

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social



**“ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE EL SINDROME DE
BURNOUT EN EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DEL
PROGRAMA DE INTERVENCION BREVE “PIB LA CALERA
NORTE””**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE
SOCIAL

ALUMNAS: GABRIELA SANCHEZ
SANDOVAL
GINA SOTO FUENTES
PROF. GUIA: DRA. SARA SALUM ALVARADO

2011

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumnas que indica.

VALPARAISO, 14 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumpla con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT EN EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN BREVE PIB LA CALERA NORTE"**, cursado durante el año académico de 2011 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **GABRIELA MACARENA SANCHEZ SANDOVAL** y **GINA DENISSE SOTO FUENTES**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Este estudio constituye un aporte al conocimiento del auto-cuidado laboral en equipos multidisciplinares de alta complejidad que colaboran con el sistema judicial. Su marco teórico y bibliografía son relevantes, actualizados, novedosos. Su metodología es rigurosa, acertada, permite el conocimiento del objeto de estudio llegando a conclusiones novedosas y aportativas.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **7,0 (siete coma cero)**.


SARA SALUM ALVARADO
PROFESORA GUIA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
SSA/fpu.-

REF.: Informa evaluación y calificación Seminario
de Título de alumnas que indica.

VALPARAISO, 08 de noviembre de 2011.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario denominado: **"ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE EL SINDROME DE BURNOUT EN EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DEL PROGRAMA DE INTERVENCION BREVE PIB LA CALERA NORTE"**, cursado durante el año académico de 2011 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. **GABRIELA MACARENA SANCHEZ SANDOVAL** y **GINA DENISSE SOTO FUENTES**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,5 (seis coma cinco)**.


MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTIN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MUB/fpu.-

En la culminación de esta difícil pero hermosa etapa de mi vida que abre las puertas a la vida profesional, quisiera dar las gracias a todas esas personas que estuvieron en este momento brindando su apoyo en las buenas y en las malas.

Antes que todo le doy las gracias a Dios, por brindarme la fuerza, la salud y la energía para llevar a cabo este proyecto y porque éste gracias a su ayuda fue todo un éxito.

Gracias a mi familia, Papá, Mamá, Hermano, Abuelitos, porque gracias a su apoyo y motivación incondicional estoy donde estoy hoy en día. Gracias especialmente a mis padres, que desde que era niña me motivaron a que fuera una gran persona, diciéndome que lo más importante que me podían dar ellos como padres, además del amor y los valores, era la educación, y gracias a esa convicción llegué hasta aquí: GRACIAS PAPÁ Y MAMÁ POR TODO SU APOYO INCONDICIONAL, SON LOS MEJORES, LOS AMO.

Gracias a mi pololo que estuvo siempre conmigo en esta etapa; gracias por tu amor, gracias por tu apoyo, gracias por soportarme en los momentos que estuve mal, gracias por estar en mi vida: te amo Luis Layana (Guatón).

Gracias a mi compañera en este proyecto; gracias Gaby porque sin duda fuiste una gran compañera y nos complementamos de la mejor manera. Felicidades amiga, gracias a nuestro esfuerzo y sacrificio hicimos un gran proyecto.

Gracias a las Coketas/os, Evelyn, Memo, Pauly y Leslie Salazar. Eve y Leslie aunque no pudimos concretar este proyecto juntas, siempre estuvieron de una u otra manera en él. Eve te quiero mucho y te felicito por la nueva y hermosa etapa de tu vida. Leslie Salazar, te nombre con nombre y apellido para que te sientas orgullosa, gracias por la alegría y el apoyo en todo momento desde que entramos a la U hace ya cinco años, y estoy segura que tu seminario será todo un éxito el próximo año, porque la Pauly y tú son secas y grandes personas, las quiero mucho.

Gracias a la profesora Sara por exigirnos, por las supervisiones semanales, por la motivación a desarrollar un trabajo de calidad, porque gracias a todo esto pudimos terminar de la mejor forma nuestro seminario de título. Gracias profe Sara, fue un gran apoyo.

Finalmente dar las gracias a todos y todas los que estuvieron ahí de una u otra forma. GRACIAS TOTALES.

Gina Soto Fuentes.

Quisiera agradecer a todos quienes estuvieron presentes en este proceso de formación, en primer lugar a mis papas quienes en todo momento estuvieron con un apoyo incondicional. Mamá gracias porque en cada decisión que tomé no dudaste en apoyarme, comprenderme y aconsejarme; Papá gracias por ser mi cable a tierra mientras estuviste con nosotros y sé que desde donde estés siempre me estás acompañando e iluminando mi camino. Esto es para ustedes, los quiero.

A mis hermanos, Ana y Pepe por ser grandes, por acompañarme, creer en mí, estar cuando los necesito en las buenas y en las malas. Crean en sus habilidades y juntos seguiremos saliendo adelante como siempre nos enseñaron. Paula, mi chuky 2, porque con tu inocencia nos haces ver la vida de manera más sencilla. Chukita, por desvelarte conmigo cada noche.

Laura, gracias por estar conmigo en momentos que necesité de mucho apoyo, por ser más que una cuñada, ser una amiga, por darle comprensión y cariño a mi hermano, y por el gran regalo que nos darás con la llegada de la Rafa. José, por los favores concedidos junto con la Ana, y por acompañar a la familia en tiempos de tristeza.

Coqueto Queno, te doy inmensas gracias por la compañía constante que nos dimos y seguiremos brindando en todos estos años de JUVENTUD ETERNA. Comenzamos este camino juntos y luego optaste por otra carrera, te irá bien en todos tus proyectos, confía en ti, y recuerda que cuando termines la U tendré un trabajo para ti.

Coqueta Gina, gracias por el proyecto que emprendimos que con noches de desvelos logramos este gran sueño. En este proceso más que una compañera, te convertiste en una gran amiga, arreglábamos la vida con nuestras conversaciones, tuvimos tiempo hasta para ser pymes. Eres una gran persona y sé que te ira muy bien en todo por la confianza y la fortaleza que posees.

Pons, Memo, Eve, por los años que vivimos juntos en la U, por los trabajos que hicimos juntos, por la compañía que me brindaron durante el año negro que pasó por mi vida, por ayudarme en este proceso, por no criticarme, por disculpar mi falta de conexión, por no llamar por teléfono. Pons el próximo año será tu culminación y debe serlo con todo, te ira muy bien. Memo, has sabido superar las dificultades de la vida, y las constantes nubes que opacan tu felicidad eterna, eres muy valiente y tienes un gran compañero a tu lado. Eve, la nueva madre, éxito en esta nueva etapa, la Anto viene con muchas sorpresas para ti.

Seba, llegaste en el último año de esta etapa, siempre apoyándome en todo, siguiéndome donde fuera, y alegrándome los días. Te quiero.

Gracias a la profe Sara por el constante apoyo que nos brindó durante las supervisiones las cuales nos ayudaron a mejorar nuestros conocimientos y a perfeccionar el seminario.

Y gracias a todas aquellas personas que directa e indirectamente han estado en mi vida para ayudarme a ser la persona que soy hoy en día.

Por último, gracias a la vida por ser como es, con altos y bajos, porque si fuese fácil y perfecta sería una lata, no tendríamos de que reírnos y no notaríamos el crecimiento que vivimos a diario. Agradezcamos las pequeñas cosas que se nos presentan y no nos desvelemos por lo que no tenemos, éxito para todos.

Gabriela Sánchez Sandoval.

INDICE

PRESENTACION

CAPITULO I

INFORME INSTITUCIONAL

- Características generales del contexto.....7
 - Identificación de la institución patrocinante.....8
 - Contexto Institucional: Ratificación de la CIDN y SENAME.....8
 - Convención Internacional de los derechos del niño en Chile.....9
 - Consecuencias de la ratificación de la CIDN en Chile.....9
 - SENAME y la Convención Internacional de los Derechos del niño.....10
- Antecedentes históricos de la institución..... 12
 - Organigrama C.E.R.C.A.P.....16
- Características generales del contexto en el programa que se ejecuta el seminario de título.....17
 - Identificación de la institución..... 17
 - Tipo de institución y modalidad de atención..... 17
 - Focalización territorial y radio de acción.....17
 - Sujetos de atención.....18
 - Caracterización de los casos atendidos desde el año 2008-2010.....20
 - Tabla N° 1 Negligencia parental.....22
 - Tabla N° 2 Testigos de VIF.....23
 - Tabla N° 3 Maltrato físico.....25
 - Principios orientadores.....26
 - Política de la institución.....26
 - Infraestructura.....26
- Descripción del Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte
 - Objetivo del Programa.....27
 - Funciones institucionales.....28
 - Funciones de la directora del PIB La Calera Norte.....28
 - Matriz lógica año 2011 PIB La Calera Norte.....29
 - Recursos.....33



- Trabajo Social en la Institución.....34
 - Rol y funciones del Trabajador Social dentro de la Institución....34
 - Niveles de intervención social.....36
 - Vinculación con otras instituciones o redes sociales.....37

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

- Fundamentación.....39
- Grupos.....42
 - Formación de grupos.....42
 - Liderazgo.....43
- Equipos multidisciplinarios.....44
- Red de colaboradores acreditados.....45
- Tematicas que abordan los equipos multidisciplinarios.....51
- Autocuidado en los equipos de trabajo.....52
- Estrés54
 - Tipos de estrés.....55
 - Sistema de adaptación general.....56
- Estrés laboral.....57
 - Factores psicosociales de riesgo aboral.....58
- Síndrome de Burnout.....60
 - Niveles de burnout y síntomas asociados.....64
- Factores que inciden en la aparición y prevalencia del S. de Burnout.....66
 - Desencadenantes.....66
 - Facilitadores.....69
 - Consecuencias.....73
 - Tabla Nº 4 Síntomas descriptivos del Síndrome de Burnout.....75

CAPITULO III

DISEÑO DE INVESTIGACION

- Definición del Problema.....78
- Preguntas de Investigación.....78
- Objetivos de investigación.....79



- Sistema de hipótesis.....	79
- Delimitación de la investigación.....	80
- Enfoque metodológico.....	81
- Tipo de investigación.....	85
- Tipo de estudio.....	86
- Universo de estudio.....	88
- Técnicas de recolección de datos.....	89
- Unidad de análisis.....	89
- Plan de análisis.....	90

CAPITULO IV

INFORME FINAL DE LOS RESULTADOS

Análisis de los resultados

I. Variable nivel del Síndrome de Burnout.....	97
II. Variable dimensiones del Síndrome de Burnout.....	98
III. Variable datos socio demográficos y nivel de Burnout.....	98
IV. Variable factores que inciden en la aparición y prevalencia del S. Burnout.....	99
Análisis de resultados obtenidos del cuestionario	100
Tabla N° 5.....	101
Grafico N° 1 agotamiento emocional.....	104
Grafico N° 2 despersonalización.....	105
Grafico N° 3 Baja realización personal y/o profesional.....	107
Tabla N° 6.....	109
Tabla N° 7.....	109
Tabla N° 8.....	110
Tabla N° 9.....	111
Tabla N° 10.....	111
Tabla N° 11.....	112
Tabla N° 12.....	113
Tabla N° 13.....	113
Tabla N° 14.....	114
Tabla N° 15.....	115
Análisis de entrevista semi estructurada.....	117
Tabla N° 16.....	117
Tabla N° 17.....	119
Tabla N° 18.....	120
Tabla N° 19.....	121
Tabla N° 20.....	123
Tabla N° 21.....	125
Tabla N° 22.....	127
Tabla N° 23.....	128
Tabla N° 24.....	129
Tabla N° 25.....	130



Tabla N° 26.....	131
Tabla N° 27.....	133
Tabla N° 28.....	134
Tabla N° 29.....	135
Tabla N° 30.....	135
Tabla N° 31.....	136
Tabla N° 32.....	137
Tabla N° 33.....	138
Tabla N° 34.....	139
Tabla N° 35.....	140
Tabla N° 36.....	141
Tabla N° 37.....	142
Tabla N° 38.....	143
Tabla N° 39.....	144
Tabla N° 40.....	145
Tabla N° 41.....	146
Tabla N° 42.....	147
Tabla N° 43.....	148
Tabla N° 44.....	149
Tabla N° 45.....	150
Tabla N° 46.....	151
Tabla N° 47.....	152
Tabla N° 48.....	152

Análisis final e integrado de los resultados obtenidos.....	153
---	-----

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y APRENDIZAJES.....	165
---	------------

CAPITULO VI

PROPUESTA DE INTERVENCION.....	169
---------------------------------------	------------

BIBLIOGRAFIA.....	173
--------------------------	------------

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos.....	176
--	------------

Presentación

El presente Seminario de Título aborda la temática del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del Programa de Intervención Breve "PIB La Calera Norte", proyecto ejecutado por la Corporación C.E.R.C.A.P., organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores bajo el reglamento de la ley 20.032.

La experiencia investigativa se llevó a cabo durante el periodo académico comprendido entre los meses de Marzo a Octubre del año 2011. Estuvo a cargo de las alumnas Gabriela Sánchez Sandoval y Gina Soto Fuentes, con la supervisión académica de la docente de la escuela de Trabajo Social, Dra. Sara Salum Alvarado y con el patrocinio de la Corporación C.E.R.C.A.P., la cual facilitó su programa "PIB La Calera Norte".

La investigación realizada durante el proceso de seminario de título consta de un estudio descriptivo del Síndrome de Burnout en el equipo profesional del PIB La Calera Norte. Los pasos metodológicos utilizados fueron los siguientes: Marco Institucional, en el cual se abordan las bases institucionales y se ahonda en la labor, los componentes y el eje de acción del programa en el cual se llevo a cabo el presente seminario de título; Marco Teórico-Referencial, el cual otorga el sustento teórico y referencial para abordar la temática de estudio, en este caso, el Síndrome de Burnout; Diseño Metodológico, en el cual se basan las decisiones metodologicas utilizadas para llevar a cabo la investigación dentro del programa; Análisis de los resultados, en el cual se analizan los resultados obtenidos mediante los criterios teóricos y de la propia experiencia del equipo seminarista; Conclusiones y aprendizajes, en éste se resume la experiencia investigativa y las aportaciones que tuvo dicha investigación para la institución y desde la perspectiva del Trabajo Social; y finalmente la Propuesta de Intervención, en la cual se dan líneas directrices para que la institución pueda llevar a cabo una intervención con el fin de superar las problemáticas que los aquejan.

CAPÍTULO I

Contexto

Institucional

Contexto Institucional

El presente informe da cuenta del contexto institucional en el cual se enmarca el Seminario de Título, dentro de éste se encuentran todos los lineamientos técnicos que sustenta el trabajo en la institución.

La institución patrocinante es la Corporación de Educación, Rehabilitación, Capacitación, Atención de Menores y Perfeccionamiento (C.E.R.C.A.P.), organismo colaborador de SENAME que ejecuta proyectos en la línea Proteccional y también de Responsabilidad Penal Juvenil.

Para efectos de la realización de este seminario de título, la corporación CERCAP facilitó uno de sus Programas de Intervención Breve específicamente el PIB La Calera Norte, esto con la finalidad de realizar una investigación más completa y específica en uno de los programas ejecutados por la corporación colaboradora del Servicio Nacional de Menores.

I- Características Generales del Contexto

1.1- Identificación de la Institución Patrocinante

Nombre: Corporación de Educación, Rehabilitación, Capacitación, Atención de Menores y Perfeccionamiento, C.E.R.C.A.P.

Dirección: Aldunate # 234, La Calera.

Teléfono/Fax: 33-227688, 33-227535/ 33-227535

1.2- Contexto Institucional: La ratificación de la CIDN y SENAME.

Puesto que C.E.R.C.A.P. es una institución colaboradora del Servicio Nacional de Menores, es de absoluta relevancia contextualizar este organismo y los principios orientadores que tuvieron incidencia en el cambio de enfoque de éste, que dio lugar a la creación de los diversos programas e instituciones colaboradores del Servicio para la ejecución de proyectos tendientes a reparar y prevenir las vulneraciones de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

Convención Internacional de los Derechos del Niño en Chile

La convención Internacional de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes tiene cinco principios básicos que la rigen, sin estos no podría pensarse la inclusión de todos los infantes y adolescentes al goce total de sus derechos: el principio de la no discriminación (todos y todas); el principio del género (ellos y ellas); el principio del interés superior del niño (todos sus derechos); el principio de promoción de supervivencia y desarrollo (todo su potencial); y de participación (toda su capacidad de decisión). Estos principios rectores de la convención son los que promueven la creación y modificación de políticas sociales enfocadas hacia la población infanto-juvenil con un enfoque de derechos y no con el enfoque de necesidades, anterior a la ratificación por parte de Chile a la convención de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes (Oyarzún, 2008).

Consecuencias de la ratificación de la CIDN en Chile

La ratificación por parte de Chile a la Convención Internacional sobre los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes significó un gran avance en materia de infancia y adolescencia para nuestro país. El reconocimiento de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho y no como sujetos de protección, obliga a tomar ciertas medidas y orientaciones que aborden de manera más eficiente el nuevo enfoque de derechos para la infancia y adolescencia adoptado por Chile como consecuencia de la ratificación de la Convención.

“Es claro que la CIDN abre caminos nuevos en el enfoque de la infancia y la adolescencia, colocando al Estado y a la sociedad como corresponsables en el diseño y la ejecución de políticas públicas. La Convención supera las instituciones del patronato, la tutela o los consejos tutelares del Estado, sujetos éstos a la doctrina de la situación irregular y a la concepción de los niños como objetos de protección; para ubicarlos en la doctrina de la protección integral, cuya concepción los reconoce como sujetos de derecho, dotados de capacidad de vivir, tener salud, educación, convivencia familiar, identidad y dignidad” (Mideplan, 2000 en Oyarzún, 2008:28).

Para el cumplimiento de todos los compromisos adquiridos con la ratificación de la convención, Chile, al inicio del siglo XXI crea la Política Nacional a favor



de la Infancia y Adolescencia 2001-2010, la cual es el resultado del trabajo mancomunado de 22 instituciones públicas (ministerios y servicios) y coordinado técnicamente por el Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN). Esta Política se constituye en una herramienta fundamental para abordar y enfrentar los temas relacionados con infancia y adolescencia. Este documento aborda las denominadas políticas universales, dirigidas a la totalidad de la población infantil y juvenil (hasta los 18 años) y está estructurada sobre las bases fundamentales de los derechos de este segmento de la población. Al mismo tiempo, reconoce las particularidades, necesidades y potencialidades de los niños, niñas y adolescentes en sus distintas etapas y contextos donde se desenvuelven y desarrollan. "La política nacional, coordinada por el Ministerio de Planificación Social (MIDEPLAN), enfatiza que los niños, niñas y adolescentes deben ser considerados según sus atributos y sus derechos frente al Estado, la familia y la sociedad, y no de acuerdo a sus carencias. En este sentido, destaca que ser niño, niña o adolescente no es ser "menos adulto", sino que estar atravesando etapas de preparación para la adultez que tienen el mismo valor que cualquier otro momento de la vida del ser humano" (SENAME, 2004: 27).

SENAME y La Convención Internacional de los Derechos del Niño

La ratificación por parte de Chile hacia la Convención de los derechos del niño ha planteado al Servicio Nacional de Menores una serie de desafíos estratégicos, los que tienen que ver con la realización de una reforma al interior de sus lineamientos de acción (MIDEPLAN, 2001, en SENAME, 2004), tanto en las modalidades de intervención en infancia y adolescencia, como en las características profesionales de quienes asumen operativamente este cambio en los proyectos concretos. Se debe señalar que desde el año 2000, "el Gobierno de Chile impulsa, a través del Ministerio de Justicia y el Servicio Nacional de Menores (SENAME), una reforma integral al sistema de justicia y protección de los derechos de los niños en Chile, la que contempla un conjunto de iniciativas legislativas, administrativas e institucionales a fin de adecuar el actual sistema de protección basado en la "doctrina de la situación irregular" a la Convención Internacional de los Derechos del Niño"(SENAME,2004:5).

Cuando Chile ratificó la Convención Internacional de los Derechos del Niño, el Servicio Nacional de Menores se constituyó en el principal instrumento de la implementación de una política de protección de derechos destinada a la

población infanto-juvenil y sus familias en circunstancias de riesgo y vulnerabilidad social.

Para complementar la acción del Estado, el Servicio ha establecido para la intervención tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revisten las situaciones que afectan a los niños, niñas y adolescentes de nuestro país (SENAME,2011).

El primero, corresponde a la protección universal, para quienes se encuentran en una situación de integración y con problemas de baja complejidad.

Un segundo nivel contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización, “visualiza como población objetivo a quienes, en la franja de 0 a 18 años, presentan una situación de vulneración y riesgo equivalentes a una mediana complejidad, por ejemplo, niños y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas, etc.” (SENAME,2011).

En un tercer nivel, orientado a la reparación, se ubican las acciones en el ámbito de la protección, que en virtud de la complejidad de los problemas asumen un carácter de mayor especialización. Específicamente: maltrato grave, explotación sexual comercial; niños, niñas y adolescentes en situación de calle; consumo habitual de drogas; explotación laboral de niños, niñas y adolescentes(SENAME,2011).

“El abordaje de estos tres niveles, en lo que concierne al SENAME en los de mediana y mayor complejidad, supone la articulación programática, la acción de una fuerte red de recursos intersectoriales, el concurso de las familias y el rol activo de los actores de la comunidad emplazados en el territorio y el protagonismo de los niños, niñas y adolescentes(...) La acción del Servicio Nacional de Menores, en materia de protección, encuentra su marco orientador en los postulados de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, y en otros cuerpos legales, que definen institucionalmente la voluntad del Estado de otorgar vigencia y operatividad a los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Adicionalmente y conforme a la función específica del SENAME en materia de protección, se orienta a quienes en el rango de 0 a 18 años han visto vulnerados sus derechos, se encuentran en



situación de riesgo y/o vulnerabilidad y tienen comprometida la plenitud de su desarrollo”(SENAME, 2011).

1.3- Antecedentes Históricos de la Institución

La Corporación C.E.R.C.A.P., organización sin fines de lucro, colaboradora del Servicio Nacional de Menores, SENAME y ejecutora de proyectos en el área de infancia y adolescencia desde el año 1994, en la actualidad cuenta con una serie de proyectos que están siendo ejecutados a través del sistema de licitación pública que establece la Ley 20.032.

La experiencia de la Corporación se inicia en la comuna de La Calera con la implementación de dos centros: Centro Integral de Desarrollo Infanto Juvenil (CIDIJ) y Centro de Rehabilitación Conductual “Manuel Rodríguez”. El primero, orientado a la prevención y promoción de derechos infanto juveniles y el segundo, enfocado al trabajo de reinserción y rehabilitación de adolescentes que presentarían conductas disruptivas y en situación de vulnerabilidad.

En lo que respecta a la Línea de Protección en el año 2001, CERCAP comienza a desarrollar trabajo con niños/as y adolescentes, bajo la modalidad CIJ. Así, la Corporación ejecuta proyectos en las comunas de La Ligua, Cabildo y La Calera, los cuales abarcan a un total 80 niños/as y adolescentes, en cada una de las zonas en que se inserta, orientados a la prevención y promoción de derechos infanto juveniles. Estos centros enfocaban su accionar al desarrollo de dos ejes: El Eje de Promoción y el Eje de Intervención Preventiva, permitiendo, a través del primero, a los niños/as y adolescentes, el conocimiento, ejercicio y goce de sus derechos. Y a través del segundo, la restitución de aquellas situaciones de vulneración.

A fines del año 2001, CERCAP expande su línea de atención en el área de protección, con la adjudicación de los CTD Residenciales para niños de 06 a 18 años, distribuidos en 3 Centros que finalmente asentaron su quehacer con atención exclusiva para niños en las comunas de Villa Alemana, niñas en Valparaíso y un centro mixto en Quilpué, sector el Belloto, con una cobertura total de 56 plazas. El trabajo principal de estos centros, se focalizaba en la internación provisoria y urgente de niños, niñas y adolescentes, en situación de grave vulneración de derecho, con el objeto de resguardar su integridad, satisfaciendo por un lado sus necesidades básicas, y por otro, evaluar la



situación psicosocial, sugiriendo a los Tribunales de Menores de la época la mejor alternativa de protección según correspondía cada caso.

Entre los años 2002 y 2007, CERCAP incorpora dentro de su radio de acción, el circuito de atención tanto el ámbito diagnóstico como residencial, al adjudicarse las Residencias Transitorias, en centros mixtos ubicados en las comunas de Quillota y Viña del Mar, centros que se mantienen bajo el régimen de internaciones urgentes y provisorias, para niños vulnerados en sus derechos, brindándoles la satisfacción de sus necesidades. Posteriormente, en el año 2004, CERCAP se adjudica el CTD Ambulatorio Quillota – Petorca, proyecto a través del cual se realizan evaluaciones psicosociales a niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, asesorando técnicamente a los Tribunales de Menores, y posteriormente los Juzgados de Familia, para la adopción de medidas que propicien la restitución del Derecho Vulnerado y proponer la derivación a atención especializada según los requerimientos de cada caso.

Es importante destacar que a contar del año 2006 y hasta la fecha, este Centro se incorpora a la Oferta Pública para la realización de Pericias de Credibilidad del Relato y Daño en víctimas de graves vulneraciones de derecho que implican acción penal, asesorando de esta forma a los Ministerios Públicos a través de sus Fiscalías, en el contexto de un proceso judicial contra los/as agresores/as de niños, niñas o adolescentes víctimas de Maltrato Grave y Abuso Sexual.

Ahora bien, en relación a la experiencia pericial, el año 2007 marca un hito relevante en esta materia, en tanto la Corporación se adjudica la ejecución de dos Proyectos DAM, en los territorios de Quillota-Petorca y Quilpué, Villa Alemana y Limache/Olmué, actual provincia del Marga-Marga. Estos Centros han permitido profundizar en el conocimiento de las diversas temáticas con vulneración de derechos en materias de negligencia parental, violencia intrafamiliar, maltrato infantil, entre otras, y que afectan a los niños, niñas y adolescentes pertenecientes a las Provincias de Quillota y Petorca, respondiendo al nuevo contexto social y jurídico con la puesta en marcha de los Tribunales de Familia, siendo el eje central, el brindar atención especializada ante la detección de situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes; orientándose hacia la interrupción, la reparación psicosocial y la restitución de sus derechos vulnerados, generando las condiciones para que éstos y sus familias puedan ejercer plena y autónomamente sus derechos. Además, se incorpora dentro de la



oferta programática a los/as adolescentes imputados por infracción a la ley penal (Ley 20.084, Art.3), que requieran de un Informe Técnico para el análisis de su situación en relación a su vinculación con redes y su entorno inmediato que favorezca su Inserción e Integración Social.

Ambos Programas DAM han desarrollado sus actividades en coordinación permanente con las Redes Intersectoriales de las comunas que conforman su radio de acción, manteniendo una participación y representación activa y proactiva en las mesas de Infancia comunales y las Redes de sus respectivas Provincias, tanto en la planificación como en la ejecución de actividades y acciones orientadas a la promoción, difusión y protección de la población infanto juvenil.

