

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA:

PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención de título de:

PSICÓLOGO

TEMA:

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA EL AUTOCUIDADO
CON PROFESIONALES DEL ÁREA TÉCNICA DE LOS CENTROS DE
EQUIDAD Y JUSTICIA DEL DMQ EN EL PERIODO ABRIL A JULIO DEL
2018.**

AUTOR:

JONATHAN ANDRES PURUNCAJAS ALVEAR

TUTORA:

YAIMA AGUILA RIBALTA

Quito, diciembre de 2018

CARTA DE SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Jonathan Andrés Puruncajas Alvear con documento de identificación N.º 172350009-4, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de autor del trabajo de titulación intitulado: “Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del Área Técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo Abril a Julio del 2018.” Mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de Psicólogo en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en 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: Jonathan Andrés Puruncajas Alvear

Cédula: 172350009-4

Fecha: diciembre 2018

DECLARATORIA DE COAUTORIA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación, PROYECTO DE INTERVENCIÓN PARA EL AUTOCUIDADO CON PROFESIONALES DEL ÁREA TÉCNICA DE LOS CENTROS DE EQUIDAD Y JUSTICIA DEL DMQ EN EL PERIODO ABRIL A JULIO DEL 2018 realizado por Jonathan Andrés Puruncajas Alvear, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerado como trabajo final de titulación

Quito, 19 de diciembre del 2018



Yaima Aguila Ribalta

CI: 1756661003

DM Quito, 30 de julio de 2018

Señor
JONATHAN ANDRÉS PURUNCAJAS ALVEAR
Presente.-

Asunto: Certificado de uso de información con fines investigativos

De mi consideración,

En el marco del "CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO Y LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO", por medio del presente se AUTORIZA que la información inherente al proyecto "PROYECTO DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA EL AUTOCUIDADO CON PROFESIONALES DEL ÁREA TÉCNICA DE LOS CENTROS DE EQUIDAD Y JUSTICIA DEL DMQ EN EL PERÍODO ABRIL A JULIO DEL 2018" sea utilizada por Usted única y exclusivamente con fines investigativos.

Atentamente,


Ab. Cristina Calderón
DIRECTORA METROPOLITANA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A VÍCTIMAS VIF-G-MI y VS
SECRETARÍA GENERAL DE SEGURIDAD Y GOBERNABILIDAD
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Elaborado	E. Guevara	DMGSAV-VIF-G-MI-VS	2018-07-30	
Aprobado	C. Calderón	DMGSAV-VIF-G-MI-VS	2018-07-30	

Dedicatoria

A mis padres José y Yolanda, mis hermanos Elena, Lorena y José Luis, quienes supieron tenerme paciencia ante las decisiones buenas y especialmente malas que he tomado a lo largo de mi corta vida, pero por sobre todo que jamás dejaron de creer en mí, y que gracias a su apoyo incondicional el día de hoy tengo la satisfacción de decir ¡Lo Logré!

A mis sobrinos Dennis, Damián, Milena, Camila y Malory, quienes me recordaron varias ocasiones lo importante de disfrutar lo que haces, llegando a sentirse como en una noche de juegos, películas y próximamente pijamas chiquititas...

A mis amigos quienes llenaron mis días de risas, conversaciones, locuras, pero sobre todo que me enseñaron lo fácil que puede ser la vida si se viaja acompañado, ¡Gracias por su apoyo, recuerden: ama y ensancha el alma!

A quien fue mi motor durante muchos años para que el día de hoy esté aquí, a quien me levantó incansablemente con una sonrisa y un abrazo, a quien cada día de obscuridad me iluminó con una mirada, a quien me hizo comprender que los errores son para aprender y no para repetir, a ti, ¡Gracias por tanto!

Y finalmente a mi Universidad, que me acogió en el proceso de formación académica siendo cuna de conocimiento y proveedor de herramientas para mi vida laboral, convirtiendo mi profesión en mi pasión.

Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN	1
Primera parte: Plan de sistematización	2
1. Datos informativos del proyecto	2
1.1. Nombre del proyecto.....	2
1.2. Nombre de la Institución.....	2
1.3. Tema que aborda la experiencia.....	2
1.4. Localización.....	3
2. Objetivo de la sistematización.....	7
3. Eje de la sistematización.....	8
3.1. Desgaste Profesional por Empatía.....	9
3.2. Factores de Riesgo Psicosocial.....	9
3.3. Autocuidados en equipos.....	10
3.4. Competencias emocionales.....	11
4. Objeto de la sistematización.....	13
5. Metodología de la sistematización.....	13
6. Preguntas clave.....	15
6.1. Preguntas iniciales.....	15
6.2. Preguntas interpretativas.....	16
6.3. Preguntas de cierre.....	16
7. Organización y procesamiento de la información.....	17
8. Análisis de la información.....	22
Segunda parte: Experiencia de la sistematización	23
9. Justificación.....	23
10. Caracterización de los beneficiarios.....	26
11. Interpretación.....	26
11.1. Desgaste profesional por empatía.....	27
11.2. Factores de riesgo psicosocial.....	32
11.3. Autocuidados en equipos.....	40
11.4. Competencias emocionales.....	42
11.4.1. Conciencia emocional.....	43
11.4.2. Regulación emocional.....	46

11.4.3.	Descarga emocional.....	49
11.4.4.	Autonomía emocional.....	52
12.	Principales logros del aprendizaje.....	55
12.1.	Lecciones aprendidas.	55
12.2.	Productos generados del proyecto de intervención.	58
12.3.	Objetivos planteados logrados y no logrados.....	59
12.4.	Elementos de riesgo en la experiencia con el proyecto de intervención.	60
12.5.	Elementos innovadores identificados en la experiencia.....	61
12.6.	Impacto de elementos innovadores para los grupos poblacionales con los que se trabajó.....	62
12.7.	Impacto a nivel de la salud mental como consecuencia del proyecto.	62
14.	Bibliografía.	66
15.	Anexos.	68

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de organización de datos.	17
Tabla 2 Puntuación escalar SDPE.....	28
Tabla 3 Síntomas SDPE.....	29
Tabla 4 Resultados Cuantitativos Factor Demanda Psicológica.....	34
Tabla 5 Puntuación escalar Factor Demanda Psicológica.....	34
Tabla 6 Requerimientos Factor Demanda Psicológica.	35

Índice de Figuras

Figura 1. Ubicación Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad	4
Figura 2 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Quitumbe	4
Figura 3 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Eloy Alfaro	5
Figura 4 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Los Chillos	5
Figura 5 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Tumbaco	6
Figura 6 Ubicación Centro de Equidad y Justicia La Delicia	6
Figura 7 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Calderón	7
Figura 8 Puntuación global F-psico V3.1	33

Índice de Anexos

Anexo 1 Formato Consentimiento informado.....	68
Anexo 2 Estructura general de planificaciones para sesiones ejecutadas.	68

Resumen

El presente documento es el informe de sistematización de la experiencia obtenida después de la aplicación del “Proyecto de intervención psicológica en autocuidados para profesionales del área técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo abril a julio del 2018”.

Debido a la alta prevalencia de síntomas asociados al desgaste por empatía en los profesionales de ayuda, se identificó la importancia de implementar herramientas de afrontamiento al desgaste profesional, basándonos en fortalecer competencias emocionales como: conciencia emocional, regulación emocional, descarga emocional y autonomía emocional.

Además, se exponen los resultados de la aplicación del Test Autodiagnóstico de Síndrome de Desgaste Profesional por Empatía y el software libre Factores Psicosociales. Método de evaluación V3.1 (F-psico), para luego ser contrastados con las verbalizaciones realizadas por los profesionales en seis sesiones de intervención psicológica, evidenciando el proceso de aprendizaje en autocuidados.

Finalmente, se describen las conclusiones que reflejan no solo la aplicación de las herramientas compartidas, sino también la identificación estrategias propios como herramientas de autocuidado y reforzar recursos grupales en los equipos técnicos con los que se trabajó como: cohesión grupal, sentido de pertenencia, solidaridad, confianza, etc.

Palabras clave: desgaste profesional, autocuidados, competencias emocionales, factores de riesgo psicosocial, síndrome de desgaste profesional por empatía.

Abstract

This document is the systematization report of the obtained experience after the application of “The Project of psychological intervention in self-care for professionals in the technical area of the Centers of Equity and Justice of the MDQ in the period from April to July of 2018”

Due the high prevalence that exists from presenting symptoms associated to burnout of empathy in the professionals of help, the importance of implement tools that can face the professional burnout were identified, based on strengthening the emotional competencies like: emotional awareness, emotional regulation, emotional discharge and emotional autonomy.

Also the results of the application of the Self-Diagnosis of Professional Burnout Syndrome due Empathy and the free software of Psychosocial Factors, are exposed. Evaluation Method V3.1 (F-psico), and then to be countered with the verbalizations made by the professionals in six sessions of psychological intervention, evidencing the process of self-care learning.

Finally the conclusions are described and not only the application of the shared tools were evidenced but also the identification of own strategies like self-care resources, besides of reinforce group aspects in the technical teams with which were worked like: group cohesion, sense of belonging, support, trust, etc.

Key words: burnout, self-care, emotional competences, psychological risk factors, professional burnout syndrome for empathy.

INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene la sistematización de la experiencia generada del Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del área técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el período abril a julio del 2018; es un documento integrador que refleja la estructura del proyecto desde su etapa de diagnóstico, diseño y ejecución.

Además, la estructura del informe presenta dos secciones: la primera conformada por el plan de sistematización que hace referencia entre otros puntos a los datos informativos del proyecto, el eje de la sistematización donde se encuentran cuatro categorías específicas que son: Síndrome de desgaste profesional por empatía, factores de riesgo psicosocial, autocuidados en equipos y competencias emocionales, se expone además la metodología utilizada para sistematizar la experiencia y termina con la organización y procesamiento de la información recolectada durante el proyecto. Por otro lado, la segunda sección contiene de la misma forma la justificación del proyecto, interpretación de los resultados obtenidos de las herramientas de recolección de datos, principales logros del aprendizaje y finalmente las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó al culminar todo el proyecto de intervención.

Es importante mencionar brevemente que el proyecto nace en conjunto con la Dirección Metropolitana de Gestión de Servicios de Apoyo a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Maltrato Infantil y Violencia Sexual órgano estructural de la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad del DMQ, enfocada en una de sus varias actividades el prevenir estados de desgaste profesional en sus equipos técnicos conformados por psicólogos clínicos, abogados, trabajadoras sociales, promotores y coordinadores.

Primera parte: Plan de sistematización

1. Datos informativos del proyecto

1.1.Nombre del proyecto.

“Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del Área Técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo Abril a Julio del 2018.”

1.2.Nombre de la Institución.

Centros de Equidad y Justicia (CEJ's), dependientes de la Dirección Metropolitana de Gestión de Servicios de Apoyo a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Género, Maltrato Infantil y Violencia Sexual (Dirección VIF), que es parte de la Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ).

1.3.Tema que aborda la experiencia.

La experiencia tuvo como eje psicosocial el síndrome de desgaste profesional por empatía, el cual están expuestos los profesionales de atención a víctimas de violencia. Al respecto se rescata lo siguiente:

Muchos profesionales que se dedican a ayudar a otras personas, entre ellos quienes trabajan con víctimas de violencia de género, pueden llegar a padecer un tipo particular de estrés y desgaste, al cual se le llamará: síndrome de desgaste profesional por empatía (SDPE). (Smith, 2008, pág. 10).

Para hacer frente a esta problemática se diseñó una serie de sesiones con la temática central en autocuidados emocionales y se brindó herramientas de autogestión en competencias emocionales.

1.4.Localización.

El proyecto se generó en la Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad del Distrito Metropolitano de Quito, ubicada en el Pasaje Espejo Oe240 entre Flores y Guayaquil, Edificio Eugenio Espejo (Ver figura 1). Además, se ejecutaron las sesiones en los seis Centros de Equidad que se detallan a continuación.

