.2.: La aplicación del cuestionario de entrada se realizó individualmente, en un tiempo aproximado de 10 minutos.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Actividad 2:</p> <p>Creación de espacios que le permitan al funcionario descargarse emocionalmente sobre situaciones laborales que afectan su desempeño y a la vez su vida personal.</p> | <p>Actividad 2.1:</p> <p>Los espacios se desarrollaron individualmente, en 4 sesiones realizadas una vez por semana y con un tiempo aproximado de una hora.</p> <p>Aquí los funcionarios comentaron sobre los sentimientos, sensaciones, necesidades y malestares que les genera el trabajar en la Unidad de Fragancia. Con respecto a esto, el funcionario uno, comentó:</p> <p>“Estar en la unidad si es frustrante, porque en las otras unidades podía dar más de mí, aquí solo es un tipo de casos, en las otras Unidades podía dar más de mi”.</p> <p>“Se sacrifica la parte personal por el trabajo”</p> <p>“El horario me desgasta, si cambiara, me sentiría mejor”</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>“La Unidad es un castigo, todos consideramos eso, por la presión de los policías, horarios, usuarios, los cambios de horario, son horribles, frustrante, es como un castigo”.</p> <p>Así mismo el funcionario dos manifestó:</p> <p>“La carga laboral es brutal, si fuera dos médicos sería más llevadero, especialmente en la noche y fin de semana”.</p> <p>“Me siento desprotegido”</p> <p>“Tengo miedo por el sumario, las sanciones. Me estresa las malas condiciones de la Unidad. Tengo miedo, porque me siento desamparado. Me estresan las audiencias. Tengo problemas de espalda”.</p> <p>“No me gusta el lugar. Estoy aquí porque me toca, si pudiera cambiar de trabajo lo haría. Aunque si no trabajo me deprimó”.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>“Quisiera tener gusto por venir al trabajo, así puedo disminuir el estrés. Ahora ya me estreso, salgo mareado”</p> <p>Mientras que el funcionario tres refirió: “Me gusta trabajar en la Unidad, es apasionante, sin embargo existen problemas que me generan estrés, como la alta demanda de usuarios”.</p> <p>“Es difícil, por el trabajo, la gente y manejo de un paciente, si hay estrés, solo el lugar genera estrés, tensión, por la inseguridad, porque pasamos solos, por los procedimientos”.</p> <p>Con respecto a esto, es importante mencionar que estos espacios fueron los que mostraron mayor acogida, puesto que los participantes mencionaron la gratificación y bienestar que les producía ser escuchados.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| <p>Identificar herramientas y aspectos resilientes en los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia-Quito.</p> | <p>Actividad 1: Sociabilización sobre la capacidad de resiliencia y sus mecanismos de afrontamiento.</p> | <p>Actividad 1.1.:</p> <p>La actividad sobre la sociabilización de la capacidad de resiliencia fue realizada individualmente en una sesión por aproximadamente una hora.</p> <p>Aquí los funcionarios manifestaron sus conocimientos en cuanto a la resiliencia, sin embargo, es importante mencionar que tan solo el Psicólogo Forense comprendía sobre el concepto.</p> <p>Actividad 1.2.:</p> <p>Posterior a ello se explicó sobre la resiliencia, los pilares de la resiliencia y cómo esto puede evitar el desgaste profesional. Ante esto, los profesionales se mostraron interesados en conocer más sobre la temática.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Actividad 2:</p> <p>Reflexión sobre las herramientas de afrontamiento que posee el funcionario.</p> | <p>Actividad 2.1.:</p> <p>Previo a la reflexión sobre las herramientas de afrontamiento o pilares resilientes que posee el funcionario público, se generó un espacio para compartir historias y experiencias adversas o conflictivas relacionadas con su labor en la institución o fuera de ella.</p> <p>Dentro de las diferentes experiencias compartidas, se rescatan las siguientes:</p> <p>El funcionario uno refirió que en una ocasión tuvo que realizar otro perito la valoración psicológica, puesto que tuvo un inconveniente con el usuario.</p> <p>El funcionario dos mencionó que: “en algunos casos tengo ganas de mandarles a la mierda, pero evito exteriorizar, aunque con los agresores soy más frío”</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Así mismo el funcionario tres planteó: “en un caso con una víctima, una niña pequeña, me indignó tanto, trate de calmarle, darle una solución, ayudarle, dar ánimos”.</p> <p>Actividad 2.2.:</p> <p>Por medio de las historias y experiencias comentadas por los participantes, se pudo reflexionar individualmente los mecanismos de afrontamiento o pilares resilientes que ha utilizado el profesional ante dichas situaciones, y que a la vez le han resultado útiles.</p> <p>Con respecto a esto, el profesional uno menciona que ante el conflicto presentado con el usuario, decidió remitir el caso, analizando las consecuencias que pudo generar la continuación del procedimiento, tomando a la capacidad de pensamiento crítico como recurso resiliente.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>Mientras que el profesional dos manifestaron que mediante la introspección, evitó exteriorizar los sentimientos relacionados con el evento estresante.</p> <p>En cuanto al profesional tres, este refirió la funcionalidad del pilar de la moralidad ante dicha situación.</p> <p>El tiempo invertido en esta actividad fue de una hora aproximadamente y se realizó en una sesión.</p> |
| | <p>Actividad 3:</p> <p>Entrevista no estructurada para identificar los 9 pilares de la resiliencia en los funcionarios.</p> | <p>Actividad 3.1.:</p> <p>Se realizó una entrevista individual de tipo no estructurada con los funcionarios públicos de la UAPI.</p> <p>Los participantes tomaron esta actividad como un conversatorio, puesto que al ser una entrevista de tipo abierta, fue dinámica y activa. Esto generó que los funcionarios puedan comentar varios temas relacionados con su labor en la institución y la influencia que esto</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>tiene en su vida personal y laboral, permitiendo así identificar los mecanismos o pilares resilientes que poseen los funcionarios.</p> <p>Con respecto a esto, el profesional uno planteó lo siguiente:</p> <p>“En lo personal si afecta, en la pareja, por el poder, machismo, género. En la pareja, porque no hay tiempo para eso. En la pareja se puede ver como víctima. Pocos amigos por el trabajo”</p> <p>“No es la misma eficacia, y esto conlleva a errores en la elaboración de informes. No solo es la alta demanda que aumenta la carga laboral y disminuye la eficacia del trabajo, sino también las fechas de entrega, menos personal, menos colaboración, exigencias, tiempo, presión”.</p> <p>Así mismo, el profesional dos mencionó:</p> <p>“En el turno me toca tragarme las cosas, que todo me valga, procuro no molestarme”</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>“Si ha afectado de manera personal, por ejemplo salgo de la Unidad y creo que me van a robar, pegar. Cuido más a mis familiares. Llego de mal genio, me hecho más descuidado”.</p> <p>“Me enoja la excesiva carga laboral. Desgaste por la actitud de los pacientes, siento que laboralmente no puedo hacer nada. De ley afecta así utilice mis recursos personales”.</p> <p>“Soy más sensible al tema porque recuerdo lo vivido con mi familia. Me vuelvo más paranoico pensando que alguien me puede atacar o a mi familia”.</p> <p>“Cuando hay muchos usuarios no es la misma eficacia, la eficacia disminuye. Estoy despechado, perdí la esperanza, quiero ir a trabajar en otro lado, profesionalmente me frustró, siento que no me puedo superar. Hay envidia por parte de los compañeros. Estoy frustrado, me quiero ir a estudiar”</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>“Me engancha con los agresores, lo odio. Afecta contacto con los agresores, independientemente del estado emocional hay que dar un buen trato al usuario”.</p> <p>El profesional tres refirió:</p> <p>“Si afecta, porque vienen a insultar y eso molesta. Aunque tengo miedo porque nos pueden hacer algo”.</p> <p>“El cansancio, los problemas afectan en lo emocional”</p> <p>“A veces no se puede dar tan buen servicio, en cuanto calidez y calidad. En la madrugada no se puede dar un buen servicio, por el cansancio y presión”.</p> <p>“El cansancio físico y mental consume. A veces persiste el cansancio por más actividades que se hagan”</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>Las entrevistas con los funcionarios públicos de la UAPI sobre las actividades realizadas en la institución y la afectación que esto ha tenido a nivel personal y laboral, se realizó en dos sesiones con un tiempo de una hora aproximadamente.</p> |
| <p>Implementar técnicas de autocuidados en los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia-Quito, por medio de técnicas de autocuidados.</p> | <p>Actividad 1: Sociabilización sobre qué es el autocuidado y su importancia.</p> | <p>Actividad 1.1: Se generó un espacio para rescatar los conocimientos que tenían los funcionarios sobre la importancia del autocuidado. Respecto a esto, el profesional uno mencionó lo siguiente: “poder mantenerse en salud, cuidarse para mantener el sueño, la profesión. Si no se cuida, imposibilita el trabajo”. Mientras que el profesional dos manifestó que las prácticas de autocuidado: “permiten adaptarse al trabajo, sino se afectaría la objetividad”.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Ante esto, el profesional tres refirió “puede influir en la vida personal si no se lleva actividades de auto cuidados”.</p> <p>Esta actividad se realizó individualmente en un tiempo de 30 minutos.</p> <p>Actividad 1.2.:</p> <p>Posterior a la actividad antes mencionada, se procedió a brindar información sobre el autocuidado y la importancia que tiene en la calidad de vida del sujeto. Ante esto, los funcionarios mostraron interés en la temática y sobre todo en la construcción del plan de autocuidados.</p> <p>La sociabilización sobre los autocuidados fue realizada individualmente por un tiempo de 30 minutos.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Actividad 2:</p> <p>Reflexión sobre las actividades de autocuidado que realiza el profesional para su bienestar.</p> | <p>Actividad 2.1.:</p> <p>Se invitó a los participantes a compartir experiencias de actividades que realizaban para evitar el estrés y la utilidad que han tenido en su diario vivir.</p> <p>Con respecto a esto, el funcionario uno mencionó: “conversar con los compañeros, reír, conversar, distraernos, salir, bailar, ver películas, series, ir a cantar, con tragos y acompañado. Tomar cerveza puede relajar, ser más sociable”</p> <p>“Trato de ir una vez al mes a la piscina. Ir al cine o ver películas, dormir y escuchar música”.</p> <p>“Si funcionan las actividades, pero falta un poco”</p> <p>Mientras que el funcionario dos refirió que: “algo específico no. Ejercicio no hago mucho por el tiempo y cansancio. Salir, comer,</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>tomar cerveza, salir del ambiente, escuchar música, viajar. El trabajo en la Universidad también me relaja”.</p> <p>“Hablar funciona, actividades como corregir exámenes, cosas que me saquen de lo Forense”.</p> <p>Y el funcionario tres manifestó lo siguiente: “llego a la casa y pasa el estrés al segundo día. Salgo a comer, voy al cine, veo películas. En la institución trato de conversar”.</p> <p>“Salgo con mi esposa, al cine, de compras, o con mis amigos salgo a tomar una cerveza. Conversar de los casos alivia mucho”.</p> <p>“Si ayudan, pero no pasa rápido, pasa al segundo día. El cansancio físico y mental consume. A veces persiste el cansancio por más actividades que se hagan”</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Actividad 2.2.:</p> <p>Posterior a ello se reflexionó cada una de las actividades, en cuanto a prácticas benéficas o perjudiciales para su salud.</p> <p>Con respecto a esto, el funcionario uno planteó que conoce los riesgos del consumo de alcohol, y sin embargo concibe a dicha práctica como funcional para evitar el estrés.</p> <p>Mientras que el profesional dos refirió que por la poca disponibilidad de tiempo no puede realizar prácticas deportivas. Pero que a pesar de ello, las diferentes actividades recreativas promueven su bienestar.</p> <p>Con respecto al consumo de alcohol, el funcionario reconoce la funcionalidad que tiene dicha práctica y la afectación que tiene sobre la salud.</p> <p>Finalmente, el profesional tres planteó que tanto las actividades recreativas y consumo de alcohol, son prácticas liberadoras de estrés.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>En cuanto al consumo de alcohol, el funcionario reconoce la afectación que tiene sobre la salud, refiriendo la baja frecuencia con que realiza dicha actividad.</p> <p>Las actividades mencionadas se realizaron individualmente en un tiempo promedio de una hora.</p> |
| | <p>Actividad 3:</p> <p>Implementación de técnicas de autocuidado basado en la “Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía”.</p> | <p>Actividad 3.1:</p> <p>La implementación de técnicas de autocuidado se realizó en una sesión individual de aproximadamente una hora. Aquí se expuso técnicas de autocuidado que resultan funcionales tanto en su labor en la institución como en su cotidianidad. Como por ejemplo: educación continua, análisis de situaciones de violencia de género, espacios grupales de autocuidado, cuidado personal.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Actividad 4:</p> <p>Reflexión sobre las técnicas propuestas y la utilidad de las mismas.</p> | <p>Actividad 4.1.:</p> <p>Posterior a la implementación de técnicas de autocuidado, los servidores públicos reflexionaron sobre la funcionalidad de dichas técnicas.</p> <p>Ante la exposición de técnicas el profesional uno refirió que participa continuamente en cursos académicos para actualizar sus conocimientos relacionados con lo Forense. Además mencionó que ante la complejidad de un caso, trabaja conjuntamente con el equipo para realizar un análisis integral de la situación de violencia, pero que la poca disponibilidad de tiempo de los compañeros, es un factor que imposibilita la realización continua de esta actividad.</p> <p>En cuanto a los espacios grupales de autocuidado, el funcionario refirió la necesidad de generarlos, con la finalidad de fortalecer al equipo por medio de actividades recreativas.</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>El funcionario dos, refirió participar constantemente en cursos de nivelación que le permitan contar con más herramientas conceptuales para brindar una mejor atención al usuario. En cuanto a los equipos interdisciplinarios mencionó “se hacen, pero no constantemente, no se hacen mucho por el tiempo”. Así mismo manifestó la necesidad de la colaboración y trabajo grupal.</p> <p>Este espacio permitió que el funcionario dos reflexione sobre los motivos por los cuales no mantenía una práctica de autocuidados adecuada. Planteando lo siguiente: “ahora sé porque deje de hacer ejercicio, hacía una vez al año, no comía, ni dormía muy bien, fue porque perdí la motivación”</p> <p>La implementación de técnicas de autocuidado y la reflexión sobre la misma se realizó individualmente en una sesión, durante una hora aproximada.</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Actividad 5:</p> <p>Evaluación de resultados mediante la aplicación de cuestionario de salida.</p> | <p>Actividad 5.1.:</p> <p>Se inició la sesión señalando al funcionario que se trataba de la última, puesto que el proyecto de intervención había finalizado. Ante esto los participantes se mostraron afligidos por la culminación de la experiencia.</p> <p>Actividad 5.2.:</p> <p>Previo a la aplicación del cuestionario de salida, se informó a los funcionarios el objetivo del mismo.</p> <p>Actividad 5.3.:</p> <p>La aplicación del cuestionario de salida fue sencilla y rápida, y se realizó individualmente.</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Actividad 6:</p> <p>Sociabilización y cierre sobre la experiencia en las sesiones de autocuidado.</p> | <p>Actividad 6.1.:</p> <p>Los funcionarios públicos comentaron su experiencia en la participación de las sesiones. Aquí manifestaron los aprendizajes que les ha traído la intervención, sobre todo en el ámbito del autocuidado.</p> <p>Con respecto a esto, el funcionario uno refirió: “El proyecto, en primer lugar me sirvió para sentirme escuchado no solo en el ámbito laboral, sino personal. (...) Tomaré algunas recomendaciones, serán muy útiles”</p> <p>El funcionario dos manifestó: “Las sesiones fueron de gran ayuda, era mi mejor momento del día, asistir a terapia (ja ja ja). Creo que cuento con herramientas de autocuidado”</p> <p>Finalmente el funcionario tres planteó que: “Gracias al proyecto cuento con más herramientas para mi cuidado, aunque algunas no las pueda cumplir por el tiempo, las tomaré en cuenta”</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Un elemento importante a destacar, es el agradecimiento que manifestaron por los espacios, mencionando que estos fueron los promotores de su bienestar en la institución.</p> <p>El cierre de la intervención se realizó individualmente, aproximadamente en una hora.</p> |
|--|--|---|