Durante el quehacer pericial de los programas DAM se ha logrado visualizar los distintos tipos y grados de vulneración, permitiendo generar estrategias de evaluación que resulten atingentes y flexibles, así como también generando las instancias de derivación y reparación apropiadas en cada caso en particular.

Actualmente se ha logrado diferenciar las distintas realidades comunales a partir de los elementos socioculturales que se identifican en cada territorio, permitiendo desarrollar estrategias evaluativas que se adecuen a dichos contextos en particular.

Sumado a lo anterior, se hace presente un compromiso por parte del equipo respecto a mantener constantemente actualizados los conocimientos técnicos a través de capacitaciones permanentes en las temáticas competentes al funcionamiento del Centro, de modo de dar una respuesta eficiente a los requerimientos de nuestro(a) s usuario(a) s.

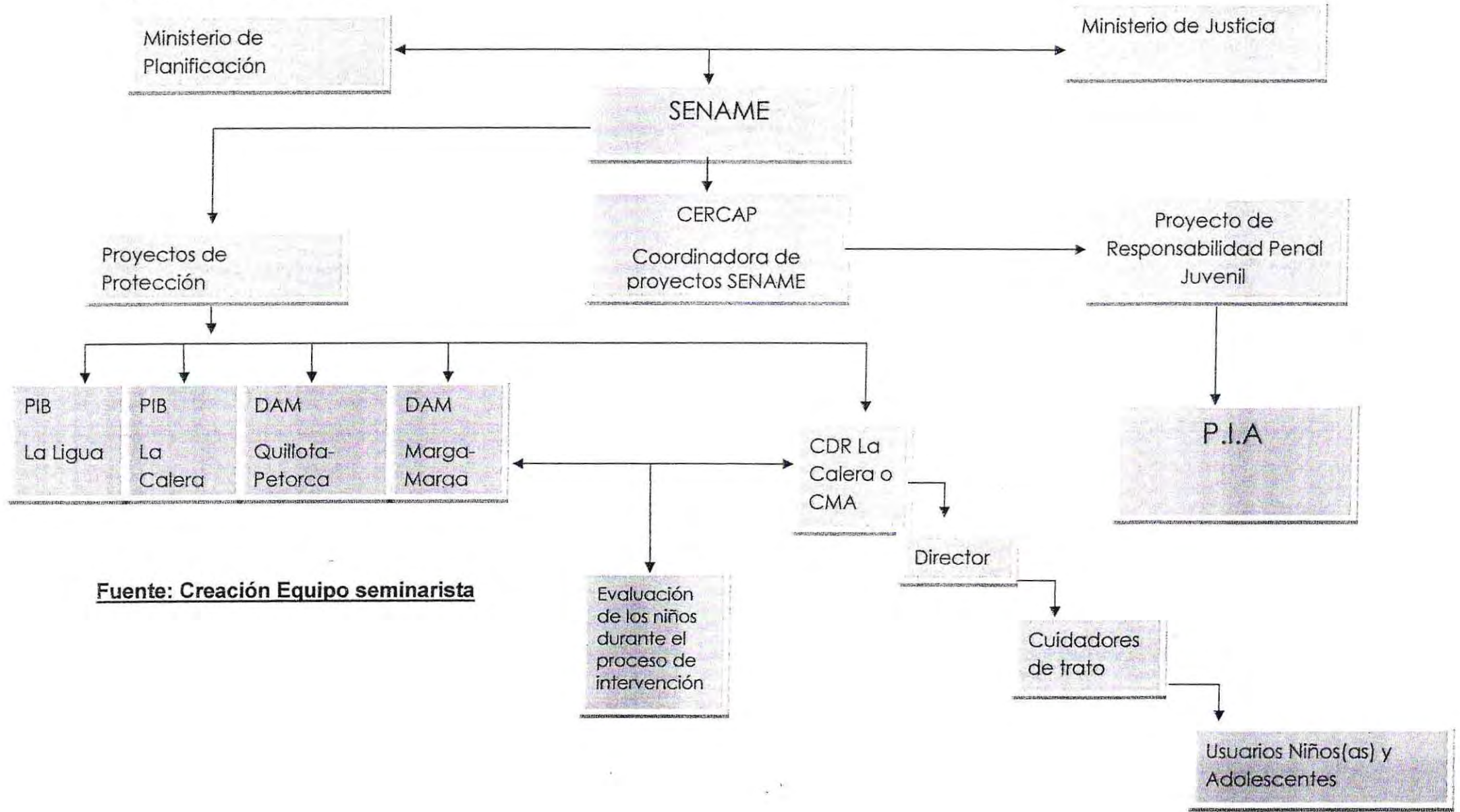
La experiencia ha mostrado la necesidad de asumir la responsabilidad como un actor social activo inserto en el ámbito de la protección de derechos infantojuveniles, favoreciendo una complementariedad con los diferentes actores protectores. El acercamiento del trabajo del DAM a la red y a la comunidad, permite contar con mayores herramientas y un conocimiento pertinente y atingente a la realidad de cada comuna, lo que facilita el desarrollo de un eficiente proceso evaluativo y posterior flujo de sugerencias y derivaciones cuando la situación lo amerite.

El trabajo sistemático y constante ha permitido asumir un proceso de mejora continua en la gestión pericial, lo cual lleva a una retroalimentación mutua con los distintos actores judiciales y redes comunales de los distintos territorios a través de canales de comunicación, los cuales son cada vez más expeditos y eficientes, favoreciendo la tarea de coordinación y trabajo mancomunado.

La experiencia obtenida permite asignar valor a ciertos ámbitos de gestión de los Proyectos, concretamente en términos de la visualización de un contexto psicosociojurídico donde se inserta el quehacer DAM respondiendo a la necesidad de dar cuenta en forma especializada, oportuna y en plazos definidos, a través de peritajes protectores, forenses y técnicos, a la alta demanda de parte de los operadores judiciales requirientes, de evaluaciones diagnósticas periciales psicosociales que permitan una amplia y valiosa observación del contexto en que emergen las diversas situaciones de vulneración de derecho y que requieren de un abordaje especializado, que no es posible de ser sustituido por otra instancia dentro del circuito de atención de la red protectora de Infancia.

Finalmente, y a partir de lo anterior, es posible apreciar que la Corporación CERCAP ha desarrollado una labor sistemática en el ámbito de la protección de derechos infantojuveniles, logrando presencia en las Provincias de Valparaíso, Marga-Marga, Quillota y Petorca, a través del desarrollo de diversos proyectos. Esto ha permitido enriquecer la labor profesional desarrollada por los distintos Programas, a través de instancias de retroalimentación y aprendizajes comunes. A su vez, la Corporación ha logrado posicionarse a nivel comunitario a través del desarrollo de un trabajo sistemático en el ámbito de vinculación con las redes de los territorios en donde se inserta cada uno de los Programas.

Organigrama C.E.R.C.A.P.



Fuente: Creación Equipo seminarista

II- Características generales del contexto en el Programa que se ejecuta el Seminario de Título

2.1- Identificación de la Institución

Nombre: Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte

Dirección: Aldunate # 234, La Calera.

Teléfono: 33-221115

2.2- Tipo de Institución y modalidad de atención

Dentro de las líneas programáticas que ofrece el Servicio Nacional de Menores existen proyectos focalizados a problemáticas de mediana y alta complejidad, entre estos los Programas de Intervención Breve destinados a la prevención focalizada. Las intermediaciones realizadas por estos programas fundamentalmente se realizan con las OPD y los Tribunales de Familia. Estas responden a necesidades de desarrollo de Niños, Niñas y Adolescentes con problemas de repitencia y deserción escolar, consumo de drogas, conductas trasgresoras no tipificadas como delito; relaciones familiares de carácter violento; entorno social complejo con presencia delictual, particularmente tráfico de drogas (Fuente SENAME, 2011).

2.3- Focalización territorial y radio de acción

El Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte cubre un radio de acción que atiende a todo el sector norte de la Comuna de la Calera ubicada en la quinta región.

PIB La Calera Norte tiene una cobertura de 80 plazas mensuales y además 18 casos extras bajo el amparo del artículo 80 bis, por lo tanto tiene una cobertura de 98 casos mensuales aproximadamente.

2.4- Sujetos de Atención

- El sujeto de atención es Niños, Niñas y Adolescentes de entre 0 a 18 años de edad, chilenos y/o extranjeros, de procedencia urbana o rural, sin distinción de etnia, credo, discapacidad física o mental (hasta límite), con domicilio en el sector Norte de La Calera y que presentan situaciones de vulneración de derechos de mediana complejidad e ingresan a través de la derivación de actores locales, como también, a través de la detección directa del centro.
- El sujeto de atención del proyecto se caracteriza por presentar primero vulneraciones de derechos asociadas a situaciones de mediana complejidad; y segundo, por presentar factores de vulnerabilidad en el ámbito personal, familiar y/o socio-comunitario que afecten el pleno ejercicio de los derechos consagrados en la convención de los derechos infanto juveniles.

En cuanto a las vulneraciones, cabe señalar que serán atendidos aquellos que presenten vulneraciones vinculadas principalmente a su integridad física y psicológica, por lo que se atenderán:

- Niños, niñas y adolescentes que vivencien episodios de violencia intrafamiliar.
- Niños, niñas y adolescentes que sufran maltrato leve.
- Niños, niñas y adolescentes que vivencien negligencia parental, entre otros.

En cuanto a los factores de vulnerabilidad serán atendidos:

- Niños, niñas y adolescentes con retraso pedagógico por repitencia.
- Niños, niñas y adolescentes con riesgo de desertar del sistema educacional.
- Niños, niñas y adolescentes con consumo no problemático de drogas.
- Niños, niñas y adolescentes con auto-concepto y auto-percepción devaluada.

- Niños, niñas y adolescentes que presenten desconfianza ante el mundo adulto.
- Niños, niñas y adolescentes con conductas transgresoras, referidas principalmente a faltas.
- Niños, niñas y adolescentes que por encontrarse insertos laboralmente, las posibilidades de desarrollar sus intereses o ejercer sus derechos se encuentren mermados.
- Niños, niñas y adolescentes que pasen gran cantidad de tiempo en la calle.
- Niños, niñas y adolescentes que actúan recurrentemente, en forma agresiva hacia los demás.
- Niños, niñas y adolescentes insertos en familias que presentan incumplimiento parcial de roles o conductas negligentes.
- Niños, niñas y adolescentes insertos en familias donde la interrelación entre sus miembros, se basa en la violencia sostenida.
- Niños, niñas y adolescentes insertos en familias donde existen adultos con conductas de riesgo asociadas al consumo de drogas, alcohol y/o con conductas transgresoras.
- Niños, niñas y adolescentes insertos en familias donde los adultos tienen baja escolaridad y/o con precariedad en el empleo.
- Niños, niñas y adolescentes que habitan en sectores caracterizados por la presencia de grupos con conductas infractoras, tales como: consumo y tráfico de drogas, consumo excesivo de alcohol y violencia.
- Niños, niñas y adolescentes que no presentan redes de apoyo o que esta sea débil, ya sea familiar, comunitaria y/o institucionales.
- Niños, niñas y adolescentes víctimas de discriminación en el acceso o uso de la red social.

2.5- Caracterización de los casos atendidos desde el año 2008-2010

La información que se presenta a continuación ha sido extraída del proyecto presentado por el PIB La Calera Norte a SENAME, para extensión del proyecto en el periodo 2011-2013.

El PIB CERCAP La Calera Norte durante los tres años que atendió a niños, niñas y adolescentes que presentaron alguna vulneración de derechos de mediana complejidad con domicilio en el sector norte de la comuna, ha podido recabar los siguientes antecedentes de la población atendida durante este periodo.

Respecto al número total de casos atendidos, cabe señalar que desde enero del 2008 hasta el 31 de septiembre del 2010, se atendieron a 459 Niños, Niñas y Adolescentes, de los cuales el 51% correspondió a mujeres y 49% a varones, lo que refleja la homogeneidad en cuanto al sexo de los sujetos menores de edad que han sido víctimas de vulneración de derechos de mediana complejidad en el territorio que aborda este centro.

Al considerar el tramo de edad de los Niños, Niñas y Adolescentes que han ingresado al PIB, durante el 2008, se observa una mayoría de niños y niñas entre los seis y los diez años, con un 32,1%, seguidos por el tramo de edad comprendido entre los once y catorce años que representaron el 28,7% de los casos atendidos ese año, luego por el tramo comprendido entre los quince y dieciocho años con un 22,6% y por último, con una minoría de ingresos, los infantes menores de cinco años con un 16,6%.

Cabe señalar que la tendencia a atender mayoritariamente a niños y niñas de edad escolar se mantuvo el año 2009 y 2010 con un 31% y un 30% respectivamente, al igual que la decreciente atención dirigida a infantes de entre 0 y 5 años, la que alcanzó un 16% el 2009 y un 13% el 2010. Lo anterior obedecería en el caso de los preescolares a que ellos por lo general no se vincularían con la red social y escolar, sino que se relacionarían casi exclusivamente con su familia de origen, quienes a su vez representan el principal agente vulnerador de derechos y por ende la situación no sería



conocida por otros agentes que pudiesen intervenir frente a la situación abusiva.

Respecto de los niños y niñas en edad escolar se puede desprender que estos al formar parte de redes sociales distintas a la familiar, las vulneraciones de las cuales pueden ser víctimas quedarían más expuestas ante agentes que cuentan con el criterio para dar cuenta de la situación, razón por la cual el PIB ha concentrado su atención en este grupo etéreo.

En cuanto a las vías de ingreso al PIB La Calera Norte, cabe señalar que durante el periodo de ejecución fue el Tribunal de Familia de Quillota la principal entidad derivadora con un 55% de los casos que han sido atendidos entre enero del 2008 y septiembre del 2010, seguido por solicitud de ingreso por parte de personas naturales con un 17%, vía de ingreso que tuvo su mayor expresión el año 2008 con un 34% de los casos atendidos. Continuando después con los establecimientos educacionales como agente derivador con un 8%, seguido por la OPD con un 7% del total de los ingresos. Lo anterior pone en evidencia que es el Tribunal de Familia el ente derivador por excelencia del PIB, y que las otras redes institucionales mantienen un bajo porcentaje de derivaciones, aun cuando por su cercanía con la comunidad, pueden tomar conocimiento de las vulneraciones que aquejan a los niños, niñas y adolescentes de la comuna y derivar para una intervención reparatoria y oportuna.

Respecto de las causales que originaron el ingreso de niños, niñas y adolescentes al PIB La Calera Norte durante los tres años de ejecución, se puede decir que la principal causal de ingreso corresponde a la negligencia de los adultos a cargo del cuidado de ellas y ellos con un 26,3%, seguido por el ser testigo de violencia intrafamiliar con un 14,1%, mientras que el 12,7% de los casos los hizo por razones de protección sin especificación por parte de los entes derivadores, el cuarto motivo de ingreso relevante durante este periodo corresponde al maltrato físico con un 7,6%. Cabe señalar que la causal de ingreso referida a ser víctima de negligencia parental fue la vulneración que en términos de porcentaje fue en aumento durante la ejecución del proyecto, variando de un 5,5% el 2008 a un 44,7% el 2010. Se

hace necesario, también señalar que el ser víctima de maltrato físico al interior del grupo familiar, también sufrió un aumento considerable en cuanto a porcentaje se refiere, oscilando de 1,2% durante el primer año de ejecución a un 17,4% el año 2010.

De lo anterior, se puede desprender que las tres vulneraciones más frecuentes que se han atendido en el PIB corresponde a la negligencia parental, testigo de violencia intrafamiliar y víctima de maltrato físico y a partir de los procesos diagnósticos que se han realizado durante este periodo, se han logrado identificar diversas expresiones de estas en el nivel personal, familiar y socio-comunitario, los que se describen en la siguiente tabla:

Abandono y negligencia: Falta de protección y atención física mínimos al niño o niña, por parte de sus custodios, así como el abandono de sus necesidades evolutivas por falta de estimulación cognitiva que no se debe a carencia extrema de recursos económicos.

Tabla: Negligencia parental

Vulneraciones/ Áreas	Nivel Personal	Nivel Familiar	Nivel Socio- Comunitario
Negligencia Parental	<ul style="list-style-type: none"> . Deficiente higiene personal . Dificultades de aprendizaje, retraso pedagógico y ausentismo escolar. . Desinterés y débil proyecto de vida . Dificultades para identificar figuras de autoridad, afectiva y protectora . Escasas habilidades sociales 	<ul style="list-style-type: none"> . Padres o adultos que brindan baja estimulación durante la primera infancia a los niños y niñas . Bajo nivel sociocultural familiar . Baja escolaridad de los padres o adultos significativos . Escasas habilidades sociales y personales de padres y/o adultos a 	<ul style="list-style-type: none"> . Escasa participación de la familia en redes sociales . Desconfianza en las instituciones por parte de los adultos del grupo familiar . Interacción conflictiva entre los adultos y los establecimientos educacionales donde asisten los niños y niñas de la familia . Precariedad en el empleo, en el caso de



	y personales	<p>cargo de la crianza</p> <ul style="list-style-type: none"> . Dificultades para expresar emociones a nivel familiar y personal . Consumo de alcohol y drogas en padres o adulto responsables . Trastorno psiquiátrico en algunos de los padres o adulto significativo. 	<p>los adultos del grupo familiar</p> <ul style="list-style-type: none"> . Familias con domicilio en sectores de alto riesgo.
--	--------------	---	--

Tabla N° 1

Niños testigos de violencia intrafamiliar: Cuando los niños presencian situaciones crónicas de violencia entre sus padres. Los estudios comparativos muestran que estos niños presentan trastornos muy similares a los que caracterizan a quienes son víctimas de abuso. (Fuente: Corsi, 1994: 34).

Tabla: Testigos de VIF

Vulneraciones/ Áreas	Nivel Personal	Nivel Familiar	Nivel Socio-Comunitario
Testigos de VIF	<ul style="list-style-type: none"> . Baja autoestima . Débil autoconcepto . Baja tolerancia a la frustración . Escaso control de impulsos . Inadecuada 	<ul style="list-style-type: none"> . Historia de vida de los padres y/o persona adulta a cargo del cuidado . Canales de comunicación difusos . Existencia de 	<ul style="list-style-type: none"> . Escaso apoyo familia extensa . Dependencia económica . Validación del uso de la violencia . Escasa red de



	<p>resolución de conflictos Tabla N°</p>	<p>estereotipos tradicionales de genero</p> <p>. Resolución inadecuada de conflictos al interior del hogar</p> <p>. Consumo de drogas y/o alcohol de los padres y/o adultos significativo</p>	<p>apoyo</p>
--	---	---	--------------

Tabla N° 2

Maltrato infantil: éste debe ser entendido como un producto de una infinidad de circunstancias complejas que afectan a los niños, niñas y adolescentes. Estas, generalmente conllevan acciones u omisiones de un adulto hacia ellos. En este sentido el maltrato se produce por acción, descuido o negligencia (Bello, 2003).

Corsi (1994) define el maltrato infantil como cualquier acción u omisión, no accidental, que provoque daño físico o psicológico a un niño por parte de sus padres o cuidadores. No obstante, esta definición engloba diferentes tipos de maltrato, los que se dividen en formas activas, formas pasivas y niños testigos de violencia intrafamiliar.

Formas activas:

- **Abuso físico:** Cualquier acción, no accidental, por parte de los padres o cuidadores, que provoque daño físico o enfermedad en el niño. La intensidad del daño puede variar desde una contusión leve hasta una lesión mortal.
- **Abuso sexual:** Cualquier clase de contacto sexual con un niño por parte de un familiar/tutor adulto, con el objeto de obtener la excitación y/o gratificación sexual del adulto. La intensidad del abuso puede variar desde la exhibición sexual hasta la violación.

Abuso emocional: Típicamente se presenta bajo la forma de hostilidad verbal crónica (insultos, burlas, desprecio, críticas o amenazas de abandono) y constante bloqueo de las iniciativas infantiles (que puede llegar hasta el encierro o confinamiento) por parte de cualquier miembro adulto del grupo familiar.

Formas pasivas:

- **Abandono físico:** Es un maltrato pasivo; ocurre cuando las necesidades físicas (alimentación, abrigo, higiene, protección y vigilancia de las situaciones potencialmente peligrosas, cuidados médicos) no son atendidas, temporaria o permanentemente, por ningún miembro del grupo que convive con el niño.
- **Abandono emocional:** Es la falta de respuesta a las necesidades de contacto afectivo del niño, ausencia de contacto corporal, caricias, etc., e indiferencia frente a los estados anímicos del niño.

Tabla: Maltrato físico

Vulneraciones/ Áreas	Nivel Personal	Nivel Familiar	Nivel Socio-Comunitario
Maltrato físico	<ul style="list-style-type: none"> . Baja autoestima . Sentimientos de ambivalencia con agresor/a (doble vinculación) . Forma de relacionarse con pares inadecuada . Baja tolerancia a la frustración 	<ul style="list-style-type: none"> . Sistema normativo y sanciones inadecuadas . Padres o adultos a cargo del cuidado, con escasas habilidades para manejo de crisis o conflicto con los hijos . Padres o adultos con historia familiar que presenta pautas 	<ul style="list-style-type: none"> . Dificultades para visualizar a niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho . Validación de la violencia como medio de castigo



	. Escasa habilidades personales y sociales	de crianza inadecuadas.	
--	--	-------------------------	--

Tabla Nº 3

Por último, cabe señalar que a partir de las fases diagnósticas realizadas en el PIB, se han podido identificar a nivel de factores protectores los siguientes:

- El alto porcentaje de niños, niñas y adolescentes que se encuentran escolarizados al momento del ingreso
- Casi la totalidad de niños, niñas y adolescentes atendidos, cuentan con algún adulto a cargo de su cuidado y crianza.
- Alto número de niños, niñas y adolescentes y sus familias con disposición a participar del proceso de intervención.
- Niños, niñas y adolescentes son capaces de identificar conductas de riesgo en el sector donde residen.

2.5- Principios orientadores

Los principios orientadores del Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte tienen relación directa con los objetivos del proyecto los cuales apuntan hacia resolver las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad que afectan a niños, niñas y adolescentes de un territorio determinado previniendo su cronificación, labor que se materializa a través de los siguientes ejes:

- Desarrollar factores protectores, que potencien habilidades conductuales, cognitivas y/o emocionales, en y con los niños, niñas y adolescentes.
- Favorecer el desarrollo de competencias parentales de las personas adultas significativas de los niños, niñas y adolescentes.



- Promover la incorporación de actores territoriales relevantes, como garantes de derecho, para la solución de las vulneraciones detectadas y su sustentabilidad.
- Generar instancias de promoción de los derechos infanto-juveniles, con los niños, niñas adolescentes y sus familias.

2.6- Política de la institución

El Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte, al ser un proyecto ejecutado por una corporación colaboradora del Servicio Nacional de Menores basa sus principios en los lineamientos teóricos de este organismo.

2.7- Infraestructura

El Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte se encuentra ubicado en un inmueble de material sólido ubicado en la comuna de La Calera en calle Aldunate # 234. Cuenta con aproximadamente 8 oficinas las cuales están destinadas al trabajo y coordinación de la dupla psicosocial, atención de casos y también a talleres grupales. Dentro de su infraestructura también cuenta con un patio en el cual se realizan diversas actividades enfocadas a los sujetos de atención del PIB La Calera Norte.

III- Descripción del Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte

3.1- Objetivo del Programa

El objetivo de este Programa es resolver las vulneraciones de derecho asociadas a situaciones de mediana complejidad, que afectan a los Niños, Niñas y Adolescentes del sector Norte de La Calera, previniendo su cronificación.

Además del objetivo mencionado con anterioridad, el cual es el principal eje que rige al programa, PIB La Calera Norte tiene un enfoque familiar, por lo



tanto uno de sus principales objetivos es promover y desarrollar competencias parentales.

3.2- Funciones Institucionales

- Restituir el derecho vulnerado; que la vulneración que dio inicio a la judicialización del caso no se cronifique y que se extinga.
- Orientar y producir cambios en los entes vulneradores.
- Intervenir en duplas psicosociales a nivel de caso, grupo y comunidad.
- Realizar diagnóstico y plan de intervención en dupla psicosocial para cada caso ingresado.
- Realizar un seguimiento a nivel escolar de los casos que presentan riesgo de deserción escolar y problemas conductuales en el sistema educativo.
- Promover y desarrollar competencias parentales.
- Rol psico-socio-educativo que se manifiesta en la realización de talleres psico-educativos grupales y en la atención especializada de una dupla educativa a cargo de un profesor y una psicopedagoga.

3.2.1- Funciones de la directora del PIB La Calera Norte

- Dirección administrativa del PIB La Calera Norte.
- Dirección y coordinación del equipo técnico.
- Supervisión y control de cumplimiento y buen funcionamiento de tareas.
- Articulación de redes e intersectorialidad.
- Realizar dupla psicosocial en la atención de diez casos mensuales.

3.3- Matriz lógica año 2011 PIB La Calera Norte

1- Desarrollar factores protectores, que potencien habilidades conductuales, cognitivas y/o emocionales, en y con los niños, niñas y adolescentes.

Metas del objetivo:

- El 70% de los niños, niñas y adolescentes que lo requieren participan de intervenciones de carácter individual, destinadas a promover y/o desarrollar habilidades y recursos personales.
- El 70% de los niños, niñas y adolescentes que lo requieran reciben intervención de carácter individual, destinado a promover o desarrollar habilidades sociales.
- El 60% de los niños, niñas y adolescentes que lo requieren, participan de intervención psico-educativa grupal, destinada a promover habilidades y/o recursos personales y sociales.
- El 70% de los niños, niñas y adolescentes que se adhieren al proceso reciben intervención individual, destinada a abordar temáticas asociadas a la vulneración que originó su ingreso.
- El 70% de los niños, niñas y adolescentes que se adhieren al proceso reciben intervención individual y/o grupal, destinada a abordar temáticas asociadas a la etapa evolutiva en la que se encuentran.
- El 60% de los niños, niñas y adolescentes, que lo requieren, participan de talleres de fortalecimiento escolar.
- El 70% de los niños, niñas y adolescentes, que lo requieran, participan de la intervención psicopedagógica.
- Al 80% de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran insertos educacionalmente, se le realiza seguimiento de su situación escolar de forma mensual.

- El 80% de los niños, niñas y adolescentes que lo requieren son derivados a la red social.

2- Favorecer el desarrollo de competencias parentales de las personas adultas significativas de los niños, niñas y adolescentes.

Metas del objetivo:

- El 50% de los padres o adultos que se adhieren al proceso de intervención, son evaluados en cuanto a sus competencias parentales.
- El 70% de los padres o adultos que se adhieren al proceso, participa de intervención individual destinada a promover competencias parentales.
- El 20% de los padres o adultos que adhieren al proceso de intervención corresponden a varones, con los que se trabaja alguna temática referente a fortalecimiento de sus competencias parentales.
- El 50% de los padres o adultos, que se adhieren al proceso y que lo requieren, participan de intervención psico-educativa grupal, destinada a promover habilidades parentales.
- El 50% de los padres o adultos de niños, niñas y adolescentes que participan de talleres educativos y que lo requieran, reciben intervención individual destinada a promover competencias educativas.
- El 50% de padres o adultos de niños, niñas y adolescentes que participan de talleres educativos, y que lo requieran, asisten a talleres grupales de orientación en habilidades educacionales y competencias de apoyo al proceso educativo de sus hijos.
- El 70% de los padres o adultos que lo requieran son derivados a la red social.