- Centro de Equidad y Justicia Quitumbe ubicado en la calle Francisco de Atahualpa y Lorenzo Mesa S/N. (Ver figura 2)
- Centro de Equidad y Justicia Eloy Alfaro, ubicado en la Av. Alonso de Angulo y Capitán César Chiriboga, dentro de las instalaciones de la Administración Zonal Eloy Alfaro. (Ver figura 3)
- Centro de Equidad y Justicia Los Chillos ubicado en la Av. Intervalles y Eucaliptos junto al balneario El Tingo. (Ver figura 4)
- Centro de Equidad y Justicia La Delicia ubicado en la Casa de la Justicia, calle Joaquín Mancheno y Tadeo Benítez. (Ver figura 5)
- Centro de Equidad y Justicia Tumbaco ubicado en la calle Carvajal 2190 e Interoceánica; Edificio Artesón (Ver figura 6)
- Centro de Equidad y Justicia Calderón ubicada en la calle Capitán Geovanni Calles y Av. Luis Vacari junto a la Administración Zonal Calderón. (Ver figura 7)



Figura 1. Ubicación Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad

Tomado de:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Secretar%C3%ADa+General+de+Seguridad+y+Gobernabilidad+de+Quito/@-0.2214449,->

[78.5130014,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d59960d6e54623:0x6e99cb00e95ac65b!8m2!3d-0.2214503!4d-78.5108127](https://www.google.com.ec/maps/place/Secretar%C3%ADa+General+de+Seguridad+y+Gobernabilidad+de+Quito/@-0.2214449,-78.5130014,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d59960d6e54623:0x6e99cb00e95ac65b!8m2!3d-0.2214503!4d-78.5108127)



Figura 2 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Quitumbe

Tomado de:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Centro+de+Equidad+y+Justicia+CEJ+Quitumbe/@-0.3054223,-78.5612559,18z/data=!4m6!3m5!1s0x91d5a21b7f1abe7f:0x1>



Figura 3 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Eloy Alfaro

Tomado de:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Administraci%C3%B3n+Zonal+Eloy+Alfaro/@-0.2483798,-78.5274781,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d59906114e7db1:0x8c605f9ac7eefa67!8m2!3d-0.2483852!4d-78.5252894>



Figura 4 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Los Chillos

Tomado de: <https://www.google.com.ec/maps/@-0.2863596,-78.4403677,18.75z>



Figura 5 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Tumbaco

Tomado de: <https://www.google.com/maps/@-0.2160355,-78.4038343,18.95z>



Figura 6 Ubicación Centro de Equidad y Justicia La Delicia

Tomado de:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Defensor%C3%ADa+P%C3%BAblica+Casa+de+la+Justicia+Carcel%C3%A9n/@-0.0972367,->

[78.478607,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d585896de736ed:0xac3861ca4c34f9f1!8m2!3d-0.0972421!4d-78.4764183](https://www.google.com.ec/maps/place/Defensor%C3%ADa+P%C3%BAblica+Casa+de+la+Justicia+Carcel%C3%A9n/@-0.0972367,-78.478607,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d585896de736ed:0xac3861ca4c34f9f1!8m2!3d-0.0972421!4d-78.4764183)



Figura 7 Ubicación Centro de Equidad y Justicia Calderón

Tomado de:

[https://www.google.com.ec/maps/place/Centro+de+Equidad+y+Justicia+Calder%C3%B3n/@-](https://www.google.com.ec/maps/place/Centro+de+Equidad+y+Justicia+Calder%C3%B3n/@-0.0927127,-)

[78.4368692,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d58f1f382651c9:0x28eda948e9e6fa04!8m2!3d-](https://www.google.com.ec/maps/place/Centro+de+Equidad+y+Justicia+Calder%C3%B3n/@-0.0927127,-78.4368692,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d58f1f382651c9:0x28eda948e9e6fa04!8m2!3d-0.0927181!4d-78.4346805)
[0.0927181!4d-78.4346805](https://www.google.com.ec/maps/place/Centro+de+Equidad+y+Justicia+Calder%C3%B3n/@-0.0927127,-78.4368692,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d58f1f382651c9:0x28eda948e9e6fa04!8m2!3d-0.0927181!4d-78.4346805)

2. Objetivo de la sistematización.

En primer lugar, se debe exponer el concepto de sistematización para un mejor entendimiento:

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. (Jara, s/f, pág. 4)

Entonces la sistematización de experiencias tendrá como resultado generar conocimientos y aprendizajes que posibiliten comprender teóricamente la experiencia y ser orientada hacia una perspectiva transformadora.

Tomando en cuenta esto desarrollamos el objetivo del presente informe: Comprender el proceso de intervención psicológica en autocuidados generando aprendizajes que favorezcan intervenciones similares con grupos de profesionales de atención a víctimas de violencia.

3. Eje de la sistematización.

El eje de sistematización para la experiencia del proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del Área Técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo Abril a Julio del 2018 será el desgaste profesional, el cual es entendido como:

El SDP aparece ante una respuesta continuada al estrés laboral, y puede afectar a la salud física y mental, así como a las relaciones sociales de los trabajadores que lo padecen. Se ha observado en los afectados un cierto cansancio físico y emocional, tensión, ansiedad y limitación en las relaciones personales en el ámbito laboral con una disminución de la eficacia y la eficiencia, absentismo y mengua de la calidad asistencial cuando se trata de personal sanitario. (Grau, Suñer, & García, s/f, pág. 464)

Para ello, se definieron varias categorías de análisis orientadas al desgaste profesional por empatía, factores de riesgo psicosocial, competencias profesionales y autocuidado de equipos; las cuales son definidos a continuación:

3.1.Desgaste Profesional por Empatía.

En primer lugar, debemos conocer cuáles son las implicaciones de presentar síntomas que obedezcan a un posible Síndrome de desgaste profesional por empatía:

El síndrome de desgaste profesional por empatía (SDPE), a diferencia del Burnout, puede presentarse de manera súbita y es una consecuencia de trabajar con personas que han experimentado eventos estresantes y se desarrolla como resultado de la exposición del profesional médico, enfermera/o, psicólogo/a, trabajador social, abogado/a, etc. con las experiencias traumáticas de sus usuarias/os combinado con la empatía que se genera. (Benson & Magraith, 2005, pág. 10).

El área técnica de los Centros de Equidad y Justicia está conformada por abogados/as, psicólogos/as, trabajador/a social y técnicos de primera acogida o direccionamiento, los cuales en su diaria labor mantienen un contacto cercano con el usuario/a víctima de violencia, utilizando recursos emocionales como la empatía, confianza, apoyo, honestidad, etc. Sin embargo, como se mencionó anteriormente la exposición prolongada a usuarios/as víctimas de violencia puede generar síntomas emocionales como: impotencia, ansiedad, miedo, tristeza; además de síntomas cognitivos, conductuales y somáticos.

3.2.Factores de Riesgo Psicosocial.

Se expone el concepto teórico de Factores de Riesgo psicosocial que utilizaremos en toda la interpretación posterior:

Aquellas condiciones presentes en unas situaciones de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo, susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo del trabajo. (OIT/OMS, 1984, pág. 23).

Una revisión más actualizada los define como "aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico" (INSHT, 2014, pág. 47).

La consideración principal para tomar en cuenta una evaluación de factores de riesgo psicosocial es poder obtener una visión mucho más amplia e integradora de las causas que pueden tener las posibles manifestaciones del desgaste por empatía en los profesionales del área técnica de los CEJ's. Por esto, la herramienta que se utilizó fue el software libre Factores Psicosociales: Método de evaluación V.3.1 F-Psico.

3.3. Autocuidados en equipos.

El concepto de autocuidado con el cual se trabajó en la ejecución de las sesiones en cada CEJ está basado en la red de protección social del Gobierno de Chile en donde se menciona que:

El autocuidado se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son 'destrezas' aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece. (Tobón , 2003, pág. 3).

Se contextualizó esta definición de autocuidados a la población con la que se trabajó las sesiones, la cual según varios estudios revelan en el trabajo de apoyo y reparación a víctimas de violencia que:

Nuestra propia experiencia y el reporte de quienes han trabajado en temas similares indica que quienes trabajan con víctimas de cualquier tipo de violencia están expuestos a un nivel de desgaste profesional, que puede llegar al agotamiento profesional, o burnout y ser la causa de trastornos psicológicos graves, del abandono de la profesión o del abandono del campo de trabajo. (Arón & Llanos, 2004, pág. 1).

Además, los mismos autores menciona que: “A la vez estas tendencias impactan a los grupos de trabajo, erosionándolos con graves consecuencias para su supervivencia de los equipos, para sus integrantes como para los consultantes o usuarios de estos equipos” (Arón & Llanos, 2004, pág. 1).

3.4. Competencias emocionales.

Cada una de las sesiones ejecutadas con los profesionales pretendían alcanzar competencias específicas que hagan frente al desgaste en el ambiente laboral, sea externo o interno de los CEJ's, para lo cual en primer lugar se tomó en cuenta la definición que nos dan los siguientes autores: “concebimos la competencia como la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia”. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 63)

Es aquí donde se contextualiza las competencias y nos centramos en las de tipo emocional, las cuales tienen un campo muy importante en el ámbito laboral; Varios estudios ponen en relieve la importancia de competencias emocionales ya que a partir del siglo XX es uno de los ámbitos más importantes para el desarrollo de una empresa o institución, como nos muestran los mismos autores antes mencionados:

Éste es probablemente uno de los ámbitos de aplicación de las competencias emocionales en el que existe mayor interés debido a las consecuencias económicas que los avances en el tema aporta a las organizaciones empresariales. Sólo en EE. UU. Se invierten más de 50 billones de dólares al año en formación en la empresa. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 75).

Por esto, se tomaron tres categorías específicas del modelo de Bisquerra y Pérez para trabajar competencias emocionales en el diseño y ejecución de las sesiones del proyecto, las cuales son: Conciencia emocional, Regulación emocional, Autonomía emocional y, además, en base a las necesidades del grupo añadí una categoría más, la cual fue descarga emocional.

El referente teórico que se tomó como base para añadir la descarga emocional es Rudolf H. Moos, quien postula ocho estrategias de afrontamiento para el estrés: “análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía y apoyo, acción para resolver un problema, evitación cognitiva, aceptación/resignación cognitiva, búsqueda de recompensas alternativas y descarga emocional”. (Peñacobo, Diaz, & Goiri, 2000)

Finalmente se habla de la descarga emocional como un reducir la tensión expresando sentimientos percibidos como negativos, visto desde un enfoque conductual de evitación, misma que es dirigida al control de la emoción.

4. Objeto de la sistematización.

El objeto de la sistematización son las experiencias de trabajo grupal con los seis equipos técnicos de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ organizadas a través de seis sesiones ejecutadas tres veces por semana en cada CEJ, en un periodo de cuatro meses, en las cuales se tuvieron en cuenta las categorías referidas anteriormente en el eje de sistematización.

5. Metodología de la sistematización.

La metodología utilizada es mixta:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010, pág. 546).

Debemos saber que en la investigación mixta se tomará en cuenta tanto datos cuantitativos como cualitativos, pudiendo el investigador centrarse o darle mayor énfasis a uno de éstos; por consiguiente, las herramientas que se exponen a continuación describen datos cuantitativos para la fase de diagnóstico de la experiencia del proyecto.

Test Autodiagnóstico de Síndrome de Desgaste Profesional por Empatía: Creado por Charles Figley en el año 2002, utilizado para medir el nivel de riesgo de padecer SDPE. Reactivo psicológico que consta de 40 preguntas que admite respuestas con una valoración en escala del 1 al 5 en donde: 1=Rara vez/nunca, 2=A veces, 3=No estoy seguro, 4=Con frecuencia, 5=Muy frecuentemente. Además, se expondrán los criterios de evaluación del test: 26 o menos: RIESGO EXTREMADAMENTE BAJO; 27-30: RIESGO BAJO; 31-35: RIESGO MODERADO; 36-40: RIESGO ALTO; 41 o más: RIESGO EXTREMADAMENTE ALTO

- **Factores Psicosociales: Método de Evaluación v3.1 F-psico:**

Software libre creado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT, 2014, pág. 4), el cual evalúa nueve factores que son: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/Contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño del rol y Relaciones sociales. Esta herramienta permitió crear un panorama más amplio del proceso de diagnóstico del proyecto, ubicando específicamente causas externas o internas en el ambiente laboral de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ.

En cuanto a los métodos cualitativos utilizados, se parte de la afirmación que: “La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Sampieri, Collado, & Baptista, 2010, pág. 364); por lo cual se procederá a realizar un análisis de relevancia a los siguientes instrumentos de recolección de datos cualitativos:

Diarios de campo: Herramienta de recolección de datos utilizada mayormente en investigaciones cualitativas; tienen la característica principal de registrar verbalizaciones realizadas por los participantes a partir de su percepción de la temática a trabajar y observaciones.

Planificación de actividades para cada sesión: Instrumento que permite realizar un modelo de las temáticas trabajadas en las sesiones con los profesionales de atención a víctimas de violencia; tiene la característica principal de permitir con mayor facilidad reconstruir la experiencia de cada sesión a través de las actividades, técnicas aplicadas en cierto tiempo y espacio.