Nota: Elaborado por: Manguia A. La finalidad de esta matriz es informar sobre las diferentes actividades que se realizaron en el proceso de intervención, evidenciando las apreciaciones y percepciones de los funcionarios públicos ante las actividades propuestas.

Tabla 2: Matriz de información sobre resultados de cuestionarios

| PREGUNTA | RESULTADO CUESTIONARIO DE ENTRADA | RESULTADO CUESTIONARIO DE SALIDA |
|---|---|--|
| 1. ¿Considero que soy una persona que se estresa fácilmente? | Si: 67% No: 33% | Si: 0% No: 100% |
| 2. ¿Realizo alguna actividad fuera del trabajo que me permita desestresarme? | Si: 100% No: 0% | Si: 100% No: 0% |
| 3. ¿Qué actividades realizo para desestresarme? | Consumo de alcohol: 9% Consumo de tabaco: 0% Ejercicio físico: 8% | Consumo de alcohol: 17% Consumo de tabaco: 9% Ejercicio físico: 8% |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>Yoga u otra forma de relajación: 0%</p> <p>Escuchar música: 17%</p> <p>Lectura: 8%</p> <p>Dormir-descansar: 25%</p> <p>Paseos: 8%</p> <p>Actividades con amigos: 17%</p> <p>Ver películas: 8%</p> <p>Otros: 0%</p> | <p>Yoga u otra forma de relajación: 0%</p> <p>Escuchar música: 17%</p> <p>Lectura: 8%</p> <p>Dormir-descansar: 25%</p> <p>Paseos: 8%</p> <p>Actividades con amigos: 8%</p> <p>Ver películas: 0%</p> <p>Otros: 0%</p> |
| <p>4. ¿Con que frecuencia realizo estas actividades?</p> | <p>Diaria: 0%</p> <p>Semanal: 100%</p> <p>Quincenal: 0%</p> <p>Mensual: 0%</p> | <p>Diaria: 34%</p> <p>Semanal: 33%</p> <p>Quincenal: 33%</p> <p>Mensual: 0%</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>5. ¿Con qué frecuencia puedo enfrentar situaciones que me generan malestar?</p> | <p>Nunca: 0% A veces: 100% Siempre: 0%</p> | <p>Nunca: 0% A veces: 67% Siempre: 33%</p> |
| <p>6. ¿En las atenciones con los usuarios, he tenido actitudes negativas hacia ellos?</p> | <p>Si: 0% No: 100%</p> | <p>Si: 0% No: 100%</p> |
| <p>7. ¿Me he mostrado indiferente con los usuarios, para evitar implicarme en el trabajo?</p> | <p>Si: 33% No: 67%</p> | <p>Si: 33% No: 67%</p> |
| <p>8. ¿Me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?</p> | <p>Si: 33% No: 67%</p> | <p>Si: 67% No: 33%</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>9. ¿Con qué frecuencia me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?</p> | <p>Nunca: 33%</p> <p>A veces: 67%</p> <p>Siempre: 0%</p> | <p>Nunca: 0%</p> <p>A veces: 67%</p> <p>Siempre: 33%</p> |
| <p>10. ¿Y qué ha hecho cuando se ha sentido frustrado?</p> | <p>Consumo de alcohol: 15%</p> <p>Consumo de tabaco: 0%</p> <p>Ejercicio físico: 8%</p> <p>Yoga u otra forma de relajación: 0%</p> <p>Escuchar música: 15%</p> <p>Lectura: 8%</p> <p>Dormir-descansar: 15%</p> <p>Paseos: 8%</p> <p>Actividades con amigos: 15%</p> <p>Ver películas: 8%</p> <p>Otros: 8%</p> | <p>Consumo de alcohol: 15%</p> <p>Consumo de tabaco: 8%</p> <p>Ejercicio físico: 0%</p> <p>Yoga u otra forma de relajación: 0%</p> <p>Escuchar música: 39%</p> <p>Lectura: 0%</p> <p>Dormir-descansar: 15%</p> <p>Paseos: 8%</p> <p>Actividades con amigos: 15%</p> <p>Ver películas: 0%</p> <p>Otros: 0%</p> |

| | | |
|---|--------------------|--------------------|
| 11. ¿Influye de alguna manera las situaciones adversas del trabajo, en mi vida personal? | Si: 67% No: 33% | Si: 67% No: 33% |
| 12. ¿Hago algo para evitar que las situaciones adversas del trabajo, influyan en mi vida personal? | Si: 33% No: 67% | Si: 100% No: 0% |
| 13. ¿Conoce cuán importante es realizar actividades para evitar el desgaste profesional? | Si: 100% No: 0% | Si: 100% No: 0% |

Nota: Elaborado por: Manguia A. La presente matriz permite realizar una comparación de las actividades o prácticas de autocuidado que mantenía el funcionario previo y posterior a la intervención, evidenciando la presencia o no de cambios a partir de la ejecución del proyecto.

Tabla 3: Matriz de identificación de pilares resilientes

| <p>PILARES DE LA RESILIENCIA</p> | <p>DISCURSO</p> |
|--|---|
| <p>Autoestima conciente</p> <p>Es el resultado del cuidado afectivo que el otro provee, por medio de una respuesta positiva y sensible (Gómez, 2010).</p> | <p>Funcionario uno: “Tomar las cosas de manera positiva, si me escogen es por algo, llena de satisfacción, orgullo, de sentirme reconocido”.</p> |
| <p>Introspección</p> <p>Es la capacidad de auto-observación de pensamientos,</p> | <p>Funcionario uno: “Para evitar que influya en mi vida, terapia”</p> <p>Funcionario dos: “Durante el momento de estrés trato de no enojarme, trato de no perder la calma”.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>emociones y acciones (Mateu, García, Gil y Caballer, 2009).</p> | |
| <p>Independencia</p> <p>Capacidad para poner límites entre uno mismo y las adversidades (Mateu, et al, 2009).</p> | <p>Funcionario uno: “Tal vez si se pone límites se puede evitar la influencia en la vida personal”</p> <p>Funcionario uno: “No llega a afectar personalmente ni en la atención al usuario, solo hay que poner límites”.</p> <p>Funcionario tres: “Soy imparcial, no juzgo”.</p> <p>Funcionario uno: “No identificarse”.</p> <p>Funcionario dos: “No me engancho con la persona, aunque afecte un poco. Mantenerse emocionalmente distanciado. No le doy mente al asunto”</p> <p>Funcionario tres: “No llevo los problemas a la casa que no afecte con mi esposa”.</p> |
| <p>Capacidad de relacionarse</p> | <p>Funcionario uno: “Ir a cantar, con tragos y acompañado”.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Capacidad para generar vínculos satisfactorios con los otros (Mateu, et al, 2009).</p> | <p>Funcionario tres: “Para evitar, salgo con mi esposa, al cine, de compras, o con mis amigos, salgo a tomar una cerveza. Conversar de los casos alivia mucho”.</p> <p>Funcionario dos: “Hablar con otra persona ayuda”</p> <p>Funcionario dos: “Necesito hablar, que alguien me escuche, eso alivia mucho”.</p> <p>Funcionario tres: “Para que no pase, converso con mis compañeros y esposa”.</p> <p>Funcionario uno: “Conversar con los compañeros, reír, conversar, distraernos, salir, bailar, ver películas”</p> <p>Funcionario tres: “En la institución trato de conversar”.</p> <p>Funcionario dos: “Hablar funciona”</p> |
| <p>Iniciativa</p> <p>Refiere a que el sujeto pueda exigirse a sí mismo, plantearse</p> | <p>Funcionario uno: “Seguir esforzándose, por ejemplo: ganar tiempo, el autocuidado es importante, los cursos de aprendizaje es relajante”.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>problemas y resolverlos (Gómez, 2010).</p> | <p>Funcionario uno: “Se evita, dando el sentido de vida , si me quedo con lo terrible va a afectar, ponerse objetivos, el para qué evita, el sentido de vida”</p> |
| <p>Moralidad</p> <p>Desear el bienestar a todos los seres humanos, y tener la capacidad para comprometerse con los valores morales (Gómez, 2010).</p> | <p>Funcionario tres: “Calmarle, darle una solución, ayudarle, dar ánimos. Indigna con casos de víctimas, porque no quieren denunciar”.</p> <p>Funcionario tres: “En lo laboral, busco soluciones para ayudar, quiero que todos los casos sean negativos”.</p> <p>Funcionario tres: “Siempre va a enganchar ciertos casos. Lo que hago es dar soluciones a los usuarios en lo profesional, ayudarle para sentirse más tranquila”</p> |
| <p>Capacidad de pensamiento crítico</p> <p>Refiere al análisis crítico que el sujeto realiza sobre las causas y responsabilidades ante una</p> | <p>Funcionario uno: “La rigurosidad científica me ayuda a reflexionar sobre cómo manejar la situación”.</p> <p>Funcionario dos: “Soy objetivo”.</p> <p>Funcionario uno: “Racionalización”</p> |

| | |
|---|--|
| situación adversa, para así proponerse modos para poder afrontar o cambiar dicha situación (Gómez, 2010). | |
|---|--|

Nota: Elaborado por: Manguia A. Esta matriz permite identificar los pilares resilientes contenidos en los discursos de los funcionarios públicos por medio de la entrevista no estructurada.

1.8. Análisis de la información

El análisis de la información partió de la interpretación del contenido de las matrices, las cuales fueron realizadas con el fin de organizar y procesar la información obtenida por medio de los cuestionarios y entrevistas realizadas a los funcionarios de la UAPI-Flagrancia-Quito. Dicha interpretación permitió brindar un análisis cuantitativo y cualitativo del fenómeno estudiado, es decir, de la capacidad de resiliencia y las prácticas de autocuidado que posee el funcionario. Esto se realizó por medio del análisis bajo estadística descriptiva y análisis categorial.