- 3- Promover la incorporación de actores territoriales relevantes, como garantes de derecho, para la solución de las vulneraciones detectadas y su sustentabilidad.

Metas del objetivo:

- Participar en el 80% de las actividades realizadas por la red comunitaria integrada de La Calera (RECOINCA).
- Participar en el 80% de las actividades realizadas por la Red Provincial de Familia.
- Realizar dos jornadas de trabajo con entidades sociales garantes a nivel comunal (colegio y jardín infantil).
- El 50% de profesores u otros profesionales de establecimientos educacionales, que lo requieran, son orientados en cuanto a estrategias para trabajar con niños, niñas y adolescentes ingresados en el PIB.

- 4- Generar instancias de promoción de los derechos infanto-juveniles, con los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Metas del objetivo:

- Realizar dos actividades de promoción de derechos, destinada a niños, niñas y adolescentes.
- El 50% de los niños, niñas y adolescentes que lo requieran, participan de a lo menos una actividad de promoción de derechos.
- Realizar una actividad de promoción de derechos destinada a adultos que participan del proceso de intervención.

- El 50% de los padres o adultos, que se adhieren al proceso y que lo requieran, participan de la actividad de promoción de derechos infanto-juveniles.
- 5- Generar instancias de autocuidado para el equipo ejecutor, a fin de propiciar un ambiente de trabajo favorable a la intervención con los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Metas del objetivo:

- Realizar cuatro jornadas de autocuidado para el equipo ejecutor, destinadas a abordar temáticas relevantes para un mejor desempeño laboral.
- El 100% de los integrantes del equipo, recibe una atención el día de su cumpleaños.
- El 70% de los integrantes del equipo ejecutor asiste a alguna instancia de capacitación y/o actualización de conocimientos.

3.3.1- Hitos o principales acciones a realizar durante el año 2011.

- 1- Intervención individual socio-educativa o psico-educativa y grupal psico-educativa con niños, niñas y adolescentes.
- 2- Intervención individual socio-educativa o psico-educativa y grupal psico-educativa con padres y/o persona adulta significativa.
- 3- Intervención individual y/o grupal educativa y/o psicopedagógica con niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- 4- Planificación e implementación de jornada con actores garantes.



- 5- Planificación e implementación de actividades de promoción de derechos infantojuveniles con niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- 6- Planificación e implementación de jornadas de autocuidado para el equipo ejecutor.

3.4- Recursos

3.4.1- Recursos Humanos

Equipo técnico:

- **Directora:** Carolina Alfaro Espinoza (Asistente Social)
- **Asistentes Sociales:**
 - . Paola Arriagada Bunster
 - . Iris Cid González
 - . Marcela Vargas Rojas.
- **Psicólogos:**
 - . Carolina Salas Guerra
 - . Luis Miranda Vega
 - . Celso Rojas
- **Dupla educativa:**
 - . Manuel Arancibia Estay (Profesor Educación General Básica)
 - . Carmen Luz Espinoza Bugueño (Psicopedagoga)
- **Apoyo Administrativo:**
 - . Isabel Arancibia Tapia (Técnico Social)



3.4.2- Recursos Financieros

Los recursos financieros son obtenidos mediante subvención otorgada por SENAME de acuerdo al reglamento de la ley 20.032, en forma mensual, en base a la atención que brinda.

3.4.3- Recursos materiales

Correspondientes a instrumentos de evaluación, Test Psicológicos, material fungible, material de escritorio, indumentaria de oficina, insumos, materiales de aseo y ornato.

IV- Trabajo Social en la Institución

4.1- Rol y funciones del Trabajador Social dentro de la institución

- **Rol de implementador de Políticas Sociales**

El Trabajador Social al desempeñar sus labores en una institución colaboradora del SENAME, debe estar inmerso en las políticas que rigen a dicha institución. En el caso de SENAME, estas políticas apuntan hacia los derechos de la infancia y adolescencia, ya que esta institución se encuentra adscrita a la convención internacional de los derechos del niño. Es por esta razón que el Trabajador Social en el desempeño de su quehacer profesional debe internalizar estas funciones ya que son transversales para la labor que ejecuta en la institución.

- **Rol de educador Social informal**

Este rol se presenta de forma permanente en las funciones que cumple el profesional en la institución. Se refleja en la función de consejería



individual y familiar que presta el Trabajador Social a sus clientes. Esto se puede observar en las visitas domiciliarias que el profesional lleva a cabo, como en las entrevistas que realiza en la propia institución. Con el fin de obtener información necesaria y relevante para llevar a cabo la intervención.

- Rol Asistencial

Este rol tiene como función la protección por parte del Trabajador Social y el resto del equipo profesional multidisciplinario hacia los niños, niñas y adolescentes, el cual se debe reflejar no tan solo en la protección propiamente tal, sino que también se debe aplicar en este punto la orientación y derivación en los casos oportunos a diversas redes sociales según sea correspondiente.

Algunas de las redes con las que trabaja esta institución son: OPD, establecimientos educacionales, centros de salud, Tribunales de Familia, Municipalidad, entre otros.

- Rol de articulador de relaciones sociales

Este rol tiene estrecha relación con las redes sociales y con la derivación a estas de los clientes. La función que cumple es la de promover la articulación entre la persona y la institución con el propósito de que los clientes que necesiten atención en otras áreas la obtengan de manera oportuna y eficaz, provocando en la persona una sensación de confianza en la labor social que se está desempeñando.

Además de las funciones de articulador con diversas redes sociales, el Trabajador Social cumple la función de Control Social, la cual es de vital importancia para la profesión y para la institución en la cual se desempeña. El control social se debe ejecutar permanentemente durante el periodo de la intervención, ya que es relevante para los casos llevar un control permanente de su evolución.

4.2- Niveles de Intervención Social

En el Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte se trabaja con los 3 niveles de intervención, es decir: nivel individual, nivel grupal y nivel comunitario, en los cuales se trabajan diversas temáticas que se especificaran a continuación:

Nivel individual: A nivel individual se trabaja en la institución la baja autoestima, experiencias de fracaso escolar, ausentismo escolar, pre deserción escolar, interacciones conflictivas con pares y/o figuras de autoridad, faltas u otras conductas transgresoras, consumo precoz de droga y alcohol, participación de grupo de pares con conductas infractoras o cuyas practicas obstaculizan la convivencia armónica del barrio, inicio precoz de vida sexual y experiencias de institucionalización.

Nivel grupal: A nivel grupal se trabaja con las familias de los clientes en temas como disfunción de roles o limites familiares, consumo de drogas y/o alcohol, historias familiares de abandono y/o violencia, vínculos familiares basados en la violencia, dificultad parental para hacer frente al estrés, débil red familiar de apoyo, baja escolaridad parental, precariedad laboral, conductas o modelos familiares transgresores, bajo nivel en inserción en redes o programas sociales.

Nivel comunitario: En este nivel se trabaja la estigmatización que existe hacia los clientes y sus familias, tanto a nivel institucional como territorial, lo que genera en muchas ocasiones la autoexclusión. Esto debido que a los niños, niñas y adolescentes se les ve como beneficiarios o como problemas, más que como sujetos de derecho, es decir, por una parte como demandantes de recursos materiales y/o recreativos, y por otra como generadores de conflictos en la comunidad. Sobre todo cuando se presentan problemáticas conductuales, sin establecer relaciones entre estas y posibles situaciones de vulneración. Para enfrentar estas problemáticas se cuenta con espacios e instancias de participación, capacidad de respuesta solidaria y/o colectiva frente a eventos difíciles, infraestructura y equipamiento comunitario.



4.3- Vinculación con otras instituciones o redes sociales

El PIB La Calera Norte trabaja con un conjunto de instituciones, entre las que notoriamente destaca el SENAME como ente primordial, pero dentro de las otras áreas cuenta con los siguientes organismos colaboradores:

- **Área Justicia:** En esta área se trabaja con el Ministerio Público, Tribunal de Familia, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y la corporación de Asistencia Judicial.
- **Área Educación:** En esta área se trabaja con dirección de Educación Municipal de La Calera, Establecimientos Educativos de Enseñanza Básica y Media, Jardines Infantiles y salas cunas, centro de capacitación Laboral, Escuelas de Educación Diferencial y de Lenguaje.
- **Área Salud:** Se trabaja con el Hospital de La Calera, Consultorios y Postas, programas de tratamiento Ambulatorio intensivo y residencial.
- **Área Protección Social:** Se trabaja con la Municipalidad en conjunto con todas las oficinas que puedan entregar algún servicio a favor de los niños/as, adolescentes y sus familias.
- **Red SENAME:** Se trabaja con el DAM Quillota-Petorca, CTD Residencial la Calera, centros especializados de maltrato infantil PANUL y hogares de protección simple.
- **Red Comunitaria Integrada de La Calera (RECOINCA).**
- **Red Provincial de Familia.**

CAPÍTULO II

Marco

Teórico-Referencial

Fundamentación

Un estudio comparativo sobre maltrato infantil realizado entre 1994-2000 patrocinado por la UNICEF, señala que el 73.6% de los niños encuestados son víctimas de algún tipo de violencia por parte de sus padres, de los cuales el 53.9% corresponde a violencia física. De esta, el 28.5% es violencia física leve y el 25.4% es violencia física grave. Un 19.7% es víctima de violencia psicológica y solo en un 26.4% no hay violencia (Larraín & Vega, 2000).

La ratificación de Chile en 1990 de la convención de los derechos del Niño, implicó una nueva percepción de éste: actualmente se lo concibe como sujetos de derechos, postulando su desarrollo integral y la protección preferencial del estado, se asegura la protección de un conjunto de derechos, rigiendo relaciones sociales del niño y estableciendo un interés público en la protección de sus derechos y desarrollo (Verdejo, 1997).

La respuesta del Servicio Nacional de Menores (SENAME) para el abuso sexual y maltrato infantil grave se realiza a través de dos ámbitos: la intervención especializada en la reparación del maltrato grave, incluido el abuso sexual; y la representación legal del niño, niña y/o adolescente, a través del ejercicio de la acción penal. Desde el año 1998, SENAME ha evaluado, financiado y asesorado técnicamente proyectos especializados en intervención reparatoria en maltrato grave.

El año 1999, el gobierno creó el Plan Nacional de Protección de la Infancia, cuyo objetivo es implementar diferentes líneas de acción tendientes a resguardar los derechos de niños, niñas y adolescentes. En este contexto, comienzan a surgir programas y estudios que se preocupan por el tema de infancia y específicamente por el maltrato infantil.

Diversos estudios describen que los equipos que trabajan en contacto con las temáticas de violencia son un grupo de alto riesgo de presentar Síndrome de Burnout, debido a las diferentes y fuertes presiones que este trabajo implica, propias de las familias consultantes traumatizadas y multiestresadas, originadas por la falta de coordinación intersectorial que procede en estos casos, además de los efectos que en el trabajador produce la temática misma del maltrato.



Equipos que se desintegran y la desesperanza transmitida a otros equipos de formación, profesionales que abandonan el campo, son algunas de las consecuencias que se podrían evitar a partir de una reflexión sobre el fenómeno de desgaste y agotamiento profesional y de las estrategias que pueden proteger a estos equipos (Aron & Llanos, 2001).

En relación al estrés laboral, las cifras en Chile no dejan de alarmar, cuatro de cada diez trabajadores chilenos sufren estrés laboral y el 28% de la población declaró sentirse estresada, según la II Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud Chile 2006. Esa misma encuesta mostró que uno de cada cuatro chilenos adultos está siendo controlado por casos de salud mental, en los cuales hay un gran número de estrés laboral. Pantallas borrosas, apatía, insomnio: esos son algunos de los síntomas con que algunos chilenos viven a diario, y parte de las razones que llevaron a que 11.835 trabajadores pidiera una licencia por estrés durante el primer semestre del 2007. (Encuesta realizada por HK Human Capital y "El Mercurio", en enero 2008).

Estudios realizados en Asistentes Sociales, Soderfert & Warg (1995), señalan que ellos presentan una relación muy estrecha con sus clientes y se encuentran involucrados en muchas situaciones sociales, mientras que su actividad posee escaso reconocimiento social y se desarrolla con falta de recursos. A su vez, Johnson y Stone (1987, 1991) reportan que los Asistentes Sociales presentan menos índices de Síndrome de Burnout que otros profesionales estudiados, tales como enfermeras y personal médico en general. Sin embargo, de 18 estudios con Asistentes Sociales reportados por Soderfert et al. (1995), diez mencionaban que el síntoma más habitual era la actitud negativa hacia el cliente, la desmotivación y el desgaste emocional. Por su parte, El Bassel, Guterman y Su. (1998), señalan que los Asistentes Sociales utilizan poco el apoyo social de sus esposos/as y colegas y la comunicación con sus jefes y supervisores directos.

Las investigaciones realizadas en Asistentes Sociales que trabajan en hogares de menores y servicios de protección infantil muestran en general despersonalización, y menos satisfacción laboral (Drake & Yadama, 1996), asociado a que deben lidiar con conflictos familiares prolongados, y la



presencia de factores tales como permanecer largos periodos de tiempo con los clientes o niños atendidos, en algunos casos superiores a tres años.



Grupos

Se puede decir que pertenecer al mismo grupo social implica la existencia de interrelaciones concretas y dinámicas entre las personas. Es así, como se adopta la siguiente definición: "grupo es un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas hacen a estas interdependientes en algún grado significativo. Definido de esta forma, el término grupo se refiere a una clase de entidades sociales que tienen en común la propiedad de la interdependencia entre sus miembros constitutivos" (Cartwright, 1971: 60).

Para Aguilar (1992), el trabajo de/en/con grupos "consisten en todas aquellas acciones y actividades que se llevan a cabo de manera colectiva. Es decir, para que exista un trabajo grupal, sólo es necesario que las acciones se desarrollen colectivamente o dicho en otras palabras, que se realicen mediante las interacciones de unas personas con otras en el seno de un grupo" (Aguilar, 1992: 3,4).

Un grupo puede definirse como un conjunto de personas cuyas relaciones son interdependientes entre sus miembros. Esto puede obedecer a que este grupo tiene ciertos objetivos, metas o ideales, que en forma conjunta pueden ejecutarse más fácilmente y con mayor éxito. Para que exista un trabajo en grupo o un grupo propiamente tal, no basta tan sólo con un conjunto de personas, sino que también la voluntad de éstas, ya que los grupos, por lo general, tienen fines, metas y trabajos en común, que es necesario realizarlos en grupo con el fin de alcanzar las metas y objetivos con mayor eficacia y eficiencia, maximizando los logros y minimizando el esfuerzo, ya que el hacer algo en grupo implica un trabajo en conjunto que se ve beneficiado por los diversos elementos, personalidades, ideales, etc., que pueda aportar cada miembro, siendo el beneficio mayor la consecución de la meta con mayores y mejores resultados que se pudiesen conseguir de manera individual.

Formación de Grupos

Cualquier grupo se ha originado en la sociedad en un punto del tiempo, y una serie particular de condiciones determinaron su formación. De este modo, Cartwright (1971) señala que se pueden identificar tres tipos diferentes de circunstancias que dan nacimiento a los grupos. La primera, se refiere a que



una o varias personas pueden crear deliberadamente un grupo para lograr algún objetivo; la segunda, indica que un grupo puede formarse espontáneamente debido a la gente que vienen a participar en él; y por último, un conjunto de individuos puede volverse grupo porque otra gente los trate de un modo homogéneo. Cartwright (1992), agrega que de acuerdo al énfasis que se le da a los objetivos del grupo, estos se pueden clasificar en: grupos de trabajo, grupos para resolver problemas y grupos de acción social. A continuación se describe cada uno de ellos:

- Grupos de trabajo: se forman grupos de trabajo para ejecutar alguna tarea en forma más eficiente al elegir y coordinar la conducta y los recursos de un conjunto de individuos.
- Grupos para resolver problemas: el propósito fundamental de muchos grupos -tales como equipos de trabajo- es resolver problemas. La base fundamental para formar esos grupos es creer que así se logrará con mayor eficiencia una solución, se eliminará antes por otra mejor, o se adoptará con mayor rapidez si un conjunto de personas trabajan unidas en el problema que no se asigna a un solo individuo o a varios que trabajen en forma independiente.
- Grupos de acción social: el deseo de influir sobre el curso de los acontecimientos sociales, combinado con la comprensión de que los individuos que actúan solos rara vez ejercen gran influencia, frecuentemente ocasiona el crear grupos de acción social.

Por tanto, una vez que estos grupos se han conformado como tal en función de sus objetivos, se puede distinguir la configuración de su estructura y procesos que dan cuenta de la dinámica y características que los identifican.

Liderazgo

El liderazgo constituye uno de los roles más importantes asociados a la posición del miembro dentro de la estructura y proceso grupal. Implica un proceso de influencia entre el líder y sus seguidores, y lo que realmente caracteriza a los líderes es que ellos pueden influir a otros más de lo que ellos mismos son influidos.



Según Shaw (1980), existen cinco puntos de vista que definen al liderazgo al interior del grupo. Primero, puede definirse al líder como la persona que constituye el punto focal de la conducta de un grupo, es decir, se pone de relieve la polarización de los miembros del grupo en torno al líder y es posible que este reciba más comunicaciones que los restantes miembros y tenga más influencia en las decisiones del grupo. Una segunda definición, puede verse en relación con los objetivos grupales, es decir, el líder sería la persona capaz de conducir al grupo hacia sus objetivos. Un tercer enfoque, considera que el líder es aquella persona que nombran como tal los miembros del grupo, no diciendo nada sobre las características del liderazgo en sí mismo. Un cuarto enfoque, define al líder, como la persona que tiene una influencia demostrable sobre el grupo, constituyendo para el grupo lo que la personalidad es para el individuo y que podría considerarse como el rendimiento mensurable del grupo, es decir, el líder es quien produce un cambio en el grupo. Finalmente, el último enfoque plantea que el Líder es una persona que desarrolla conductas de liderazgo.

Equipos multidisciplinarios

El trabajo en equipo

Actualmente hay una orientación al trabajo en equipo por lo que se han afinado las funciones de la organización haciéndose necesario, de este modo, un trabajo multidisciplinario.

Los equipos surgen con el fin de enfrentar el entorno cambiante e incierto y responder a las necesidades individuales. Son una alternativa de la organización para reaccionar en forma flexible al entorno, para abordar una tarea dinámica y compleja, formando unidades altamente especializadas y satisfaciendo así, las demandas de actualización e innovación de las instituciones que permitan conciliar las metas de productividad con los anhelos de satisfacción personal.

No obstante, para comprender la dinámica de esta forma de trabajo se requiere la consideración del tipo de relaciones que establecen los miembros del equipo, es decir conocer las pautas de interacción, formas de



participación que regulan los conflictos y las crisis, las cuales se encuentran mediatizadas por la organización de la tarea y condicionadas por la visión, experiencias previas, principios y valores acerca del poder y la autoridad personales y colectivas que van configurando la cultura de equipo.

Estas instancias se ven reflejadas, según Barudy (2001), en espacios ritualizados que pueden corresponder a tres modalidades:

Espacio de conversación libre, donde los profesionales que trabajan en equipo se ponen de acuerdo en hablar e intercambiar ideas sobre las experiencias vividas en determinados momentos dentro del transcurso de la jornada semanal.

Espacio de intervención, que corresponde a espacios formalizados como reuniones de equipo donde, a través de un coordinador, se promueve el intercambio de experiencias en relación a situaciones clínicas que permiten el enriquecimiento colectivo del aporte que cada uno puede dar al conjunto.

Espacio de supervisión, que corresponde a momentos de equipo en el cual se contrata un supervisor externo, que debe cumplir el requisito de ser una persona que tenga el respeto del conjunto por su competencia en el tema específico y, al mismo tiempo, que tenga experiencia en dinámicas de supervisión. Esto implica que sea capaz de facilitar y hacer emerger las capacidades individuales y de grupo, utilizando la creatividad y sus recursos para mejorar el funcionamiento del equipo.

El trabajar en equipo, abordando problemáticas complejas, puede verse favorecido con la integración de distintas disciplinas, lo que en definitiva puede conformar un estilo de trabajo multidisciplinario.

Red de Colaboradores acreditados: El sustento legal de los Equipos Multidisciplinarios bajo la Ley 20.032

Diversos equipos multidisciplinarios de trabajo, bajo el alero de la ley 20.032, ejercen sus labores para reparar las vulneraciones de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Para la promoción y prevención de los derechos de



éstos, SENAME establece un régimen de subvención para diversas líneas de acción enfocadas en los derechos de infantes y adolescentes.

Esta ley subvenciona diversas líneas programáticas, en las cuales existen distintos proyectos de acuerdo a las necesidades de cada sujeto de atención a los cuales apuntan dichos programas. Por esta razón, se hace indispensable que los equipos profesionales vinculados al Servicio Nacional de Menores estén conformados por profesionales de diversas disciplinas, de acuerdo a las líneas programáticas de los proyectos y a las propias necesidades de los Niños, Niñas y Adolescentes, quienes son los usuarios directos de dichos programas.

“La ley de Subvenciones para la atención de niños y niñas a través de su red privada de colaboradores, N° 20.032, constituye el cuerpo legal que especifica y reglamenta la oferta del Servicio, en las modalidades de intervención, cuya implementación compete a los Organismos Colaboradores de la red privada. A ellos se transfieren, a través de procesos de licitación pública, recursos para el financiamiento de los programas” (SENAME, 2011).

En esta categoría se inscriben todas las personas naturales y jurídicas, que han decidido colaborar con SENAME, en las diversas áreas que el servicio subvenciona en concordancia con lo establecido en la Ley N°20.032, que establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores de SENAME, y su régimen de subvención (SENAME, 2011).

La ley 20.032, publicada el 25 de julio del 2005, establece un sistema de concursabilidad de los programas mediante el cual permite el financiamiento de las instituciones colaboradoras acreditadas.

La ley establece que SENAME velará para que la red de colaboradores acreditados respete y promueva los derechos fundamentales de los Niños, Niñas y Adolescentes sujetos de atención. Asimismo establece los principios a los cuales se ajusta SENAME y sus colaboradores acreditados



Por colaboradores acreditados se entiende para los efectos de esta ley, a las personas jurídicas sin fines de lucro que, con el objeto de desarrollar las acciones y líneas de acción a las que se refiere la ley 20.032, sean reconocidas como tales por resolución del Director Nacional del SENAME, en la forma y condiciones exigidas por ésta. Deberán cumplir además con los requisitos señalados en la ley N° 19.862, que establece registros de las personas jurídicas receptoras de fondos públicos.

Las personas naturales podrán ser reconocidas como colaboradores acreditados, para el solo efecto de desarrollar la línea de acción de diagnóstico. Las instituciones públicas que ejecuten o entre cuyas funciones se encuentre desarrollar acciones relacionadas con las materias de que trata esta ley, no requerirán de un reconocimiento como colaboradores acreditados (Artículo 4° ley 20.032).

El Servicio Nacional de Menores, conforme a la Ley 20.032, podrá subvencionar las actividades ejecutadas por la red de colaboradores enfocadas en las siguientes líneas de acción:

- Oficinas de protección de los derechos del niño, niña y adolescente: Instancias de atención ambulatoria de carácter local, destinadas a realizar acciones encaminadas a otorgar protección integral de los derechos de los niños, niñas o adolescentes, a contribuir a la generación de las condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento y al respeto de los derechos de la infancia.
 - a) Centros de Diagnóstico: aquéllos destinados a proporcionar la atención transitoria y urgente de aquellos niños, niñas y adolescentes, que requieran diagnóstico o ser separados de su medio familiar mientras se adopta una medida de protección a su favor, proporcionando alojamiento, alimentación, abrigo, apoyo afectivo y psicológico y los demás cuidados que éstos requieran.
 - b) Residencias: aquéllas destinadas a proporcionar, de forma estable, a los niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz,



apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

- Programas: un conjunto de actividades, susceptibles de ser agrupadas según criterios técnicos. Existirán, a lo menos, los siguientes programas:
 - a) Programa de Protección de Derechos: destinado a ofrecer al niño, niña o adolescente la atención ambulatoria necesaria para la adecuada protección, reparación o restitución de sus derechos. En los casos en que la intervención técnica lo amerite, esta línea podrá desarrollarse conjuntamente con la línea residencial, para lo cual el colaborador acreditado podrá presentar un solo proyecto al respectivo llamado a licitación.
 - a.1) Programa de protección en general: destinado a la protección, reparación o restitución de los derechos del niño, niña o adolescente frente a situaciones de vulneración de los mismos que por su entidad no requieran de una intervención especializada.
 - a.2) Programa de protección especializado: destinado a otorgar intervención reparatoria especializada frente a situaciones de graves vulneraciones de derechos, tales como: situación de calle, consumo abusivo de drogas, maltrato infantil grave, explotación sexual comercial infantil, u otras problemáticas que atenten gravemente contra el normal desarrollo del niño, niña o adolescente.
 - a.3) Fortalecimiento familiar, aquéllos destinados a afianzar la capacidad de los padres o de quienes puedan asumir responsablemente el cuidado personal del niño, niña o adolescente que se encuentre en un centro residencial para ejercer directamente dicho cuidado, propiciando su pronto egreso y su reinserción familiar.
 - a.1) Programa de protección en general: destinado a la protección, reparación o restitución de los derechos del niño, niña o adolescente frente a situaciones de vulneración de los mismos que por su entidad no requieran de una intervención especializada.
 - a.2) Programa de protección especializado: destinado a otorgar intervención reparatoria especializada frente a situaciones de graves vulneraciones de derechos, tales como: situación de calle, consumo abusivo de drogas, maltrato infantil grave, explotación sexual comercial infantil, u otras problemáticas que atenten gravemente contra el normal desarrollo del niño, niña o adolescente.
 - a.3) Fortalecimiento familiar, aquéllos destinados a afianzar la capacidad de los padres o de quienes puedan asumir responsablemente el cuidado personal del niño, niña o adolescente que se encuentre en un centro residencial para ejercer directamente dicho cuidado, propiciando su pronto egreso y su reinserción familiar.
 - b) Programa de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal: dirigido a ejecutar las acciones que la ley encomiende al



SENAME respecto a la responsabilidad de un adolescente como consecuencia de la comisión de una infracción a la ley penal.

- c) Programa de Prevención: tendiente a prevenir situaciones de vulneración a los derechos del niño, niña o adolescente que afecten su integración familiar, escolar y comunitaria.
- d) Programa de Promoción: destinado a promover los derechos del niño, niña o adolescente, en alguna de las formas señaladas por el artículo 16.
- e) Programa de Familias de Acogida: dirigido a proporcionar al niño, niña o adolescente vulnerado en sus derechos un medio familiar donde residir, mediante familias de acogida.
- f) Programa de Emergencia: tendiente a apoyar a los colaboradores acreditados frente a situaciones de emergencia o catástrofe que pudieran afectar la normal atención de los niños, niñas y adolescentes.
- Diagnóstico: la labor ambulatoria de asesoría técnica en el ámbito psicosocial u otros análogos a la autoridad judicial competente u otras instancias que lo soliciten.