6. Preguntas clave.

Se formulan tres tipos de preguntas:

6.1.Preguntas iniciales.

- ¿De dónde nació la idea del proyecto de intervención psicológica para el autocuidado?
- ¿Cuál fue la problemática evidenciada en los profesionales de atención a víctimas de violencia?
- ¿Cuál es el estado emocional del profesional de atención a víctimas de violencia?
- ¿Cuáles son las necesidades específicas de cada centro de equidad y justicia?
- ¿Cómo afectan los factores de riesgo psicosocial en el profesional de atención a víctimas de violencia?

- ¿Cuáles son las consecuencias de la falta de procesos de autocuidados en el profesional de atención a víctimas de violencia?

6.2.Preguntas interpretativas.

- ¿Cómo influye la aplicación de técnicas que fomenten las competencias emocionales en el profesional de atención a víctimas de violencia?
- ¿Cuál es el modelo de autocuidados más aplicable para prevenir el estrés laboral?
- ¿Cuáles son las estrategias individuales que cada profesional utiliza para hacer frente al estrés laboral?
- ¿Cómo se relacionan las emociones con el ambiente en el que trabajan los profesionales de atención a víctimas de violencia?

6.3.Preguntas de cierre.

- ¿Qué impactos observamos a nivel individual en los Centros de Equidad y Justicia?
- ¿Cuál es el impacto del proyecto ejecutado en todos los Centros de Equidad y Justicia?
- ¿Qué aprendizajes ya sabía el profesional de atención a víctimas de violencia en torno al proyecto?

7. Organización y procesamiento de la información.

Tabla 1 Matriz de organización de datos.

CATEGORIAS	SUBCATEGORÍAS	VERBALIZACIÓN	OBSERVACIÓN
SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL POR EMPATÍA	Síntomas cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> • “yo pongo por encima a todos menos a mí” • “siento que he perdido la fe en la sociedad” 	<p>Las conductas motoras observadas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimientos involuntarios de las piernas • Cruzar los brazos
	Síntomas emocionales	<ul style="list-style-type: none"> • “me siento enojada cuando los procesos de fiscalía no se dan como deberían • “tengo miedo cuando creo que voy a perder mi trabajo” 	<p>Las conductas motoras fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llanto • Enrojecimiento en el rostro • Silencios extensos
	Síntomas somáticos	<ul style="list-style-type: none"> • “sí creo que mi dolor de garganta se debe a que no digo lo que debería” • “me siento cansada, enferma”, 	<p>Conductas observadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agarrarse el estómago • Agarrarse la cabeza • Aclarar la garganta
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	Factor Demanda Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • “La información que llega acá siempre está cambiada o retrasada” 	<p>Las conductas observadas fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impuntualidad

		<ul style="list-style-type: none"> • “para mí es un problema la falta de coordinación y sensibilización que se tiene con los empleados” • “lo que me molesta del trabajo a veces es la falta de resolución de otras entidades del servicio legal...” • “me siento desganada cuando la fiscalía no hace su trabajo”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Llevarse las manos a la cabeza • Cruzar los brazos • Levantase constantemente
	Factor Participación/supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • “Existen preferencias entre los de arriba” 	<p>Conductas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardar silencio <p>Además, se identificaron resistencias como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedir ir al baño constantemente en la sesión.
AUTOCUIDADOS EN EQUIPOS	Recursos propios de afrontación	<ul style="list-style-type: none"> • “yo me ayudo del grupo de la iglesia al que asisto” • “yo sigo mi proceso personal para poder cuidarme” • “son actividades que a veces no sabemos que nos cuidan”. • “me llevo que si es importante decidir y buscar cuidarse”. • “a pesar de todo si me siento bien porque somos un equipo unido” 	<p>Se identificó las siguientes conductas no verbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones constantes • Hablar entre compañeros

		<ul style="list-style-type: none"> • “puedo poner de parte, en mi actitud” 	
COMPETENCIAS EMOCIONALES	Conciencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> • “no sé cómo definir la emoción” • “hoy me siento feliz” • “hoy estoy con miedo” • “identifiqué que la otra persona esta como neutral” • “es importante ver las emociones” • “Es importante reconocer las emociones que no nos damos cuenta de que están ahí” 	<p>Las conductas observadas en la sesión con la temática conciencia emocional fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Participación activa • Silencio • Escuchar y no interrumpir al que está hablando
	Regulación emocional	<ul style="list-style-type: none"> • “Yo si voy a cuidar la empatía que tengo con mis casos porque ya me ha pasado que me frustro por no ayudarles, y que a veces se sale de nuestras manos” • “Identifiqué que ser amable y respetuoso, puede ser que funcione para no predisponernos y explotar si la otra persona nos agrade primero” • “Trabajar con humor como alternativa de solución en situaciones que me vulneren, es bueno” • “Yo respiro, me ayudo del 	<p>Las conductas observadas en la sesión con la temática regulación emocional fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Debatir con compañeros • Risas • Silencios

		<p>equipo, veo recursos personales”</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Me comprometo a tener más cuidado con las situaciones que yo puse que me pueden afectar” • “Me comprometo a remitir si veo que no puedo mismo trabajar con esta población” • “yo que llevo 8 años aquí, si me comprometo a que las historias de los usuarios son de ellas y no me afecten” 	
	<p>Descarga emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “yo dejo mi dolor y mi tristeza” • “yo dejo mi cansancio” • “yo entierro aquí las malas energías y la manipulación de la otra persona” • “no considero que deba enterrar esa emoción, yo la veo y he vivido siempre con ella” • “cada uno tiene una capacidad metafórica, entonces para mi si es como depositar esa emoción en un lugar que yo sé dónde está y eso es un recordatorio de lo que viví y sacar experiencia 	<p>Las conductas observadas en la sesión con la temática descarga emocional fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llanto • Silencio • Cruzar los brazos • Cruzar las piernas • Abrazos

		<p>de eso”</p> <ul style="list-style-type: none"> • “yo pienso que estoy en confianza por eso sé que llorar no está mal”. • “yo me llevo la liberación y gracias Andrés por estos lindos talleres” 	
	Autonomía emocional	<ul style="list-style-type: none"> • “Siempre es bueno aprender y tener la oportunidad de recordar que hay cosas que son importantes y nos da fortaleza, en mi caso mi familia es muy importante y conversé con ellos porque yo les escribí en todos lados del papelote”. • “debes ser fuerte, y apoyarte en las experiencias que ya has pasado, que han sido varias, para hacer frente a esta situación” • “debes ser fuerte..., te mereces ser feliz” • “no estás sola, tienes a todas estas personas a tu lado” 	<p>Las conductas observadas en la sesión con la temática autonomía emocional fueron las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llanto • Abrazos • Silencio • Dormirse

Nota: Elaborado por Puruncajas A, 2018

8. Análisis de la información.

El procedimiento para el análisis de la información será la triangulación de las siguientes fuentes: Test Autodiagnóstico de Síndrome de Desgaste Profesional por Empatía y software libre Factores Psicosociales. Método de evaluación V3.1 (F-psico) contrastado con las verbalizaciones referidas por los profesionales participantes de las seis sesiones ejecutadas en el Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del área técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo abril a julio del 2018.

Además, se realizará un análisis de contenidos que refleje el proceso de aprendizaje en materia de competencias emocionales, consiguiendo recuperar y reconstruir la experiencia obtenida en cada sesión ejecutada logrando generar conocimientos que permitan valorizar los saberes de cada profesional. Así mismo se podrá obtener críticas constructivas y complementos para la replicación de la investigación realizada con poblaciones similares.

Cabe mencionar que en todo el proceso de interpretación se expondrán los datos cuantitativos de los reactivos aplicados, para luego ser analizados y contrastados con las verbalizaciones emitidas por los profesionales. Esto permitirá ampliar la visión del fenómeno de desgaste profesional en profesionales de ayuda y generará recursos sumamente importantes para la comprensión de este.

Segunda parte: Experiencia de la sistematización

9. Justificación.

Los Centros de Equidad y Justicia, son:

Espacios desconcentrados e integrados de atención ciudadana, creados para facilitar de manera eficaz, eficiente e integral el ejercicio de los derechos y el acceso oportuno a la administración de justicia a través de la atención y prevención de la violencia intrafamiliar, género, maltrato infantil y violencia sexual, enmarcados en las políticas de la Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad del Distrito Metropolitano de Quito. (MDMQ, 2015, pág. 17).

El trabajo de dichos Centros se caracteriza por mantener un enfoque de género, derechos humanos, integralidad, generacional y de interculturalidad; manteniendo un trabajo interdisciplinario con gran desempeño en escucha activa, atención empática, manejo ético y procesos de no re victimización; bajo esta metodología de trabajo desde enero hasta agosto del 2017 los equipos técnicos de los CEJ's lograron atender a un "total de 14405 atenciones directas e integrales con la comunidad, mientras que en el eje de prevención y promoción de derechos se han realizado 34898 atenciones en procesos de sensibilización y capacitación en todo el Distrito Metropolitano de Quito" (Goyes & Cuesta, 2017, pág. 12).

Esto refleja la capacidad de cobertura de los CEJ's, pero también evidencia el trabajo exhaustivo que mantienen los profesionales (psicólogos/as, abogados/as, trabajador/as sociales, promotores/as y técnicos/as de direccionamiento) en materia de violencia.

Por esto se entiende la necesidad de crear proyectos encaminados al cuidado emocional con líneas de trabajo en prevención e intervención en el personal que presente síntomas del Síndrome de Burnout o desgaste laboral en general para no afectar el servicio brindado a la ciudadanía; ya que según el estudio realizado por la Universidad Peruana Cayetano Heredia “los/as profesionales que trabajan en asistencia a víctimas de violencia, tienen la responsabilidad de brindar una atención adecuada de calidad y calidez humana bajo un nivel ético y profesional” (Ojeda, 2006, pág. 22).

Aparte de las funciones antes descritas realizadas por los profesionales, existen funciones más personales que no son consideradas dentro del trabajo o simplemente pasan desapercibidas como: escuchar historias gráficas de cualquier tipo de violencia, guardar confidencialidad en cada caso, para lo cual deben bloquear sus propias emociones y/o pensamientos, y finalmente ser testigos indirectos de las tragedias y traumas de las personas atendidas.

Esta dinámica laboral genera un escenario propicio para afectar la salud física y mental de las personas que trabajan en atención directa con un usuario/a y pacientes en donde es importante enfatizar el síntoma de despersonalización o deshumanización, considerado el eje principal del Burnout o desgaste profesional. A nivel nacional en un estudio realizado en Azogues con personal de enfermería del Hospital Homero Castanier Crespo:

Determinaron que 59 profesionales de enfermería presentan un agotamiento emocional intermedio del 32,7%, despersonalización 33, % intermedio y con un 74,6 % de estrés, siendo en su mayoría de sexo femenino, con relación a la edad la mayoría son de 45 años y más, casadas con más de 2 hijos el 52% laboran más de 10 años, laboran menos de 40 horas semanales. (Tenesaca, Uzcha, & Valarezo, 2012).

Es por esto que radica la importancia de la incorporación de procesos de autocuidado surgiendo como una necesidad directa de los profesionales de atención a víctimas de violencia para preservar su salud física y psicológica; en donde el autocuidado debe ser interiorizado y practicado en base a las necesidades individuales del profesional, conjuntamente con un trabajo de fortalecimiento de competencias emocionales que hagan frente al diario vivir laboral, además de reconocer recursos propios y hábitos que los trabajadores mantienen en sus hogares y con sus familias.

Finalmente, es necesario conocer los objetivos que se plantearon en el Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del Área Técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo abril a julio del 2018.

Objetivo general:

Diseñar un programa de intervención psicológica para el autocuidado del profesional del Área Técnica que permita la prevención de estados de desgaste en los Centros de Equidad y Justicia del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos específicos:

- Generar conciencia sobre la importancia de hábitos de autocuidado en los equipos técnicos de los Centros de Equidad y Justicia para internalizarlas y aplicarlas a lo largo de la vida profesional.
- Implementar herramientas de autocuidado que permitan la identificación, distanciamiento, descarga y manejo de las emociones en el equipo técnico de los Centros de Equidad y Justicia.
- Elaborar un sistema de actividades a partir de las fases contempladas en el Programa de Intervención psicológica.

10. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto tuvo la participación total de 38 beneficiarios directos, representados por los técnicos de las diferentes áreas de atención; en donde el área de atención integral que esta compuesta por especialistas en primera acogida, trabajo social, psicología y abogados patrocinadores. El área de intervención en prevención y promoción de derechos representados con técnicos especialistas en promoción de derechos; y finalmente los coordinadores de los Centros de Equidad y Justicia pertenecientes a la Dirección Metropolitana de gestión de servicios de apoyo a víctimas de VIF, MI, VG y VS.