La Estadística Descriptiva tiene como finalidad la recolección, agrupación y presentación de datos, por medio de medidas cuantitativas que describan el análisis de la información obtenida. Cascos (2009) manifiesta que la Estadística Descriptiva “se ocupa de la descripción de datos experimentales, más específicamente de la recopilación, organización y análisis de datos sobre alguna característica de ciertos individuos pertenecientes a la población o universo” (Cascos, 2009, p.1).

Por tanto, para poder medir el efecto de la intervención, se aplicó cuestionarios de entrada y salida que brindaron información sobre las actividades de autocuidado que mantiene el funcionario público previo y posterior a la intervención. Esta información se analizó por medio de la Estadística Descriptiva que permitió evidenciar si hubo un mejoramiento cuantitativo en las prácticas de autocuidado.

Con respecto al análisis categorial Cabero y Loscertales (2002) mencionan que éste parte de los elementos del discurso del sujeto que serán adaptados con las categorías construidas o establecidas teóricamente, para producir hipótesis que aclaren el fenómeno estudiado.

El análisis categorial permitió ordenar la interpretación de los datos obtenidos a través de la entrevista no estructurada por medio de las categorías establecidas en el eje de sistematización, posibilitando la construcción de hipótesis y supuestos teóricos sobre la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos de la UAPI y sus prácticas de autocuidados.

2. Experiencia de sistematización

2.1. Justificación

La ejecución del proyecto sobre el mejoramiento de la capacidad de resiliencia en los funcionarios públicos de la UAPI-Quito, resulta importante puesto que por medio del diagnóstico inicial, se pudo observar un alto índice de factores vinculados con el agotamiento emocional, tales como: sobrecarga laboral, condiciones de trabajo difíciles e incómodas, sentimientos de inseguridad, frustración, falta de confianza y angustia, etc., evidenciando un alto nivel de desgaste profesional en los funcionarios públicos.

El agotamiento emocional es uno de los indicadores principales del síndrome de burnout, el cual afecta de manera más evidente a los profesionales que asisten casos de vulnerabilidad, es decir que brindan asistencia a víctimas de eventos impactantes. Este indicador “surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional” (Bosqued, 2008, p.25).

Desde este punto, el agotamiento emocional es considerado como un problema de salud pública, en el que el profesional ha visto disminuido los recursos psicológicos o capacidad resiliente para poder hacer frente a circunstancias o situaciones generadoras de estrés, manifestando una continuada y creciente fatiga mental, física y emocional, acompañada de irritabilidad, malhumor, etc. (Bosqued, 2008).

La intervención propuesta con el personal de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia Quito, tuvo como objetivo central el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos. Para ello se planteó como principal estrategia la construcción de un plan integral de autocuidados, el mismo que a través de los espacios de catarsis y contención, permitió la liberación del malestar psíquico de los funcionarios, puesto que pudieron exteriorizar emociones y sentimientos relacionados con la institución y su labor en ella. A la vez, estos espacios permitieron identificar los pilares resilientes que poseen los funcionarios, y brindar técnicas de autocuidado funcionales tanto para su cuidado personal dentro y fuera de la institución.

La elaboración y ejecución del proyecto contribuyó en el ámbito de la salud mental y bienestar del funcionario público, previniendo el agotamiento emocional por medio del mejoramiento de la capacidad de resiliencia, ya que el profesional puede contar con herramientas o prácticas que le resulten útiles y funcionales cuando se enfrente a situaciones de estrés.

Las sesiones de intervención promovieron la reflexión del profesional sobre las prácticas de autocuidado que realizaban ante situaciones de estrés, su funcionalidad ante dichas circunstancias y la afectación que tiene sobre su salud. A la vez, la implementación de técnicas de autocuidado beneficiara al funcionario ya que podrá contar con herramientas para su cuidado personal en la institución y fuera de ella.

Por lo tanto, el mejoramiento de la capacidad de resiliencia fue una alternativa adecuada frente al agotamiento emocional que presentan los profesionales, permitiendo la intervención directamente desde los propios recursos psíquicos que posee el sujeto, para poder prevenir o disminuir el agotamiento emocional, el cual tiene

repercusiones tanto a nivel personal y laboral, ya que afecta el desempeño del funcionario y la atención que brinda al usuario.

2.2. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto estuvo dirigido a los funcionarios públicos de la Unidad de Flagrancia-Quito, es decir, un Psicólogo y dos Médicos Legistas que colaboran en la Unidad de Atención de Peritaje Integral (UAPI).

Tomando en cuenta la poca disponibilidad de tiempo que poseen los funcionarios, debido a la alta demanda de usuarios y otras exigencias que requiere la institución, la respuesta que brindaron los profesionales ante la ejecución del proyecto fue positiva, mostrando interés en la participación, cooperación y asistencia para la realización de las actividades.

La ejecución del presente proyecto permitió incorporar espacios de sociabilización, en donde el profesional podía distanciarse laboralmente de las situaciones adversas que demanda su labor, y centrarse en la reflexión de sus necesidades, intereses, capacidades, etc.

Por tanto, el proyecto realizado ha beneficiado el desarrollo de habilidades de autocuidado del funcionario público, permitiendo que pueda sobrellevar de mejor manera las situaciones de estrés o adversas, por medio del mejoramiento de su capacidad de resiliencia y por prácticas de autocuidado que realiza tanto fuera y dentro de la institución. A la vez, ha permitido que el profesional conozca sobre la importancia del autocuidado, e identifique herramientas útiles y funcionales para prevenir el desgaste profesional, evitando la influencia directa o indirecta sobre su vida personal.

Es importante mencionar que la creación de dichos espacios, puede ser considerado como un elemento o factor útil para el desarrollo y ejecución de un proyecto de intervención similar al planteado, ya que inicialmente la creación de espacios de catarsis y contención, generó una gran apertura por parte de los funcionarios públicos, mostrando interés de participar en actividades que no formen parte de las labores cotidianas. Por lo tanto, esto permitirá que en un proyecto de intervención similar, se genere interés en los beneficiarios para la participación y realización de actividades.

2.3. Interpretación

La ejecución del proyecto de intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos de la UAPI, y por tanto los resultados producidos a través de tal experiencia, serán analizados a partir del eje de sistematización.

2.3.1. Resiliencia

Tomando como referente a Medina (2009), la capacidad de resiliencia es entendida como el desarrollo de fortalezas que la persona despliega en pos de recobrar o rescatar su sentido de vida frente a situaciones de riesgo o críticas. Ante esto, los resultados obtenidos a partir del análisis, evidencian la dificultad de los funcionarios públicos para promover acciones efectivas que permitan enfrentar una situación adversa, haciendo uso de mecanismos inadecuados, como la evasión de situaciones y pérdida de iniciativa. Con respecto a esto, el funcionario uno manifestó: “me toca tragarme las cosas, que todo me valga” y “estoy despechado, perdí la esperanza, siento que no me puedo superar”.

Por lo tanto, tales mecanismos sumado a las afectaciones de tipo personal y laboral que manifiesta el servidor público, como: frustraciones, inseguridades, temores, agotamiento físico y emocional, y disminución en la eficacia laboral; dificultan el desarrollo de fortalezas y nuevas acciones, que permitan al funcionario por medio de la capacidad de resiliencia enfrentar de manera adecuada estas circunstancias.

2.3.1.1. Pilares de la resiliencia

Los pilares resilientes identificados en los funcionarios públicos a través de la entrevista no estructurada, son: autoestima conciente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, moralidad y capacidad de pensamiento crítico.

La autoestima conciente hace referencia al resultado del cuidado afectivo que el otro provee, por medio de una respuesta positiva y sensible. (Gómez, 2010). Con respecto a esto, se evidencia en el funcionario público la necesidad de reconocimiento por parte de las autoridades, como mecanismo proveedor de bienestar y satisfacción en su desempeño laboral.

Otro recurso funcional para el servidor público es la introspección, la cual permite tener una visión integral de la situación por medio de la reflexión de la misma, facilitando la toma de decisiones. (Mateu, García, Gil y Caballer, 2009).

La independencia según (Mateu, et al, 2009), es otro pilar que utiliza el funcionario público, en el cual por medio de los límites que establece entre sí mismo y las adversidades, evita la afectación directa de los diversos casos de violencia, en su vida personal.

Así mismo, la capacidad de relacionarse (Mateu, et al, 2009), es el mecanismo resiliente más utilizado por los profesionales en varias ocasiones, en donde por medio de las diversas actividades recreativas que realizan en compañía de su pareja o amigos, buscan descargarse emocionalmente a través de la discusión de casos que generaron algún tipo de malestar psíquico.

La iniciativa (Gómez, 2010), es otro de los pilares resilientes con los que cuenta el profesional de la UAPI, para evitar afectaciones tanto a nivel laboral y personal; planteándose objetivos y metas con el fin de auto-superación.

La moralidad (Gómez, 2010), así mismo es otra característica resiliente que posee el funcionario público, puesto que este se compromete con los valores morales y profesionales que conlleva su labor.

La capacidad de pensamiento crítico (Gómez, 2010), es otro recurso utilizado por el funcionario, en el cual por medio del sustento teórico y científico, puede hacer un análisis crítico sobre las causas y responsabilidades ante una situación adversa.

2.3.2. Autocuidados

Las prácticas de autocuidado que el funcionario realiza por sí y para sí mismo con el fin de mantener su bienestar bio-psico-social están relacionadas principalmente con actividades recreativas como: ir al cine, a la piscina, descansar, bailar, cantar, escuchar música, viajar, realizar otras actividades que no estén relacionadas con su labor en la institución, consumir alcohol, salir con amigos o pareja y discutir sobre temas relacionados con el trabajo que produjeron algún tipo de malestar.

Con respecto a esto, es importante tomar en cuenta que varias de las actividades realizadas por el funcionario son favorables para el mismo, mientras que otras, como

el consumo de alcohol pone en riesgo su salud. Así mismo, se debe resaltar el efecto benéfico pero momentáneo que tienen estas prácticas en el bienestar del funcionario público.

2.3.2.1. Catarsis y contención

Los autocuidados pretenden mejorar la calidad de vida del sujeto a través de prácticas promotoras de salud y bienestar, como la creación de espacios de catarsis y contención. Estos espacios, promovieron la liberación del malestar psíquico a través de la exteriorización de emociones y sensaciones relacionadas con la institución y su labor en ella, generando un encuentro empático, en el que el funcionario se sintió sostenido, aceptado y escuchado.

Con respecto a esto, y tomando como referente a Laplanche y Pontalis (2004), la teoría psicoanalítica plantea sobre los productos notables que tiene la descarga de afectos en el bienestar psíquico, y esto se puede evidenciar a través de la referencia positiva que brindan los funcionarios a la discusión de temas relacionados con la institución, puesto que dicha práctica de autocuidados es considerada como la más funcional y eficaz para prevenir el estrés.

2.3.3. Evaluación del instrumento “cuestionario de entrada y salida”

Finalmente, para la interpretación de la información obtenida a través de los cuestionarios de entrada y salida, es necesario realizar una evaluación cuantitativa del proceso de intervención, que permitirá evidenciar el efecto del mismo en los funcionarios públicos de la UAPI.

Figura 1: ¿Considero que soy una persona que se estresa fácilmente?

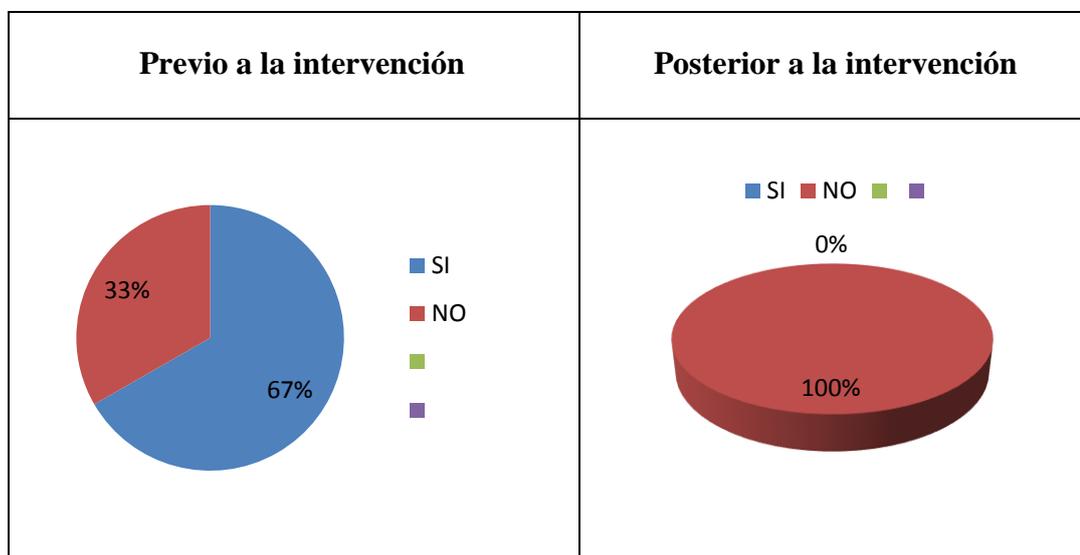


Figura 1. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

El análisis de los cuadros comparativos plantea los siguientes resultados:

Previo a la intervención, el 67% de servidores de justicia consideraban que se estresaban fácilmente, mientras que el 33% de los funcionarios no tenían la misma percepción sobre el tema.