Fuente: Ley 20.032, Biblioteca del Congreso Nacional.

Cabe destacar que esta ley establece un sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la cual se consagra en cada uno de sus artículos, los que apuntan a la entrega de una atención integral y eficiente por parte de los colaboradores acreditados. La ley establece que un Niño, Niña o Adolescente puede participar en varios programas o líneas de acción simultáneamente si es que lo necesitaran (Art. 24, Ley 20.032).

Los plazos de los convenios estipulados entre la red de colaboradores acreditados y SENAME tienen un tiempo de duración de 3 años para las líneas de acción de OPD y Diagnósticos; y 5 años para centros residenciales y programas.



Los proyectos con un plazo de duración superior a un año, serán evaluados anualmente por el Servicio Nacional de Menores. Asimismo, el SENAME solicitará a los colaboradores acreditados un plan de trabajo para el correspondiente período.

SENAME podrá prorrogar los convenios, sin necesidad de un nuevo llamado a concurso, si las evaluaciones arrojan resultados positivos. SENAME podrá realizar la evaluación de desempeño directamente o por medio de terceros seleccionados mediante licitación pública.

SENAME estará facultado para poner término anticipado o modificar los convenios, cuando los objetivos no sean cumplidos, o los resultados no sean alcanzados en el grado acordado como mínimamente satisfactorio o, cuando los derechos de los niños, niñas o adolescentes no estén siendo debidamente respetados.

La ley 20.032 establece los derechos y deberes que asumen la red de colaboradores acreditados que subvenciona SENAME. Esta ley tiene por finalidad otorgar una atención adecuada e integral para todos los niños, niñas y adolescentes y sus familias, para la promoción de sus derechos y restitución de éstos en los casos de vulneración.

Como se puede constatar por los párrafos precedentes, esta ley es exigente en los requisitos y evaluación de las líneas de acción ejecutadas por la red de colaboradores.

Esto hace que los equipos multidisciplinarios que trabajan en las instituciones y programas colaboradores de SENAME estén constantemente susceptibles de ser evaluados, lo que aumenta la exigencia de rendimiento en los equipos y la propia autoexigencia para obtener una buena evaluación y por consiguiente poder seguir ejecutando los programas y las líneas de acción para las cuales colaboran con el Servicio Nacional de Menores. Además de las exigencias que establece la Ley 20.032, otro factor que constituye el trabajo de los equipos colaboradores de SENAME como una labor compleja son las vulneraciones de derechos que éstos deben atender, las cuales en muchos casos revisten una alta complejidad, que requiere no tan sólo la



experticia profesional de los equipos, sino que también características personales que se adecuen a las complejas temáticas que abordan como equipo.

Temáticas que abordan los equipos multidisciplinarios colaboradores de la red SENAME

Vulneración de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

La Ley 20.032 se constituye como el principal constructo legal que busca colaboradores, naturales y jurídicos, para brindar una mejor atención, con mayor focalización y experticia a la hora de tratar las vulneraciones de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. A continuación se tratan las principales causas que pueden constituirse como una vulneración de derechos para infantes y adolescentes.

Generalmente se tiende a asociar vulneración de derechos con las diversas formas de maltrato infantil (físico, emocional, psicológico, etc.), sin embargo esta significación no contribuye a crear un concepto claro y global acerca de lo que es una vulneración.

Los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos tienen que estar bajo un ambiente protectorio, el que se entiende como la generación de condiciones que favorecen la satisfacción y cumplimiento de estos derechos. Por lo tanto, como vulneración se puede entender la negación de esas condiciones, la cual se puede considerar como una forma de maltrato en el sentido amplio, porque menoscaba el desarrollo integral de los infantes y adolescentes, desatendiendo sus necesidades de seguridad afectiva, de desarrollo psicosocial y de protección (Bello, 2003).

Estos factores que se constituyen como amenazantes y obstaculizadores del enfoque de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, pueden ser provocados por los círculos más cercanos, como lo son la familia, amigos, etc., o también por las instituciones encargadas de velar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



Autocuidado en los equipos de trabajo

Los equipos de trabajo que abordan temáticas consideradas complejas como lo son las vulneraciones de derechos, están expuestos a constantes presiones institucionales que exigen realizar ciertas tareas en tiempos determinados para cada una de éstas. En muchas ocasiones también se presenta una presión personal que insta a ocupar la máxima capacidad física e intelectual para la consecución de los objetivos trazados. En los equipos multidisciplinarios que trabajan en el área de infancia las exigencias en cuanto al rendimiento y a la realización de los objetivos propuestos, tanto a nivel institucional como personal son una constante. Esta exigencia y muchas veces sobreexigencia puede provocar tensiones en el equipo y también en la persona. Para evitar estas situaciones se hace indispensable tener en cuenta una herramienta vital para el buen funcionamiento de los profesionales: el autocuidado.

Es importante destacar que la noción de autocuidado debe ser concebida como una instancia tanto a nivel individual como grupal, en el cual se deben abordar estrategias y fortalecer herramientas en ambos niveles antes mencionados, con la finalidad de proteger a los recursos humanos que trabajan en las instituciones que abordan temáticas tan complejas como lo es la vulneración de los derechos en los niños, niñas y adolescentes. El autocuidado debe ser considerado como un eje fundamental dentro de los equipos de trabajo, ya que al ejecutarlo de forma constante y efectiva sus consecuencias son positivas tanto a nivel profesional individual como también para todo el equipo que compone una institución.

Según Barudy (2001), la noción de autocuidado debe entenderse en dos niveles: "el primero se refiere a la necesidad de que las instituciones protejan los recursos profesionales; el segundo, a la capacidad de los profesionales de autocuidarse. A diferencia de los niños, los profesionales, en tanto adultos, tenemos la capacidad de desarrollar estrategias de comportamientos destinados a proteger nuestra integridad personal, familiar y social, es decir, tenemos la capacidad de cuidarnos a nosotros mismos, necesitando también la ayuda de los otros para mantener nuestro compromiso, creatividad y, sobre todo, la competencia para ayudar y proteger profesionalmente a los niños" (Barudy, 2001:213).



Asimismo Barudy (2001), asegura que para el éxito de cualquiera de los programas que trabajan en protección infantil es fundamental la figura del profesional. Sin el compromiso personal del profesional para realizar labores dentro de estos programas sería imposible desarrollar las actividades destinadas a mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes, sujetos de atención de dichos programas.

La importancia de la figura del profesional dentro de los programas de protección a la infancia es de total relevancia para el éxito de éstos. Sin embargo, sucede que cuando las instituciones, representadas por los administradores y responsables políticos, no tienen internalizada la noción de cuidar a los recursos humanos de sus programas, se produce el sufrimiento profesional lo cual acarrea un desgaste tanto a nivel individual como grupal en el equipo de trabajo. Además de la falta de noción de autocuidado que tienen algunos responsables dentro de las instituciones, también está la figura de la rotación constante que tienen los profesionales dentro de los equipos de trabajo abocados a la protección infantil (Barudy, 2001). En el caso de Chile, los programas colaboradores de SENAME bajo el alero de la ley 20.032 tienen un tiempo determinado de duración en el cual si se ha realizado un trabajo de calidad, este tiempo puede ser renovado. También esta ley establece constantes supervisiones al equipo para cerciorarse del buen funcionamiento y gasto de los recursos entregados por SENAME. Por lo tanto en Chile, los equipos de trabajo enfocados en la protección de la infancia y adolescencia, los recursos profesionales están sometidos constantemente a la susceptibilidad de ir rotando y ser cambiados dentro del equipo.

“A menudo, las administraciones institucionales no están suficientemente conscientes de que el “queme” de un profesional o de un equipo implica una pérdida inaceptable de recursos humanos, no solamente como un derroche de recursos financieros –por el alto costo que implica un profesional formado y con experiencia–, sino sobre todo por la pérdida de fuentes afectivas y sociales reparadoras para niños necesitados no solamente de cuidados y de protección, sino que sobre todo de una continuidad de vínculos afectivos” (Barudy, 2001:215).



Por lo mencionado en los párrafos precedentes, Barudy señala que todo programa e institución que no protege a sus recursos profesionales está ejerciendo una doble violencia: en primera instancia a los propios profesionales y, por ende, a los niños, niñas y adolescentes que son sujetos de atención de los programas e instituciones abocadas a la protección de la infancia y adolescencia.

Por lo tanto, los programas e instituciones deben hacer todo lo posible para proteger a los recursos profesionales, que por contenido de las temáticas abordadas por éstos, se ven expuestos a múltiples paradojas que su desempeño les depara. Este es el caso de los profesionales a los cuales se les pide atender y proteger a niños víctimas de violencia ejercida por sus propios padres y a la vez también se les solicita otorgar atención a esos padres maltratadores y trabajar en conjunto con éstos (Barudy, 2001).

Estrés

Si la noción de autocuidado no es concebida como importante dentro de los profesionales y de los equipos compuestos por éstos, comienza un desgaste propio del trabajo, especialmente en empleos cuyas temáticas tienden a agotar emocionalmente a las personas.

Estudios describen que los equipos que trabajan en contacto con temáticas de mediana y alta complejidad propuestas por SENAME, son un grupo de alto riesgo de presentar algún grado de estrés, debido a las diferentes y fuertes presiones que este trabajo implica, propias de las familias consultantes traumatizadas y multiestresadas, originadas por la falta de coordinación intersectorial que procede en estos casos, además de los efectos que en el trabajador produce la temática misma del maltrato.

La palabra Estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*. En forma simplista, el estrés es a veces definido como una condición meramente muscular: "es una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal".



Sin embargo es mucho más que eso. El estrés es una respuesta importante. El Dr. en medicina Hans Selye (1956), pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "*una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)*". Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan de manera que la sangre es bombeada en forma más abundante y rápida para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer la demanda de las respuestas al peligro. Para ello la sangre es dirigida a áreas prioritarias, como lo son corazón, pulmones, riñones, hígado, músculos grandes y el cerebro. Funciones no prioritarias en ese momento, como la digestión y circulación periférica son disminuidas en forma dramática.

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Para Richard Lazarus (1966) sería "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar".

Tipos de estrés:

Las investigaciones han demostrado que el estrés excesivo es uno de los factores que contribuye al desarrollo de muchos males tanto físicos como emocionales. El estrés no siempre es malo, de hecho la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión, por eso podemos afirmar que existen dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (Eustrés) y el otro es negativo (Distrés)

Eustrés: Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hace en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de *Eustrés* o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.



Distrés: Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al *Distress* o mal estrés.

Sistema de adaptación general:

Sistema de Adaptación que poseen las personas y la mayoría de los animales, integrado por un sinnúmero de mecanismos biológicos y fisiológicos que preparan al organismo para la adaptación, la defensa y aún el ataque para lograr la supervivencia en un medio inicialmente hostil y en lucha con factores climáticos, ambientales, animales superiores de los cuales defenderse o más pequeños de los cuales alimentarse; y que es utilizado por humanos y otros seres vivos para adaptarse a la naturaleza.

El SGA lo podemos dividir en tres etapas:

Reacción de alarma: Es aquella etapa en la cual se inicia ante la exposición a factores estresantes que el organismo no está acostumbrado a percibir. A fin de mantener la homeostasis (equilibrio) el organismo reacciona, como medida preventiva.

Resistencia o adaptación: Es aquí donde el organismo pone en juego todos sus componentes para hacer frente al estresor, resistiéndose o bien adaptándose. Si se logra el equilibrio deseado ante la exposición del agente estresante, el organismo vuelve a la normalidad y si en cambio no se puede lograr superar los efectos de los estresores, podemos afirmar que estamos pasando a la tercera etapa que es el agotamiento.

Agotamiento: Se ingresa en esta etapa, cuando el organismo no logra el equilibrio deseado, es decir cuando el agente estresor nos supera. Al llegar a esta etapa, ya no puede mantenerse el estado de adaptación.

Debido a que el estrés se ha convertido en una problemática a nivel mundial, en las últimas décadas, se ha dado un impulso a investigar y conocer los aspectos relacionados con la Salud Laboral. La Comisión Europea, a través



de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% Burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Estrés laboral

El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

En el trabajo pueden surgir dos tipos de estrés laboral que pueden ser provocados por varios factores de riesgo como: el entorno de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, la organización de las funciones y tareas y la estructura de la organización del trabajo.

Cuando el estrés laboral se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y que una vez que se afronta o se resuelve o se elimina la situación, desaparece el estrés y los síntomas, por ejemplo, una sobrecarga de tarea un día de trabajo, o una discusión puntual con compañeros de trabajo, se denomina *estrés laboral episódico*.

Y cuando el estrés laboral se presenta de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación estresante de manera continua, por ejemplo, una presión continua por parte del jefe para que se ejerzan funciones y tareas para las que no se está preparado, se denomina *estrés laboral crónico*.

Considerando como variable el tiempo, el estrés produce efectos en las personas. Estos pueden ser: inmediatos, mediatos y a largo plazo.



Efectos inmediatos: Aquellos efectos que producen en la persona en un corto período de tiempo, normalmente lo podemos expresar en cambios en la conducta del individuo.

Efectos mediatos: Aquellos efectos que producen en la persona en un período de tiempo, a causa de los efectos inmediatos y que perduran en el tiempo, normalmente lo podemos expresar en enfermedades físicas, afecciones, adicciones, disminución en su rendimiento habitual.

Efectos a largo plazo: Aquellos efectos que impactan a un nivel macro-social, económico y político, como por ejemplo disminución de la actividad y rendimiento de la organización con su consecuente costo para las empresas, ausentismo, etc.

Factores psicosociales de riesgo laboral:

En la actualidad, existe una visión ampliamente aceptada de las organizaciones como sistemas conformados a partir de la interacción permanente, e influencia mutua, de los sistemas tecnológicos y sociales que las conforman. En esta línea es posible entender las organizaciones desde una perspectiva psicosocial, es decir, como sistemas en los que variables psicológicas están mediadas tanto por variables del entorno tecnológico como por elementos del ámbito social. En este sentido, la identidad de las organizaciones se construye a partir de las percepciones, evaluaciones, y valoraciones compartidas por sus miembros, respecto de múltiples interacciones entre variables sociales y tecnológicas. Dichos procesos cognitivos, afectivos y emocionales inciden a su vez, en su percepción de bienestar físico y mental, así como en su desempeño.

La organización Internacional del trabajo define: "Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud y en el rendimiento y satisfacción en el trabajo" (OIT, 1997).



Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.



Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en *estrés laboral*, *síndrome de burnout* o *síndrome de quemarse por el trabajo* y *acoso laboral* o *mobbing*. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como *estrés de rol*, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol (Miles y Perreault, 1976; Mansilla Izquierdo, 2006).

Síndrome de Burnout

En la actualidad, cada vez más preocupa el tema de la calidad de vida de las personas y de los profesionales que trabajan en los servicios humanos. Las investigaciones sobre el estrés laboral revelaron que también estaban expuestas a estos problemas aquellas personas que tuviesen un contacto directo con pacientes, clientes, usuarios o alumnos, cuyas exigencias desbordaban la capacidad de actuación del profesional. Estos profesionales desarrollaban en un periodo de tiempo más o menos variable el denominado **Síndrome de Burnout**. A este síndrome también se le denomina "*síndrome de quemarse por el trabajo*", "*síndrome del desgaste profesional*", entre otros. Cuando se dice que un profesional está *quemado* se indica que la situación (familiar, social o laboral) le ha sobrepasado y ha quedado reducida su capacidad de adaptación (Ramos, 1999, en Buendía y Ramos, 2001).

Freudenberger (1974) utiliza por primera vez el término "burn-out" se refiere preferentemente a aquellos voluntarios que trabajan en su "Free Clinic" y que al cabo de un periodo más o menos largo, entre uno y tres años en la mayoría de las ocasiones, se encuentran desmotivados, faltos de todo interés por el trabajo. El tipo de trabajo que estas personas hacían, como ha comentado Leiter (1991), se caracterizaba por carecer de horario fijo, contar con número de horas muy alto, tener una paga muy escasa y un contexto social muy exigente, habitualmente tenso y comprometido. Otra característica era la habitual falta de preparación sistemática de los trabajadores que suplían con el entusiasmo la falta de preparación profesional.



La definición de Síndrome de *Burnout* más consolidada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo.

Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad, de la educación o del ámbito social.

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del *Burnout*, aunque de forma más completa podemos entender el *burnout* como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

Desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización (Marrau, 2004). En estas tres dimensiones, de acuerdo al modelo de proceso del *Burnout* de Leiter se presentarían en forma secuencial, siendo el agotamiento emocional el primer síntoma seguido de la despersonalización y finalmente por el sentimiento de baja realización personal (Leiter & Maslach, 1978, 1982; Lee & Ashforth, 1997; Cordes & Dougherty, 1993; Shirom & Shmuel 2002, en Buzzetti, 2005).

El **agotamiento emocional** representa la dimensión básica e individual (Maslach, Schaufeli, & Leiter 2001 en Buzzetti, 2005). Inicialmente se la definió también como la dimensión emocional pero en 1997, Maslach y Leiter, ampliaron su definición, incluyendo el agotamiento físico dado que se ha observado que este síntoma se manifiesta en la salud mental tanto en la física del individuo (Buzzetti, 2005).

Este síntoma sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo, y se caracteriza por un sentimiento de indefensión como consecuencia de un enfrentamiento activo pero inefectivo frente al estrés (Bayona et al, 2004). Los trabajadores agotados vivencian una sensación de



agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas que hay que atender como objeto de trabajo (Marrau, 2004).

El agotamiento emocional se caracteriza porque el sujeto pierde el interés y cualquier sentimiento de satisfacción que pueda lograr a través de las tareas propias de su trabajo, perdiendo esta su atractivo y generando entonces cansancio y disgusto en el individuo afectado. Las personas agotadas cuando despiertan en las mañanas, carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubiesen dormido en absoluto.

Por otra parte la **despersonalización** representa la dimensión del contexto personal (Leiter, Schaufeli & Maslach, 2001, en Buzzetti, 2005) y actitudinal del Burnout (Marrau, 2004). Es descrita como el núcleo del síndrome y se considera como la consecuencia del fracaso en la fase anterior y un mecanismo de defensa para evitar el aumento en los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal (Bayona et al, 2004).

Este mecanismo de defensa consiste en el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, frías y distantes tanto hacia los usuarios, como hacia los colegas de trabajo; mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas hacia estos últimos, al mismo tiempo que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso en el rendimiento laboral (Gil Monte & Peiró, 1997, en Quass, 2006).

Estas actitudes buscarían poner distancia entre sí mismo y el que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hacen seres humanos únicos (Maslach et al, 2001, en Buzzetti, 2005) de este modo el sujeto despersonalizado llega a la "deshumanización del individuo", comenzando a tratar a estas personas como objetos y actuando en forma distante e impersonal con ellos (Ej. No se habla del paciente por su nombre sino por su dolencia, siendo solamente "el riñón del 309") (Cordes & Dougherty, 1993, en Buzzetti, 2005).

Esta deshumanización del usuario, permite al profesional reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir en su funcionamiento en situaciones de crisis (Jackson et al, en 1986, en Buzzetti,



2005). Ello porque el sujeto podría enfrentar más fácilmente las excesivas demandas de su trabajo cuando a las personas a las que atiende son consideradas como sujetos impersonales (Maslach et al, 2001, en Buzzetti, 2005). Sin embargo, esto tendría como costo el sacrificio de sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión (Leiter & Maslach, 1997, en Buzzetti, 2005).

Finalmente el sentimiento de **bajo logro personal**, es la tercera fase del síndrome y se refiere a la dimensión de auto evaluación (Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001, en Buzzetti, 2005) y cognitivo aptitudinal de este (Marrau, 2004).

El profesional afectado desarrolla la creencia de que el trabajo no vale la pena y que institucionalmente no se pueden cambiar las cosas (Bayona et al, 2004), autoevaluándose negativamente especialmente en lo referente a la habilidad en la realización del trabajo y en la relación con las personas a las que atiende (Marrau, 2004).

Así el sujeto evalúa sus capacidades como insuficientes para hacer frente competentemente a las demandas del medio laboral (Maslach y Jackson, 1981, 1985, 1986 en Guerrero, 1999), experimentando sentimientos de fracaso personal (falta de competencias, esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales, y una generalizada insatisfacción (Gil Monte & Peiró, 1997, en Quass, 2006).

Ello se relaciona con la disminución de la autoestima, la evitación de parte del sujeto dentro de las relaciones personales y profesionales, una sensación de incapacidad para soportar la presión y la disminución en su rendimiento laboral. En términos concretos el sujeto presenta síntomas como impuntualidad, abundancia de interrupciones, evitación al trabajo, ausentismo y abandono de la profesión. Paradójicamente este sentimiento de bajo logro personal puede aparecer encubierto en algunas ocasiones por una sensación de omnipotencia (Gil Monte & Peiró, 1997, en Quass, 2006).

Existen algunos conceptos que se han precisado y que son fundamentales para entender el problema de Burnout en profesionales que trabajan con violencia. Uno de ellos es la contaminación temática, que se refiere al efecto que tiene sobre las personas y los equipos que el trabajar con temas de alto impacto emocional, como es el daño y la violencia en todas sus formas. Este



impacto se traduce en fenómenos como la traumatización vicaria y la traumatización de los equipos (Arón & Llanos, 2001).

La traumatización vicaria describe el efecto de reproducir en uno mismo los síntomas y sufrimientos que de las víctimas de cualquier forma de violencia nos reportan (Arón & Llanos, 2001). La traumatización de los equipos se refiere al efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de la violencia. Los equipos más traumatizados presentan aislamiento de sus miembros, dificultad para ventilar los conflictos y aparecen extremadamente silenciados. La traumatización de los equipos es una de las principales causas que esgrimen los profesionales y operadores sociales que abandonan este campo de trabajo (Academia Judicial, 2000, 2001; Fondef, 2000; SENAME, 1998, 1999, 2000, citados en Aron & Llanos, 2001)

Niveles de Burnout y síntomas asociados

Como se ha señalado el Burnout es un síndrome resultante de la interacción entre las características del entorno laboral y las de índole personal, (Maslach & Leiter 1997, en Buzzetti, 2005) que avanza en gravedad arrojando en las fases finales, los peores resultados de desempeño (Grau y otros 1998, en Buzzetti 2005).

Maslach y Jackson (Maslach & Schaufeli, 1993), establecieron los tres componentes del síndrome de Burnout. Además con mejorar el concepto de Burnout en el año 1981 crearon el MBI con el objetivo de contar con una medida estandarizada para desarrollar investigaciones de mayor alcance y exactitud. Actualmente es el instrumento de medición más utilizado en las investigaciones.

A partir del desarrollo realizado por Maslach, la sintomatología asociada al Burnout, puede dividirse en cuatro niveles o grados de "quemadura" (Martínez, 2004, Velásquez 2004).

Nivel leve: en este nivel se presentan síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, entre otros y pueden observarse cambios en el carácter y disminución en el rendimiento laboral y la eficiencia (Martínez, 2004, Velásquez 2004).



Otro planteamiento que podríamos homologar a esta etapa sugiere que cuando las demandas laborales exceden a los recursos materiales y humanos de los profesionales, se genera un sobreesfuerzo en que el sujeto manifiesta signos de ansiedad, fatiga, irritabilidad, así como una reducción de las metas laborales, disminución de la responsabilidad personal y descenso en el altruismo profesional. Asociado a esto se produciría un cambio de actitudes tales como distanciamiento emocional, deseo de huida, cinismo y rigidez (Burke et al, 1995, Gold et al 1992, en Buzzetti 2005)

Nivel moderado: en este segundo momento, generalmente se producen alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución en el apetito sexual y pesimismo siendo común la automedicación (Martínez, 2004, Velásquez 2004).

Potter (1993 en Buzzetti, 2005), señala que en etapas tempranas las personas se sienten fatigadas físicas, mental y emocionalmente y tienen intensas emociones de frustración, aburrimiento y desilusión. Además Croucher (1991, en Buzzetti, 2005) refiere que surgen síntomas de tensión como aumento de alcohol, cafeína y nicotina, cambios en los hábitos del sueño, y alimentación, aislamiento de otras personas, disminución del contacto ocular, ánimo caído e irritabilidad.

Nivel grave: En este nivel disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto el que se acompaña de baja autoestima, existe una alta prevalencia del uso de alcohol y de los psicofármacos (Martínez, 2004, Velásquez 2004).

Para Potter (1993 en Buzzetti, 2005), cuando progresa el Burnout, los hábitos de trabajo comienzan a ser afectados, ya que las personas acostumbradas a realizar trabajos de alta calidad, ya no tiene ganas de hacerlo, y buscan "atajos para lograrlo", disminuyendo así la autoestima del trabajador, y generándose sentimientos de culpa.

Según Croucher (1991, en Buzzetti, 2005) las reacciones emocionales contribuyen a un endurecimiento psicológico y a una defensa frente al medio, por lo que los trabajadores se vuelven aislados y evitan el contacto con compañeros de trabajo y supervisores, se vuelven más hostiles, irritados y



deprimidos, predominando el ánimo pesimista. Este autor señala que pueden sufrir síntomas de tensión, tales como fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de boca y garganta, así como también dificultades para tragar, estreñimiento, problemas a la piel, constipación, dolores de pecho, palpitaciones o tic nerviosos.

Nivel extremo: Este es el último nivel, donde es posible distinguir cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza, junto con una sensación de fracaso acompañada de falta de sentido del trabajo, y de la profesión. Se ha planteado que en este último nivel existe un alto riesgo de suicidio (Martínez, 2004, Velásquez 2004).

Por su parte Potter (1993 en Buzzetti, 2005), considera que en las etapas finales del Burnout, los trabajadores experimentan un sentimiento irreversible de desvinculación, desapego y una pérdida total del interés por su trabajo. Además la autoestima es muy baja y los sentimientos hacia el trabajo son totalmente negativos, lo que genera un alto y frecuente ausentismo.

En la práctica en esta última etapa, la única solución es el cambio de trabajo, siendo que las personas que ya están en esta etapa tienden a ser personas muy responsivas a los demás y los compañeros de trabajo los tienden a buscar para lograr apoyo, ya que son personas disponibles que recogen y absorben las quejas de los otros. Finalmente, en las últimas etapas del Burnout, se observa un cambio de actitud y distanciamiento, que va deteriorando los vínculos interpersonales dentro de la institución en personas cuyas defensas ya se encuentran desgastadas, sobreviniendo la indefensión (Potter, 1993 en Buzzetti, 2005).

Factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout

Desencadenantes del Síndrome de Burnout

Por desencadenantes del Síndrome de Burnout entendemos aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral.