Tomando en cuenta esto, al hablar de niveles de aceptación del proyecto se puede mencionar que en los primeros talleres se encontró resistencia en casi todos los CEJ's, esto se debe principalmente por la manipulación excesiva de proyectos o propuestas anteriores sobre el mismo tema, pero con diferentes enfoques y metodologías.

Sin embargo, al avanzar la ejecución de las sesiones se apreció un notable cambio en la asistencia, participación y cooperación de todos los participantes llegando a dar como resultados una intervención con alrededor de 5 técnicos de atención por cada sesión ejecutada, siendo un logro positivo ya que se pudo sensibilizar el tema e intervenir correctamente con la población antes mencionada.

11. Interpretación.

El trabajo es el lugar donde el ser humano pasa una larga jornada de su vida, allí es donde se desarrolla y se relaciona, entonces es imposible no pensar que pueden existir factores que interceden en la salud física y psicológica del mismo. Dependerá de la

capacidad de respuesta que tenga el trabajador para hacer frente a estos factores, pero también tiene que ver mucho las condiciones externas e internas existentes en donde trabaja. A continuación, se exponen las categorías a interpretar:

11.1. Desgaste profesional por empatía.

El desgaste profesional por empatía ha sido identificado como una consecuencia en instituciones de alta demanda de atención a la ciudadanía como es el caso de los CEJ's; pues uno de los factores que influyen en la aparición de síntomas de desgaste profesional es el tiempo que ocupa el profesional en su jornada laboral, sea esta una intervención individual de atención a víctimas de violencia, o también intervenciones grupales con poblaciones relacionadas a violencia como es el caso de promotores de Derechos Humanos.

En este sentido, la aplicación de una herramienta de recolección de datos que se especialice en el desgaste profesional cobra gran importancia para dilucidar las afectaciones que está teniendo el profesional de ayuda; El proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales de los Centros de Equidad y Justicia recoge todos estos antecedentes y aplica el Test Autodiagnóstico de Síndrome de Desgaste Profesional por Empatía obteniendo los siguientes resultados:

La puntuación escalar (Ver tabla 2) transformada a porcentaje global nos da el análisis cuantitativo demostrando un 23% de la población total mantener un riesgo corresponde a “Extremadamente Alto”, seguido de un 19% con un riesgo “Alto”, y un 31% de la población mantiene un riesgo correspondiente a “Moderado”. Cabe

mencionar que la puntuación escalar esta ordenada por áreas del equipo técnico para guardar confidencialidad del proceso.

Tabla 2 Puntuación escalar SDPE.

TEST AUTODIAGNÓSTICO DE SÍNDROME DE DESGASTE POR EMPATÍA			
Área	CEJ	Puntuación escalar	Riesgo
Promoción	Calderón	27	BAJO
Promoción	Eloy Alfaro	48	EXTREMADAMENTE ALTO
Promoción	Tumbaco	33	MODERADO
Promoción	La Delicia	36	ALTO
Promoción	Los Chillos	44	EXTREMADAMENTE ALTO
Direccionamiento	Eloy Alfaro	39	ALTO
Direccionamiento	La Delicia	33	MODERADO
Área Legal	La Delicia	41	EXTREMADAMENTE ALTO
Coordinador	La Delicia	47	EXTREMADAMENTE ALTO
Trabajo Social	Calderón	33	MODERADO
Área Legal	Calderón	43	EXTREMADAMENTE ALTO
Direccionamiento	Calderón	24	EXTREMADAMENTE BAJO
Psicología	Calderón	25	EXTREMADAMENTE BAJO
Área Legal	Tumbaco	40	ALTO
Direccionamiento	Tumbaco	35	ALTO
Psicología	Tumbaco	26	EXTREMADAMENTE BAJO
Área Legal	Los Chillos	31	MODERADO
Trabajo Social	los Chillos - Tumbaco	33	MODERADO
Coordinador	los Chillos - Tumbaco	34	MODERADO
Área Legal	Quitumbe	35	MODERADO
Direccionamiento	Los Chillos	49	EXTREMADAMENTE ALTO
Trabajo Social	Quitumbe	30	BAJO
Direccionamiento	Quitumbe	0	
Trabajo Social	Eloy Alfaro	29	BAJO
Psicología	Eloy Alfaro	38	ALTO
Coordinador	Quitumbe	32	MODERADO
Psicología	Quitumbe	29	BAJO

Nota: Elaborado por Puruncajas, A. 2018

Los porcentajes más altos corresponden a un riesgo que refleja síntomas del SDPE en los profesionales, siendo identificados por ellos mismos. Ahora bien, no sólo los datos numéricos sirven para entender el fenómeno presente, es por esto por lo que se recurrirá a las verbalizaciones registradas, sin antes rescatar los síntomas que pueden padecer los profesionales y que veremos a continuación:

Tabla 3 Síntomas SDPE.

SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL POR EMPATÍA (SDPE)
Emocionales: Impotencia, ansiedad, culpa, enojo, miedo, desesperanza, tristeza, depresión, hipersensibilidad, frustración, apatía.
Cognitivos: Disminución de la concentración, alteración de la autoestima, dificultad resolutive, actitud rígida y negativa, desorientación, tendencia perfeccionista, preocupación excesiva, pensamientos conflictivos.
Conductuales: Impaciencia, irritabilidad, poca tolerancia, alteraciones del sueño, cambios en el apetito, hipervigilancia, riesgo a accidentes, propensión a perder cosas, disminución en el cuidado de la salud, disminución en el arreglo personal.
Relaciones personales: Disminución del apetito sexual, desconfianza, aislamiento, proyección del enojo o la culpa, intolerancia, sentimientos de soledad, mayores conflictos interpersonales, disminución de acciones recreativas compartidas.
Desempeño laboral: Baja motivación, evitación de tareas, obsesión con los detalles, apatía, negatividad, desapego, conflictos con el personal, ausentismo, irritabilidad, aislamiento de los colegas.
Somáticos: Sudoración, taquicardia, dificultad para respirar, dolores, mareos, disminución de la función inmune, infecciones recurrentes, sensación de estar enfermo.

Nota: Elaborado por Puruncajas, A. 2018

La primera verbalización es la siguiente: “yo pongo por encima a todos menos a mí”; es claro ver como se ha llevado un proceso de desvalorización propia en la psique del sujeto caracterizado por mantener un servicio de ayuda constante y dejar de lado las

propias necesidades. Esto hace referencia a un síntoma cognitivo de la alteración de la autoestima producido por el SDPE efecto del desgaste profesional.

Otro ejemplo interpretable que corrobora los resultados cuantitativos es: “siento que he perdido la fe en la sociedad”. Como se observa el profesional demuestra una actitud negativa con pensamientos conflictivos de tipo social. Eso es señalado como un síntoma común en el desgaste profesional por empatía, subcategoría síntomas cognitivos.

Ahora, pasemos a los síntomas emocionales del SDPE con lo siguiente: “me siento enojada cuando los procesos de fiscalía no se dan como deberían”.

Para la interpretación quiero insistir en el contexto de trabajo de los CEJ's, es decir en la temática que aborda y se enfrenta cada profesional en su jornada diaria, pues comprender esta dimensión aporta para la interpretación de los resultados respecto al SDPE en un sentido más completo y complejo.

Sobre el SDPE en servidores públicos que atienden a víctimas de violencia:

Cuando se presenta el desgaste profesional en personas que trabajan con mujeres que viven violencia en todas sus manifestaciones, el trabajo clínico con las usuarias comienza a presentar problemas como excesiva distancia con ellas, culparlas por todo lo que les ocurre, se da un incremento en el etiquetamiento de las usuarias, se puede manifestar hostilidad hacia las usuarias, aburrimiento, apresuramiento en el diagnóstico y/o medicación. (Morales, Pérez, & Menares, s/f, pág. 20).

Esta cita me permite realizar un análisis sobre el locus de control en la psique del profesional del área de atención integral, respecto a la definición de este:

Refiere a la percepción que tiene una persona sobre las causas de lo que pasa en su vida. Es la manera en que percibe una persona si el origen de su propio comportamiento es interno o externo a ella. No se trata de una característica fija en las personas, sino que se trata más bien de un continuo, pues en la percepción de las causas de lo que nos pasa siempre habrá elementos tanto internos como externos. (Dominguez, 2014, pág. 1)

Entonces se concluye que se mantiene un locus de control externo debido a la percepción de ineficiencia de otras entidades públicas que se encargan de la restitución de derechos en personas víctimas de violencia. Correspondiente a un síntoma emocional al hacer manifiesto su enojo.

Otras respuestas emocionales son de temor “tengo miedo cuando creo que voy a perder mi trabajo”. Aquí se evidencia el miedo del profesional obedeciendo posiblemente a una idea irracional producida por los efectos del desgaste profesional. Es de suma importancia seguir un control de estos casos ya que existe una probabilidad alta de desarrollar una depresión o estados de tristeza profunda.

Finalmente, un ejemplo claro que nos permite ver los síntomas somáticos del fenómeno estudiado es la verbalización realizada por un profesional del área técnica después de haber realizado una técnica de meditación guiada: “sí creo que mi dolor de garganta se debe a que no digo lo que debería”; se puede ver que la profesional toma conciencia de mantener un contenido no dicho, este ha producido un malestar psíquico, y a su vez se ha expresado a través del cuerpo, específicamente su garganta como centro motor del mecanismo de articulación del habla.

Un ejemplo más: “me siento cansada, enferma”, haciendo referencia el estado que el profesional percibía tener después de otra meditación guiada compartida. Si observamos los síntomas somáticos en la tabla anterior encontramos la sensación de estar enfermo que se compagina con la verbalización expuesta.

11.2. Factores de riesgo psicosocial.

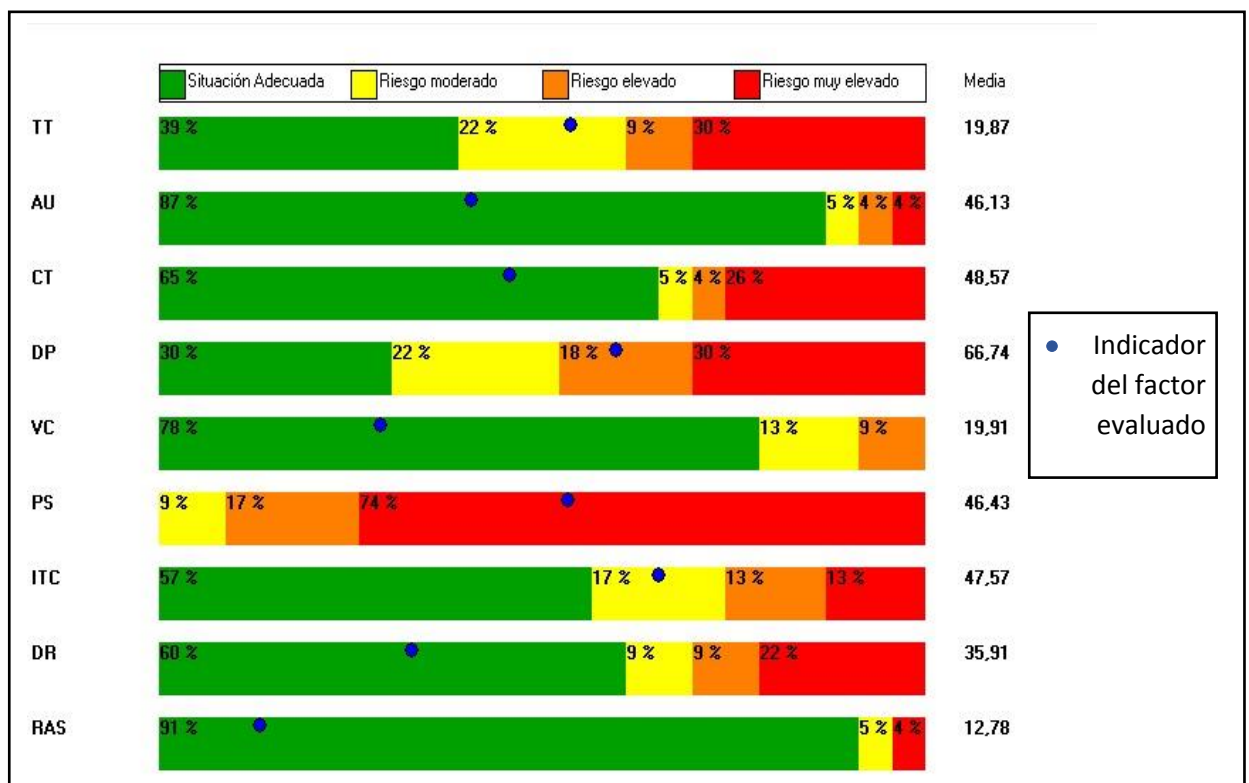
Siguiendo con el análisis, se observará cuantitativamente los resultados de la aplicación de la batería de Factores Psicosociales. Método de evaluación V3.1 F-psico, consecuentemente se analizará cualitativamente las verbalizaciones expresadas por los técnicos para con esto reforzar el análisis experiencial global en el aspecto de factores psicosociales externos e internos que puedan afectar el bienestar y el desempeño dentro del trabajo.