Sin embargo, posterior a la ejecución del proyecto, el 100% de los profesionales consideran que no se estresan con facilidad, evidenciando un cambio en cuanto hábitos y manejo de estrés del servidor público. Con respecto a esto, se puede evidenciar en relación a la teoría de los Autocuidados, que efectivamente la misma promueve que el sujeto realice actividades por sí y para sí mismo con el fin de regular factores que afectan su bienestar, reflejando así los resultados antes mencionados.

Figura 2: ¿Realizo alguna actividad fuera del trabajo que permita desestresarme?

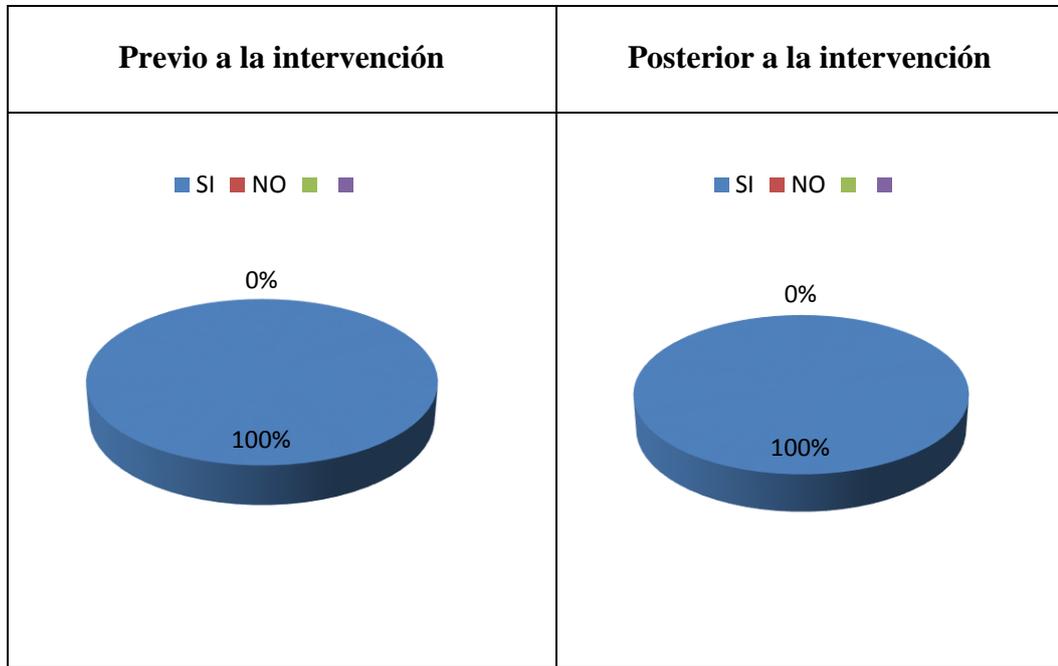


Figura 2. Elaborado por: Manguía A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Los resultados arrojados indican que previo y posterior a la intervención, el 100% de los funcionarios de la UAPI realizan actividades de autocuidado. Aspecto benéfico, tal como lo menciona la teoría de los autocuidados, misma que refiere que el sujeto por medio del conocimiento y repertorio de habilidades que ha adquirido a lo largo de la vida, pone en práctica acciones para mantener un mejor funcionamiento y desarrollo.

Figura 3: ¿Qué actividades realizo para desestresarme?

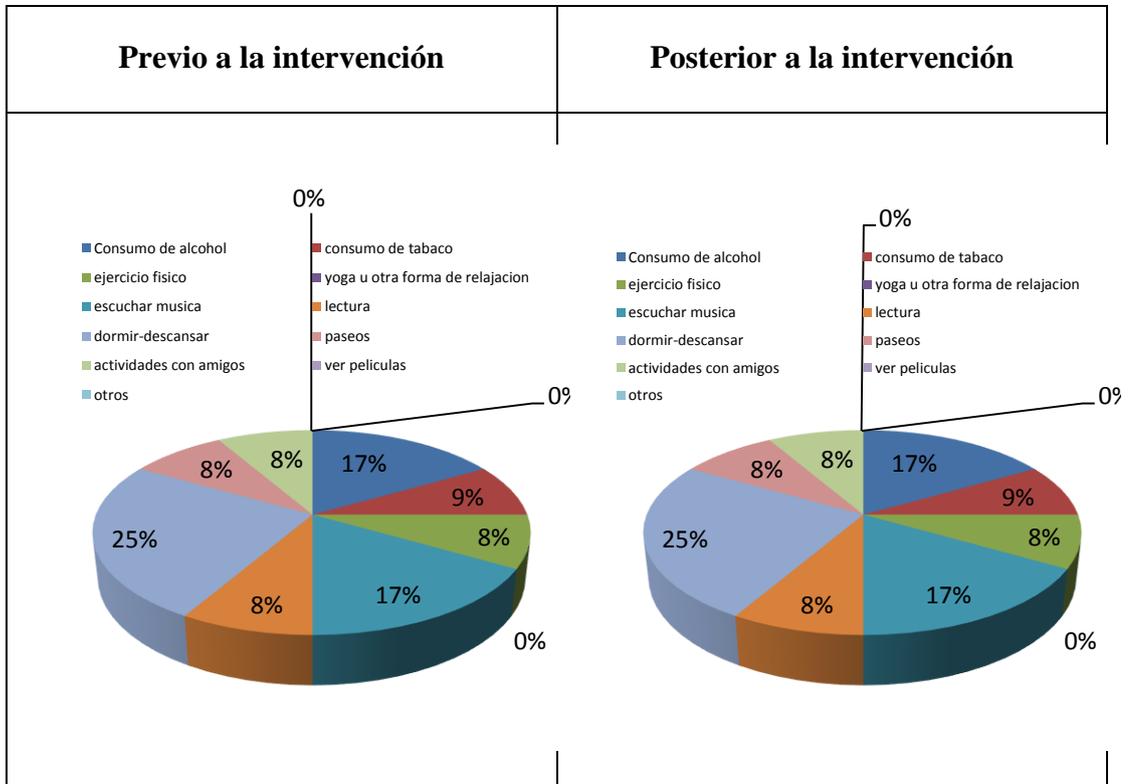


Figura 3. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Fragancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Previo a la intervención, el 9% de los funcionarios mencionaron consumir alcohol para evitar el estrés. El 8% realiza ejercicio físico. El 17% escucha música. El 8% mantiene hábitos de lectura. El 25% de los servidores públicos prefiere dormir o descansar. El 8% planificar paseos con sus amigos y familia. El 17% realiza actividades con amigos. El 8% ve películas. Y un 0% de funcionarios no practica actividades como consumo de tabaco, yoga u otras formas de relajación.

En cuanto a los resultados que arroja el cuestionario posterior a la intervención, son los siguientes: El 17% de servidores públicos consumen alcohol. El 9% opta por

el consumo de tabaco. El 8% realiza ejercicio físico. El 17% de funcionarios escucha música. El 8% evita el estrés por medio de la lectura. El 25% prefiere dormir o descansar. El 8% elige los paseos como actividad para manejar el estrés. El 8% realiza actividades con amigos. Y el 0% de servidores de justicia no eligen actividades como: el yoga u otras formas de relajación y ver películas, para prevenir el estrés.

Por lo tanto, los resultados evidencian que posterior a la intervención, aumentaron las actividades de riesgo para la salud del servidor público, como el consumo de alcohol y tabaco; y a la vez, decrecieron las actividades sociales. Con respecto a esto, y tomando como referente a la teoría propuesta por Orem (1971), la cual refiere que la práctica de los autocuidados requiere una acción consiente, deliberada y voluntaria; los funcionarios públicos de la UAPI reconocen la afectación que tienen estas prácticas sobre su salud, así como la efectividad de las mismas ante situaciones críticas.

Figura 4: ¿Con qué frecuencia realizo estas actividades?

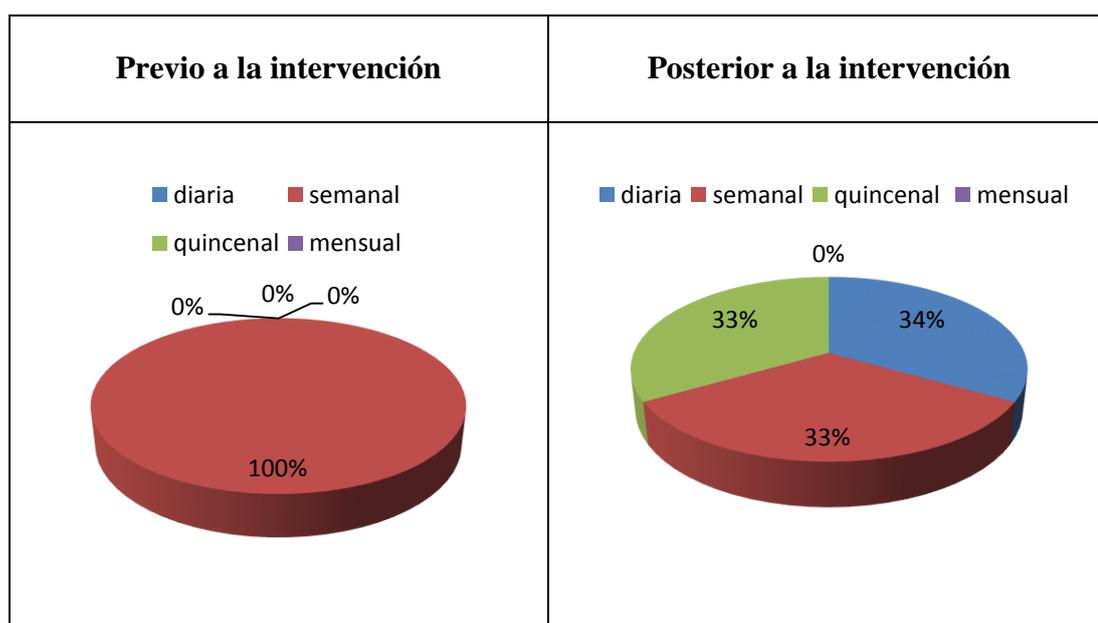


Figura 4. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Fragancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

El 100% de los funcionarios públicos manifestaron que las actividades antes mencionadas, previo a la intervención las realizaban semanalmente. Mientras que posterior a la ejecución del proyecto, el 34% manifestó que practican dichas actividades diariamente, el 33% semanalmente, el 33% quincenalmente y el 0% mensualmente.

Con los resultados expuestos, y haciendo referencia a Orem (1971) quien define al autocuidado como “la conducta aprendida por el individuo dirigida hacia sí mismo y el entorno para regular los factores que afectan su desarrollo en beneficio de la vida salud y bienestar” (Rivera, 2006, en Vega, Gonzalez, s.f, p.30); se puede evidenciar que las conductas aprendidas a lo largo de su curso vital en relación a los autocuidados, pueden promover una regulación de factores que afectan al sujeto, pero no necesariamente estas van a ser benéficas para la salud y bienestar del mismo, ya que pueden traer repercusiones negativas a corto, mediano y largo plazo.

Esto se manifiesta en que los 3 servidores públicos incrementaron la frecuencia en cuanto a prácticas de riesgo como consumo de tabaco y alcohol, y disminuyeron las actividades sociales.

Figura 5: ¿Con qué frecuencia puedo enfrentar situaciones que me generan malestar?