A pesar de la complejidad del análisis de los estresores, su discusión en relación al Burnout hace necesario establecer una serie de categorías que permitan presentarlo de forma estructurada. Peiró (1993) establece tres categorías para el análisis de los estresores laborales:

- a.- Ambiente Físico y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral.
- b.- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
- c.- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

A.- Ambiente Físico y contenidos del puesto como desencadenantes de Burnout:

Estresores como nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo y en concreto sus características e intensidad, control, predictibilidad y frecuencia, suponen una fuente importante de estrés laboral. Junto con el ruido, las vibraciones y las características de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste), así como la temperatura y las condiciones climatológicas en las que hay que trabajar, o las condiciones higiénicas del lugar de trabajo. Toxicidad de los elementos que hay que manejar en el puesto, y de la disponibilidad de espacios físicos para desempeñar el trabajo, aparecen descritos como elementos del ambiente físico de trabajo desencadenantes del estrés laboral.

También, las demandas estresantes del puesto como los turnos rodados de trabajo, trabajo nocturno, estar expuestos a riesgo y peligro, o la sobrecarga laboral, pueden desencadenar el Burnout. Diferentes estudios presentan que con independencia del área ocupacional, la sobrecarga laboral percibida es un importante desencadenante por el trabajo, especialmente por lo que supone el incremento de los sentimientos de agotamiento emocional de los profesionales.

En relación a las demandas estresantes del puesto generadas por sus contenidos, variables como la oportunidad del sujeto para emplear las habilidades adquiridas, la variedad de tareas que debe realizar, la retroalimentación recibida sobre su desempeño o la identidad de las tareas



que realiza, pueden llegar a ser una fuente importante en la detonación del Burnout.

B- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y de desarrollo de la carrera como desencadenantes de este síndrome:

El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Una de las principales fuentes de estrés laboral para los profesionales y directivos es el desempeño de roles en las organizaciones. El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones de rol: *ambigüedad y conflicto de rol*.

La ambigüedad de rol es el grado de incertidumbre que el sujeto desempeña y el rol que tiene respecto al mismo. Puede estar producida por un déficit de información, cualitativo y cuantitativo que impide un desarrollo adecuado de rol por parte del sujeto. A su vez, el conflicto de rol ocurre cuando no se pueden satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias.

Tanto la ambigüedad como el conflicto de rol presentan relaciones significativas de signo negativo con los sentimientos de realización personal en el trabajo y relaciones significativas de signo positivo con agotamiento emocional y despersonalización. A sí mismo, cuando el Síndrome de Burnout es estimado de forma global la relación entre este y las variables de estrés de rol resulta también significativas y de signo positivo.

C.- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales:

Las nuevas tecnologías como desencadenantes de estrés afectan a los profesionales a través de diferentes circunstancias de puesto y de organización. Pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conlleva un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para el trabajo. Este cambio puede afectar a los sistemas cognitivos y emocionales del sujeto, en mayor o menor medida, dependiendo de cómo el sujeto se ajusta al sistema tecnológico. Variables como el grado de adaptación requeridos, el ritmo de trabajo impuesto, aislamiento social,



disfunción en los roles, etc., pueden ser variables desencadenantes del Burnout.

Como recoge Peiró (1993), trabajos con un alto grado de componente tecnológico pueden generar puestos puramente cognitivos que separan el procedimiento de la información de los procesos sociales que tradicionalmente lo han acompañado. Esta tecnificación de relaciones interpersonales cliente-profesional favorecen en gran medida actitudes de despersonalización en la tensión propiciando un trato de frialdad e indiferencia hacia los usuarios de la organización. Por otra parte, si las exigencias cognitivas del puesto son excesivas en relación al nivel de los profesionales, pueden verse afectadas negativamente las autoevaluaciones que el sujeto realiza sobre sus aptitudes y disminuir sus sentimientos de realización personal en el trabajo. Así mismo, problemas de carácter ético asociado al uso continuado de instrumentos tecnológicos pueden afectar el sistema emocional de los profesionales aumentando sus sentimientos de agotamiento emocional.

Facilitadores del Síndrome de Burnout

Como facilitadores del Burnout, entendemos aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción de los estresores que ejercen sobre el sujeto. En la medida en que los facilitadores estén presentes aumentara o disminuirá el grado de estrés laboral percibido consecuentemente afectara el desarrollo del síndrome en una u otra dirección.

Las variables facilitadoras que se consideraran en este punto son de carácter *demográfico* (sexo, edad, estado civil, etc.), de *personalidad* (neuroticismo, personalidad de tipo A, etc.), *estrategias de afrontamiento por el sujeto* (activo, pasivo) y *apoyo social*.

Carácter demográfico:

Los datos entre Burnout y variables demográficas son muy controvertidos y varían considerablemente de unos estudios y otros.



a.- Sexo: En comparación con los varones, las mujeres puntúan significativamente de forma elevada en cansancio emocional y baja realización personal. Los varones, en cambio, lo hacen en despersonalización y muestran actitudes negativas hacia los clientes que las mujeres (Maslash, y Jackson, 1985). Esto puede deberse a que el hombre y la mujer presentan diferencias biológicas y psicológicas notables. En términos generales la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón; en cambio este opta por actitudes más resolutivas. El varón soluciona momentáneamente esta sensación de estar quemado como estrategia de afrontamiento, resuelve así el problema a corto plazo, pero dicha estrategia es nociva con el paso del tiempo.

No obstante es difícil interpretar las diferencias de género porque pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con el Burnout como lo son la profesión, empleo, categoría del empleo, conflicto de rol, ambigüedad de rol, etc.

b.- Edad y otras variables: existe una relación negativa entre edad y desgaste profesional. Parece que a más años ejerciendo la profesión es menos probable la experiencia de Burnout. Por eso, los profesionales más jóvenes tienden a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, que los trabajadores antiguos. Estos en general suelen mostrar bajos niveles de Burnout.

Otras variables como estado civil, nivel de educación, años de experiencia profesional no parecen influir en el Burnout. No obstante, algunos estudios muestran que los casados experimentan menos Burnout que los solteros, viudos y divorciados.

El nivel educacional alto se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional, y los años de ejercicio profesional con cansancio emocional y despersonalización.

El tiempo diario dedicado al ocio se observa como factor de predicción del síndrome de Burnout, de manera que aquellos que tienen entre dos y cuatro horas de ocio al día presentan menor grado de Burnout que aquellos que descansan menos de dos.



Características de Personalidad:

a.- **Neuroticismo:** personas con esta personalidad implican una baja tolerancia para el estrés tanto de carácter físico (ejemplo: el dolor) como psicológico (ejemplo: la frustración). El neuroticismo hace mención a la dimensión de estabilidad/inestabilidad emocional de la persona. La actividad profesional de estos sujetos está entorpecida por este modo peculiar de existencia y rinde a menudo por debajo de sus auténticas posibilidades. Sin embargo, en ocasiones, el neurótico sobrecompensa sus problemas personales a través de éxitos profesionales. Y en este caso el trabajo pasa a ocupar la meta final de estos sujetos, de forma exagerada. Por ello un fracaso laboral supone una desgracia, al perder el eje de su existencia.

b.- **Personalidad de tipo A:** Los individuos, pueden describirse como personas impacientes, muy competitivas, ambiciosas, agresivas en los negocios y que les cuesta mucho relajarse o tomar unas vacaciones. Generalmente las personas con este tipo de personalidad no les gustan relacionarse con los individuos que tienen personalidad tipo B. La personalidad tipo A impulsa a las personas a estar apresuradas todo el tiempo y generalmente son personas que trabajan largas horas y que realizan varias actividades al mismo tiempo. Se impacientan demasiado cuando alguien atrasa algún trabajo que ellos necesitan tener en cierto momento. Los individuos con este tipo de personalidad siempre están estresados y casi todo el tiempo se encuentran de mal humor. Los rasgos que caracterizan a estas personas son: Inseguridad y baja autoestima, los cuales aparentemente son la raíz de la personalidad tipo A, impaciencia extrema que causa irritación y exasperación; y por último, excesiva hostilidad que puede ser activada con incidentes menores.

c.- **Estrategias de afrontamiento:** se define como los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para controlar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Folkman y Lazarus, 1985). Se evalúa el afrontamiento como estrategia de marcado carácter individual, modulando por ello el carácter estresante o no de las situaciones, que pasa de ser una característica objetiva a fruto de la



valoración que el sujeto hace de ella. Se proponen dos estrategias generales para afrontar el estrés: 1) afrontamiento directo o acción directa, una estrategia aplicada externamente a la fuente ambiental de estrés para intentar dominar la transacción estresante con el ambiente; y 2) afrontamiento indirecto o acción paliativa, una estrategia aplicada a las propias emociones, en la que la persona intenta reducir el trastorno cuando es incapaz de controlar el ambiente o cuando la acción es demasiado costosa. (Folkman y Lazarus, 1980). Pines y Kafry (1981), en un estudio sobre "burnout" y afrontamiento, añaden una dimensión activo/inactivo a la dimensión directo/indirecto propuesta por Lazarus. Las estrategias de afrontamiento activo implican confrontación o intento de cambiar la fuente de estrés o a sí mismo, mientras que las estrategias de afrontamiento inactivo implican evitación o negación de la fuente de estrés por medios cognitivos o físicos. La combinación de las dos dimensiones dicotómicas generan cuatro tipos de estrategias de afrontamiento: directo/activo (cambiar la fuente de estrés o confrontación con la persona que causa el estrés), directo/inactivo (ignorar la fuente de estrés o abandonar la situación estresante), indirecto/activo (hablar sobre el estrés a otras personas que sirvan de apoyo o implicarse en otras actividades) e indirecto/inactivo (beber alcohol, tomar drogas, etc.), encontrando apoyo empírico a las cuatro categorías de afrontamiento (Pines, 1993).

d.- **Apoyo social:** En el ámbito laboral se ha podido constatar (Marcelissen, 1987) que el escaso apoyo social es un factor importante en el desarrollo de factores de estrés vinculados al trabajo, especialmente en los niveles más bajos de la organización. En esta línea de argumentación, la falta de apoyo social puede conducir al Burnout (Leiter y Maslach, 1988). De hecho, se ha encontrado que las relaciones mantenidas con los compañeros y colegas laborales tienen una clara relevancia en la aparición del Burnout (Bacharach y col. 1990). Un numeroso grupo de estudios han mostrado que la falta de apoyo social por parte de los propios compañeros de trabajo correlaciona con la aparición del Burnout (Burke y col. 1984, Ross y col. 1989). El apoyo social supone aportaciones tanto emocionales ante el éxito y fracaso de la propia tarea como ayuda instrumental en el desarrollo del ejercicio profesional. Actúa también como un factor motivacional y una forma de compartir valores



y contextos justificativos de tipo cognitivo ante la propia tarea. Cronin-Stubbs y Rooks (1985) han encontrado en una muestra de enfermería que el apoyo social predice los niveles de Burnout.

El apoyo social puede provenir de fuentes diferentes como pueden ser los supervisores inmediatos, los compañeros del trabajo, la cultura corporativa o los factores extralaborales, especialmente la familia, así Davis-Sacks, Jayaratne y Chess, (1985) en una muestra de personal de servicios de bienestar social encontraron que el apoyo social, especialmente de supervisores y esposos, se asociaba a bajos niveles de Burnout. No todos los estudios indican que la ausencia de una familia o de relaciones íntimas personales se asocian con mayores niveles de Burnout, algunos no han encontrado asociación entre el tipo de apoyo extralaboral y los niveles de Burnout (Constable y Russell, 1986). Otros estudios han mostrado que la acción del apoyo social sobre el Burnout es más bien directa que moderadora (Ross y col. 1989).

Consecuencias del Síndrome de Burnout

El concepto más importante es que el Burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo (acumulación de contacto intenso con consultantes).

El proceso incluye:

1. Exposición gradual al desgaste laboral
2. Desgaste del idealismo
3. Falta de logros

Consecuencias para el trabajador:

Existen una serie de efectos provocados por este fenómeno:

- Afecta negativamente la **resistencia del trabajador**, haciéndolo más susceptible al desgaste por empatía.



- Favorece la **Respuesta Silenciosa** (Danieli, 1984, Baranowsky 1997) que es la incapacidad para atender a las experiencias de los consultantes, que resultan abrumadoras.
- Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los **procesos de adaptación** protegen al individuo, pero su repetición les agobia y a menudo agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.
- El sentirse **usado, menoscabado o exhausto** debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.
- **Estados de fatiga o frustración** son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa esperada.
- La progresiva **pérdida del idealismo**, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.
- El **síndrome de agotamiento**, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas.

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, absentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas. Es la repetición de los factores



estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos caso psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio.

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales (INSHT, 2006). Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico.

Los síntomas de *Burnout* pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales (Cherniss, 1980 b) (Maslach, 1982): Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extralaboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

SÍNTOMAS DESCRIPTIVOS DEL BURNOUT

EMOCIONALES	COGNITIVOS	CONDUCTUALES	SOCIALES
Depresión	Pérdida significado	Evitación	Evitación de contactos
Indefensión	Pérdida de valores	responsabilidades	Conflictos
Desesperanza	Desaparición de	Absentismo	interpersonales
Irritación	expectativas	Conductas inadaptables	Malhumor familiar
Apatía	Modificación autoconcepto	Desorganización	Aislamiento
		Sobreimplicación	Formación de grupos críticos

Tabla Nº 4 Fuente: Desgaste profesional (Burnout), Personalidad y Salud percibida, 2001

Consecuencias para la organización

Los síntomas *Burnout* tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales



(indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión.

CAPÍTULO III

Diseño de

Investigación

Diseño de Investigación

I- Definición del Problema

Los equipos de trabajo que se enfrentan a temáticas complejas como lo son las vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, se encuentran más susceptibles de padecer enfermedades profesionales como el estrés y sus derivados. Desde el año 1970 aproximadamente, se viene profundizando en un fenómeno llamado Síndrome de Burnout o también llamado síndrome de quemarse por el trabajo o de desgaste profesional, el cual es calificado como el estrés laboral crónico causado progresivamente por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, todas éstas dentro del contexto laboral.

Para conocer cómo se manifiesta, las causas y las consecuencias de este síndrome, es necesario ubicarse en el contexto de un equipo profesional. Para esto, el equipo seminarista realizará una investigación sobre el síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del Programa de Intervención Breve "PIB La Calera Norte", institución perteneciente a la Corporación C.E.R.C.A.P., organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores.

Si bien este síndrome es conocido por los profesionales que trabajan en la atención de público y de personas, es muy difícil para algunos equipos poder identificar la presencia de éste en sus profesionales. Por esta razón, el problema de investigación elaborado por el equipo seminarista se define de la siguiente manera:

- La falta de conocimiento por parte de los profesionales del PIB La Calera Norte sobre la posible existencia y magnitud del Síndrome de Burnout y los factores y consecuencias que inciden en él, dentro del equipo multidisciplinario.

II- Preguntas de Investigación

- ¿Las dimensiones del Síndrome de Burnout descritas desde la perspectiva psicosocial se presentan en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte?
- ¿El nivel de Burnout manifestado en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte se da en el mismo nivel en las tres dimensiones de la perspectiva psicosocial?

- ¿Cuál de las tres dimensiones es la que más afecta al equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte?
- ¿Cuáles son los factores que inciden en la facilitación y que desencadenan el Síndrome de Burnout y cuáles son las consecuencias para el PIB La Calera Norte y sus trabajadores?

III- Objetivos de Investigación

- Objetivo General N° 1

Determinar la existencia y magnitud del Síndrome de Burnout desde la perspectiva psicosocial en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

- Objetivos Específicos

- Identificar la existencia y magnitud de agotamiento emocional en los profesionales del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.
- Identificar la existencia y magnitud de despersonalización en los profesionales del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.
- Identificar la existencia y magnitud de realización personal en los profesionales del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

- Objetivo General N° 2

Describir los factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout e identificar las consecuencias de éste en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

- Objetivos Específicos

- Identificar los factores facilitadores del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.
- Identificar los factores desencadenantes del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte
- Identificar las consecuencias del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

IV- Sistema de Hipótesis

Hipótesis de investigación

Existe un desconocimiento en la existencia, las causas y las consecuencias del Síndrome de Burnout dentro del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Hipótesis nula

Existe conocimiento de la existencia, las causas y las consecuencias del Síndrome de Burnout dentro del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Hipótesis alternativas

- Los profesionales del PIB La Calera Norte desconocen las causas del síndrome de Burnout pero tienen conocimiento acerca de la existencia y las consecuencias de éste en la institución.
- Los profesionales del PIB La Calera Norte tienen conocimiento acerca de la existencia del Síndrome de Burnout dentro de la institución pero desconocen las causas y las consecuencias de éste.
- Los profesionales del PIB La Calera Norte tienen conocimiento acerca de la existencia y las causas del Síndrome de Burnout dentro del equipo sin embargo no logran identificar las consecuencias de éste para la institución.

V- Delimitación de la investigación

El proceso investigativo efectuado por el equipo seminarista que suscribe, cuenta con el patrocinio de la Corporación de Educación, Rehabilitación, Capacitación, Atención de Menores y Perfeccionamiento (C.E.R.C.A.P.), organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores, la cual facilitó su Programa de Intervención Breve "PIB La Calera Norte".

perspectiva general, un modo de desmenuzar la complejidad del mundo real. Como tales, los paradigmas se hallan profundamente fijados en la socialización de adictos y profesionales; los paradigmas les dicen lo que es importante, legítimo y razonable. Los paradigmas son también normativos; señalan al profesional lo que ha de hacer sin necesidad de prolongadas consideraciones existenciales o epistemológicas” (Patton, 1978: 203 en Cook, 1997:28).

Para los efectos de este seminario, se utilizará el paradigma positivista que busca medir de forma empírica los hechos mediante la utilización de técnicas cuantitativas. El paradigma positivista o cuantitativo se caracteriza por la medición penetrante y controlada, centrándose en la objetividad y por mantener una mirada o perspectiva “desde fuera”. Briones (1996), plantea que en el paradigma positivista “existe una sola realidad exterior, fragmentada en variables y procesos independientes, cualquiera de los cuales puede estudiarse independientemente de los otros. La investigación de ellas puede llegar a su predicción y a su control” (Briones, 1996: 87).

Según Guillermo Briones el método cuantitativo en las ciencias sociales “utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que es posible hacerlo en el nivel de estructuración lógica en el cual se encuentran las ciencias sociales actuales” (Briones, 1996: 17).

La utilización del método cuantitativo está sujeta a ciertas ventajas o desventajas implícitas, como los siguientes:

Ventajas:

- Son débiles en términos de validez interna, pues casi nunca se sabe si miden lo que quieren medir, pero a su vez resultan bastante fuertes en validez externa; lo que encuentran es generalizable al conjunto de una población.
- La investigación cuantitativa con la prueba de hipótesis no sólo permite eliminar el papel del azar para descartar o rechazar una hipótesis, sino que permite cuantificar la relevancia de un fenómeno.

- Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Esta recolección o medición se lleva a cabo al utilizar procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
- Se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones posibles, sean desechadas y se excluya la incertidumbre y minimice el error.
- Fragmentan los datos en partes para responder al planteamiento del problema
- La investigación cuantitativa es lo más "objetiva" posible. Se busca minimizar las preferencias personales. Siguen patrón predecible y estructurado y se debe tener en cuenta que las decisiones críticas son efectuadas antes de recolectar los datos.
- Los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. Se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo a una colectividad mayor. Y es posible replicar el estudio en otro momento, lugar y tiempo.
- Utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

Desventajas:

- Una desventaja que ofrece la investigación cuantitativa es que se sirve de los sujetos del estudio, pero no saca al máximo toda la información que pudiera necesitar pues sus resultados se basan en los números que arrojen los estudios, sin mediar otros factores. Si bien el método cuantitativo y el cualitativo poseen ventajas y desventajas que los pueden hacer débiles en el desarrollo de una investigación y en los resultados de la misma. El empleo de ambos procedimientos en una investigación podría ayudar a corregir los sesgos propios de cada método.

Es importante señalar que pese a tratarse de una investigación basada en el paradigma positivista con utilización del enfoque cuantitativo, se utilizará una técnica del método cualitativo, la *entrevista* específicamente la semi estructurada puesto que Es una oportunidad de hacer preguntas difíciles de estructurarse en un formato de selección múltiple, es flexible y el investigador puede adaptarse a la situación del sujeto, se obtiene información que no se puede obtener a través de un cuestionario y además permite un seguimiento aclaración e información adicional.

Si bien no existe como tal un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) si se puede integrar técnicas del enfoque cualitativo en el método cuantitativo y viceversa. Como explica Sampieri, quien asegura que puede llevarse a cabo un enfoque integral, con utilización de técnicas del paradigma cuantitativo en el cualitativo y viceversa, al cual denomina "multimodal", ambos enfoques utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí (Grinnell, 1997 en Sampieri 2003):

- Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar
- y/o fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

Sampieri denomina a la utilización de las técnicas de ambos enfoques como "triangulación" y con respecto a éste explica lo siguiente: "la triangulación es complementaria en el sentido de que traslapa enfoques y en una misma investigación mezcla diferentes facetas del fenómeno de estudio. Dicha unión o integración añade profundidad a un estudio y, aunque llegan a surgir



contradicciones entre los resultados de ambos enfoques, se agrega una perspectiva más completa de lo que estamos investigando” (Sampieri, 2003: 16).

Finalmente, es importante recalcar que este estudio ejecutado en el contexto de seminario de título consiste y se basa en el método cuantitativo, sin embargo, utilizará técnicas cualitativas (entrevista semi estructurada y cuestionario de preguntas abiertas) con la finalidad de recolectar la información y datos de manera más integral y con el objetivo de conocer a cabalidad la opinión de los sujetos de estudio, es decir, de los profesionales del PIB La Calera Norte. Para terminar y graficar de manera más óptima lo dicho anteriormente, Sampieri asegura lo siguiente: “es necesario aclarar que el enfoque seleccionado (cuantitativo, cualitativo o algún tipo de mezcla entre ambos) no necesariamente tiene que ver con los métodos de recolección de datos. Por ejemplo, un experimento clásico (definido como cuantitativo) puede utilizar métodos de recolección de datos tanto cualitativos como cuantitativos (aplicar como preprueba y posprueba unos cuestionarios cerrado, estructurado, y entrevistas abiertas). O una investigación cualitativa (un estudio que trate de entender los sentimientos de enfermos terminales de SIDA) puede llegar a recolectar datos a través de entrevistas abiertas y de aplicar una prueba estructurada del sentido de vida” (Sampieri, 2003: 16).

VII- Tipo de Investigación

La investigación tiene un carácter Descriptivo, ya que se seleccionará una serie de tópicos los cuales serán medidos independientemente, para consecuentemente describir y medir lo que se está investigando (Hernández Sampieri, 1998). El equipo seminarista tomó la decisión de realizar una investigación de carácter descriptivo porque se pretende medir las características del equipo multidisciplinario en función de la existencia o no existencia del Síndrome de Burnout y las razones por las cuales este síndrome puede presentarse en un equipo de trabajo. En esta investigación no se va explorar en un tema nuevo o con poca bibliografía o estudios precedentes, por lo tanto es imposible realizar una investigación exploratoria porque las características de la temática y de los objetivos a estudiar no



brindan ese contexto. Lo mismo ocurre con los dos tipos restantes de investigación, correlacional y explicativos, ya que no se relacionaran las variables como posibles causantes de un fenómeno, ni tampoco se centra en explicar porqué existe o no el Síndrome de Burnout en la institución, la investigación del equipo que suscribe sólo se centra en describir para luego medir un fenómeno que posiblemente exista en la institución, determinar su nivel, sus causas y consecuencias.

VIII- Tipo de Estudio

Las investigaciones o estudios pueden realizarse a través de diversos enfoques, los cuales se definen como tipos de estudio, estos pueden ser experimentales y no experimentales, los cuales tienen diversas maneras de estudiar las variables, sujetos y contextos dentro de una investigación.

En las investigaciones experimentales, los investigadores construyen una situación a la que son expuestos los individuos sujetos de estudio. Éste consiste en recibir un estímulo bajo determinadas condiciones, para después realizar los efectos de la exposición o aplicación de dicho estímulo. En síntesis, en un experimento se “construye” una realidad (Sampieri, 1998).

A diferencia de éstos, en los estudios no experimentales no se aplica ningún estímulo externo ni tampoco se construyen situaciones anexas a la realidad, sino que se observan situaciones ya existentes, no manipuladas intencionalmente por el investigador. “En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (...) La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural” (Sampieri, 1998:184, 185).

El estudio a realizar por el equipo seminarista tiene un carácter de investigación no experimental. Ésta, como explica Sampieri (1998) “es la que

se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Sampieri, 1998:184).

Debido a lo explicado con anterioridad y llevado al contexto de la investigación ejecutada por el equipo seminarista, es importante señalar que ésta tiene un carácter de estudio no experimental, ya que la investigación sólo busca medir las variables dadas en un equipo, sin manipular ni tampoco influir en estas. Lo que se pretende en este estudio es medir y describir cómo afecta a un equipo de trabajo un fenómeno llamado Síndrome de Burnout, determinar sus características y consecuencias dentro de esta institución, sin afectar ni variar lo que ya está ocurriendo.

Tipos de diseño no experimentales

Los diseños no experimentales pueden ser de dos tipos: investigación no experimental longitudinal y la investigación transversal o también llamado transeccional

- *Investigación longitudinal*: éstos buscan recolectar datos a través del tiempo en puntos o periodos determinados, para hacer inferencias respecto a la variación, sus determinantes y consecuencias. Estos diseños pueden ser de tres tipos: diseños de tendencia (aquellos que analizan cambios a través del tiempo, en variables o sus relaciones, dentro de alguna población en general, centrándose en ésta); diseños de evolución de grupo (éstos examinan cambios a través del tiempo en subpoblaciones o grupos específicos) y los diseños longitudinales panel (éste es similar a las dos clases vistas anteriormente, sólo que el mismo grupo de sujetos es medido en todos los tiempos o momentos) (Sampieri, 1998).
- *Investigación transversal o transeccional*: éstas recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Tienen la finalidad de describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado. A su vez, estos diseños pueden dividirse en dos: descriptivos y correlacionales. Los diseños transversales descriptivos

tienen como finalidad indagar la influencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. Esto consiste en medir una o más variables y proporcionar su descripción. En cambio los diseños transversales correlacionales describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas correlacionales o relaciones causales (Sampieri, 1998).

La investigación realizada en el proceso de Seminario de Título corresponde a un estudio no experimental, de tipo transversal descriptivo. Esto debido a que la investigación busca recolectar datos en un solo momento, con la finalidad de describir y analizar las variables de estudio en un momento determinado. Además, es descriptivo porque busca medir las variables para luego proporcionar una descripción.

IX- Universo estudio

Debido a que la investigación busca describir y medir un fenómeno como lo es el Síndrome de Burnout en un contexto institucional, se trabajará con un Programa de Intervención Breve (PIB La Calera Norte) en el cual se incluirán en la investigación todos los profesionales que trabajan en dicha institución. Este equipo lo componen sólo diez profesionales, lo que impide seleccionar una muestra ya que el universo es muy pequeño y es este mismo en su totalidad el cual se centra en nuestro interés de estudio, por lo tanto se requiere la participación del universo total para recolectar la información necesaria dada por los objetivos de investigación.