En primer lugar, se debe mencionar que las condiciones laborales han supuesto una amenaza sumamente importante en la salud del trabajador, estas condiciones no solamente están enfocadas en riesgos físicos y ambientales, sino también existen riesgos de tipo psicosocial; en la actualidad, existen varias formas para referirse a los aspectos de riesgo psicosocial en el trabajo, sin embargo me voy a centrar en uno solo donde se menciona que los factores psicosociales es la “condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral, del medio interlaboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, págs. 3-4).

Es por esto por lo que se procedió a realizar una evaluación a todos los profesionales del área técnica enfocado en factores de riesgo psicosocial; cabe recalcar que la

aplicación de una evaluación como la batería F-psico V 3.1 no representa un diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial, sin embargo, es un primer acercamiento para evidenciar las causas de los niveles encontrados de SDPE y elaborar medidas de prevención y control en los CEJ's. Los resultados de la aplicación son los siguientes (Ver figura 8).

Figura 8 Puntuación global F-psico V3.1



Nota: Elaborado por Puruncajas, A 2018. Generado automáticamente del software libre Batería F-psico V3.1.

El primer factor encontrado con necesidad de análisis es Demanda Psicológica (DP) que hace referencia a las distintas exigencias que son presentadas dentro del trabajo, además implica la respuesta cognitiva o emocional que presenta el profesional.

Respecto a la demanda cognitiva se menciona:

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). (INSHT, 2014, pág. 85)

Para una mejor comprensión de la puntuación de este factor me veo en la necesidad de exponer los resultados cuantitativos en bruto de este factor en la siguiente tabla (Ver tabla 4 y 5).

Tabla 4 Resultados Cuantitativos Factor Demanda Psicológica.

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	66,74	13,95	65,00

Nota: Elaborado por Puruncajas, A 2018.

Tabla 5 Puntuación escalar Factor Demanda Psicológica.

Situación adecuada	Riesgo moderado	Riesgo elevado	Riesgo elevado muy
7	5	4	7

Nota: Elaborado por Puruncajas, A 2018.

Ahora bien, este factor comprende tanto demandas cognitivas como emocionales, y éstas comprenden a su vez requerimientos que son necesarios conocer para el análisis respectivo (Ver Tabla 6).

Tabla 6 Requerimientos Factor Demanda Psicológica.

FACTOR PSICOSOCIAL DEMANDA PSICOLÓGICA	
Demanda cognitiva	Demanda emocional
<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de aprendizajes • Requerimiento de adaptación • Requerimientos de iniciativas • Requerimientos de memorización • Requerimientos de creatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de trato con personas • Ocultación de emociones ante superiores • Ocultación de emociones ante compañeros • Ocultación de emociones ante usuarios/as • Exposición a situaciones de impacto emocional • Demanda de respuestas emocional

Nota: Elaborado por Puruncajas, A 2018.

Una vez expuesta la primera parte de la triangulación con la que se va a analizar esta categoría nos vamos a centrar en la demanda cognitiva aspecto de adaptación, que diariamente el profesional enfrenta en los CEJ's para lo cual nos vamos a valer de la siguiente verbalización “La información que llega acá siempre está cambiada o retrasada”, la verbalización hace referencia a la circulación de información, disposiciones, memos, solicitudes, etc. por parte de la coordinación o dirección VIF hacia el área técnica; esto es considerado como una demanda de tipo cognitiva porque en el profesional demanda un efecto de poner en práctica todos los recursos que sean posibles para acomodarse en las disposiciones y cumplirlas, evitando así una posible sanción. Se evidencian más verbalizaciones del mismo tipo, por ejemplo “para mí es un

problema la falta de coordinación y sensibilización que se tiene con los empleados”, las dos verbalizaciones reflejan la demanda cognitiva y si a todo esto le añadimos la exposición constante de éste caemos en un problema de comunicación produciendo malestar psíquico en el profesional

Se observa, que esto ha generado una conflictiva entre el área técnica de los CEJ’s y la coordinación y dirección VIF, la característica principal del conflicto es el retraso del flujo de información entre funcionarios; si pensamos que la comunicación entre empleados dentro del cualquier trabajo es uno de los pilares fundamentales para mantener un buen clima laboral, nos encontramos con un grave problema dentro de los CEJ’s; por lo cual se puede suponer que éste es un factor causante de desgaste profesional desde la perspectiva de factores de riesgo psicosocial.

Pasemos ahora a la demanda emocional, pues si la tarea a ejecutar implica un esfuerzo que afecte emocionalmente y que esté en constante exposición se lo puede considerar como un factor de riesgo; además se rescata que:

Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales. (INSHT, 2014, pág. 86)

Exponemos lo siguiente “lo que me molesta del trabajo a veces es la falta de resolución de otras entidades del servicio legal...” y “me siento desgastada cuando la fiscalía no hace su trabajo”. El común denominador de esto es la ineficiencia de entidades externas a los CEJ’s que tienen un convenio de cooperación para trabajar en defensa de las víctimas, lo cual afecta su motivación.

Si tomamos en cuenta que una demanda emocional también se encuentra en aspectos de ocultación o frustración de lo que se siente, podemos justificar las verbalizaciones expuestas y corroborar la presencia de desgaste, ya que estas fueron mencionadas dentro del propio entorno laboral, y van dirigidas a alguien, en este caso específicamente hacia una institución aliada que obstaculiza el proceso normal de protección, confirmando el concepto citado. Finalmente, esto desemboca en una percepción negativa y es catalogada como un factor de desgaste psicosocial de subtipo demanda emocional.

Como interpretación final del primer factor analizado que permitió evidenciar la aplicación de la batería F-psico V3.1 a los CEJ’s podemos confirmar que existe una dificultad en el factor DP en sus dos subcategorías (demanda cognitiva y emocional), caracterizado por exigencias que en el profesional se ven por sobre encima de la capacidad de respuesta normal, creando así malestar psíquico y desembocando en síntomas de SDPE.

El segundo factor de riesgo psicosocial encontrado es el de Supervisión/Participación (P/S), en el cual se evidencia un riesgo elevado (Ver Figura 8), en donde el manual de la batería F-psico V3.1 menciona que:

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. (INSHT, 2014, pág. 97)

En el análisis nos vamos a centrar solamente en el aspecto de participación, ya que la supervisión se encuentra en situación adecuada según los profesionales participantes del diagnóstico. Entonces se expondrá el concepto para un mejor entendimiento:

La "participación" explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización, en una graduación que oscila entre una nula posibilidad de participación, pasando por el ofrecimiento de información y consulta hasta la situación adecuada que supone el poder decidir sobre diferentes aspectos. (INSHT, 2014, pág. 98).

Para la interpretación de la (P/S), debo mencionar que al ser este, un factor que hace referencia a la percepción directa que tienen los trabajadores de la implicación y colaboración del área técnica con la Dirección VIF, los profesionales se mostraron cuidadosos en emitir verbalizaciones directas por el miedo a una posible fuga de información por mi parte como ejecutor de las sesiones hacia las coordinaciones o hacia la dirección VIF y por represalias que puedan suscitarse posteriormente.

Por lo tanto, se rescata solamente una verbalización y se hace énfasis en los valores cuantitativos obtenidos. “Existen preferencias entre los de arriba”. El contexto de esta verbalización es la manifestación de los malestares del grupo en un sentido de reclamo

por la participación de solo algunos profesionales que hacen todo el organismo Centros de Equidad y Justicia y Dirección VIF; en otras palabras, el malestar es producido porque no se toma en cuenta a los profesionales del área técnica de los CEJ's.

Como en el caso del factor psicosocial anterior (DP), el factor (P/S) conlleva diferentes requerimientos que a continuación se exponen juntamente con los resultados cuantitativos obtenidos:

La participación en la introducción de cambios en equipos y materiales es una de las subcategorías de requerimientos, encontrándose que un 52% menciona "Sólo recibir información" de los mismos, también se encuentra que un 47% de la población menciona no tener "ninguna participación" si se trata de la reorganización de áreas de trabajo que es un requerimiento más que se evalúa en el Factor (P/S).

Quiero mencionar dos requerimientos más que son la participación de contratación de personal con un 86% mencionando no tener "ninguna participación", y la participación en la elaboración de normas de trabajo con un 52% mencionando no tener "ninguna participación".

Todas las categorías expuestas mantienen en común la casi nula implicación que tienen los trabajadores en decisiones o construcción de diferentes aspectos de su trabajo, entonces si tomamos este factor y lo relacionamos con el factor DP, caemos nuevamente en una falla en la comunicación, pero ahora entendiéndose de una forma negativa de retroalimentación o sentido de escucha entre área técnica y Dirección VIF para intervenir o colaborar en su gestión laboral, además puedo acotar que esto posiblemente

genere un bajo sentido de pertenencia afectando considerablemente la eficacia y eficiencia del servicio de los CEJ's.

Al respecto se rescata que el sentido de pertenencia es:

Como un tipo de membresía relacionada con la satisfacción personal de cada miembro de la organización teniendo presente condiciones tales como el respeto por su dignidad, el trabajo en equipo, su reconocimiento como ser humano, la evaluación justa, la remuneración equitativa, las oportunidades de desarrollo. (Chaves, 2004, pág. 17)

Con esto queda sumamente claro que el factor P/S puede afectar considerablemente el desempeño de los profesionales evidenciándose por sobre todo en la atención al usuario/a y en la relación que tiene con su coordinador y la dirección VIF.

11.3. Autocuidados en equipos.

Los autocuidados responden a un conjunto de acciones que pueden llegar a convertirse en hábitos (acciones, comportamientos), pero lo más importante es que estos deben ser conscientes, aquí es donde nos remitimos a la teoría:

Giddens propuso que el autocuidado se construye a partir de distintos elementos que contribuyen a que se estructuren hábitos a partir de dos ejes: i) acciones intencionales que efectúan las personas, sin reflexión previa ni cuestionamientos, y ii) acciones deliberadas, en las que la reflexión y la experiencia de vivencias significativas provocan la incorporación de pautas de autocuidado que no se tenían previamente. (Hernández, 2015, pág. 82)

En lo que respecta a mi intervención se pudo identificar verbalizaciones desde el segundo eje expuesto en la cita que pertenece a los recursos propios de afrontamiento, por ejemplo: “yo me ayudo del grupo de la iglesia al que asisto”. La contextualización de esta verbalización es hecha en el cierre de la primera sesión donde se pidió compartir lo que cada uno se lleva del trabajo realizado, una profesional comentó sobre su asistencia a una iglesia todos los fines de semana, acotando que esta actividad le llena de paz y con esto se siente mejor. Con esto, podemos llegar a catalogar esta actividad como un recurso que llega a ser un hábito por su característica de asistencia regularmente traducida como una conducta interiorizada y elaborada, siendo así un autocuidado consciente, positivo y muy importante para hacer frente al desgaste.

Un ejemplo más que podemos interpretarlo como un proceso de reflexión intencionada sobre recursos de afrontamiento es el siguiente: “yo sigo mi proceso personal para poder cuidarme”. Esta verbalización tiene una característica muy importante, ya que podemos interpretarla como una toma de conciencia no solo de autocuidados, sino además de entender que el profesional en su relato da de cuenta la importancia que tiene su salud mental al asistir a proceso terapéutico, no por el hecho de encontrarse en una dificultad psicológica, sino por un hábito saludable de salud integral.

Finalmente quiero rescatar dos verbalizaciones que son de suma importancia para reflejar los recursos que tienen los profesionales como grupo: “a pesar de todo si me siento bien porque somos un equipo unido” y “puedo poner de parte, en mi actitud”, siendo esta un producto del trabajo reflexivo que se consiguió a través de la presentación de un video sobre la buena actitud en el trabajo, la cual se puede interpretar la intención del discurso haciendo referencia a su personalidad y el control que puede tener el

profesional para hacer frente al desgaste profesional, por ende, se reconoce que es un recurso propio identificado.