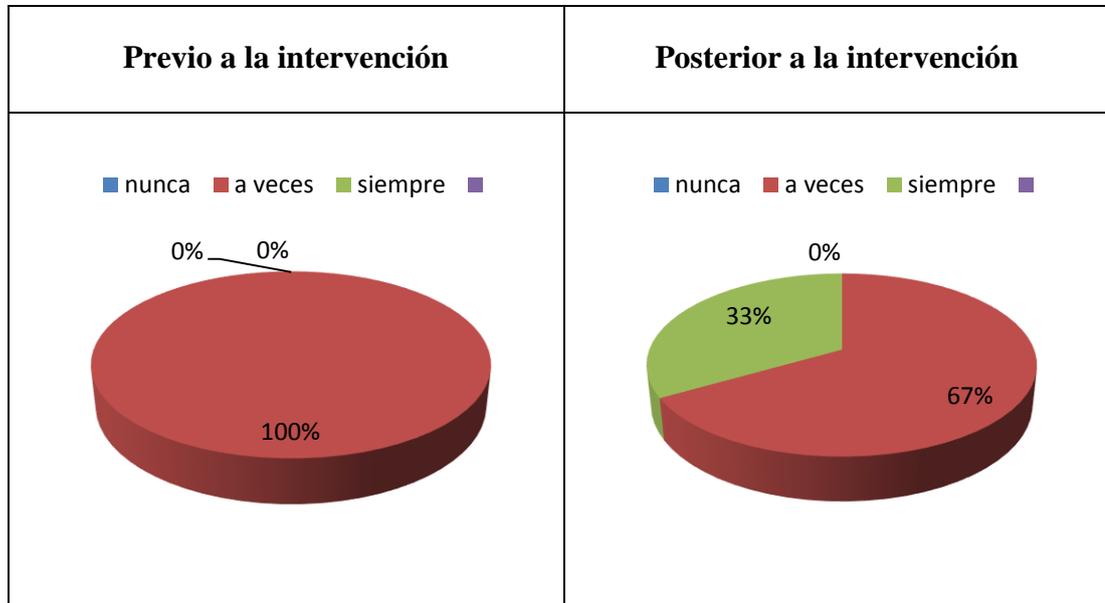
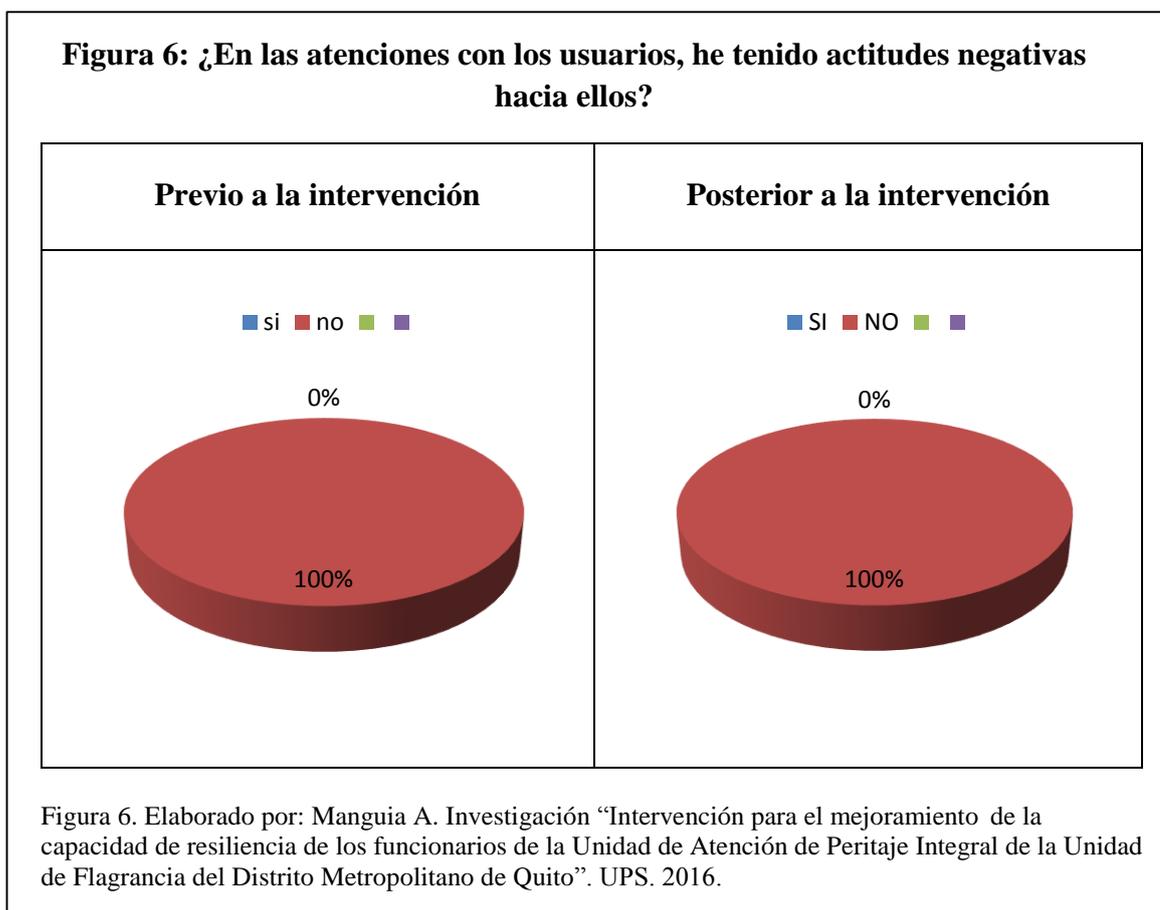


Figura 5. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Previo a la realización de la intervención, el 100% de funcionarios públicos de la UAPI manifestaron que la frecuencia con la que podían enfrentar situaciones adversas era “a veces”. Sin embargo, posterior a la ejecución del proyecto, el 33% de profesionales manifestó que la frecuencia con la que enfrentaba dichas situaciones era “siempre”. Mientras que el 67% refirió que “a veces”, y el 0% “nunca”.

Con respecto a esto, y tomando como referente a Medina (2009), quien propone que la resiliencia permite encarar las diferentes adversidades que se manifiestan en el diario vivir a través del desarrollo de fortalezas y capacidades que despliega el sujeto; se puede evidenciar que la promoción de técnicas de autocuidado han permitido en los funcionarios públicos el mejoramiento de estrategias o pilares resilientes, los cuales a

su vez han promovido un incremento en la frecuencia de afrontamiento de situaciones adversas.



El 100% de los profesionales de justicia indicaron en la aplicación del cuestionario que tanto previo y posterior a la experiencia de intervención no han manifestado una actitud negativa hacia el usuario.

Sin embargo, los funcionarios de la UAPI en las entrevistas mencionaron inconvenientes que han tenido en las atenciones con los usuarios, debido a la actitud del mismo y el agotamiento emocional del servidor público. Esta contradicción sobre los datos manifestados tanto en el cuestionario y la entrevista, puede estar relacionado

con la apertura dinámica y activa que brindó las entrevistas por medio de los espacios de catarsis y contención, puesto que, y tomando como referente a Laplanche y Pontalis (2004), estos espacios permiten la descarga de afectos, mismos que están acompañados de la evocación de recuerdos desencadenantes de malestar.

Figura 7: ¿Me he mostrado indiferente con los usuarios, para evitar implicarme en el trabajo?

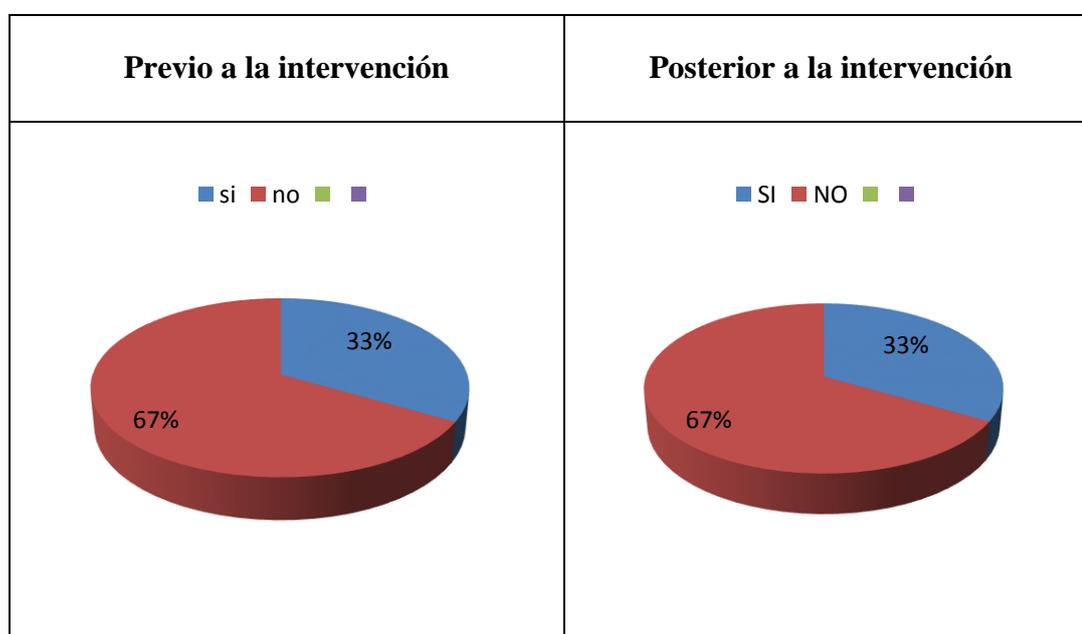


Figura 7. Elaborado por: Manguía A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Previo a la intervención, el 33% de los profesionales manifestó que para evitar implicarse personalmente con los usuarios, se ha mostrado indiferente hacia los mismos. Mientras que el 67% de funcionarios refirió no haber presentado dicha actitud. Sin embargo, posterior a la intervención, los resultados en cuanto a la actitud del servidor público con el usuario, no presentaron ningún cambio.

Por lo tanto, esto evidencia que las cualidades o pilares resilientes con los que cuenta el funcionario, tales como: autoestima consiente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, moralidad y capacidad de pensamiento crítico, han permitido que el 67% de los servidores de justicia cuenten con recursos resilientes que permiten evitar la influencia y afectación a nivel laboral, principalmente en la atención con el usuario.

Figura 8: ¿Me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?

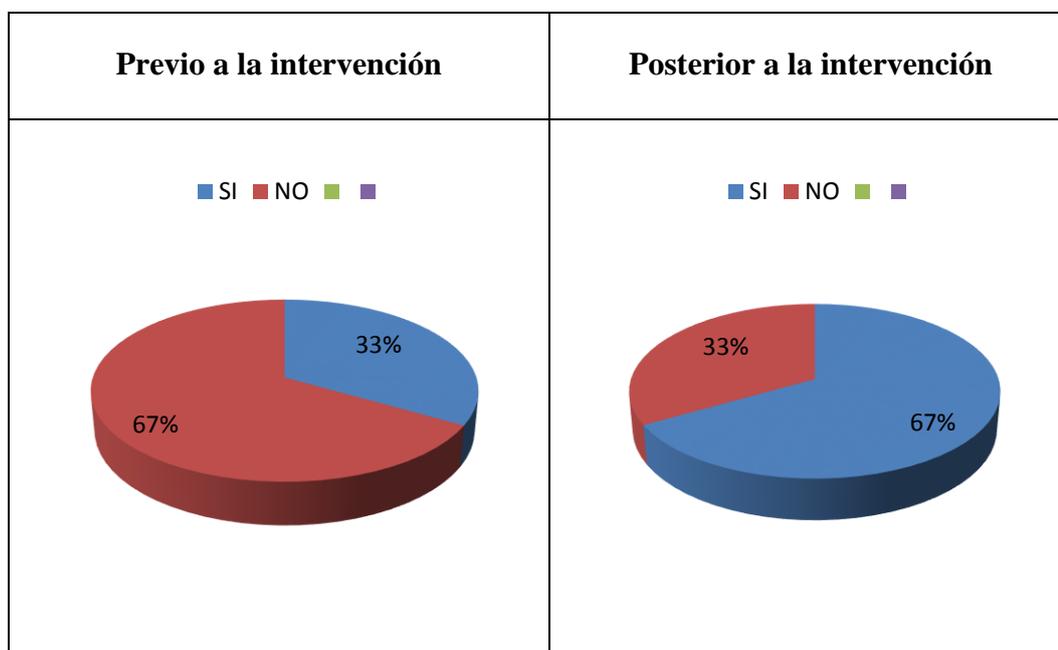


Figura 8. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Previo a la intervención, el 33% de los funcionarios públicos manifestaron haberse sentido frustrados por no cumplir con un objetivo laboral. Mientras que el 67% no presenta sentimientos de frustración relacionados con el trabajo. Sin embargo, los resultados que arroja el cuestionario posterior a la ejecución del proyecto, es que el

67% de los servidores públicos refieren sentimientos de frustración por el incumplimiento de objetivos laborales, y el 33% no da cuenta de dichos sentimientos.

Sin embargo, a pesar de los resultados positivos que ha brindado la intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia, a través de la construcción de un plan de autocuidados, se puede evidenciar la presencia de otros factores como familiares, interpersonales, sociales, interrelacionales, entre otros, que pueden influir y afectar negativamente en el funcionario público, desencadenando sentimientos de frustración. Desde este punto, tal como lo menciona la teoría de los Autocuidados, se debería hacer una intervención en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve el profesional, para así promover la creación de estrategias que permitan un mejor desempeño en la cotidianidad del funcionario público y por tanto prevengan sentimientos de frustración.

Figura 9: ¿Con qué frecuencia me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?