El equipo profesional lo componen cuatro Asistentes Sociales; tres Psicólogos; un Profesor; una Psicopedagoga y un Técnico Social.

No se utilizará muestra en este estudio ya que el universo total es muy pequeño, por lo tanto no es necesario iniciar un proceso muestral. Además, se necesitará a todo el universo de profesionales del PIB La Calera Norte para obtener los datos necesarios a la hora de describir y medir un fenómeno como el Síndrome de Burnout.

X- Técnicas de recolección de datos.

Entrevista semi estructurada: ésta se caracteriza por ser un instrumento abierto, flexible, adaptable a los distintos contextos empíricos y moldeable a lo largo de la interacción; donde el entrevistador dispone de un «guión», que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, éste puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su significado, pedir aclaraciones al entrevistado cuando no entienda algún punto y que profundice cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación.

Se utilizará este método, ya que en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte no se dan las instancias para convocarlos en su totalidad en un día específico. Además, se pretenden recoger las experiencias que cada profesional como individuo vivencia tanto dentro del equipo como fuera de este en relación a las temáticas de estrés laboral y Síndrome de Burnout, y por lo tanto, se espera que por medio de esta técnica el entrevistado se sienta en la libertad de expresar su opinión respecto al tema.

Construcción de escala de actitudes tipo Likert: se utilizará la escala de actitudes del MBI (Maslach Burnout Inventory) la cual ya está estandarizada, pero se harán ciertas modificaciones para adaptarla al contexto en el cual se aplicará y también se agregaran más tópicos de estudio para nivelar las tres dimensiones en las cuales se basa esta escala.

XI- Unidad de análisis

La unidad de análisis se refiere a quiénes van a ser medidos. Esto se debe precisar claramente en el problema a investigar y los objetivos de investigación (Sampieri, 1998). Como se mencionó en los puntos anteriores, este estudio no posee muestra, debido a que el universo es pequeño y, además el problema y objetivos de estudio necesitan el universo completo de profesionales para ser analizado.



Por lo tanto, la unidad de análisis de este estudio es el equipo de profesionales del PIB La Calera Norte, del cual será extraída la información necesaria para responder al problema y los objetivos de investigación.

XII- Plan de análisis

Matriz de datos:

Características Profesión	Sexo	Edad	Estado civil	Años ejerciendo la profesión	Años en la institución
Profesional 1					

Para este objetivo se utilizará un cuestionario, el cual como se ha planteado anteriormente mide los tres aspectos o dimensiones que integran el Síndrome de Burnout:

- Agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- Reducida realización personal y/o profesional: evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Valores del Síndrome de Burnout

Dimensión Profesional	Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal
Profesional 1			



De acuerdo al primer objetivo de estudio y al interés del equipo seminarista centrado en medir y describir las variables de investigación, el análisis de los datos obtenidos en ésta se hará de acuerdo a una estadística descriptiva para cada variable donde se describirán los datos, valores o puntuaciones para cada variable y la distribución de frecuencias, ésta es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías, entre ellas las medidas de tendencia central (moda, media y mediana), y la variabilidad. Una vez obtenidos los resultados de la distribución de frecuencias, éstos serán presentados a través de gráficos en los diversos tópicos a tratar, que serán extraídos de acuerdo a los puntos con mayores frecuencias, esto con el fin de representar y comparar los datos obtenidos en la recolección de la información de estos objetivos.

Frecuencias:

Variables Dimensión	Frecuencias	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada
Agotamiento emocional			
Despersonalización			
Baja realización personal			

Medidas de tendencia central:

Variables Dimensión	Media	Moda	Mediana	Desviación estándar	Varianza	Índice de variación
Agotamiento emocional						
Despersonalización						
Baja realización personal						



Cruce de variables:

Profesión – nivel de síndrome de Burnout

Medidas Profesión	Leve	Moderad o	Grave	Extrem o
Psicólogos				
Trabajadores sociales				
Educadores				
Psicopedagogos				
Administrativos				

Sexo – nivel de síndrome de Burnout

Medidas Sexo	Leve	Moderado	Grave	Extremo
Femenino				
masculino				

Estado civil – nivel de síndrome de Burnout

Medidas E. civil	Leve	Moderado	Grave	Extremo
Soltero				
Casado				
Separado				
Viudo				
Conviviente				

Años ejerciendo la carrera – nivel de síndrome de Burnout

Medidas \ Años	Leve	Moderado	Grave	Extremo
15 o mas				
9 a 14 años				
5 a 9 años				
1 a 4 años				

Meses en la institución – nivel de síndrome de Burnout

Medidas \ Institución	Leve	Moderado	Grave	Extremo
72 meses o mas				
48 a 71 meses				
36 a 47 meses				
Menos de 35 meses				

Es importante señalar que los datos mencionados en los párrafos precedentes serán extraídos por medio del programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Este es un programa que permite la recodificación de las variables y registros según las necesidades del usuario, por lo tanto se considera sumamente útil para los objetivos de esta investigación.

En el caso de esta investigación, el objetivo N° 2 utiliza una técnica de recolección de datos como la entrevista semi estructurada. Por lo tanto, para poder cuantificar los resultados obtenidos en ésta es necesario revisar las frecuencias de las respuestas otorgadas por los sujetos informantes, para poder agruparlas en las diversas categorías para su posterior análisis.

En virtud del segundo objetivo y a las preguntas de investigación planteados por el equipo seminarista, se han establecido dimensiones o temas a estudiar. De esta manera, para analizar la información obtenida por medio de una entrevista semi estructurada dichos datos serán segmentados en unidades de relevancia y significación, acompañadas por fragmentos representativos de cada dimensión.

Dimensiones a estudiar:

Dimensión N° 1

Percepción del equipo multidisciplinario respecto a los *desencadenantes* del síndrome de Burnout como los son: Ambiente físico y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral; estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera, y por último, estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

Desencadenantes Profesional	Ambiente físico	Contenidos del puesto de trabajo	Desempeño de roles	Relaciones interpersonales	Desarrollo de la carrera	Nuevas tecnologías	Ritmo laboral
Profesional 1							

Dimensión N° 2

Percepción del equipo multidisciplinario respecto a los *facilitadores* del síndrome de Burnout como lo son: Carácter demográfico; de personalidad; y estrategias de afrontamiento por el sujeto, ámbito social y organizacionales.

Facilitadores Profesión	Características demográficas	Características de personalidad	Estrategias de afrontamiento por el sujeto	Ámbito social	Ámbito organizacional
Profesional 1					

Dimensión N° 3

Percepción del equipo multidisciplinario respecto a las *consecuencias* del síndrome de Burnout, tanto para el trabajador como para la organización.

Consecuencias Profesión	Para el trabajador	Para la organización
Profesional 1		

CAPÍTULO IV

Análisis de los

Resultados



Análisis de resultados

Presentación y análisis de los resultados obtenidos mediante el proceso de investigación.

En esta etapa se presentan los resultados obtenidos mediante las técnicas de recolección de datos cuantitativo y cualitativo que fueron aplicadas los sujetos de estudio en consideración con las variables determinadas con anterioridad y los aspectos relevantes de cada una de ellas.

A continuación se presentarán las variables y sus respectivas categorías y subcategorías determinadas en función de los objetivos propuestos.

I.- Variable nivel del Síndrome de Burnout



De acuerdo a la información obtenida de los profesionales del PIB La Calera Norte al contestar el cuestionario, se establecen las siguientes categorías de la variable nivel del Síndrome de Burnout.

Categorías de la I variable: nivel del Síndrome de burnout.

1.- Nivel leve: En este nivel se presentan síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, entre otros y pueden observarse cambios en el carácter y disminución en el rendimiento laboral y la eficiencia.

2.-Nivel moderado: En este segundo momento, generalmente se producen alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución en el apetito sexual y pesimismo siendo común la automedicación.

3.-Nivel grave: En este nivel disminuye marcadamente la productividad laboral, aumenta el ausentismo y la sensación de disgusto el que se acompaña de baja autoestima, existe una alta prevalencia del uso de alcohol y de los psicofármacos

4.- Nivel extremo: Este es el último nivel, donde es posible distinguir cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza, junto con una sensación de



fracaso acompañada de falta de sentido del trabajo, y de la profesión. Se ha planteado que en este último nivel existe un alto riesgo de suicidio.

II.- Variable Dimensiones del Síndrome de Burnout

Mediante la información obtenida de los profesionales del PIB La Calera Norte se establecen las siguientes categorías de la variable síntomas del Síndrome de Burnout.

Categorías de la II variable: dimensiones del Síndrome de Burnout

1.- Agotamiento emocional: es la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo, y se caracteriza por un sentimiento de indefensión como consecuencia de un enfrentamiento activo pero inefectivo frente al estrés. Los trabajadores agotados vivencian una sensación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas que hay que atender como objeto de trabajo.

2.- Despersonalización: Es descrita como el núcleo del síndrome y se considera como la consecuencia del fracaso en la fase anterior y un mecanismo de defensa para evitar el aumento en los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal.

3.- Baja realización personal y/o profesional: es la tercera fase del síndrome y se refiere a la dimensión de auto evaluación y cognitivo aptitudinal de éste.

III.- Variable datos socio demográficos y Síndrome de Burnout

De acuerdo a la información obtenida de los profesionales del PIB La Calera Norte al contestar el cuestionario se establecen las siguientes categorías de la variable datos socio demográficos y Síndrome de Burnout



Categorías de la III variable: datos socio demográficas y Síndrome de Burnout

- 1.- Profesión: Que desempeñan los integrantes del equipo multidisciplinario.
- 2.- Sexo: Al que pertenecen los profesionales del equipo multidisciplinario
- 3.- Estado civil: Que poseen los integrantes del equipo multidisciplinario
- 4.- Años ejerciendo la profesión: De los integrantes del equipo multidisciplinario y se dentro o fuera de la institución
- 5.- Meses en la institución: que integrantes del equipo multidisciplinario han trabajado en Corporación CERCAP.

IV.- Variable factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout

Mediante la información obtenida de los profesionales del PIB La Calera Norte a través de la entrevista semiestructurada, se establecen las siguientes categorías de la variable factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout

Categorías de la IV.- variable: factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout

- 1.-**Desencadenantes:** aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral.
 - a.- Ambiente Físico y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral.
 - b.- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.
 - c.- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.



2.-Facilitadores: Como facilitadores del Burnout, entendemos aquellas variables de carácter personal que tienen una función facilitadora o inhibidora de la acción de los estresores que ejercen sobre el sujeto.

- a.- Carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, etc.).
- b.- De personalidad (neuroticismo, personalidad de tipo A, etc.).
- c.- Estrategias de afrontamiento por el sujeto (activo, pasivo) y apoyo social.

3.-Consecuencias:

- **Para el trabajador:** Exposición gradual al desgaste laboral, desgaste del idealismo, y falta de logros
- **Para la organización:** consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo.

Análisis de los resultados obtenidos

De la aplicación del cuestionario realizado por el equipo seminarista a los profesionales del PIB La Calera Norte, se extraen los siguientes datos y resultados con el objeto de dar a conocer la existencia y magnitud del síndrome de Burnout en el equipo, concerniente a las variables agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal y/o profesional.

Objetivo N° 1

- Determinar la existencia y magnitud del Síndrome de Burnout desde la perspectiva psicosocial en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Objetivos específicos:

- Identificar la existencia y magnitud de agotamiento emocional en los profesionales del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte



- Identificar la existencia y magnitud de despersonalización en los profesionales del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte
- Identificar la existencia y magnitud de realización personal en los profesionales del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte

Se debe informar como contingencia que en un principio la muestra constaba del total de profesionales del PIB La Calera Norte, pero al momento de realizar la aplicación de los instrumentos uno de ellos ya no pertenecía al equipo multidisciplinario, por lo cual la muestra se redujo a 9 profesionales.

Matriz de datos:

En relación al folio del cuestionario y datos personales de los profesionales se evidencian los siguientes datos

Tabla: Estadísticos de las dimensiones del S. Burnout

		agotamiento emocional	Despersonalización	baja realización personal	puntaje obtenido del síndrome de Burnout	nivel de síndrome de burnout
N	Válidos	9	9	9	9	9
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		16,11	7,78	49,44	73,33	
Mediana		14,00	10,00	50,00	72,00	
Moda		24	10	41(a)	71	
Desv. típ.		6,735	3,598	4,927	5,809	
Varianza		45,361	12,944	24,278	33,750	

Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Tabla N° 5

Al respecto de los datos arrojados por el cuestionario aplicado al equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte se puede determinar lo siguiente: Se determina la existencia del Síndrome Burnout dentro del equipo en un nivel moderado en el universo de todos los profesionales.



El nivel moderado del Síndrome de Burnout fluctúa entre los **51-90 puntos**, y los profesionales presentan valores entre **64-83 puntos**.

Relativo a las frecuencias del nivel de Burnout, se puede concluir, que el promedio obtenido por los profesionales es de 73.33 puntos; la moda del nivel es 71 puntos, donde ambos datos se mantienen en un rango intermedio dentro del nivel moderado.

En este nivel generalmente se producen alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución en el apetito sexual y pesimismo siendo común la automedicación, en etapas tempranas las personas se sienten fatigadas físicas, mental y emocionalmente y tienen intensas emociones de frustración, aburrimiento y desilusión, además surgen síntomas de tensión como aumento de alcohol, cafeína y nicotina, cambios en los hábitos del sueño, y alimentación, aislamiento de otras personas, disminución del contacto ocular, ánimo caído e irritabilidad.

Relativo a lo que el equipo seminarista pudo visualizar durante la aplicación del cuestionario, este fue realizado los últimos días del mes, momento en el cual los profesionales están con más actividades y trabajos a realizar debido a las fechas de cumplimiento de determinadas intervenciones, seguimiento escolar, visitas, etc. Por lo tanto, el nivel de cansancio físico y emocional, fatigas y ánimo caído e irritable estaban presentes dentro de estos por las condiciones frente a las cuales estaban expuestos, lo que también explica el nivel de Burnout evidenciado en ellos.

La muestra con presencia del Síndrome de Burnout correspondió al 100% de los profesionales, existiendo un mayor porcentaje de mujeres con Burnout que hombres, hecho que se explica debido a que el equipo cuenta con la presencia de 7 mujeres y sólo 2 hombres. Los resultados también muestran una alta cantidad de trabajadoras sociales mujeres en riesgo laboral producto de que forman el 44.4% del equipo en esta disciplina. Resultados de



Söderferdt et al. Y de la Sociedad de Medicina del Estrés de Argentina en relación a que las muestras de Asistentes Sociales presentan niveles medios o proclives y altos de Burnout (Söderferdt et al., 1995; Sociedad de Medicina del Estrés de Argentina, 2001).

La dimensión de mayor presencia es la de agotamiento emocional (41,5%), lo que confirmaría los estudios de Ander-Egg (1998) y de Drake y Yamada (1997). Gil-Monte y Peiró (1999) señalan que en el Servicio Social las dimensiones del Burnout, se comportan en forma inversa que en otras profesiones, como la Enfermería.

En otras investigaciones, Herrera y León y García et al., con enfermeras chilenas obtuvieron como resultados que el Burnout se presenta primero como despersonalización, luego como agotamiento emocional y por último con reducido logro personal. (Herrera & León, 1999; García et al., 1999). En cambio, en los Asistentes Sociales se presenta en primer lugar el agotamiento emocional, y luego, el reducido logro personal, sin embargo, la presencia de la despersonalización, tiene un baja ponderación (Söderferdt et al., 1995; Garcés de los Fayos, 2000). En este sentido, se confirma la propuesta de Maslach (2001) y de Gil-Monte (1999), sobre que el Burnout se desarrolla paralelamente como un proceso que comienza con el agotamiento emocional del sujeto y con bajos sentimientos de desarrollo personal, siendo las actitudes de despersonalización una estrategia de afrontamiento desarrollada frente a la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional (Maslach, 1997; Gil Monte & Peiró, 1999).



En relación a las tres dimensiones de la teoría psicosocial del Síndrome de Burnout, la aplicación del cuestionario arrojó los siguientes resultados:

Frecuencias y medidas de tendencia central

Agotamiento emocional:

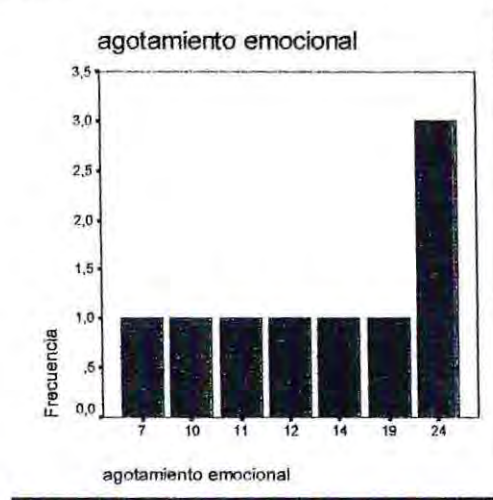


Grafico N° 1

En esta dimensión, la mayoría de los profesionales (6), oscilan entre los valores de 7-19 puntos que corresponde al nivel leve de Burnout y 3 (psicólogo, psicóloga y trabajadora social) poseen 24 puntos correspondientes al nivel moderado, estas cifras demuestran que los profesionales en general no están exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo.

El agotamiento emocional se caracteriza porque el sujeto pierde el interés y cualquier sentimiento de satisfacción que pueda lograr a través de las tareas propias de su trabajo, perdiendo esta su atractivo y generando entonces cansancio y disgusto en el individuo afectado. Las personas agotadas cuando despiertan en las mañanas, carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubiesen dormido en absoluto.

En el interior del equipo de profesionales se evidencia más bien un cansancio físico producto de las demandas constantes que los usuarios presentan durante el periodo de intervenciones, más que un cansancio emocional.



Respecto a las respuestas entregadas en esta dimensión, las que demostraron mayor estrés fueron: *“debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado”*, *“al final de la jornada me siento agotado”*; *“trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí”*, con la mayoría de las respuestas *“algunas veces al mes”*.

Despersonalización: Representa la dimensión del contexto personal y actitudinal del Burnout.



Grafico N° 2

En esta dimensión, los valores fluctúan entre los 2- 11 puntos, lo cual está dentro del nivel leve (0-15 puntos) de despersonalización según categorización del cuestionario, siendo la moda la puntuación 10 con 3 profesionales (psicólogo, técnico social y psicóloga) en este rango.

Teóricamente esta dimensión valora el grado en que cada uno de los profesionales reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento propias frente a los clientes o usuarios, en el cual el equipo por los datos arrojados se puede determinar que estos niveles son mínimos, debido al rango que posee esta dimensión dentro del cuestionario.

Este mecanismo de defensa consiste en el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, frías y distantes tanto hacia los usuarios, como hacia los colegas de trabajo; mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando etiquetas despectivas hacia estos últimos, al mismo tiempo



que les atribuye la culpabilidad de sus frustraciones y de su descenso en el rendimiento laboral.

Estas actitudes buscarían poner distancia entre sí mismo y el que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hacen seres humanos únicos de este modo el sujeto despersonalizado llega a la “deshumanización del individuo”, comenzando a tratar a estas personas como objetos y actuando en forma distante e impersonal con ellos.

Esta deshumanización del usuario, permite al profesional reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir en su funcionamiento en situaciones de crisis. Ello porque el sujeto podría enfrentar más fácilmente las excesivas demandas de su trabajo cuando a las personas a las que atiende son consideradas como sujetos impersonales. Sin embargo, esto tendría como costo el sacrificio de sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión.

En relación a las preguntas determinadas de esta dimensión, la aseveración *“siento que no genero algún vínculo o un cierto enganche con los pacientes que asisten a esta institución”*, obtuvo respuestas como *“una vez al mes o menos”*, y *“algunas veces al mes”*. Lo cual no evidencia un grado alto de despersonalización dentro del equipo, independiente del sexo de los profesionales, ya que se indica que los hombres, al contrario de las mujeres, afrontan el estrés deshumanizando al usuario.

Demostrando de esta manera, que el equipo del PIB y sus actitudes son bien evaluadas por los usuarios, ya que estos saben afrontar de forma positiva el quehacer laboral y evitar posibles conflictos en las intervenciones, expresándolo en la relación amena que poseen en contacto directo y cotidiano.



Baja realización personal y/o profesional: Es la tercera fase del síndrome y se refiere a la dimensión de auto evaluación y cognitivo aptitudinal de éste.



Grafico N° 3

En esta dimensión, los valores obtenidos por los profesionales fluctúan entre los 41-58 puntos, lo cual está dentro de los niveles moderado (31-45 puntos) y leve (46-60) en un rango de donde cada uno de los profesionales obtuvo un puntaje distinto de los otros, siendo el valor más bajo (41pts.) obtenido por la psicóloga, y el valor más alto (58pts.) obtenido por el profesor. Cabe destacar que en esta dimensión los valores son inversos en comparación con las dos dimensiones anteriores, puesto que a menor puntuación, existe mayor nivel de realización personal y/o profesional.

En esta dimensión se evalúan los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, lo cual extraído de los resultados del equipo, se puede concluir que dos profesionales (psicólogos) poseen un nivel moderado de esta dimensión, y el resto de los profesionales (7) poseen un nivel leve de baja realización personal y/o profesional.

El profesional afectado desarrolla la creencia de que el trabajo no vale la pena y que institucionalmente no se pueden cambiar las cosas (Bayona et al, 2004), autoevaluándose negativamente especialmente en lo referente a la habilidad en la realización del trabajo y en la relación con las personas a las que atiende (Marrau, 2004). Así el sujeto evalúa sus capacidades como insuficientes para hacer frente competentemente a las demandas del medio



laboral (Maslash y Jackson, 1981, 1985, 1986 en Guerrero, 1999), experimentando sentimientos de fracaso personal (falta de competencias, esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas laborales, y una generalizada insatisfacción (Gil Monte & Peiró, 1997, en Quass, 2006). Ello se relaciona con la disminución de la autoestima, la evitación de parte del sujeto dentro de las relaciones personales y profesionales, una sensación de incapacidad para soportar la presión y la disminución en su rendimiento laboral. En términos concretos el sujeto presenta síntomas como impuntualidad, abundancia de interrupciones, evitación al trabajo, ausentismo y abandono de la profesión. Paradójicamente este sentimiento de bajo logro personal puede aparecer encubierto en algunas ocasiones por una sensación de omnipotencia (Gil Monte & Peiró, 1997, en Quass, 2006).

Las preguntas que se relacionan con esta dimensión, y que fueron contestadas similarmente por los profesionales con la aseveración *"varias veces a la semana"* fueron: *"he realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo"*, *"me siento muy completo como profesional desde que estoy en este trabajo"*, *"siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros"*.

Se puede inferir que existe una percepción positiva del trabajo realizado, respecto a tus motivaciones de realización personal frente a la ayuda y apoyo hacia el otro.

Cruce de variables

El equipo seminarista al evaluar el cuestionario, realizó un cruce entre las variables: profesión, sexo, estado civil, años ejerciendo la profesión y meses en la institución para comprobar o refutar la relación existente entre cada una de éstas y el nivel de Síndrome de Burnout que presentan los profesionales del PIB La Calera Norte, obteniendo los siguientes resultados:



Profesión – nivel de Síndrome de Burnout:

H₀: No existe relación entre la profesión y el nivel de Burnout que poseen los profesionales

Tabla: Profesión y nivel de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	psicólogo/a	2	22,2	22,2	22,2
	trabajador/a social	4	44,4	44,4	66,7
	Psicopedagoga	1	11,1	11,1	77,8
	Profesor	1	11,1	11,1	88,9
	técnico social	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tabla N° 6

El equipo de profesionales está compuesto por 2 psicólogos, 4 trabajadoras sociales, 1 técnico social (quien realiza labores administrativas), 1 psicopedagoga y un profesor.

Correlaciones

			profesional	Burnout
Rho de Spearman	Profesional	Coefficiente de correlación	1,000	-,588
		Sig. (bilateral)	.	,096
		N	9	9
	Burnout	Coefficiente de correlación	-,588	1,000
		Sig. (bilateral)	,096	.
		N	9	9

Tabla N° 7

Interpretación: En relación a los datos recogidos por el equipo seminarista en la investigación realizada a los 9 profesionales, se puede concluir que la correlación existentes entre las variables profesión y el nivel de síndrome de Burnout es Nula, puesto que tienden a 0, por ende, no existe relación entre estas dos variables.

Significancia	α	No se rechaza la H ₀
0.096	0.05	



No obstante, es difícil interpretar las diferencias de género porque pueden confundirse con un amplio número de variables relacionadas con Burnout, como lo son la profesión, empleo, categoría de rol, etc.

Correlaciones

			sexo	Burnout
Rho de Spearman	Sexo	Coefficiente de correlación	1,000	-,414
		Sig. (bilateral)	.	,268
		N	9	9
	burnout	Coefficiente de correlación	-,414	1,000
		Sig. (bilateral)	,268	.
		N	9	9

Tabla N° 9

Interpretación: En relación a los datos recogidos por el equipo seminarista en la investigación realizada a los 9 profesionales, se puede concluir que la correlación existentes entre las variables sexo y nivel de Burnout es Nula, puesto que tienden a 0, por ende, no existe relación entre estas dos variables.

Significancia	α	No se rechaza la H ₀
0.268	0.05	

Estado civil – nivel de Síndrome de Burnout:

H₀: No existe relación entre el estado civil y el nivel de Burnout que poseen los profesionales

Tabla: Estado civil y nivel de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	3	33,3	33,3	33,3
	Casado	2	22,2	22,2	55,6
	Conviviente	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Tabla N° 10

El estado civil de los profesionales se divide en tres categorías: solteros con 3 frecuencias, casados con 2 frecuencias y convivientes es la moda con 4 frecuencias.

Correlaciones

			Burnout	estado civil
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,340
		Sig. (bilateral)	.	,371
		N	9	9
	estado civil	Coefficiente de correlación	,340	1,000
		Sig. (bilateral)	,371	.
		N	9	9

Tabla Nº 11

Interpretación: En relación a los datos recogidos por el equipo seminarista en la investigación realizada a los 9 profesionales, se puede concluir que la correlación existentes entre las variables estado civil y nivel de Burnout es Nula, puesto que tienden a 0, por ende, no existe relación entre estas dos variables. . Ello confirma las investigaciones de García et al. (1999) y León y Herrera (1999) que la pareja no es constituye un factor de protección que evite el desarrollo del Burnout. El estado civil, aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables. En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. (Barría, 2002)

Significancia	α	No se rechaza la H_0
0.371	0.05	

Años ejerciendo la profesión – nivel de Síndrome de Burnout

H₀: No existe relación entre los años ejerciendo la profesión y el nivel de Burnout que poseen los profesionales

Tabla: Años ejerciendo la profesión y nivel de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 3	1	11,1	11,1	11,1
4	1	11,1	11,1	22,2
5	4	44,4	44,4	66,7
8	1	11,1	11,1	77,8
9	1	11,1	11,1	88,9
15	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Tabla N° 12

En relación a los años ejerciendo la profesión los valores fluctúan entre los 15 y 3 años, con un promedio de 6.5 años y se distribuyen de la siguiente forma: quien posee mayor cantidad de años ejerciendo es la técnico social con 15 años, quien además es la de mayor edad dentro del equipo. La moda es de 5 años ejerciendo la profesión con 4 frecuencias, y por último quien lleva menos cantidad de años es precisamente la más joven del equipo.