11.4. Competencias emocionales.

Si nos ponemos a observar lo más detalladamente posible nuestras reacciones ante una situación que nos ha causado conflicto, podemos dar de cuenta en rasgos muy generales las competencias emocionales que tenemos y usamos para hacer frente a esa situación; Voy a explicarlo a través de un ejemplo contextualizado justamente en los CEJ's. El acompañamiento legal en esta institución tiene la característica de ser lo más empáticamente posible para encontrar una solución al problema del usuario/a, en este sentido el profesional muestra un interés real por el caso que va a patrocinar, pero supongamos que después de haber realizado todo lo necesario, no se llega a una medida justa de protección de la usuario/a y el caso se cierra insatisfactoriamente, el abogado/a registrará varias emociones ante esto; Puede ser enojo expresado hacia la entidad ejecutora de justicia, o también puede ser tristeza por el sentido de haber fallado o perdido el caso, pero aquí es donde entra en juego la competencia del profesional para que este evento no afecte psicológicamente su juicio en otros casos similares y en su práctica profesional en general; entender a través de la conciencia emocional reflejada en identificar qué es lo que está sintiendo, para luego reflexionar y llegar a la conclusión que sin la tristeza no existiría la aceptación y finalmente con todo este proceso regular esa emoción a través de una descarga emocional, es básicamente todo el proceso que se trató de conseguir con la intervención realizada.

Con este ejemplo he mencionado dos de las cuatro competencias emocionales que se trabajó en todo el proceso de ejecución del proyecto, pero sin adelantarnos tanto quiero

dejar en claro el concepto de competencia, a lo que se menciona: “concebimos la competencia como la capacidad de movilizar adecuadamente el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia” (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 63); entendamos que calidad y eficacia son una de las características de trabajo de los CEJ's y más si tomamos en cuenta su labor en el aspecto social interpersonal.

Una vez revisado el concepto de competencia, sigamos con la definición de competencia emocional, en donde: “entendemos las competencias emocionales como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 69). Esto quiere decir que la competencia emocional es un proceso que utiliza experiencias y recursos aprendidos para darle una explicación adecuada una situación específica, por ejemplo, por qué sentimos miedo cuando nos enfrentamos a un examen que no nos preparamos. Además, incluye la manera de cómo vamos a manejar la situación y cuáles son nuestras posibles opciones de afrontamiento.

11.4.1. Conciencia emocional.

Esta es la primera competencia emocional que tuvo como objetivo implementar herramientas de autocuidado que permitan la identificación de emociones (conciencia emocional) en el equipo técnico de los Centros de Equidad y Justicia.

Sobre esta se menciona que es la “capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado”. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 70). La

temática propuesta cobra sentido cuando pensamos en el profesional de los CEJ's y su constante exposición a emociones tanto en el otro, como en él mismo.

Entendemos que la conciencia emocional tiene varios aspectos a trabajar, por esto vamos a describirlos uno por uno y consecuentemente se expondrá la verbalización mencionada por los profesionales del área técnica, para demostrar el proceso de aprendizaje.

El primer aspecto es la toma de conciencia de las propias emociones, el cual se menciona lo siguiente:

La capacidad para percibir con precisión los propios sentimientos y emociones; identificarlos y etiquetarlos. Contempla la posibilidad de experimentar emociones múltiples y de reconocer la incapacidad de tomar consciencia de los propios sentimientos debido a inatención selectiva o dinámicas inconscientes. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 70).

Identificar y etiquetar los sentimientos tiene un aprendizaje implícito, el cual es el aumento del vocabulario emocional, es por esto por lo que en la sesión ejecutada con esta temática se procuró manejar un lenguaje específico, diferenciando entre emoción, sentimiento y conductas de reacción ante estos. Aquí “no sé cómo definir la emoción” es un ejemplo de lo mencionado. Consecuentemente se trabajó en describir la emoción. Cabe mencionar que no se debe etiquetar la emoción con un adjetivo de tipo bueno o malo, ya que todas las emociones son naturales y no se deben calificar como negativas o positivas.

Esto me da el hincapié para pasar al segundo aspecto, el cual es dar nombre a las emociones, sobre esto el mismo autor citado anteriormente menciona que es la “eficacia en el uso del vocabulario emocional adecuado y las expresiones disponibles en un contexto cultural determinado para designar las emociones”. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 70). Existen dos verbalizaciones importantes que reflejan este aspecto: “hoy me siento feliz” y “hoy estoy con miedo”. Se puede ver que mientras transcurría la sesión se logró un buen manejo del vocabulario emocional, identificando exactamente lo que sienten en ese momento.

Finalmente, el último aspecto a analizar es la comprensión de las emociones de los demás, en donde es la:

Capacidad para percibir con precisión las emociones y perspectivas de los demás y de implicarse empáticamente en sus vivencias emocionales. Incluye la pericia servirse de las claves situacionales y expresivas (comunicación verbal y no verbal) que tienen un cierto grado de consenso cultural para el significado emocional. (Bisquerra & Pérez, 2007).

Para reflejar el trabajo de este aspecto se debe retomar la técnica de presentación utilizada para la fase de caldeamiento en esta sesión, ya que en la consigna dada se incluyó poder identificar lo que el compañero está queriendo transmitir a través de su comunicación no verbal. A lo cual se consiguió la siguiente verbalización: “identifiqué que la otra persona esta como neutral”. Este caso me sirvió una vez más para reforzar la categoría analizada.

Para concluir quiero mencionar que la herramienta utilizada “Brújula de emociones” permitió comprender la importancia de identificar lo que se está sintiendo ante una situación que nos puede vulnerar, en el contexto de los CEJ’s es de necesidad indispensable poder nombrar la emoción del otro al escuchar la historia victimizante del usuario/a para dar un servicio empático, pero sobre todo para permitirnos tener conciencia emocional y seguidamente tomar acciones de autocuidado. Esto reflejan lo antes mencionado: “es importante ver las emociones” y “es importante reconocer las emociones que no nos damos cuenta de que están ahí”

11.4.2. Regulación emocional.

La regulación emocional es otra de las categorías que se trabajó en las sesiones para lo cual se utilizaron varias herramientas que perseguían el siguiente objetivo: implementar herramientas de autocuidado que permitan la distancia emocional del equipo técnico de los Centros de Equidad y Justicia.

La herramienta principal que utilicé es sumamente conocida para tomar distancia emocional, la técnica de “Semáforo de emociones” asocia cada color con una respuesta específica, así el rojo demanda detener toda conducta e impedir que los pensamientos y emociones se expresen de una manera desmedida, el amarillo demanda pensar en soluciones rápidas como respirar, tomar un vaso de agua, etc. y la luz verde demanda actuar de forma que se consiga una solución real y razonable para afrontar alguna situación que nos pueda vulnerar.

La técnica fue modificada a la hora de enseñarla para traerla al contexto de autocuidados, con esta modificación se consiguió realizar un semáforo emocional

personal ya que se añadió a la luz roja la consigna de identificar las situaciones/población/tema que el profesional reconozca tener un sobreesfuerzo emocional para realizar su trabajo, por ejemplo, casos de vulneración sexual, o negligencia intrafamiliar; el proceso de aplicación se mantiene igual, pero con la ventaja de tener en cuenta ya los aspectos que vulneran personalmente a cada profesional del área técnica de los CEJ's.

Una vez descrita la técnica utilizada podemos remitirnos a la teoría para entender sobre la regulación emocional:

Los propios sentimientos y emociones a menudo deben ser regulados. Esto incluye, entre otros aspectos: regulación de la impulsividad (ira, violencia, comportamientos de riesgo); tolerancia a la frustración para prevenir estados emocionales negativos (ira, estrés, ansiedad, depresión) y perseverar en el logro de los objetivos a pesar de las dificultades; capacidad para diferir recompensas inmediatas a favor de otras más a largo plazo, pero de orden superior, etc. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 71).

Como vemos los componentes más importantes son la regulación de la impulsividad que abarca no solo evitar explotar innecesariamente, sino también es la capacidad de expresar las emociones de manera adecuada, y la tolerancia a la frustración que en nuestro caso estaría representado por las estrategias que tienen los profesionales para distanciarse de sus rojos (situación/población/tema) que pueden llegar a frustrarlos psicológicamente.

Por lo tanto, para el componente expresión de emociones: “Yo si voy a cuidar la empatía que tengo con mis casos porque ya me ha pasado que me frustro por no ayudarles, y que a veces se sale de nuestras manos”. La frustración es una emoción secundaria que nace del enojo y la tristeza, por ende, el profesional quiere decir en su relato que ya ha vivido experiencias similares con estas emociones y le han causado un malestar psíquico, lo importante de esto es la reflexión a la que llega identificando un aprendizaje de autocuidado específico en sus niveles de empatía, consiguiendo así distanciarse emocionalmente.

Una verbalización que sobresale de las demás en cuanto a regulación de la impulsividad es la siguiente: “Identifiqué que ser amable y respetuoso, puede ser que funcione para no predisponernos y explotar si la otra persona nos agrade primero”. La amabilidad y el respeto que describe el profesional va más allá del trato en calidad de servicio que debe tener el técnico en los CEJ's, recae en rasgos de personalidad que él mismo ha identificado tener, y que le sirve para expresar emociones de manera adecuada.

Otro ejemplo de regulación emocional: “Trabajar con humor como alternativa de solución en situaciones que me vulneren, es bueno”, es importante apreciar que el humor es una representación de la emoción de alegría, por ende, el profesional identifica un recurso que le causa hacer sentir bien y le sirve para regular emociones que él identifica puede vulnerarle.

Además, se registró lo siguiente después de haber enseñado el semáforo de emociones: “Yo respiro, me ayudo del equipo, veo recursos personales”, el profesional que mencionó esto hacía referencia a las opciones que tenía después de regular sus

emociones al trabajar con vulneradores o agresores. Al ser la otra cara de la población a la que los CEJ's protegen, existe una emoción de ira hacia ellos por ser quienes agreden al usuario/a, pero es importante ver que la aparición de este fenómeno es la prueba más importante para entender la necesidad de distanciarse emocionalmente y tener una buena ética profesional.

Finalmente, citaré dos verbalizaciones que representen el proceso logrado para la sesión de regulación emocional, “Me comprometo a tener más cuidado con las situaciones que yo puse que me pueden afectar” y, “Me comprometo a remitir si veo que no puedo mismo trabajar con esta población”, para esta verbalización se rescata la acción inmediata a realizar por el profesional para evitar vulnerarse emocionalmente, esto trajo consigo un sentido de apoyo entre todos los profesionales del área técnica porque da la confianza de pedir ayuda entre el equipo.

Uno de los logros más satisfactorios que se pudo conseguir está contenido aquí: “yo que llevo 8 años aquí, si me comprometo a que las historias de los usuarios son de ellas y no me afecten”. El factor tiempo es uno de los detonantes para el desgaste profesional, la participante que mencionó esto trabajó en toda la sesión de forma activa demostrando interés y compromiso por este tema en particular.

11.4.3. Descarga emocional.

A medida que se avanzaba en el proceso de implementar herramientas de autocuidado basándonos en competencias emocionales, me di cuenta de que es necesario un espacio de descarga emocional que permita al profesional realizar procesos de liberación de

emociones, producida generalmente por el impacto de las historias de los usuarios/as o las resonancias creadas por los mismos.

Por ende, me vi en la obligación de implementar bajo las necesidades del área técnica, una sesión exclusiva para compartir herramientas de drenaje emocional y también crear un espacio vivencial que permita a todos los profesionales soltar emociones que estén vulnerando la homeostasis psíquica del sujeto.

En tal sentido la descarga emocional se muestra como una estrategia de afrontamiento sumamente necesaria para el profesional de ayuda. Al respecto se cita al siguiente autor:

Moos combina las dos aproximaciones conceptuales más comunes para clasificar las estrategias de afrontamiento del estrés: la orientación o enfoque de afrontamiento del estrés (aproximación o realización de esfuerzos con el objetivo de resolver el problema, y evitación o actividades dirigidas a evitar el problema y regular el impacto emocional producido por la situación estresante) y el método de afrontamiento (cognitivo y conductual).

La descarga emocional es una estrategia de evitación o de control emocional, siendo la característica principal de la misma el enfoque conductual, en otras palabras, realizar una acción o conducta concreta como expresar sentimientos interpretados como negativos gritando o llorando, disminuye los niveles de tensión o estrés sentidos por el sujeto.