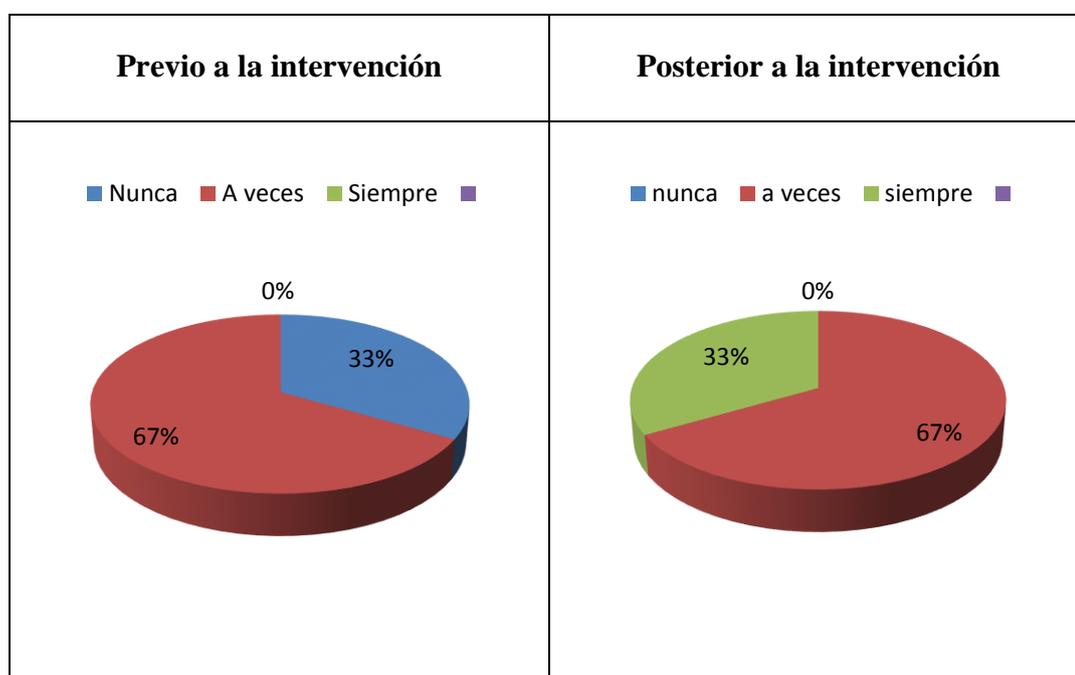


Figura 9. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Con respecto a la pregunta sobre la frecuencia en la que el funcionario público se ha sentido frustrado por el incumpliendo de objetivos laborales. Los resultados previos a la intervención son los siguientes: El 33% refiere nunca haberse sentido frustrado laboralmente, el 67% manifestó que a veces y el 0% siempre. Mientras que los resultados obtenidos posterior a la intervención, son los siguientes: El 0% de los profesionales planteó que nunca presentó dichos sentimientos, el 67% a veces, y el 33% siempre.

Por lo tanto, los resultados evidencian que posterior a la ejecución del proyecto, los funcionarios incrementaron la frecuencia de sentimientos de frustración relacionados con el trabajo, y esto puede estar relacionado con lo que se ha mencionado anteriormente sobre la teoría de los Autocuidados

Figura 10: ¿Y qué ha hecho cuando se ha sentido frustrado?

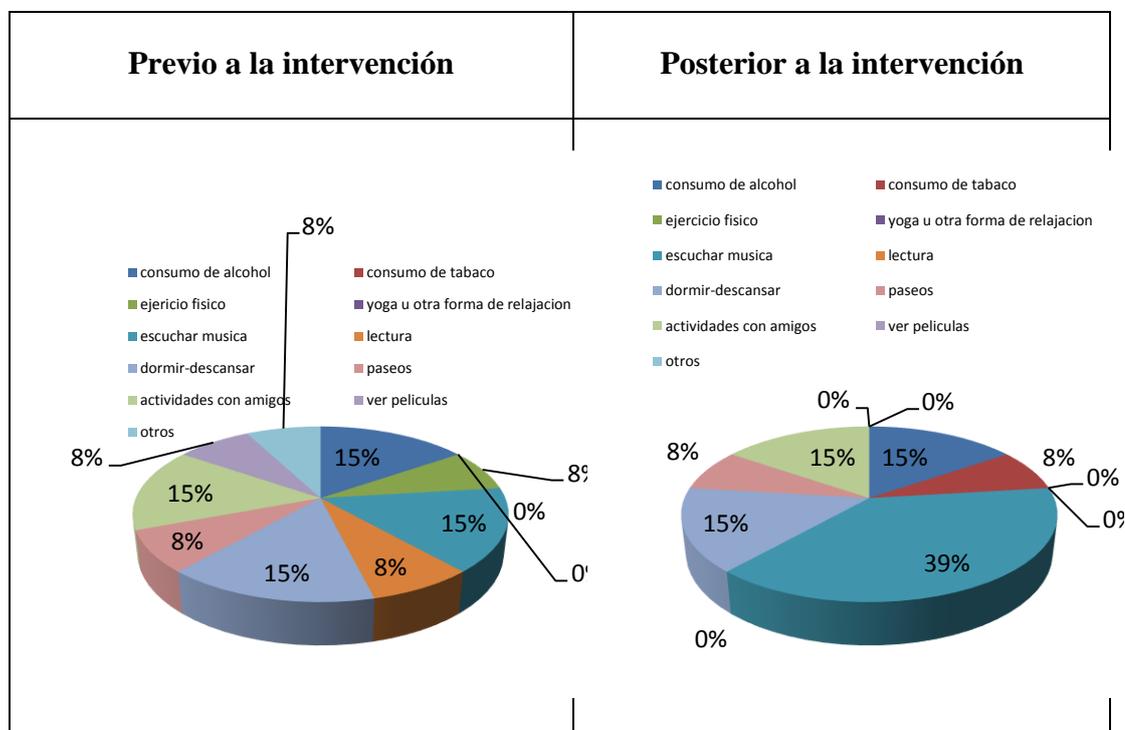


Figura 10. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Fragancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Previo a la intervención, el 15% de los funcionarios mencionaron consumir alcohol en situaciones en las que presentaban sentimientos de frustración relacionados con el trabajo. El 8% realiza ejercicio físico. El 15% escucha música. El 8% mantiene hábitos de lectura. El 15% de los servidores públicos prefiere dormir o descansar. El 8% planificar paseos con sus amigos y familia. El 15% realiza actividades con amigos. El 8% ve películas. El 8% prefiere realizar otras actividades que no estén vinculadas con la institución. Y un 0% de funcionarios no practica actividades como consumo de tabaco, yoga u otras formas de relajación.

En cuanto a los resultados que arroja el cuestionario posterior a la intervención, son los siguientes: El 15% de servidores públicos consumen alcohol. El 8% opta por el consumo de tabaco. El 39% de funcionarios escucha música. El 15% prefiere dormir o descansar. El 8% elige los paseos. El 15% realiza actividades con amigos. Mientras que el 0% de servidores de justicia no eligen actividades como: el ejercicio físico, yoga u otras formas de relajación, lectura y ver películas.

Ante esto, la Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (s.f.), propone prácticas que resultarían óptimas dentro de las actividades de autocuidado y que por tanto mejorarían la calidad de vida del sujeto, tales como: actividad física, alimentación balanceada, descanso, actividad social, fomento de redes sociales y la psicoterapia individual. Sin embargo, los resultados que se evidencian tras la ejecución del proyecto, no se encuentran concatenados con lo mencionado, puesto que se incrementaron las prácticas relacionadas con el consumo de tabaco y decrecieron las actividades como: ejercicio físico, la lectura y mirar películas.

Figura 11: ¿Influye de alguna manera las situaciones adversas del trabajo, en mi vida personal?

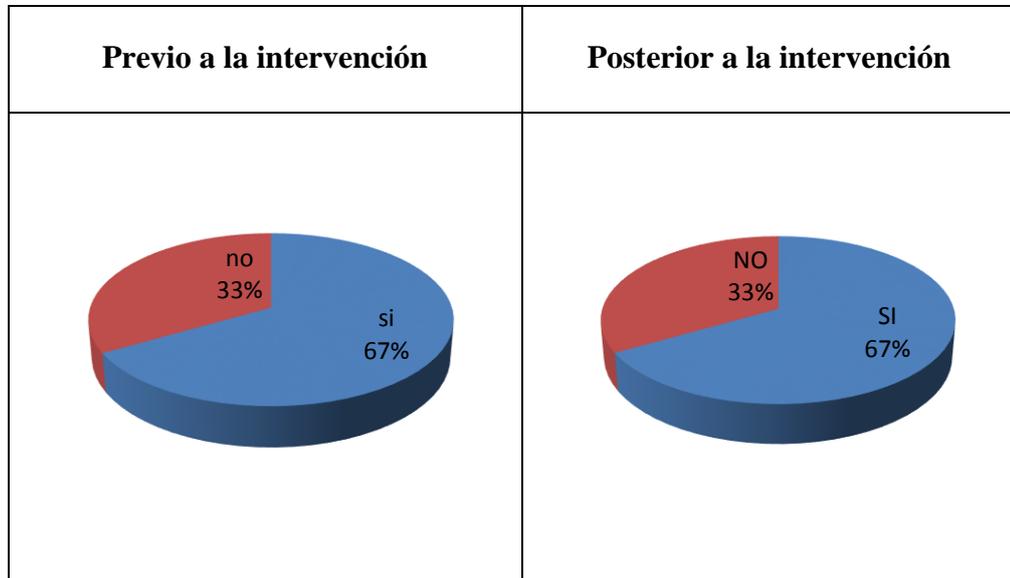
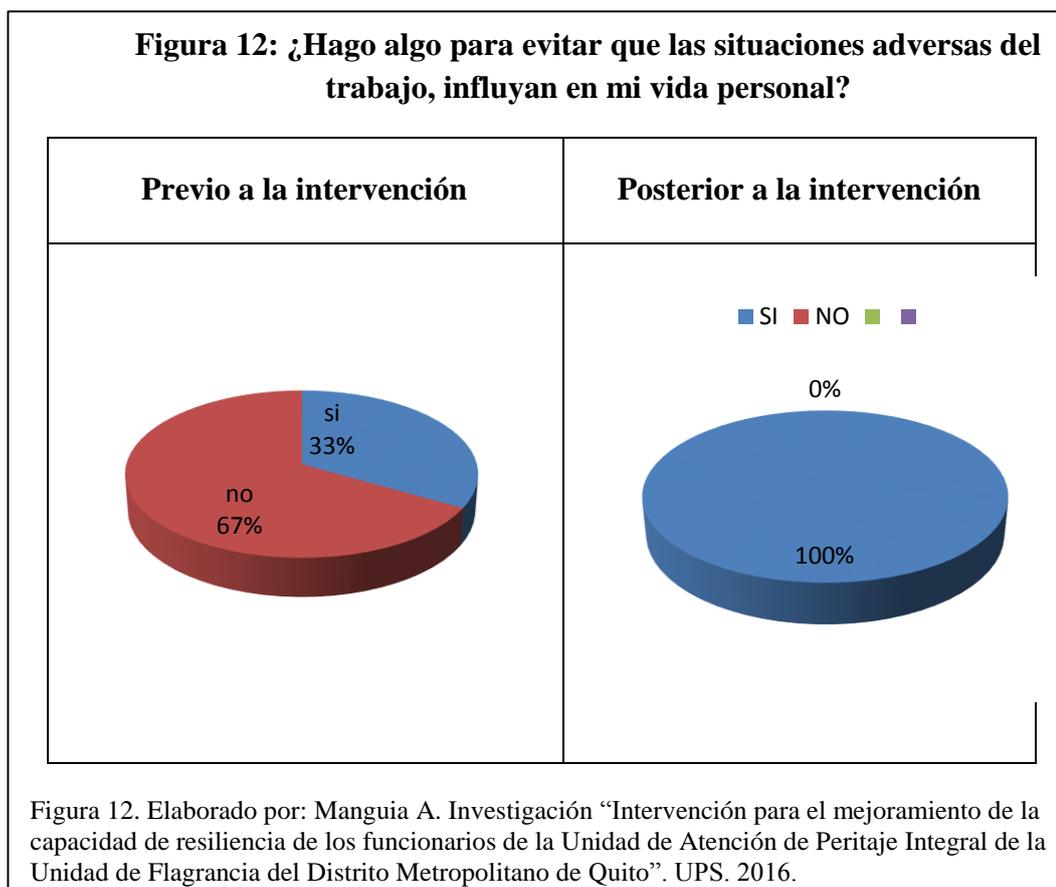


Figura 11. Elaborado por: Manguia A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Fragancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Previo a la intervención, el 33% de los profesionales refirió que las situaciones adversas del trabajo no influyen en el ámbito personal. Mientras que el 67% de funcionarios manifestó la afectación que esto tiene en su cotidianidad. Sin embargo, posterior a la intervención, los resultados en cuanto influencia laboral, no presentaron ningún cambio.

Con respecto a esto, se puede evidenciar que tanto previo y posterior a la intervención, la afectación que genera en los servidores públicos la asistencia a víctimas de eventos impactantes y/o agresores, influye directamente sobre el ámbito personal. Esto puede estar relacionado con el agotamiento emocional desarrollado en el servidor público, el cual se genera por la disminución de recursos emocionales que

posee el profesional para enfrentarse a situaciones adversas como las que demanda su labor. (Bosqued, 2008).



En cuanto a los recursos que posee el profesional para evitar la afectación de situaciones laborales en el ámbito personal, se presentan los siguientes resultados.

Previo a la intervención, el 67% mencionó no realizar ninguna actividad para prevenir la influencia laboral, mientras que el 33% refirió que contaba con recursos para evitarlo. Sin embargo, posterior a la intervención el 100% de los servidores públicos indican contar con recursos que permitan evitar dicha afectación.