Correlaciones

			años ejerciendo la profesión	Burnout
Rho de Spearman	años ejerciendo la profesión	Coefficiente de correlación	1,000	,101
		Sig. (bilateral)	.	,797
		N	9	9
Burnout	Burnout	Coefficiente de correlación	,101	1,000
		Sig. (bilateral)	,797	.
		N	9	9

Tabla N° 13

Interpretación: En relación a los datos recogidos por el equipo seminarista en la investigación realizada a los 9 profesionales, se puede concluir que la correlación existentes entre las variables años ejerciendo la profesión y nivel



de Burnout es nula, puesto que tienden a 0, por ende, no existe relación entre estas dos variables.

Mayor proclividad al Burnout se encuentra en los profesionales con 4-5 años. Ello confirma en parte la hipótesis de la presente investigación de que existen algunas instituciones del Sename con mayor probabilidad de afectar en el desarrollo del Burnout. El Síndrome de Burnout aparece en el primer año de trabajo. Lo cual podría explicar la alta rotación de personal y la desmotivación de los profesionales. Esto confirma, a su vez, lo señalado en diagnósticos internos efectuado por Sename (1992, 1998).

Aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada. (Barria, 2002).

Significancia	α , No se rechaza la H_0
0.797	0.05

Meses en la institución – nivel de Síndrome de Burnout

H_0 : No existe relación entre los meses en la institución y el nivel de Burnout que poseen los profesionales

Tabla: Meses en la institución y nivel de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 7	1	11,1	11,1	11,1
20	1	11,1	11,1	22,2
36	3	33,3	33,3	55,6
48	1	11,1	11,1	66,7
60	2	22,2	22,2	88,9
72	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Tabla N° 14



En la categoría meses en la institución el promedio es de 3.4 años, siendo la profesional con más años dentro de la institución C.E.R.C.A.P. una trabajadora social (6 años) quien es la directora del PIB La Calera y participa como profesional desde programas anteriores a este. El profesional con menos años en la institución, es la técnico social (7 meses), quien realiza las labores administrativas del PIB. La mayoría de los profesionales fluctúan entre los 3-5 años dentro de la institución, lo cual determina una baja rotación de personal, siendo este un buen indicio para la cohesión como equipo, ya que no deben estar constantemente expuestos a adaptaciones de este y se presenta continuidad y vínculo. Por último la moda de esta categoría es 36 meses ejerciendo en la institución con 3 frecuencias.

Sobre la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo, algunos autores encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos periodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menor nivel de asociación con el síndrome. Naisberg y Fenning encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes. (Barría, 2002).

Correlaciones

			Burnout	meses en la institución
Rho de Spearman	Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	-,167
		Sig. (bilateral)	.	,668
		N	9	9
	meses en la institución	Coeficiente de correlación	-,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,668	.
		N	9	9

Tabla Nº 15

Interpretación: En relación a los datos recogidos por el equipo seminarista en la investigación realizada a los 9 profesionales, se puede concluir que la correlación existentes entre las variables meses en la institución y nivel de



Burnout es nula, puesto que tienden a 0, por ende, no existe relación entre estas dos variables.

Significancia la H_0	α	No se rechaza
0.668	0.05	



ANÁLISIS ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Objetivo General N° 2

Describir los factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout e identificar las consecuencias de éste en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

- Objetivos Específicos
- Identificar los factores facilitadores del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.
- Identificar los factores desencadenantes del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte
- Identificar las consecuencias del Síndrome de Burnout en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Resultados Guía de tópicos sobre factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout y las consecuencias de éste.

En relación al Ambiente físico y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral:

¿Cómo considera el ambiente de trabajo en el cual se desempeña? (nivel de ruido, la iluminación, la temperatura y condiciones higiénicas del lugar de trabajo)

Tabla: Ambiente físico

Respuesta	Frecuencias	F. acumulada	%	% acumulado
Ruidos molestos causados por la multitienda que se encuentra bajo las dependencias del PIB.	6	6	33.3%%	33.3%
Condiciones extremas de temperatura en las oficinas.	5	11	27.7%	61%
Condiciones higiénicas y de espacio adecuadas.	4	15	22.2%	83.2%
Iluminación adecuada para el trabajo.	3	18	16.6%	100%
Total	18		100%	

Tabla N° 16



En relación a este tópico y precisamente en esta pregunta, se observa que las respuestas obtenidas con mayor frecuencia son relativas a que las condiciones ambientales que proporciona el trabajo se ven afectadas por las siguientes situaciones: ruidos molestos externos al PIB que según las propias palabras de los sujetos de estudio “en ciertas oportunidades entorpecen y desfavorecen el tema de la concentración al momento de la intervención o las reuniones de equipo realizadas en la oficina”. Además de los factores obstaculizadores relacionados al ruido, se manifiesta dentro del equipo que las condiciones relacionadas a la temperatura ambiental dentro del recinto no son por lo general óptimas, ya que tienden a ser temperaturas extremas en verano e invierno respectivamente. La mayoría de los sujetos entrevistados afirman “que el ruido combinado a las condiciones extremas de temperatura no crean un ambiente físico totalmente favorable para la intervención”. Según autores que han investigado el estrés laboral y Síndrome de Burnout, afirman que las condiciones ambientales sujetas a ruidos molestos o problemas a causa de temperaturas extremas, condiciones higiénicas, etc., son una alta fuente desencadenante del estrés laboral. Esta afirmación se corrobora en la investigación realizada en el presente Seminario de Título, ya que la gran mayoría de los profesionales afirma que las condiciones relacionadas a los ruidos molestos y la temperatura, muchas veces dificultan su desempeño y concentración, convirtiéndose estas características en un factor estresor del puesto de trabajo.

Durante el proceso de entrevistas, el equipo seminarista pudo corroborar como el ruido excesivo provocado por la multitienda que se encuentra bajo las dependencias del PIB afecta la concentración de los profesionales y el proceso de intervención que en algunas oportunidades se realiza en el lugar de las oficinas. Además de los ruidos molestos, otro factor que se constituye como obstaculizante del ambiente físico son las temperaturas extremas, en este periodo es el excesivo calor. En algunas ocasiones, en el transcurso de la ejecución de las entrevistas, se hacía un tanto insostenible estar en las oficinas, esto debido a las altas temperaturas que se percibían en éstas. Por lo tanto mediante lo recabado en las entrevistas y lo percibido por el propio equipo seminarista, se puede afirmar a cabalidad que las condiciones del



ambiente físico relacionadas al ruido y temperatura se constituyen como un factor de riesgo ante la aparición del Síndrome de Burnout.

Frente a esta situación, se cree que es de absoluta relevancia tomar medidas tendientes a mejorar la calidad física del ambiente laboral. Pese a que los ruidos molestos no provienen del PIB, de igual forma es importante que la corporación haga algo al respecto para mejorar la calidad del ambiente laboral. Puede buscar instancias de conversación con los dueños de la tienda, en las cuales se pueda llegar a un acuerdo que beneficie a ambas partes. Ya que el excesivo ruido combinado con las temperaturas extremas, se está convirtiendo en algo perjudicial al momento de ejecutar el trabajo del PIB La Calera Norte.

Describe el sistema de horarios que posee en su jornada laboral

Tabla: Sistema de horarios

Respuestas	Frecuencias	F. acumulada	%	% acumulado
09:30 a 19:00 hrs	3	3	33.3%	33.3%
08:30 a 18:30 hrs	2	5	22.2%	55.5%
9:00 a 18:30 hrs	1	6	11.1%	66.6%
14:00 a 19:00 hrs	1	7	11.1%	77.7%
Martes, Jueves y Viernes 14:00 a 19:00 hrs.	1	8	11.1%	88.8%
Lunes y Jueves 09:30 hrs a 19:00 hrs y viernes medio día.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 17

En relación al sistema de horarios, como se observa en la tabla anterior, los profesionales del PIB poseen una jornada laboral con un horario definido por hora de entrada y salida. Con respecto a la variación horaria de los profesionales, ésta es por un tema de adecuación de horarios por las necesidades de los profesionales, adecuando esto a las necesidades del propio PIB. Con respecto al tema horario se puede observar que en los profesionales que poseen media jornada, el tema de cumplir horarios en dos instituciones puede ver obstaculizado el rendimiento y también convertirse en



un factor potencialmente estresor al tener que cumplir adecuadamente en dos trabajos, lo que tiende a provocar cansancio por el cumplimiento de jornada en dos lugares distinto y además a disminuir el rendimiento y contribuye al agotamiento, debido al escaso tiempo libre que queda para actividades recreativas. Diferentes estudios presentan que con independencia del área ocupacional, la sobrecarga laboral percibida es un importante desencadenante por el trabajo, especialmente por lo que supone el incremento de los sentimientos de agotamiento emocional de los profesionales.

Con respecto a la situación de los profesionales que tienen media jornada en el PIB, el equipo seminarista pudo constatar que los profesionales sujetos a este sistema horario, además de trabajar en el PIB tienen otra fuente laboral, en la cual se abordan temáticas totalmente distintas a las tratadas en el PIB, lo que en ocasiones descontextualiza el quehacer profesional, al tratar situaciones diametralmente opuestas a las atendidas en el Programa de Intervención Breve.

Esta situación se constituye, en algunas ocasiones, como estresante por el hecho de cumplir en dos trabajos y lo que esto conlleva en relación a moverse de un lugar a otro constantemente, lo que lleva a que muchas veces no quede suficiente tiempo para dedicarlo a actividades tendientes al propio autocuidado, e incluso, en situaciones aún más extremas, no queda mucho tiempo para actividades fundamentales como lo es la hora de colación.

¿Cómo está distribuido el personal y las labores que estos realizan dentro del PIB?

Tabla: Distribución del personal

Directora (1)
Duplas Psicosociales (3)
Dupla Educativa (1)
Técnico Social (1)
Personal de Aseo (1)

Tabla N° 18



Con respecto a la distribución del personal del PIB, ésta se encuentra bien definida y reconocida por todos los integrantes del equipo profesional. Todos los sujetos entrevistados reconocen como se distribuye el personal y las labores que estos cumplen en la institución.

Las labores que debe realizar en su trabajo son ¿determinadas o varían?
¿De qué depende esto?

Tabla: Variación de las labores a realizar en el trabajo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Labores determinadas	5	5	55.5%	55.5%
Las labores varían	2	7	22.2%	77.7%
Se adecuan de acuerdo a las necesidades, pero existe claridad en las labores	2	9	22.2%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 19

En relación a esta pregunta se observa que los profesionales en su mayoría identifican sus labores como determinadas. Los argumentos entregados que sostienen estas respuestas se basan en que las personas tienen completa conciencia de que las labores que deben cumplir en la institución están dadas por la matriz lógica del proyecto y por consecuencia en su contrato. Cabe destacar en este punto que dentro de la labor de las duplas está el tema de intervención también administrativo en cuanto a la realización de informes e ingresos a Senainfo.

En relación al resto de los entrevistados que manifestaron que las labores variaban, esto responde a que los profesionales no logran internalizar su multiplicidad de roles, ya que los equipo del PIB no tan sólo atienden casos sino que también atención grupal (Psicóloga y Profesor), además de toda la carga administrativa que implica el atender a los usuarios e ingresarlos a un



sistema que le proporcionará la subvención. Si bien estas labores están estipulas dentro de lo que tiene que hacer el equipo, de todas formas el tener que cumplir con muchas labores al mismo tiempo. La variedad de tareas que deben realizar puede llegar a ser una fuente importante en la detonación del Burnout.

Finalmente los dos profesionales que manifestaron que se adecuaban a las necesidades con claridad en las labores, esto puede obedecer a que si bien ellos entienden todas sus labores como determinadas por un proyecto, también existe la voluntad de adecuarse a lo que las necesidades de la institución les pueda exigir en un momento determinado. Como por ejemplo en periodos de menor demanda de atención del PIB poder participar activamente en la realización de proyectos, que si bien esto no se les exige como labor propiamente tal existe la voluntad para participar activamente.

Peiró (1993), afirma que "el trabajo rutinario continuado durante varios años disminuye la flexibilidad ideacional (o mental) de las personas. Por otra parte, unos niveles excesivamente altos de variedad pueden resultar también estresantes para los sujetos. Tener un amplio rango de tareas de las que ocuparse puede exigir concentración y atención de la persona a unos niveles que pueden ser estresantes, o puede generar sentimientos de ineficiencia personal al no poder atender adecuadamente todas las demandas" (Peiró, 1993:47). El hecho de que la mayoría de los profesionales perciba sus labores como determinadas, se constituye como un factor protector ante el incipiente estrés que pueda aparecer ante la diversidad de tareas a realizar dentro del PIB.



Frente a determinadas situaciones, ¿cómo se visualiza el tema de la autonomía del profesional?

Tabla: Autonomía en el equipo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Autonomía de las duplas.	8	8	61.5%	61.5%
Situaciones complejas se acude a la directora del PIB para acordar una determinación.	4	12	30.7%	91.5%
Facilidad en la toma de decisiones	1	13	7.6%	100%
Total	13		100%	

Tabla N° 20

Con respecto a este punto, el equipo profesional en su totalidad manifestó que tienen absoluta autonomía dentro del trabajo. Esta autonomía se condiciona al consenso que pueda existir en el trabajo en duplas, ya que todas las decisiones de intervención, planificación, entre otras, deben mediar en el acuerdo de los integrantes de las duplas psicosociales y educativa en los respectivos casos. Como se aprecia en la tabla, la totalidad suma 13 respuestas, esto se debe a que algunos profesionales manifestaron su plena autonomía como dupla pero con la salvedad de que en casos complejos acudían a la directora para la toma de decisiones en los casos a intervenir. Con respecto a la técnico social, la cual es la integrante más nueva del equipo, ésta manifestó que tiene facilidades a la hora de tomar decisiones con un apoyo constante por parte de la directora en caso de alguna equivocación. En relación a la directora del PIB y con respecto a la autonomía que ella pueda tener dentro de su cargo, ésta explico que la autonomía de su cargo sólo radica en aspectos técnicos, tales como revisión de informes, planificación de las tareas, supervisión del equipo, entre otras, ya que en cuanto a autonomía en la toma de decisiones competente a utilización de recursos, realización de actividades de equipo como autocuidados, etc., ésta no tiene mayor incidencia dentro de estas determinaciones, ya que estas pasan por la directora de la corporación



C.E.R.C.A.P., frente a lo cual la directora del PIB manifiesta que "siente que su cargo es tan sólo decorativo, ya que las decisiones importantes y relevantes para el proyecto no pasan por sus manos, lo cual le produce cierta dualidad en su cargo ya que debe responder a su equipo y también a su empleador, la corporación C.E.R.C.A.P."

Una característica que puede producir estrés, o por el contrario, bienestar psicológico, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los eventos: la autonomía. Para comprender de mejor forma el tema de la autonomía, hay que distinguir el control intrínseco del extrínseco. El primero se refiere a la influencia que el sujeto tiene sobre el contenido de su propio trabajo. Un buen número de estudios realizados por Warr (1987) han puesto de manifiesto que existe una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su trabajo y la satisfacción laboral.

El control extrínseco hace referencia a aspectos del ambiente de trabajo (salario, horarios, etc.). En lo que se refiere a este tipo de control, cabe distinguir entre el ejercido directamente por el trabajador y el indirecto (a través de representantes o delegados). Este control aparece menos directamente relacionado con la salud mental, aunque es positivamente valorado y deseado por los empleados (Peiró, 1993). Como se puede constatar en los aspectos teóricos, la autonomía en el ejercicio profesional tiene una incidencia bastante significativa en la satisfacción laboral. Los profesionales del PIB, en la mayoría de los casos, al sentirse autónomos en sus puestos laborales, poseen un gran factor protector frente a situaciones estresantes provocadas por los contenidos del puesto laboral.



Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:

En relación a la dupla psicosocial que compone: ¿Cómo es la relación laboral que se da dentro de ésta y con las otras duplas?

Tabla: Relación laboral en el equipo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Buena relación dentro de la dupla Psicosocial y con el resto de las duplas.	7	7	77.7%	77.7%
Mejor relación con la dupla psicosocial que compone que con el resto de las duplas.	1	8	11.1%	88.8%
Buena relación con la dupla que compone y con el resto de las duplas relación de retroalimentación en las reuniones de equipo.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 21

De las respuestas entregadas por el equipo objeto de estudio, se puede observar que las relaciones del equipo en cuanto a duplas psicosociales son bastante buenas. La mayoría de los entrevistados manifiesta tener muy buena relación con su dupla y con el resto de éstas. Sólo dos entrevistados manifestaron tener mejor relación con su dupla que con el resto. Esto puede obedecer a que la mayoría de los entrevistados llevo la pregunta no tan sólo al ámbito laboral sino que también a la relación más bien personal, manifestando que la mayoría del equipo además de ser compañeros de trabajo mantieno una relación de amistad fuera de éste. Las dos personas que contestaron que su relación era mejor con su dupla que con el resto, se puede interpretar desde la perspectiva netamente laboral, haciendo hincapié que con la dupla que componen tienen mayor relación en cuanto a lo laboral. Con respecto a esto último, durante el transcurso de las entrevistas en el



PIB, la mayoría de los profesionales manifestaron que debido al cambio de ubicación geográfica perdieron ese contacto y cercanía con el resto de las duplas, ya que en la dependencia anterior compartían todos dos oficinas, por lo tanto conocían todos los casos de todos, situación que cambió junto con la ubicación de la institución, ya que ahora las oficinas de atención se encuentran dispersas, con una oficina para cada dupla, lo que según palabras de los entrevistados afectó en el punto de conocer los casos de todas las duplas, lo que era beneficioso también para los usuarios, ya que si el profesional que les correspondía no podía realizar la atención, todo el resto del equipo conocía el caso y podía brindar la ayuda necesaria. Este punto también puede influir en las relaciones de las duplas, ya que ahora no está la misma cercanía en lo laboral a la hora de intervenir. Si bien el cambio de dependencias favoreció en cuanto al espacio, según el equipo desfavoreció en el tema de conocer los casos del resto del equipo.

Las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece positivamente relacionada con la satisfacción, y negativamente con la tensión y la ansiedad (Gardoll, 1971 en Peiró, 1993). Lo anterior no quiere decir que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas. En ocasiones, pueden convertirse en uno de los estresores más severos e importantes.

Las relaciones con las duplas de trabajo y con el resto de los compañeros de equipo, puede constituirse en una potencial fuente de estrés. La rivalidad entre compañeros por conseguir situaciones o condiciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización, son fuentes de estrés entre los miembros de la organización (Peiró, 1993). Las situaciones mencionadas por Peiró no son una constante en el PIB, ya que lo observado por el equipo seminarista denota que dentro de las duplas y, en general en todo el equipo, existe una buena relación, marcada por una relación que va más allá del trabajo, y caracterizada por el compañerismo y la ayuda mutua. Por lo tanto las relaciones entre las duplas y con el resto de éstas, es un factor protector ante la aparición y continuidad del Síndrome de Burnout.



Quando los profesionales poseen problemas personales, ¿Cómo es la actitud que el equipo manifiesta?

Tabla: Apoyo laboral

Respuestas	Frecuencias	F. acumulada	%	% acumulado
Apoyo frente a los problemas personales del equipo.	8	8	88.8%	88.8%
Apoyo frente a situaciones personales pero éstas no influyen en el desempeño del equipo.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 22

Con respecto a los problemas personales dentro del equipo, estos son tratados a través del apoyo a la persona que se encuentra pasando por un mal momento personal. Esto se ve facilitado por la relación que tiene el equipo que va más allá de lo profesional. Las condiciones de apoyo frente a problemas personales se constituyen como un factor protector, porque los profesionales se sienten escuchados, comprendidos y apoyados, sienten un mayor sentido de pertenencia y no se visualizan ellos mismos como un trabajador más que brinda dinero a la institución.

La directora del equipo manifestó que frente a los problemas personales el equipo sostiene una actitud de apoyo, sin embargo estos problemas, según sus palabras, no afectan en lo laboral.

Las relaciones mantenidas con los compañeros y colegas laborales tienen una clara relevancia en la aparición del Burnout, la falta de apoyo social por parte de los propios compañeros de trabajo se correlaciona con la aparición del Burnout (Burke y Col., 1984; Ross y Col., 1989).

¿Cómo se trata el tema de las críticas dentro del equipo?

Tabla: Críticas en el equipo

Respuestas	Frecuencias	F. Acumulada	%	% acumulado
Se aceptan críticas en casos justificados y se trabaja para mejorar.	3	3	33.3%	33.3%
Existieron críticas que han producido conflicto pero con el tiempo se han superado.	2	5	22.2%	55.5%
Se trata de no tocar el tema de las críticas para no pasar a llevar sensibilidades.	2	7	22.2%	77.7%
Las críticas se tratan sutilmente, con respeto y son bien recibidas por el equipo.	1	8	11.1%	88.8%
No me gustan las críticas, pero por lo general son constructivas y te ayudan a mejorar.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 23

El tema de las críticas es complejo de tratar dentro del equipo. Frente a esta temática los profesionales manifestaron diversas posturas como se observa en el cuadro anterior. Por lo que se pudo recopilar a través de las entrevistas realizadas al equipo por las alumnas seminaristas, éstas pudieron observar que las críticas dentro del equipo es un tema complejo, ya que la mayoría de los entrevistados manifestó "que no les gusta que los critiquen". Otros profesionales manifestaron que las críticas cuando tienen una base sólida y son constructivas son bien recibidas. Pero en general manifestaron que es un tema que se trata de evitar y que recae en la figura de la directora, en su rol de jefa, criticar cuando amerite la situación. El tema de las críticas debiese ser tratado constantemente por el equipo, ya que cuando se trabaja con grupos de personas, debe existir una constante retroalimentación que se



puede lograr a través de la crítica constructiva. Sólo así se puede mejorar como equipo en el aspecto profesional.

En relación a su profesión: ¿considera que está desarrollando el trabajo específico que esta conlleva?

Tabla: Desarrollo de la profesión

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Desarrollo todo lo que conlleva mi profesión.	6	6	66.6%	66.6%
Desarrollo todo lo que conlleva mi profesión y estoy plena en el ámbito laboral.	1	7	11.1%	77.7%
Desarrollo todo lo que conlleva mi profesión; pero siento que he aprendido más en la práctica que en la universidad.	1	8	11.1%	88.8%
Desarrollo mi profesión en algunas áreas, pero no siento que me desarrollo por completo en lo profesional.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla Nº 24

Con respecto al desarrollo de la profesión en la institución, todos los profesionales manifestaron estar desarrollando sus carreras dentro del PIB. Los sujetos de investigación manifestaron que por la amplitud de sus profesiones no se podían desarrollar en todas las áreas de éstas, pero por lo general sienten que están trabajando en lo que ellos eligieron como profesión para ejercer. Una profesional manifestó que si bien ejercía el trabajo específico de su profesión, siente que en la institución no se está desarrollando por completo en lo profesional, ya que lleva mucho años dentro de ésta y siempre ocupando el mismo cargo. Referente a esto se puede decir que los sentimientos de estancamiento profesional, sentir que en el trabajo



no se están dando las posibilidades de crecer, puede constituirse como un factor desencadenante del Síndrome de Burnout.

Con respecto a esta temática, Peiró (1993), manifiesta que la "carrera laboral de un individuo puede convertirse en una fuente de preocupación en múltiples aspectos. La seguridad y la estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, trabajadores poco cualificados, trabajadores mayores, mujeres, etc.). Por otra parte, el excesivo o el escaso progreso o los cambios imprevistos y no deseados pueden ser otra fuente de estrés y de tensión" (Peiró, 1993:57).

En el caso del PIB, la mayoría de los profesionales manifiesta sentir que se desarrolla profesionalmente en la carrera que eligió. Sin embargo, existe el convencimiento de seguir creciendo y desarrollándose en el área profesional que desempeñan.

Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales

¿El equipo hace uso de su tecnología para desarrollar mejores servicios?

Tabla: Uso de la tecnología

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Se han ido buscando formas de mejorar el servicio a través de la tecnología.	4	4	44.4%	44.4%
Uso de Data Show para la realización de los talleres grupales, más allá del Data no se utiliza tecnología.	2	6	22.2%	66.6%
Falta uso de tecnología, pero no se puede por los recursos económicos.	1	7	11.1%	77.7%
Sistema Senainfo y uso de computadores para la realización de informes.	1	8	11.1%	88.8%



Por un tema de personalización de la intervención no se puede hacer el uso de Data Show. (*)	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 25

El tema de la tecnología dentro del equipo es mirado desde diversos puntos por los profesionales. En su mayoría, el equipo afirma que dentro del PIB han ido buscando formas de mejorar sus servicios a través del uso de computadores para la realización de informes, Senainfo, Data Show para talleres grupales, etc. Si bien, afirman, no son grandes avances tecnológicos, este les ayuda a modernizar la forma de intervenir. Otro punto importante es la falta de recursos para el acceso a más tecnología, como por ejemplo acceso de los usuarios a computadores para las intervenciones, especialmente en la atención de niños, que haría estas más interactivas y entretenidas, mayor cantidad de data show para talleres grupales, etc. Este punto lo tocó la directora del PIB, quien manifestó que su ideal sería acceder a este tipo de tecnología, pero los recursos escasean para este tipo de peticiones.

Las nuevas tecnologías como desencadenantes de estrés afectan a los profesionales a través de diferentes circunstancias de puesto y de organización. Pueden facilitar o dificultar el desempeño de las tareas y conlleva un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para el trabajo.

¿Se ha adaptado al ritmo laboral que la institución y lo que los usuarios exigen?, ¿Por qué?

Tabla: adaptación al ritmo laboral

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Buena adaptación en la institución y las necesidades de los usuarios.	7	7	77.7%	77.7%
Buena adaptación en la institución, pero compleja en relación a los	2	9	22.2%	100%



usuarios.				
Total	9		100%	

Tabla N° 26

Con respecto a la adaptación a las necesidades de la institución y a los usuarios, la mayoría de los profesionales afirma haber tenido una adaptación bastante buena y sin mayores complejidades. Sólo dos entrevistados manifestaron que si bien su adaptación a los requerimientos institucionales fue buena, ésta estuvo un tanto compleja en relación a los usuarios. Esta situación se debe en algunos casos a la poca adherencia que poseen algunas familias a la hora de la intervención, lo que al ingreso a este trabajo es lo que produce un mayor sentimiento de frustración, ya que los profesionales tienden a sentirse culpables por esta falta de adherencia, cuestionando el éxito de la intervención. Diversos estudios realizados sobre estrés en profesionales de servicios han puesto de manifiesto que el trabajo con personas y las relaciones con ellos, en especial si estos presentan problemas personales o familiares, son una fuente importante de estrés (Peiró, 1993).