Los resultados que se consiguieron fueron diversos, pero todos tienen la característica de ser positivos y saludables para el profesional. A continuación, se expone las verbalizaciones realizadas después del ejercicio de descarga: “yo dejo mi dolor y mi

tristeza”, también se escuchó “yo dejo mi cansancio” y “yo entierro aquí las malas energías y la manipulación de la otra persona”.

Como se puede ver, las verbalizaciones tienen un sentido de liberación, cada profesional manifestó verbalmente el malestar que en ese momento tenía guardado, consiguiendo con esto un efecto aliviador.

Lo siguiente: “no considero que deba enterrar esa emoción, yo la veo y he vivido siempre con ella” contiene un discurso reflexivo sumamente interesante, en donde a simple vista podría considerarse como una resistencia por el profesional de liberación de la emoción, sin embargo el contenido hace referencia a un proceso de aceptación de la experiencia que ha vulnerado su psique, pero que ha dejado con esto un aprendizaje que le ayuda a no verse afectado, en otras palabras la experiencia vivida es utilizada como herramienta de afrontamiento en su vida .

Caso similar: “cada uno tiene una capacidad metafórica, entonces para mí si es como depositar esa emoción en un lugar que yo sé dónde está y eso es un recordatorio de lo que viví y sacar experiencia de eso”. Aquí es donde infiero que la liberación emocional conlleva aceptar la experiencia y validar la emoción que se produjo para que con esto no se la perciba como una emoción vulneradora en la psique del sujeto, sino más bien una herramienta de afrontamiento emocional gestionada por el mismo.

Finalmente, la técnica de descarga emocional produjo reacciones como se vio verbales, pero también reacciones no verbales, específicamente conductas de llanto, se expone la verbalización que refleja esto: “yo pienso que estoy en confianza por eso sé que llorar no está mal”. La cita recoge el aspecto de expresión no verbal necesaria para

producir una catarsis emocional y restablecer el equilibrio emocional. Cabe mencionar que en la sesión que ocurrió el rompimiento en llanto se dió contención emocional inmediata, y aquí es donde se genera otro aprendizaje destacable de la experiencia del proyecto, ya que la contención emocional se dio por parte de los mismos compañeros del CEJ, generando un sentido de confianza y pertenencia al grupo sumamente positivo.

Concluyo este apartado de descarga emocional mencionando que la sesión trabajado tuvo varios aprendizajes bidireccionalmente, tanto en los profesionales como en mi como ejecutor; la conjugación del espacio de descarga emocional con la herramienta descarga emocional (carta de drenaje emocional) compartida, produjo en el equipo un efecto de agradecimiento total, impulsando aún más la confianza entre los participantes y también conmigo, como se muestra en la siguiente verbalización: “yo me llevo la liberación y gracias Andrés por estos lindos talleres”.

11.4.4. Autonomía emocional.

La siguiente categoría pertenece a la autonomía emocional, reflejada en el manejo óptimo de emociones:

La autonomía emocional se puede entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional. (Bisquerra & Pérez, 2007, pág. 71)

Mantener un buen manejo y control emocional es sinónimo de tener la capacidad de gestionar emociones de forma adecuada en la vida cotidiana y el trabajo, en otras palabras, es autogestionar emociones como recurso de afrontamiento para situaciones de vulneración, por esto la sesión tenía como objetivo implementar herramientas de autocuidado que permitan el manejo de emociones en el equipo técnico de los Centros de Equidad y Justicia.

La técnica utilizada fue la implementación de un “Espacio seguro”. Se escogió esta por su poder reflexivo para hacernos dar cuenta que tenemos un lugar de refugio, pero sobre todo para entender que no están solos ante las dificultades o situaciones que deben afrontar día a día los profesionales de los CEJ’s en su atención a víctimas de violencia, consiguiendo con esto levantar la autoestima del sujeto y aparte utilizar ese espacio construido de forma simbólica y llenarlo de recursos tomados desde la familia y lo su círculo social, ayudando al profesional a sentirse acompañado.

Cabe recalcar que se le realizaron varias modificaciones a la técnica de “Espacio seguro”, en el sentido de aumentar el ejercicio con un juego de roleplay desde el psicodrama; explicándolo mejor, no solo se construyó el espacio seguro, sino también se hizo hablar con él y ponerse en el papel de espacio seguro para sentirlo mucho más individual.

La experiencia lograda con la técnica modificada tuvo los siguientes resultados: “Siempre es bueno aprender y tener la oportunidad de recordar que hay cosas que son importantes y nos da fortaleza, en mi caso mi familia es muy importante y conversé con ellos porque yo les escribí en todos lados del papelote”.

El profesional que menciono esto da de cuenta que en su espacio seguro puso como recurso emocional a su familia, esto crea una percepción de fortaleza para hacer frente a los casos de atención dentro del CEJ. Esta percepción es utilizada para mantener el control y autogestionar impactos emocionales que pueda vivir en su labor profesional.

Las siguientes verbalizaciones son recogidas dentro de la técnica de roleplay, por lo cual se ha eliminado los nombres, pero se menciona que cada verbalización es emitida hacia sí mismo/a.: “debes ser fuerte, y apoyarte en las experiencias que ya has pasado, que han sido varias, para hacer frente a esta situación”, otra verbalización parecida es “debes ser fuerte..., te mereces ser feliz” y finalmente “no estás sola, tienes a todas estas personas a tu lado”.

Todas las verbalizaciones tienen la percepción de fortaleza, que como se mencionó anteriormente refleja un recurso positivo para hacer frente a situaciones de vulneración emocional, sin embargo, la interpretación que se les da es más profunda ya que están bajo el contexto de la técnica psicodramática (roleplay), que proporciona una expresión emocional caracterizada por demostrar la perspectiva que tiene cada sujeto ante una situación dramatizada, consolidando así el espacio seguro en un plano simbólico individual y personalizado.

Para finalizar remitámonos a la teoría sobre la técnica role playing:

La técnica de role-playing pretende facilitar la adquisición de capacidades tales como la perspectiva social, la empatía y el role-taking. En ella se trabaja conjuntamente aspectos tales como la dirección de las relaciones interpersonales,

o las motivaciones racionales y emocionales que actúan en la toma de decisiones, siendo todo ello objeto de análisis posterior. (Xus, 1992, pág. 63).

12. Principales logros del aprendizaje.

12.1. Lecciones aprendidas.

El Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del Área Técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo Abril a Julio del 2018 tuvo varios aprendizajes que fueron adquiridos en todo el proceso, por lo cual empezaré por rescatar la labor realizada en materia de test psicométricos; la elección de cada uno de los reactivos aplicados paso por un proceso de discriminación cuidadoso, ya que se debía contextualizar el objetivo del test con lo que perseguía la fase de diagnóstico del proyecto. Por esto, se realizó una extensa lectura de la literatura sobre modelos de autocuidados, técnicas grupales que contemplen temas de inteligencia emocional, diferenciación del síndrome de burnout y SDPE, etc.

El aprendizaje concreto radica en la investigación del test adecuado y la aplicación del mismo en espacios destinados para ello; al ser un test que pondrá en manifiesto malestares en contra de la institución donde se trabaja, como en el caso de la batería F-psico V3.1, es necesario crear un rapport antes de ejecutar la batería, además manejar el tema de confidencialidad con mucha responsabilidad, por la inseguridad que puede sentir el profesional evaluado respecto a posibles represalias en el trabajo.

Otro aprendizaje fue la experiencia de precaución sobre la sobreevaluación a los profesionales y cómo esta puede afectar los resultados de los test aplicados, es decir se debe tener cuidado de no utilizar demasiadas herramientas de recolección de datos al

momento de realizar el diagnóstico, ya que se puede crear en el sujeto un estado de alerta innecesaria, además se puede tergiversar su juicio, reflejando respuestas que no son apegadas a la realidad investigada.

Entre los aprendizajes en materia de modelos base en autocuidados debemos identificar primero que permitan abarcar las necesidades encontradas en un diagnóstico, es por esto por lo que no siempre se va a seguir fielmente los modelos teóricos, sino más bien se deberá adaptarlos o modificarlos para que la intervención aterrice en un campo real, y no se quede en el vacío de la teoría del libro.

Una vez estructurado los temas que abarcará el proyecto se debe decidir cuál será la línea de intervención de este, en otras palabras, bajo que recursos se impartirá las intervenciones y discriminar si van a ser talleres o sesiones, ya que tienen una diferencia en su alcance y en los aprendizajes por adquirir. Para este proyecto se decidió tomar recursos de la corriente psicodramática de Jacov Levi Moreno, por su impacto sólido en trabajo con grupos, es decir que las planificaciones de cada sesión mantienen fases que son: caldeamiento (específico e inespecífico), acción y compartir o sharing. Sin embargo, las técnicas utilizadas en su mayoría no pertenecen a la misma corriente, sino más bien son de línea cognitivo conductual (Brújula de emociones y Semáforo de emociones). Por esto el aprendizaje concreto es la destreza explotada para manejar herramientas de diferentes líneas sin el afán de mezclarlo todo y no tener ningún resultado, al contrario, utilizar todos los recursos posibles para brindar una intervención precisa.

Uno de los aprendizajes como ejecutor que obtengo de toda la experiencia es la estimulación de habilidades en manejo de grupos y desenvolvimiento escénico; la proximidad, el tono de voz, el desplazamiento por el lugar designado para las sesiones, la claridad a la hora de explicar un concepto, la coordinación de las técnicas experienciales son una pequeña muestra de las habilidades adquiridas en el proyecto. Cabe mencionar que enfrentarse a un grupo conformado por profesionales, entre los cuales había psicólogos clínicos que pueden conocer el tema es un reto sumamente importante para destacar, por el hecho de caer en evaluación tanto positiva como negativa.

Pasando a otro tema, la formación académica recibida en la universidad me sirvió a la hora de la fase de diagnóstico, ya que considero haber tenido los conocimientos necesarios para realizar la aplicación de baterías, test, entrevistas; Por otro lado para la fase de ejecución o intervención puedo mencionar que en primer lugar se me dificultó la planificación de cada sesión y elección de las técnicas a utilizar, sin embargo esto puede explicarse por no tener una materia en mi especialidad que tope el tema de autocuidados en profesionales, siendo en cierto sentido un campo de la psicología laboral u organizacional. Con esto no quiero decir que no se logró intervenir de forma eficiente, sino más bien se logró poner a prueba mi capacidad de resolución de problemas, competencias sociales como el pedir ayuda y mi sentido de autoeducación, que a la final son aprendizajes sumamente importantes para el aspecto profesional.

En cuanto al hallazgo de aprendizajes netamente evidenciados de carácter académico e investigativo, puedo mencionar que los profesionales de ayuda tienen una capacidad empática sumamente alta; ésta es la razón por la cual son más propensos a padecer de

síntomas de SDPE. Además, un hallazgo importante que puedo rescatar es que los síntomas de este síndrome van a depender de forma parcial de la historia de vida del profesional, en otras palabras, las experiencias personales, el contexto en el que se desarrolló su ciclo de vida va a ser un factor importante para considerar en próximas intervenciones, ya que se debe tener mucho cuidado en no revictimizar o dejar abierto algo que no se vaya a trabajar en las sesiones, pues al trabajar directamente con emociones se puede vulnerar al sujeto de forma iatrogénica.

Para finalizar, quiero mencionar que la experiencia de trabajo grupal ha decidido en mí, la orientación psicológica que seguiré en mi vida profesional, en otras palabras, el manejo de grupos, técnicas grupales, hablar en público, coordinar sesiones, me ha enseñado el inmenso poder que tiene la intervención grupal; por ejemplo evidenciar casi todos los ciclos de vida que tienen los grupos como tal, desde su formación, pasando por su estado de conflictos, hasta su consolidación, es un aprendizaje sumamente enriquecedor. Además, pude observar los componentes que tienen los grupos, como la cohesión grupal, el sentido de pertenencia, la designación de roles, etc.

12.2. Productos generados del proyecto de intervención.

El primer producto es la definición de las categorías trabajadas, que son fundamentales cuando se abordan temas relacionados con el desgaste profesional, apoyándome en investigaciones de autores como Bisquerra y Pérez (2007), Figley (2002), Smith (2008) entre otros, además de instituciones como el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral de España (2014) y El Ministerio de Relaciones laborales de Ecuador (2013). Con estos aportes se logró contextualizar los aprendizajes a la

realidad de los grupos de atención a víctimas de violencia y profesionales de servicio de ayuda.

Por otra parte, se generó un conjunto de planificaciones grupales que tiene como objetivo brindar herramientas en competencias emocionales que hagan frente al estrés laboral, en otras palabras, una brevísima guía de intervención en autocuidados con profesionales de ayuda.