Desde este punto, Santana y Farkas (2007) proponen que los autocuidados deben ser tomados en consideración desde dos ámbitos: las estrategias institucionales que tienen como finalidad proteger los recursos de sus trabajadores, y por otro lado,

las personales, que están vinculados con la capacidad de los sujetos para realizar actividades que conlleven a su autocuidado. Con respecto a esto, tras la ejecución del proyecto de intervención, se evidencia que gracias a dichas estrategias tanto personales como institucionales, los funcionarios de la UAPI cuentan con más herramientas que les permiten confrontar de mejor manera las adversidades que se presentan en su espacio laboral.

Figura 13: ¿Conoce cuán importante es realizar actividades para evitar el desgaste profesional?

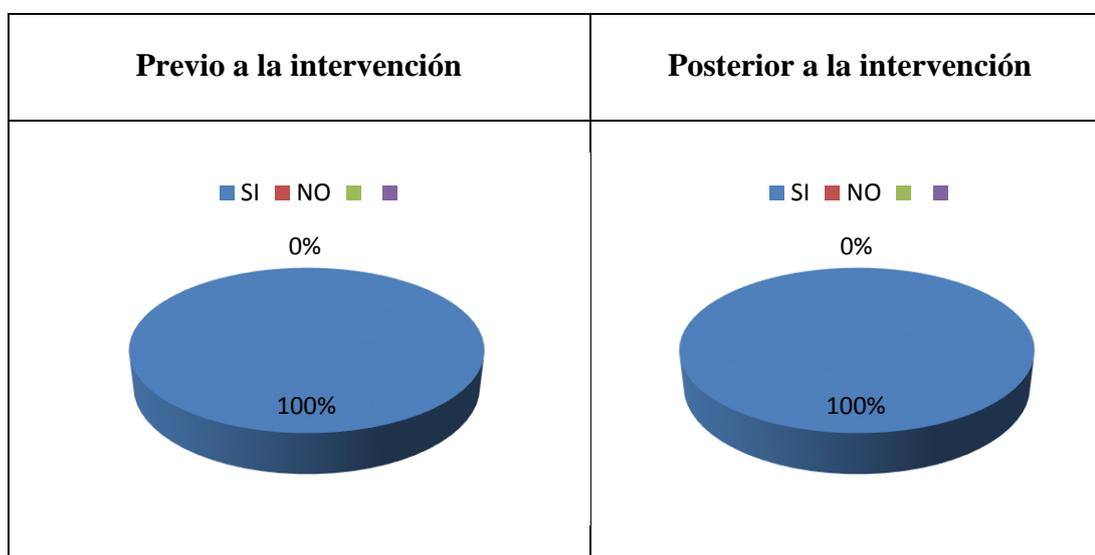


Figura 13. Elaborado por: Manguía A. Investigación “Intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad de Flagrancia del Distrito Metropolitano de Quito”. UPS. 2016.

Finalmente, es importante mencionar que tanto previo como posterior a la intervención, el 100% de los funcionarios públicos tienen conocimiento sobre la importancia del autocuidado en su calidad de vida. Sin embargo, cabe resaltar que a pesar de dicho conocimiento que menciona tener el servidor de justicia sobre este tema, realiza prácticas de “autocuidados” que son perjudiciales para su salud y bienestar, tales como el consumo de alcohol y tabaco.

2.4.Principales logros del aprendizaje

- a) Los principales aprendizajes que generó el proyecto de intervención están relacionados con la elaboración de un cuestionario de entrada y salida que fue adaptado a la realidad de los funcionarios públicos y al fenómeno estudiado. Además de la construcción de un plan integral de autocuidados, que pueda ser útil y funcional para el servidor público tanto dentro y fuera de la institución, y a la vez que permita la prevención del desgaste profesional.

La aportación de la formación académica en el desarrollo del proyecto, permitió entender los procesos de introspección y exteriorización de emociones que manifestaban los funcionarios de la UAPI en las sesiones de catarsis y contención. A la vez, la teoría de la resiliencia, brindó herramientas para comprender los mecanismos de afrontamiento o pilares resilientes que poseen los profesionales para poder sobrellevar situaciones adversas.

En cuanto a las experiencias positivas que produjo la ejecución del proyecto de intervención, se encuentra la acogida y calidez que manifestaron los profesionales en la participación de las actividades. Así mismo el agradecimiento continuo de los servidores por la creación de espacios de autocuidado. Sin embargo, el desarrollo del proyecto también generó experiencias negativas, debido a la poca disponibilidad de algunos profesionales por participar y colaborar con la propuesta de intervención; es por esta razón que el proyecto se realizó únicamente con los 3 funcionarios que mostraron interés y colaboración en la realización de las actividades.

Por otro lado, las alternativas para la construcción de un proyecto similar al planteado, están relacionadas directamente con la implementación de espacios de catarsis y contención, así como la construcción de un plan integral de

autocuidados, el cual debería ser elaborado por el participante y el coordinador de dichos espacios. Sin embargo, para la realización de una experiencia parecida, sería importante trabajar grupalmente, ya que esto permitiría la integración de más participantes y a la vez aportaría con más recursos a la ejecución del proyecto.

b) El producto principal fue el plan integral de autocuidados, el mismo que generó los siguientes resultados:

- Mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos de la UAPI, puesto que posterior al proyecto de intervención, los profesionales cuentan con más herramientas o recursos que les permiten enfrentar situaciones adversas.
- Otro producto relacionado con el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos, es el incremento de la frecuencia en la que los profesionales pueden enfrentar situaciones críticas.
- Así mismo, se evidencia como resultado de la intervención el cambio en los hábitos y manejo de situaciones adversas, permitiendo que el funcionario no se estrese con facilidad.
- Sin embargo, posterior a la ejecución del proyecto, se incrementaron los sentimientos de frustración laboral en los servidores públicos.
- Otro producto de la intervención, es la identificación de los pilares o características resilientes que posee el funcionario público de la UAPI para enfrentar situaciones adversas. Aquí se encontraron: autoestima conciente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, moralidad y capacidad de pensamiento crítico.

- El proyecto de intervención permitió implementar técnicas de autocuidado que sean funcionales para el profesional, tanto dentro como fuera de la institución, y que a la vez promuevan el bienestar bio-psico-social del servidor público.
 - Con respecto al autocuidado, se evidencia que posterior a la intervención, los funcionarios públicos cuentan con más recursos de autocuidado que permiten evitar la afectación laboral sobre el ámbito personal, y por tanto mejorar su calidad de vida.
 - Sin embargo, se debe mencionar que posterior a la intervención, incrementaron las prácticas que se consideran perjudiciales como el consumo de alcohol y tabaco, y decreció la realización de actividades favorables para la salud bio-psico-social del funcionario.
 - Así mismo, se presentó un cambio en la constancia de la realización de dichas prácticas, puesto que en algunos casos la frecuencia se redujo y en otros aumentó.
 - Por otro lado, los espacios de catarsis y contención promovieron la liberación del malestar psíquico del funcionario público, a través del encuentro empático y sostenimiento al profesional ante la exteriorización de emociones y sensaciones relacionadas con la institución y su labor en ella.
- c) Gracias a la construcción de las planificaciones pensadas en el cumplimiento de los objetivos específicos, se pudo conseguir la ejecución de los mismos, así como del objetivo general sobre el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos de la UAPI. Esto se evidenció por medio de los resultados de los cuestionarios de salida.
- d) Durante el desarrollo de la experiencia de intervención se identificaron elementos que pudieron poner en riesgo la realización de la misma, puesto que

debido a factores como la poca disponibilidad de tiempo que poseen los funcionarios públicos, la alta demanda de usuarios y otras exigencias que requiere la institución, no podían asistir a las sesiones planificadas, generando una discontinuidad de las mismas, y por tanto enlenteciendo el desarrollo del proyecto de intervención.

- e) En cuanto a los elementos innovadores que se identifican dentro de la experiencia de intervención, se encuentra la construcción de un plan integral de autocuidados, conformado no solo por las prácticas de cuidado personal como actividad física, alimentación balanceada, descanso, relajación e higiene del sueño, actividad social, psicoterapia individual; sino también por estrategias basadas en la “Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía” (s.f.), las cuales incidirán positivamente en el bienestar del funcionario público dentro de la institución, tales como: educación continua, análisis de situaciones de violencia de género y espacios grupales de autocuidado.

La educación continua consiste en que el profesional actualice constantemente sus conocimientos técnicos y científicos, para así poder contar con más herramientas teórico-prácticas que permitan dar una mejor respuesta a las demandas de los usuarios, evitando así las sensaciones de inseguridad e incompetencia, mismas que están implícitas en el desarrollo del síndrome de burnout. El análisis de situaciones de violencia refiere a que el profesional en conjunto con otros peritos, puede realizar el análisis integral de casos críticos o situaciones que le hayan generado algún tipo de inconveniente, recibiendo una supervisión grupal y retroalimentación del caso. Mientras que los espacios grupales de autocuidado tienen como finalidad el fortalecimiento del equipo, aquí los funcionarios pueden reflexionar sobre las expectativas individuales y

grupales de su labor en la institución, a la vez estos espacios permiten que los funcionarios puedan evocar los sentimientos que generan su estancia en la Unidad, y finalmente reconocer los mecanismos de afrontamiento que poseen.

- f) Se espera que las estrategias de cuidado personal e institucional tengan un gran impacto en el bienestar y salud del servidor público de la UAPI, puesto que serán útiles y funcionales tanto fuera como dentro de la institución, colaborando así en la prevención del síndrome de burnout.
- g) La ejecución del proyecto de intervención para el mejoramiento de la capacidad de resiliencia en los funcionarios públicos de la UAPI ha generado que el profesional reflexione sobre las actividades de autocuidado que mantenía para evitar el agotamiento emocional, y la afectación de esto sobre su salud. A la vez, por medio de las estrategias y construcción del plan de autocuidados, se pudo promover el cuidado personal del funcionario tanto fuera como dentro de la institución, previniendo el desarrollo del síndrome de burnout, que perjudica la salud y el desempeño del servidor público tanto es sus tareas cotidianas como en la atención que brinda al usuario.

Conclusiones

- La ejecución del proyecto de intervención, promovió el mejoramiento de la capacidad de resiliencia de los funcionarios públicos de la UAPI, puesto que posterior a la experiencia, los servidores de justicia cuentan con más herramientas o recursos que les permiten enfrentar situaciones adversas.
- Con el fin de manejar situaciones adversas, los funcionarios públicos modificaron diversos hábitos en su cotidianidad, mermando la presencia de estrés habitual y generando que se incremente la frecuencia de afrontamiento de situaciones críticas.
- Se identificó los pilares o características resilientes que posee el funcionario público de la UAPI para enfrentar situaciones adversas. Aquí se encontraron: autoestima conciente, introspección, independencia, capacidad de relacionarse, iniciativa, moralidad y capacidad de pensamiento crítico.
- El proyecto de intervención permitió implementar técnicas de autocuidado que resulten funcionales para el profesional tanto dentro como fuera de la institución, y que a la vez promuevan el bienestar bio-psico-social del servidor público.
- Gracias a las estrategias de autocuidado, el profesional cuenta con recursos que evitan la afectación a nivel personal, de las situaciones adversas experimentadas en el trabajo.
- Posterior a la intervención, los funcionarios públicos incrementaron las prácticas consideradas perjudiciales, como el consumo de alcohol y tabaco, y decreció la realización de actividades favorables para la salud bio-psico-social

del profesional. Esto puede estar relacionado con el acrecentamiento de sentimientos de frustración relacionados con el ámbito laboral.

- La funcionalidad de las actividades mantenidas por el servidor público previo a la intervención, tenían un efecto momentáneo de bienestar en el funcionario. Esto se puede relacionar con la presencia de signos y síntomas de desgaste profesional evidenciados en el diagnóstico inicial.
- Se implementaron espacios de catarsis y contención que promovieron la liberación del malestar psíquico del funcionario público, a través del encuentro empático y sostenimiento del profesional, ante la exteriorización de emociones y sensaciones relacionadas con la institución y su labor en ella.
- Dentro de las prácticas de autocuidado que realizaban los servidores públicos con más frecuencia y que brindaban efectos positivos, está la discusión de temas relacionados con situaciones adversas dentro de la institución. Esto se puede evidenciar a través de la acogida y apertura por parte de los profesionales en la creación de espacios de catarsis y contención.
- Los espacios de catarsis y contención permitieron evidenciar que inicialmente los funcionarios públicos presentaban dificultad para generar acciones efectivas que permitan enfrentar una situación adversa, haciendo uso de mecanismos inadecuados, como la evasión de situaciones y pérdida de iniciativa.