12.3. Objetivos planteados logrados y no logrados.

Uno de los primeros objetivos que se logró cumplir fue la implementación de las herramientas de autocuidados que permitan fortalecer competencias emocionales (identificación, distanciamiento, descarga, manejo de emociones) en los centros de Equidad y Justicia del DMQ; además después de la ejecución de todas las sesiones se pudo elaborar un sistema de actividades que hagan frente en cada sesión al desgaste profesional por empatía, y desgaste profesional en general. El reflejo del cumplimiento de los objetivos presentados son las verbalizaciones de los profesionales a lo largo de todo el proyecto, que permiten ver los aprendizajes adquiridos.

Por otro lado, existió un objetivo que no se cumplió por su carácter subjetivo el cual fue generar conciencia sobre la importancia de hábitos de autocuidado en los equipos técnicos de los Centros de Equidad y Justicia para internalizarlas y aplicarlas a lo largo de la vida profesional.

Cabe recalcar que se realizó una sesión específica que perseguía este objetivo, sin embargo, el generar conciencia tiene una significación mucho más profunda y conlleva

un proceso de reflexión y de interiorización que el sujeto debe realizar. Por otro lado, al ser la primera de las sesiones ejecutadas se procuró conseguir una sensibilización por el tema de hábitos de autocuidado, el cual si se logró ya que a partir de esa intervención los profesionales acogieron el proyecto y su línea de intervención hasta la última sesión.

12.4. Elementos de riesgo en la experiencia con el proyecto de intervención.

Los elementos de riesgo para reportar que comprometieron el proyecto son específicamente factores externos al mismo, por ejemplo:

- Irregularidad en las fechas designadas en el cronograma de ejecución: La inconsistencia por parte de la planificación mensual de los Centros de Equidad y Justicia produjeron que varios talleres sean aplazados de las fechas designadas en el cronograma de ejecución.
- Irregularidad en las actividades de cada profesional: Específicamente el área de prevención y promoción mantuvo una constante de asistencia esporádica por las actividades de: Talleres en colegios, CEJs itinerantes, Quito Listo Visita tu barrio, Quito Listo visita tu colegio, etc.
- Impuntualidad en inicios de talleres: cada taller que se ejecutaría de acuerdo con el cronograma planteado en donde se daría inicio a las 09:00 am. Sin embargo, por aspectos de atención a usuarios/as y reuniones se retrasaba el inicio aproximadamente 15-20 min.

Por otro lado, se registraron limitaciones importantes a considerar que afectaron la ejecución de las sesiones:

- Falta de espacios: Específicamente en el CEJ Eloy Alfaro y CEJ La Delicia no existía un espacio designado para ejecutar un taller grupal que tenga características lúdicas y técnicas grupales.
- Procesos de selección del personal: En los meses de la ejecución del proyecto se realizaron las pruebas de nombramiento dentro de los Centros de Equidad y Justicia. Esto creó un estado de tensión en los técnicos por la posible salida de la plaza de trabajo, lo cual dificultó en varias ocasiones la adherencia a las técnicas utilizadas.

12.5. Elementos innovadores identificados en la experiencia.

Existieron varios elementos innovadores en la experiencia después de ejecutar las sesiones, todas son resultados no previstos que son considerados positivos para el profesional; a continuación, se detallan:

- La identificación de estrategias propias como herramientas de autocuidado: hobbies, recursos de ética y moral, fortalezas individuales y resiliencia, son recursos que fueron apareciendo aparte de las técnicas compartidas.
- Fortalecimiento de recursos grupales dentro de los Centros de Equidad y Justicia como: Cohesión grupal, confianza dentro del equipo, sentido de pertenencia en cada CEJ.
- Aplicación de herramientas de autocuidado compartidas hacia usuarios/as: Los psicólogos mencionaron utilizar las herramientas que se dieron en los talleres con sus propios usuarios/as, esto recae en un sentido de aprendizaje y enriquecimiento profesional.

- Aplicación de herramientas de autocuidado en el área personal: Algunos de los técnicos mencionaron utilizar las herramientas y técnicas compartidas en situaciones personales o familiares.

12.6. Impacto de elementos innovadores para los grupos poblacionales con los que se trabajó.

Dos de los elementos innovadores antes mencionados son de carácter académico, entonces el impacto va a ser de crecimiento profesional, por ejemplo los psicólogos del área técnica aprendieron técnicas que pueden ser utilizadas en sus usuarios/as en algún caso que amerite trabajar competencias emocionales, también se pueden aplicar las técnicas de relajación compartidas en las sesiones como: respiración profunda o relajación muscular para casos de ansiedad o estrés en usuarios/as; finalmente las técnicas de meditación guiada que se compartieron en algunas sesiones pueden ser aplicadas en el aspecto laboral con usuarios/as.

Los dos elementos restantes pertenecen a la categoría de crecimiento personal, es decir los elementos identificados como innovadores tienen un impacto positivo en la inteligencia emocional, aplicados en el aspecto familiar o personal y también en la convivencia con sus compañeros dentro de los CEJ's.

12.7. Impacto a nivel de la salud mental como consecuencia del proyecto.

El proyecto ejecutado tiene un impacto en primera línea de intervención al tener como objetivo general la prevención y promoción de salud mental, específicamente en el

desgaste profesional. Las sesiones a pesar de ser una intervención grupal no tienen un carácter terapéutico total, ya que la característica principal de las mismas era brindar herramientas de autogestión en competencias emocionales que hagan frente al desgaste. Existieron espacios vivenciales en algunas sesiones, pero estos no fueron trabajados como un proceso curativo, ya que esto implicaría otras consideraciones que abarcarían mucho más tiempo y una línea teórica concreta (sistémica, cognitivo conductual, psicoanálisis, etc).

13. Conclusiones y recomendaciones.

Como conclusiones del proyecto tenemos las siguientes:

- En la etapa de diagnóstico del proyecto se identificó respecto al Síndrome de Desgaste profesional por Empatía que existe un riesgo “Extremadamente Alto, Alto y Moderado” delatando la presencia de síntomas cognitivos, psicológicos y psicosomáticos que responden al desgaste profesional en los Centros de Equidad y Justicia del DMQ.
- En la etapa de diagnóstico del proyecto se identificó respecto a Factores de Riesgo Psicosocial que existe un “riesgo elevado” en el factor Demandas psicológicas, el cual incluye demandas de tipo emocional y cognitivas presentadas por la naturaleza de la población con la que se trabaja, además existe un riesgo “Riesgo muy elevado” en el factor Participación/Supervisión demostrando una dificultad en la comunicación entre el área técnica de los CEJ’s y la Dirección VIF.
- Tener un programa de autocuidados en instituciones que trabajen constantemente en atención a víctimas es de suma importancia ya que sus

colaboradores están mayormente expuestos a padecer desgaste profesional por la constante exposición a situaciones que pueden vulnerar la psique emocional del profesional.

- Trabajar competencias emocionales como conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional y descarga emocional refuerza los recursos que tienen los profesionales de atención a víctimas para hacer frente al desgaste profesional que pueden tener en su práctica profesional.
- Las planificaciones de cada sesión generan un producto que puede ser utilizado y replicado en poblaciones con las mismas características como enfermeras, médicos, técnicos de protección de derechos humanos y de NNA, etc. La característica principal de la población será utilizar herramientas de empatía en su jornada laboral.

Las recomendaciones que se identifican después de ser ejecutado el proyecto son las siguientes:

- Implementar en la semana una hora designada para realizar una pausa activa en los Centros de Equidad y Justicia del DMQ.
- Asignar espacios cómodos para la ejecución de talleres próximos en los Centros de Equidad y Justicia de Eloy Alfaro y La Delicia que tienen en común el ser sumamente pequeños.
- Procurar conseguir la asistencia total de los técnicos en los CEJs, incluyendo las coordinaciones.

- Procurar tener en cuenta los horarios poco flexibles de los Centros de Equidad y Justicia y su gestión de atención a la ciudadanía y pedidos de Juntas de Protección de Derechos de la Niñez y de la Adolescencia.
- Implementar temáticas específicas como: Capacitaciones en intervención en crisis y Primeros Auxilios Psicológicos (PAPs) para el área de Direccionamiento, consiguiendo así recursos que puedan ser utilizados para protegerse y cuidarse de la vulneración emocional de otras personas al momento de dar la atención.

14. Bibliografía.

- Arón, A., & Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. año 20.
- Benson, J., & Magraith, K. (2005). Compassion fatigue and burnout. *Australian Family Physician*, 34 (6), 497-498.
- Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Chaves, N. (2004). *La imagen corporativa*. España: GG Diseño.
- Dominguez, R. (2014). Locus de Control. *Revista de psicología Insight*, 1.
- Goyes, & Cuesta. (2017). Informe relativo al funcionamiento de servicios de: Atención a víctimas de VIF, VG, MI VS, Protección de Derechos NNA. Quito.
- Grau, A., Suñer, R., & García, M. (s/f). *Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación*. Girona.
- Hernández, R. (2015). *Autocuidado y Promoción de la salud en el ámbito laboral*. Guadalajara.
- INSHT. (2014). *F-Psico: Factores Psicosociales. Método de Evaluación V3.1*. Madrid.
- Jara, O. (s/f). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. San José: Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- MDMQ. (2015). *Contenidos par la intervención de la violencia de género en los centros de equidad y justicia del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Advant Logical Ecuador S.A.

- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). Factores y Riesgos laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación. Quito.
- Morales, Pérez, & Menares. (s/f). Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (síndrome de Burnout). Toluca.
- OIT/OMS. (1984). Informe del Comité Mixto OIT/OMS de Medicina del trabajo. Ginebra.
- Ojeda, T. (2006). El autocuidado en los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Per Ginecol Obstet*, 22.
- Peñacobo, C., Diaz, L., & Goiri, E. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 345.
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación 5ta Edición. México D.F.: McGraw-Hill Companies .
- Smith. (2008). Healthy caregiving: a guide to recognizing and managing compassion fatigue. En S. g. 1, *Compassion Fatigue awarness project* (pág. 10).
- Tenesaca, J., Uzcha, M., & Valarezo, D. (2012). Repositorio Institucional: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/ENF158.pdf>
- Tobón , O. (2003). el autocuidado: una habilidad para vivir. Manizales.
- Xus, M. (1992). El role-playing, una técnica para facilitar la empatía y la perspectiva social.

15. Anexos.

Anexo 1 Formato Consentimiento informado

Carta de consentimiento informado para participantes del “Proyecto de intervención psicológica para el autocuidado con profesionales del Área Técnica de los Centros de Equidad y Justicia del DMQ en el periodo abril a julio del 2018”

La Universidad Politécnica Salesiana mediante la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en convenio con la Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad y la Dirección Metropolitana de Gestión de Servicios de Apoyo a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Género, Maltrato Infantil y Violencia sexual ha desarrollado una propuesta para conocer el nivel de desgaste en el equipo técnico de los Centros de Equidad y Justicia, que será ejecutado por el estudiante de Psicología Clínica Jonathan Andrés Puruncajas Alvear con número de cedula N° 172350009-4 bajo supervisión de la Especialista Técnica de Atención Integral Elizabeth Guevara y el Docente de Supervisión de prácticas Alfonso Bravo, la cual buscará desarrollar estrategias de autocuidado e incluso implementar técnicas de descarga emocional que permitan generar un mejor desempeño y ambiente laboral además de optimizar la calidad de vida del trabajador.

Estamos aplicando reactivos psicológicos que buscan conocer los puntos de vista de todas las personas que forman parte del Área Técnica sobre el desgaste o estrés laboral, así como aquellos factores de riesgo psicosocial que podrían influenciar al trabajador. Por ello estamos invitando a toda la comunidad de los Centros de Equidad y Justicia a participar en la presente investigación.

Su participación es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted. Todos los datos serán registrados por el estudiante y bajo responsabilidad de este. Si tiene alguna pregunta acerca del estudio, puede llamar al investigador principal del proyecto, Pasante de Psicología Clínica. Andrés Puruncajas al 0987802683 - 2806133 o si prefiere puede escribir a la siguiente dirección de correo electrónico: andreu1232@hotmail.com

Si está de acuerdo en participar en el estudio, por favor llenar los datos que se especifican a continuación, acompañados de su firma.

nombres completos:

n° cédula

fecha:

Responsable de investigación:

Jonathan Andres Puruncajas Alvear

17235009-4

Anexo 2 Estructura general de planificaciones para sesiones ejecutadas.

HORA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MATERIALES
FASE DE CALDEAMIENTO				
FASE DE ACCIÓN				
FASE DE SHARING				