Recomendaciones

- Promover y fortalecer institucionalmente los espacios de autocuidados, para así permitir que el funcionario público de la UAPI refuerce las estrategias ya generadas durante el proceso de intervención.
- Propiciar encuentros interrelacionales entre los funcionarios dentro de la institución, que permitan generar un espacio de convivencia más óptimo para mejorar el desempeño laboral.
- Generar y fortalecer políticas de estado que permitan el cumplimiento de los derechos laborales de los funcionarios públicos, con el fin de precautelar la integridad del funcionario público, tomándose en consideración el límite de sus capacidades físicas e intelectuales.
- Implementar políticas públicas que garanticen un espacio laboral adecuado, en el cual el servidor público cuente con los recursos ambientales y logísticos pertinentes para el desempeño de sus funciones y que por tanto se prevenga la insatisfacción laboral en el cumplimiento de su trabajo.
- Fortalecer las prácticas de autocuidado que tienen beneficios en múltiples ámbitos de la vida del funcionario, como por ejemplo, la actividad física, la cual debe ser realizada por lo menos tres veces por semana, durante un tiempo promedio de 45 minutos; así como también una alimentación balanceada, descanso, relajación e higiene del sueño, actividad social y psicoterapia individual.
- Evitar que el consumo abusivo de alcohol y tabaco sea considerado por los funcionarios públicos como recursos promotores de bienestar ante las

situaciones adversas que conlleve su labor, para lo cual es indispensable trabajar a mediano plazo sobre los elementos de esta intervención.

- Promover proyectos de intervención que permitan trabajar de manera más directa con los funcionarios públicos, puesto que la gran mayoría de proyectos se han dirigido a la intervención con los usuarios que asisten a estas instituciones, y se ha dejado de lado la condición humana del servidor de justicia.
- Generar instrumentos y técnicas que faciliten la intervención en este tipo de población, y que a la vez se adapten a las necesidades, funciones y contexto cultural del grupo intervenido.
- Fortalecer un plan de autocuidado que abarque de manera holística los diferentes ámbitos en los cuales se desenvuelve el funcionario público, tales como, laboral, familiar, social, relacional, entre otras; para así poder mejorar la calidad de vida del servidor judicial.

Lista de referencias

Bernal, M. (2012). *La planificación: Conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso*. Recuperado de <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. (1era ed.). Barcelona: Paidós

Cascos, I. (2009). *Estadística Descriptiva*. Recuperado de http://www.est.uc3m.es/icascos/esp/resumen_descriptiva.pdf

Cabero, J., y Loscertales, F. (2002). *Elaboración de un sistema categorial de análisis de contenido para analizar la imagen del profesor y la enseñanza en la prensa*. Recuperado de <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/57.pdf>

Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social. (s.f.). *Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía*. Recuperado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomex_meta5_2011.pdf

García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

Gómez, B. (2010). Resiliencia individual y familiar. Recuperado de <http://www.avntf-evntf.com/imagenes/biblioteca/G%C3%B3mez,%20B.%20Trab.%203%C2%BA%20BI%2009-10.pdf>

Hernández, R., y Fernandez C. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta. ed.). México: Interamericana Editores.

Laplanche, J., y Pontalis, J. (2004). *Diccionario de Psicoanálisis*. (1era. ed.). Buenos Aires: Paidós.

Maslach, C., y Leiter, M. (1997). *The truth about burnout*. New York: Josey-Bass.

Mateu, R., García, M., Gil, J., y Caballer, A. (2009). ¿Qué es la resiliencia? Hacia un modelo integrador. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/77669/forum_2009_15.pdf;sequence=1

Medina, J. (2009). Taller de Resiliencia, Congreso SETEPT. Desarrollo de la Personalidad y Resiliencia. Ilustre Colegio de Médicos de Madrid, Madrid.

Moffatt, A. (2007). *Terapia de Crisis. La emergencia psicológica*. (1era. ed.). Buenos Aires: Bancavida.

Santana, A. y Farkas C. (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhe*, 16(1), 77-89.

Vargas, I. (2012). La entrevista en la Investigación Cualitativa: Nuevas tendencias y retos. *Revista calidad en la educación superior*, 3(1), 119-139.

Vega, O. y González, D. (s.f.). Teoría del déficit de Autocuidado: Interpretación desde los elementos conceptuales. *Ciencia y Cuidado*, 4(4), 28-35.

Anexos

Anexo 1: Planificación de actividades

| Objetivo específico | Actividades | Sesiones | Recursos | Responsable |
|---|---|---------------------|---|--------------------|
| Generar espacios de catarsis y contención | Actividad 1: Aplicación individual del cuestionario de entrada para evaluar actividades de autocuidado. Actividad 1.1.: Sociabilización sobre el objetivo del cuestionario de entrada. Actividad 1.2.: Aplicación del cuestionario de entrada. | Sesión No. 1 | Cuestionario de Entrada. Esferográfico | Anabel Manguia |

| | | | | |
|--|--|-------------------------------|---|---------------------------|
| | <p>Actividad 2: Creación de espacios que le permitan al funcionario descargarse emocionalmente sobre situaciones laborales que afectan su desempeño y a la vez su vida personal.</p> <p>Actividad 2.1.: Conversatorio sobre los sentimientos y sensaciones que implica su labor y la influencia que esto tiene en su vida.</p> | <p>Sesión No. 2, 3,4.</p> | <p>Oficina para realizar la sesión.</p> | <p>Anabel Manguia</p> |
| <p>Identificar herramientas o aspectos resilientes</p> | <p>Actividad 1: Sociabilización sobre la capacidad de resiliencia y sus mecanismos de afrontamiento.</p> | <p>Sesión No. 5</p> | <p>Información sobre la resiliencia y los pilares de resiliencia.</p> | <p>Anabel Manguia</p> |

| | | | | |
|--|--|-------------------------|---|-----------------------|
| | <p>Actividad 1.1:</p> <p>¿Qué conocen los profesionales de la UAPI sobre la capacidad de resiliencia?</p> <p>Actividad 1.2.:</p> <p>¿Qué es la resiliencia?</p> <p>¿Cuáles son los pilares de la resiliencia?</p> <p>¿Cómo se puede evitar el desgaste profesional por medio de estos pilares?</p> | | | |
| | <p>Actividad 2:</p> <p>Reflexión sobre las herramientas de afrontamiento que posee el funcionario.</p> | <p>Sesión No. 6</p> | <p>Oficina para realizar la sesión.</p> | <p>Anabel Manguia</p> |

| | | | | |
|--|---|-----------------------------|--|---------------------------|
| | <p>Actividad 2.1.:</p> <p>Compartir historias o experiencias adversas dentro o fuera de la institución.</p> <p>Actividad 2.2.:</p> <p>Reflexionar sobre los mecanismos que ha utilizado el funcionario ante dichas situaciones, y que a la vez han sido útiles.</p> | | | |
| | <p>Actividad 3:</p> <p>Realización de la entrevista no estructurada para identificar los 9 pilares de la resiliencia en los funcionarios.</p> | <p>Sesión No. 7 y 8</p> | <p>Entrevista no estructurada. Oficina para realizar la sesión.</p> | <p>Anabel Manguia</p> |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|---|------------------------|
| Implementar técnicas de autocuidado | <p>Actividad 1:</p> <p>Sociabilización sobre qué es el autocuidado y su importancia.</p> <p>Actividad 2:</p> <p>Reflexión sobre las actividades de autocuidado que realiza el profesional para su bienestar.</p> | <p>Sesión No.</p> <p>9</p> | <p>Información relacionada con la teoría del Autocuidado y su importancia.</p> | <p>Anabel Manguia</p> |
| | <p>Actividad 3:</p> <p>Implementación de técnicas de autocuidado basado en la “Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía”.</p> | <p>Sesión No.</p> <p>10</p> | <p>Información sobre técnicas de autocuidado, basado en la “Guía metodológica para la atención del desgaste</p> | <p>Anabel Manguia.</p> |

| | | | | |
|--|---|--------------------------|----------------------------------|------------------------|
| | <p>Actividad 4:</p> <p>Reflexión sobre las técnicas propuestas y la utilidad o funcionalidad de las mismas.</p> | | <p>profesional por empatía”.</p> | |
| | <p>Actividad 5:</p> <p>Evaluación de resultados mediante la aplicación de cuestionario de salida</p> <p>Actividad 5.1.:</p> <p>Sociabilización sobre el objetivo de la aplicación del cuestionario de salida.</p> | <p>Sesión No. 11</p> | <p>Cuestionario de salida.</p> | <p>Anabel Manguia.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <p>Actividad 5.2.:</p> <p>Aplicación del cuestionario de salida.</p> <p>Actividad 6:</p> <p>Cierre.</p> <p>Actividad 6.1.:</p> <p>Sociabilización sobre la experiencia en las sesiones de autocuidado.</p> | | | |
|--|--|--|--|--|

Anexo 2: Entrevista no estructurada

ENTREVISTA DE AUTOCUIDADOS

1. ¿Cómo se siente en la Unidad?
2. ¿Cómo maneja situaciones de estrés?
3. ¿Se ha sentido agotado tanto física y emocionalmente? Y ¿cuáles cree que son las causas de este agotamiento?
4. ¿Cree que este agotamiento emocional puede influir de alguna manera en su vida laboral y personal? ¿Por qué? ¿De qué manera? ¿Qué puede hacer para evitar eso?
5. ¿Cómo es su actitud frente al usuario?
6. ¿En alguna ocasión ha tenido algún inconveniente o problema en la atención con el usuario?
7. ¿En alguna ocasión ha llegado a afectarle o influir en su vida personal o laboral, la atención constante con víctimas o agresores? ¿Qué ha hecho para que esto no pase? (o vuelva a pasar)
8. Frente a la alta demanda de usuarios, ¿cree que logra eficazmente su trabajo?
9. Frente a la alta demanda de casos vinculados a la violencia, ¿qué hace usted para poder sobrellevar y enfrentar este tipo de casos?

Anexo 3: Cuestionarios

TEST DE ENTRADA (PROYECTO DE AUTOCUIDADOS)

1. ¿Considero que soy una persona que se estresa fácilmente?

Si..... No.....

2. ¿Realizo alguna actividad fuera del trabajo que me permita desestresarme?

Si..... No.....

3. ¿Qué actividades realizo para desestresarme?

- Consumo de alcohol
- Consumo de tabaco
- Ejercicio físico
- Yoga u otra forma de relajación
- Escuchar música
- Lectura
- Dormir-descansar
- Paseos
- Actividades con amigos
- Otros (¿Cuál?)

4. ¿Con que frecuencia realizo estas actividades?

Diaria.....

Semanal.....

Quincenal.....

Mensual.....

5. ¿Con que frecuencia puedo enfrentar situaciones que me generan malestar?

Nunca.....

A veces.....

Siempre.....

6. En las atenciones con los usuarios, ¿he tenido actitudes negativas hacia ellos?

Si..... No.....

7. ¿Me he mostrado indiferente con los usuarios, para evitar implicarme en el trabajo realizado?

Si..... No.....

8. ¿Me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?

Si..... No.....

9. ¿Con que frecuencia me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?

Nunca.....

A veces.....

Siempre

10. Y ¿qué ha hecho cuando se ha sentido frustrado?

- Consumo de alcohol
- Consumo de tabaco
- Ejercicio físico

- Yoga u otra forma de relajación
- Escuchar música
- Lectura
- Dormir-descansar
- Paseos
- Actividades con amigos
- Otros (¿Cuál?)

11. ¿Influye de alguna manera las situaciones adversas del trabajo, en mi vida personal?

Si..... No.....

12. ¿Hago algo para evitar que las situaciones adversas del trabajo, influyan en mi vida personal?

Si..... No.....

13. ¿Conoce cuán importante es realizar actividades para evitar el desgaste profesional?

Si..... No.....

TEST DE SALIDA (PROYECTO DE AUTOCUIDADOS)

1. ¿Considero que soy una persona que se estresa fácilmente?

Si..... No.....

2. ¿Realizo alguna actividad fuera del trabajo que permita desestresarme?.

Si..... No.....

3. ¿Qué actividades realizo para desestresarme?:

- Consumo de alcohol
- Consumo de tabaco
- Ejercicio físico
- Yoga u otra forma de relajación
- Escuchar música
- Lectura
- Dormir-descansar
- Paseos
- Actividades con amigos
- Otros (¿Cuál?)

4. ¿Con que frecuencia realizo estas actividades?

Diaria.....

Semanal.....

Quincenal.....

Mensual.....

5. ¿Con que frecuencia puedo enfrentar situaciones que me generan malestar?

Nunca.....

A veces.....

Siempre.....

6. En las atenciones con los usuarios, ¿he tenido actitudes negativas hacia ellos?

Si..... No.....

7. ¿Me he mostrado indiferente con los usuarios, para evitar implicarme en el trabajo realizado?

Si..... No.....

8. ¿Me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?

Si..... No.....

9. ¿Con que frecuencia me he sentido frustrado por no haber podido cumplir con un objetivo laboral?

Nunca.....

A veces.....

Siempre

10. Y ¿qué ha hecho cuando se ha sentido frustrado?

- Consumo de alcohol
- Consumo de tabaco
- Ejercicio físico
- Yoga u otra forma de relajación
- Escuchar música
- Lectura
- Dormir-descansar

- Paseos
- Actividades con amigos
- Otros (¿Cuál?)

11. ¿Influye de alguna manera las situaciones adversas del trabajo, en mi vida personal?

Si..... No.....

12. Después de realizar las sesiones de autocuidado, ¿usted cree que cuenta con herramientas para evitar que las situaciones adversas del trabajo, influyan en su vida personal?

Si..... No.....

13. Posterior a las sesiones realizadas, ¿usted conoce cuán importante es realizar actividades de autocuidado para evitar el desgaste profesional?

Si..... No.....