Pese a la buena adaptación a los requerimientos del PIB, algunos profesionales manifestaron que la falta de recursos y el ingreso a un equipo tan cohesionado como éste, se constituye como un factor un tanto complejo al principio. En el caso de la directora de la institución, ésta manifestó que si bien la adaptación a su cargo de directora fue rápida, lo que aún le cuesta es adaptarse a los requerimientos de su cargo en cuanto a ser ella el nexo entre el PIB y C.E.R.C.A.P. Situaciones como esta son tipificadas por Peiró como "roles limítrofes", estos se pueden definir como la limitación que puede tener el rol en relación a los límites organizacionales. Estos roles limítrofes, producen por lo general mayores experiencias de estrés que los que no tienen esas características. Ello se debe, por un parte, al tipo de actividades que han de desarrollar y, por otra, al hecho de que se encuentran en medio de "dos bandos", al presentar dos subconjuntos de rol, uno en cada lado del límite en el que ellos se encuentran. Estos límites pueden ser externos a la organización e internos, bien de carácter jerárquico (por ejemplo, la directora que está entre sus subordinados y sus superiores), bien de carácter funcional



(una persona que por su trabajo está entre dos departamentos de la organización) (Peiró, 1993).

Carácter demográfico, de personalidad y estrategias de afrontamiento por el sujeto

Desde su perspectiva, ¿Cree Ud. Que la pertenencia a un sexo determinado (hombre o mujer según el caso) tiene incidencia en la forma de resistir el estrés laboral?

Tabla: Pertenencia a un sexo resiste al estrés

Respuestas	Frecuencias	F. acumulada	%	% acumulado
No, la pertenencia a un sexo no incide en la forma de resistir el estrés laboral, esto pasa por una cuestión de personalidad.	8	8	88.8%	88.8%
Si, existen diferencias entre hombres y mujeres al momento de resistir el estrés laboral.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 27

Con respecto al sexo como condicionante a la hora de resistir el estrés laboral, la amplia mayoría respondió que éste no tiene ninguna incidencia en esta temática, asegurando que las estrategias para el afrontamiento del estrés van más por una cuestión de la personalidad independientemente de si se es hombre o mujer. Solo un entrevistado manifestó que considera que sí influye el sexo en la forma de resistir esta problemática, agregando que los hombres al no ser tan emocionales tienden a resistir de mejor manera el estrés laboral.

Según la teoría, en comparación con los hombres, las mujeres presentan mayor cantidad de agotamiento emocional y escasa realización personal. Los hombres en cambio, tienden a mostrar actitudes más negativas hacia los



usuarios que las mujeres (Maslach y Jackson, 1985; Burke y Greenglass, 1989).

No obstante, esta pregunta arrojó en su amplia mayoría que el género no influye en la resistencia al estrés laboral. Esto puede encontrar una explicación desde dos perspectivas: las mujeres hicieron defensa de género al contestar, o bien, el sexo no influye de ninguna manera en la resistencia al estrés laboral.

¿En qué medida considera que es importante los años de experiencia laboral en las temáticas que abordan como equipo?

Tabla: Importancia de los años de experiencia laboral

Respuestas	Frecuencias	F. acumulada	%	% acumulado
El tema de la experiencia laboral pesa a la hora de tomar las decisiones relativas al trabajo.	5	5	55.5%	55.5%
La experiencia laboral es importante, pero existen otros factores que pueden influir más a la hora de realizar este trabajo.	4	9	44.4%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 28

En lo relativo a la experiencia laboral como un eje importante al momento de abordar las temáticas relativas al trabajo, una parte relevante del total de la muestra –el más alto– afirma que ésta es un factor importante para la toma de decisiones laborales. El resto del equipo señaló que si bien la experiencia puede ser algo relevante en este punto existen factores como la personalidad, la práctica y las nuevas ideas, que pueden constituirse como fundamentales al momento de ejercer las labores del PIB. En cuanto a este punto se puede afirmar que la experiencia ayuda a tomar mejores decisiones por razones que la propia experiencia otorga. Pero un punto que puede influir



negativamente en la experiencia es que el profesional ya se encuentra un tanto agotado de hacer siempre lo mismo y por ende ya no se trabaja con el mismo entusiasmo. Al contrario de un profesional nuevo, que si bien no tiene la suficiente experiencia, si tiene y siente la necesidad de vivir distintas experiencias en lo relativo a lo laboral.

¿Qué entiende por autoconfianza en el ámbito laboral?

Tabla: Autoconfianza

Respuestas	Frecuencia	%
Tener seguridad en lo que se está haciendo.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 29

Con respecto a la autoconfianza, el equipo profesional en su totalidad entiende ésta como la seguridad que se tiene en lo que se hace. Dentro de los factores protectores frente a la aparición del Síndrome de Burnout, la autoconfianza es de suma relevancia, ya que profesionales seguros de sí mismos tienen mejores herramientas para enfrentar sentimientos de frustración que por lo general tienden a agotar laboralmente a los profesionales.

En relación a su personalidad, describa cómo esta le ayuda a sobrellevar las situaciones que el trabajo demanda

Tabla: Personalidad resistente al estrés

Resultados	Frecuencia	%
La personalidad es un factor relevante a la hora de sobrellevar este trabajo.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 30



En este punto, todos los entrevistados señalaron que su personalidad ha sido un factor importante a la hora de enfrentar las problemáticas de su trabajo. La mayoría afirma que además este trabajo ha fortalecido su personalidad en cuanto a la tolerancia y a saber enfrentar la frustración. Por otra parte, la personalidad no tan sólo se compone como un factor protector, sino que también en el caso de algunos profesionales en un principio su forma de ver y enfrentar las cosas les influyó negativamente en el momento de enfrentar casos puntuales bastante complejos. Además de la personalidad, algunos sujetos de estudio manifestaron que la experiencia es otro factor que ayuda a enfrentar las temáticas abordadas en el PIB. La personalidad es un factor relevante dentro del Síndrome de Burnout. Personas con "personalidad resistente al estrés", que habitualmente emplean estrategias de afrontamiento de carácter activo, lo experimentan con menos frecuencia.

¿Qué estrategias de afrontamiento para el estrés utiliza?

Tabla: Estrategias para el estrés

Respuestas	Frecuencia	%
Tener actividades de distracción fuera del espacio laboral.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 31

Frente a las estrategias de afrontamiento para el estrés, el equipo en su totalidad manifestó que el realizar actividades de distracción fuera del ámbito laboral es algo de suma relevancia a la hora de erradicar y evitar el estrés laboral. La mayoría manifestó que un eje de suma relevancia es buscar distracciones en sus ratos libres y no llevarse el trabajo a la casa. Algunos señalan que lo más importante es saber que su labor en el PIB es simplemente un trabajo y no la vida.

La actitud manifestada es muy importante, ya que existe claridad en que lo que ellos realizan en la institución es sólo un trabajo, por lo tanto, esta claridad del equipo es una herramienta importantísima de autocuidado, ya que no se están internalizando las problemáticas como propias. En lo que si hay que tener cuidado es en no cruzar la línea del saber que es un simple



trabajo con la despersonalización que pueda afectar al equipo, ya que en esta dimensión del Burnout, los profesionales tienden a perder la sensibilidad por los problemas de sus clientes. Pero en concordancia a lo observado por el equipo seminarista, los profesionales del PIB La Calera Norte, simplemente saben separar el trabajo de sus vidas personales. El equipo utiliza una estrategia de afrontamiento frente al estrés directo/activo, que consta en cambiar la fuente de estrés o confrontarla con la persona o hecho que causa el estrés (Pines, 1993).

Ámbito social

En el ejercicio profesional, ¿Cuáles son las aportaciones emocionales tanto en el éxito como en el fracaso de la labor realizada?

Tabla: Aportaciones emocionales frente al éxito o fracaso

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
El éxito me hace sentir valorado y buena en mi trabajo y el fracaso me hace sentir sentimientos de frustración.	5	5	55.5%	55.5%
El éxito reconforta en el trabajo y el fracaso te hace pensar que no siempre las cosas van a resultar como se esperan.	1	6	11.1%	66.6%
El fracaso produce cosas que te van a afectar.	1	7	11.1%	77.7%
He tenido muy buenos resultados en el trabajo y este hecho me llena ya que siento que estoy aportando cosas muy significativas.	1	8	11.1%	88.8%
Enfrento con la mayor de las energías ambas situaciones: el éxito y el fracaso.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 32



Como se observa en las respuestas obtenidas, tanto el éxito como el fracaso producen cosas a nivel emocional. La totalidad de los sujetos de investigación, manifiestan que el éxito en su desempeño les entrega sentimientos tales como: satisfacción, sentirse buenos profesionales, y sentimientos de plenitud en el trabajo. Mientras que el fracaso en algunos casos genera frustración, sentimientos de culpa, desmotivación. Frente a ambas situaciones, la mayoría de los entrevistados afirmó que tanto el éxito como el fracaso producen situaciones de aprendizaje, ya que no sólo del éxito se debe vivir, sino que también saber sacar la experiencia buena del fracaso, la cual afirman es "que dentro del PIB no se podrán solucionar por completo las problemáticas de los usuarios, ya que no se puede cambiar el contexto en el cual éstos se encuentran insertos (...) además, hay que aprender que tanto las situaciones exitosas como las de fracaso no pasan sólo por las manos del profesional, sino que en un gran porcentaje ambas situaciones son por las propias familias usuarias del PIB".

Las situaciones tipificadas como exitosas dentro del PIB son las relativas a la buena evolución de los casos, a los resultados positivos que estos manifiestan, a la adherencia de las familias, etc. Mientras que las que producen mayores sentimientos de fracaso son las contrarias a las anteriores.

El apoyo social actúa como un factor motivacional y una forma de compartir valores y contextos justificativos de tipo cognitivo ante la propia tarea. El apoyo social supone aportaciones emocionales ante el éxito y el fracaso de la propia tarea como ayuda instrumental en el desarrollo del ejercicio profesional.

¿Siente que el equipo de trabajo lo motiva a un mayor desempeño de la tarea?

Tabla: Motivación en el equipo

Respuestas	Frecuencia	%
El equipo motiva a un mayor desempeño, ya que son profesionales exigentes y apoyadores.	9	100%
Total	9	100%

Tabla Nº 33



Los profesionales en su totalidad manifiestan que se sienten motivados por el equipo para mejorar su desempeño e innovar en el trabajo. Las motivaciones básicamente radican en que son profesionales exigentes, proactivos y que cada vez van superando su nivel. Además de las exigencias, según palabras de los propios integrantes del equipo, éstos están en constante apoyo hacia sus compañeros, lo que genera que las personas se sientan aun más motivadas para superarse.

En casos contrarios a lo visualizado dentro del PIB, las presiones de grupo ante la no conformidad de uno de sus miembros pueden resultar en un estresor importante para éste. Los grupos tienden a someter a presiones a sus miembros para que se acomoden a las normas y expectativas del grupo. Estas presiones pueden resultar estresantes si con ellas se trata de reducir y cambiar, o incluso, suprimir, valores y creencias relevantes para el individuo (Peiró, 1993).

Refiérase al apoyo social fuera del ámbito laboral

Tabla: apoyo social fuera del trabajo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Amigos, familia y el equipo del PIB fuera del espacio laboral; realización de actividades tales como deporte, recreación, etc.	7	7	77.7%	77.7%
Escaso en cuanto a amistades por el lugar de procedencia; redes sociales tales como la familia y los profesionales del PIB fuera del campo laboral.	2	9	22.2%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 34

En relación al apoyo social que poseen los profesionales, se puede decir que la mayoría de éstos tienen una red de apoyo bastante amplia según lo recopilado en las entrevistas. Estas redes las componen amigos, familia y los propios profesionales del PIB fuera del ámbito laboral. Sólo dos entrevistados



manifestaron tener una escasa red de apoyo, compuesta sólo por la familia y el equipo, esto a causa de que provienen de otras regiones, por lo tanto sus amistades y sus familias de origen se encuentran geográficamente lejos.

En el ámbito laboral se ha podido constatar (Marcelissen, 1987) que el escaso apoyo social es un factor importante en el desarrollo de factores de estrés vinculados al trabajo, especialmente en los niveles más bajos de la organización. En esta línea de argumentación, la falta de apoyo social puede conducir al Burnout (Leiter y Maslach, 1988). De hecho, se ha encontrado que las relaciones mantenidas con los compañeros y colegas laborales tienen una clara relevancia en la aparición del Burnout (Bacharach y col., 1990). Un numeroso grupo de estudios han mostrado que la falta de apoyo social por parte de los propios compañeros de trabajo correlaciona con la aparición del Burnout (Burke y col. 1984, Ross y col. 1989). El apoyo social supone aportaciones tanto emocionales ante el éxito y fracaso de la propia tarea como ayuda instrumental en el desarrollo del ejercicio profesional.

Organizacionales

Describe la estructura de la organización en la institución

Tabla: Estructura de la organización

Respuestas	Frecuencia	%
Directora – Duplas Psicosociales y Educativa – Técnico Social – Personal de aseo.	9	100%
Total	9	100%

Tabla Nº 35

La estructura organizacional del PIB está bien definida y se compone por la directora del equipo, siguiendo las duplas psicosociales y educativa, el apoyo técnico y finalmente el personal de aseo. Si bien la estructura es jerárquica en cuanto a cargo es horizontal en cuanto a la comunicación dentro del PIB. Esta situación fue manifestada por todos los profesionales sujetos de esta investigación, quienes señalaron que la comunicación horizontal que se da entre el equipo y la directora es bastante favorable al momento de tratar



situaciones tales como conflictos dentro del equipo y también los asuntos relativos a las intervenciones.

En relación a C.E.R.C.A.P. la situación varía notablemente. Esto debido a que los integrantes del equipo del PIB no logran identificar las funciones organizacionales de la corporación, esto –nos explicaban– se debe a que la relación es casi nula pese a estar ubicados y compartir dependencias ambas instituciones. Un profesional del equipo manifestó que la comunicación con C.E.R.C.A.P. radica sólo en recibir órdenes por parte de la corporación ya que espacios para retroalimentación no tienen cabida en esta relación profesional. Este es un factor que favorece directamente a la aparición del Burnout, ya que espacios de retroalimentación por el trabajo son esenciales a la hora de fortalecer relaciones laborales, especialmente desde los superiores hacia los trabajadores.

Peiró (1993), señala que el inmediato superior es un referente importante en el trabajo y suele ser una de las fuentes de recompensas o sanciones. De este modo, las relaciones con él pueden ser una de las fuentes importantes de satisfacción y bienestar o, por el contrario, de estrés y tensión.

Defina el clima laboral del PIB

Tabla: Clima laboral

Respuestas	Frecuencia	%
Buen clima laboral.	9	100%
Total	9	100%

Tabla Nº 36

El clima laboral del PIB es definido por todo el equipo como muy bueno, más allá de los conflictos que se puedan producir en determinadas ocasiones, los profesionales afirman que muchos de ellos continúan en el trabajo por el buen clima de la institución y el buen equipo de trabajo que conforman. En relación a C.E.R.C.A.P., los integrantes del PIB afirman que no existe relación entre ambas instituciones pese a compartir el espacio físico y ser el Programa de Intervención Breve un proyecto ejecutado por la corporación.



Un buen clima laboral se constituye como un factor protector relevante al momento de enfrentar problemáticas relacionadas al estrés laboral y Síndrome de Burnout. De acuerdo a lo observado por el equipo seminarista, dentro del PIB existe un clima laboral bastante bueno, marcado por la comunicación horizontal existente entre el equipo y su directora. Este clima facilita la comunicación, la toma de decisiones y la satisfacción laboral del equipo. Esta situación varía en relación a C.E.R.C.A.P., ya que el PIB mantiene una escasa y casi nula relación con la corporación, situación que tiende a afectar el clima laboral, dificultando la comunicación y no generando espacios de retroalimentación entre ambas entidades.

Comente cómo se potencian ideas nuevas sobre la organización del trabajo

Tabla: Nuevas ideas en el equipo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Las ideas nuevas por lo general se toman en cuenta y se receptionan bien.	6	6	66.6%	66.6%
La dupla educativa tiene plena libertad para innovar en la intervención.	2	8	22.2%	88.8%
Un tanto quisquillosos con las ideas nuevas, pero se llega a consensos. Se tiene un poco de temor de perder la estructura que ya se tiene	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla Nº 37

Las ideas nuevas tienden a ser escuchadas y receptionadas por la directora y el equipo, pero no siempre prosperan. El equipo por lo general es un grupo de profesionales con ideas nuevas y proactivos, que constantemente proponen nuevas formas para su trabajo. Si bien las ideas son escuchadas, no siempre son ejecutadas, esto es a causa de que algunas son un tanto complejas para que prosperen por motivos de recursos, de objetivos, etc. La directora del PIB afirma que siente que son un PIB bastante estructurado y



con buenos resultados; afirma que el temor a innovar demasiado radica en perder los buenos resultados que hasta ahora les ha otorgado la forma de intervenir.

El potenciar ideas nuevas dentro del equipo se constituye en un factor importante al momento del desarrollo como grupo profesional. Esto se debe a que los profesionales se sienten motivados y se visualizan como un aporte dentro del equipo al sentir que son escuchados y que sus opiniones e ideales se toman en cuenta dentro del grupo. Las buenas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional (Cooper, 1973 en Peiró, 1993). Las relaciones desconfiadas, sin apoyo, poco cooperativas y predominantemente destructivas, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización (Peiró, 1993). Frente a esto, y de acuerdo a lo recabado en la investigación, se puede afirmar que el equipo del PIB posee buenas relaciones como equipo, situación que da espacio a la manifestación de ideas por parte de los integrantes. Si bien, en algunos casos estas ideas no siempre prosperan, esto básicamente obedece al no querer innovar por lo buenos resultados que les otorga la manera en la cual actualmente dirigen sus intervenciones como equipo.

¿El equipo tiene que alcanzar un determinado nivel de rendimiento prefijado?

Tabla: Niveles prefijados a alcanzar

Respuestas	Resultados	%
El nivel prefijado es realizar las intervenciones y lo que éstas conllevan, pero formalmente no se establece un nivel como equipo.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 38

En relación al nivel de rendimiento prefijado, el equipo debe cumplir con por lo menos una intervención por caso al mes y con todo lo que ésta conlleva: ingreso a Senainfo, seguimiento escolar, etc. No obstante, el equipo por decisión propia, y de acuerdo a los avances que presenta cada caso, trata de



realizar más intervenciones de las solicitadas por SENAME. Por lo recabado en las entrevistas, existe un consenso en que todo el equipo está compuesto por profesionales exigentes, que entregan mucho más de lo que se les pide, esto porque son comprometidos con su trabajo y especialmente con los usuarios de este programa.

De acuerdo a lo observado en el proceso de recolección de los datos, la mayoría del equipo siente que no hay muchas exigencias impuestas a nivel jerárquico acerca del rendimiento que se debe alcanzar, sino que la visualizan como una autoexigencia de equipo. Esto puede constituirse como un factor positivo dentro del equipo, sin embargo, la autoexigencia elevada puede transformarse en un factor potencialmente riesgoso del ámbito laboral. Ya que las elevadas exigencias impuestas como equipo, pueden desembocar en un cansancio y posterior agotamiento emocional, ésta último, principal desencadenante del Síndrome de Burnout.

¿Cómo se establecen los fines a alcanzar?

Tabla: Fines a alcanzar

Respuestas	Frecuencia	%
Son los fines que establece SENAME en sus lineamientos y los fines establecidos como proyecto PIB.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 39

Los fines a alcanzar son establecidos de manera general por los lineamientos que entrega el Servicio Nacional de Menores. Los fines y metas más específicos se establecen al momento de realizar y renovar el proyecto, éste es el que establece las actividades a realizar, con cuanta frecuencia, los beneficiarios, etc., a través de una matriz lógica que es elaborada por la directora del proyecto con colaboración de todo su equipo.

Como se señaló en el tópico anterior, las exigencias, metas y fines a alcanzar, definidos jerárquicamente, en este caso específico por los



lineamientos de SENAME, no son exigencias tan extremas, que puedan constituirse como un agente estresor dentro del equipo. A nivel jerárquico, lo que el equipo profesional considera como un agente estresor, es la falta de recursos que existe al momento de querer mejorar las formas de intervención, como por ejemplo en organización de actividades socio-educativas-recreativas con los Niños, Niñas y Adolescentes, sujetos de atención del PIB; o bien, el rechazo de propuestas de autocuidado de equipos. Estos factores son los que a nivel jerárquico con SENAME se constituyen como un potencial agente estresor.

¿Qué habilidades posee el equipo para desarrollar mejores servicios?



Tabla: Habilidades del equipo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Acogida a las personas, el no ser prejuiciosos y ser organizados con el trabajo.	3	3	33.3%	33.3%
El ser muy organizados, el buen trato a las personas y el compromiso de la directora con el equipo.	3	6	33.3%	66.6%
El ser jóvenes, con energía, motivados para hacer el trabajo.	3	9	33.3%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 40

El equipo en su totalidad manifiesta que poseen diversas características para desarrollar un mejor servicio a los usuarios del PIB. Entre las principales características se encuentran el ser respetuosos, acogedores, el tema de no ser prejuiciosos, en relación a la atención de los usuarios. En cuanto a las características propias de los profesionales como factores que puedan mejorar y potenciar la calidad del servicio se encuentran el ser jóvenes, energéticos y motivados por el trabajo y para realizar éste de la manera más óptima.



Debido a demandas externas (de los clientes, de la administración, etc)

¿Existen presiones para investigar y desarrollar nuevos servicios?

Tabla: Existencia de presiones en el servicio

Respuestas	Frecuencia	%
No, no existen presiones, esto a causa del poco contacto con otras instituciones y además del buen funcionamiento en cuanto a rendimiento que ha tenido el PIB.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 41

El equipo del PIB relata que sienten que no existen presiones externas para mejorar el servicio, a este fenómeno le atribuyen diversas causas, entre cuales destacan: la escasa vinculación con otras redes del área infancia y familia, esto a causa de la falta de tiempo, instancias, etc., y el buen funcionamiento y resultados que ha tenido el programa en sus años de ejecución.

La escasa vinculación con otras redes, es un factor perjudicial dentro del PIB, ya que en ocasiones este aislamiento de las otras instituciones puede entorpecer el buen funcionamiento de las intervenciones, por ejemplo, al momento de las derivaciones y vinculación del caso con redes.

El que una intervención no tenga el éxito esperado por lo profesionales, tiende a provocar sentimientos de fracaso y frustración, lo que puede contribuir a la aparición de una baja realización personal en el trabajo, uno de los principales componentes del Síndrome de Burnout.

Consecuencias del síndrome de Burnout

Para el trabajador

¿Ha sentido desmotivación en el trabajo durante el último año?

Tabla: Sensación de desmotivación en el último año

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Desmotivación como algo permanente no. Si cansancio por el trabajo y por estar haciendo siempre lo mismo.	5	5	55.5%	55.5%
Desmotivación hasta el punto de pensar en buscar otro trabajo.	1	6	11.1%	66.6%
Sí, he sentido desmotivación hasta el punto de querer aislarme.	1	7	11.1%	77.7%
No, no he sentido desmotivación debido a que llevo poco tiempo en este trabajo.	1	8	11.1%	88.8%
Si he sentido desmotivación a causa de problemas personales y laborales, pero he aprendido con el tiempo que hay cosas que se deben y no deben hacer.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla Nº 42

Como se observa en la tabla de resultados, la mayoría de los entrevistados afirma sentir más cansancio que desmotivación. Este cansancio lo atribuyen a tener que enfrentar diariamente las complejas problemáticas que conlleva este trabajo y además a que llevan mucho tiempo haciendo lo mismo. Las personas que se han sentido desmotivadas lo atribuyen a la frustración que puede dar esta labor en el sentido de la poca adherencia de las personas o bien cuando las intervenciones no presentan ningún avance significativo después de un tiempo. Además de las problemáticas propias del trabajo, hay que agregar que en determinadas ocasiones estos problemas pueden



juntarse con problemáticas personales lo que puede acrecentar los sentimientos de desmotivación. Un caso particular manifestó haber sentido desmotivación hasta el punto de querer buscar otro trabajo, mientras que otro profesional señaló haberse sentido desmotivado hasta el punto de querer aislarse. Además de las problemáticas complejas a las cuales se enfrentan con los usuarios, otro punto observado que puede influir en la desmotivación es el bajo salario que reciben los profesionales del PIB.

La desmotivación en el trabajo es uno de los principales desencadenantes del Síndrome de Burnout en sus tres dimensiones. Los trabajadores al sentirse desmotivados por el trabajo, tienden a manifestar sentimientos relacionados a la frustración, baja realización profesional, cansancio y sentimientos de despersonalización frente a los usuarios. En el caso particular del PIB, el equipo seminarista pudo observar que los profesionales tienen un grado de desmotivación que radica básicamente en estar constantemente haciendo lo mismo. Se podría pensar que la desmotivación se debe a las temáticas que abordan como PIB, pero básicamente éstas no se constituyen como un agente desmotivador, sino que las causantes tienen mayor relación con estar haciendo lo mismo constantemente, con la excesiva carga laboral que conlleva trabajar en un programa como este, con el nulo refuerzo positivo por parte de C.E.R.C.A.P., con la falta de recursos para la realización de actividades como PIB, por los bajos salarios, entre otras causas.

¿Se realizan los trabajos de acuerdo con los procedimientos establecidos?

Tabla: Cumplimiento de procedimientos establecidos

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Sí, todo es bien estructurado en el PIB.	5	5	55.5%	55.5%
Sí, hay procesos establecidos pero se pueden acomodar. Es más bien semiestructurada.	4	9	44.4%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 43



El equipo manifiesta que existen procedimientos establecidos para todo, ya que son bastante estructurados. Además de la estructura clara que tiene el PIB, algunos profesionales afirman que si bien existen procedimientos establecidos para todo, estos en oportunidades funcionan como pautas, ya que los profesionales tienen plena autonomía para innovar en las intervenciones.

De acuerdo a lo observado, que el PIB sea considerado por sus integrantes como "semiestructurado", favorece los procesos de intervención. Ya que existen pautas que dirigen la manera de actuar, pero existe plena autonomía para realizar variaciones en los procesos de intervención, mientras éstas no perjudiquen el proceso de cada caso en particular.

Comente cómo es el apoyo de sus superiores en las diversas labores

Tabla: Apoyo de supervisores

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
Existe mucho apoyo por parte de la dirección del PIB en los diferentes problemas que se puedan manifestar como equipo.	8	8	88.8%	88.8%
La verdad es que no siento apoyo de mis superiores, en algunas oportunidades me he sentido sola en situaciones complejas.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla N° 44

Tal como se grafica en el cuadro anterior, el equipo manifiesta sentirse apoyado por su directora, ya que en la opinión de los integrantes del PIB, ésta está con ellos en los momentos de éxito y fracaso, guiándolos y apoyándolos en sus determinaciones.

En relación a la directora del proyecto, quien manifiesta no sentirse apoyada por su superior, C.E.R.C.A.P., afirma que en casos complejos, como por



ejemplo, situaciones extremas que puedan afectar a los usuarios de intervención, negación de recursos para la realización de autocuidados de equipo, etc., se ha sentido sola, sin apoyo de sus superiores, lo que afecta en el ánimo de ésta y también del equipo, ya que éste es representado por la directora, por lo tanto la falta de apoyo no es tan sólo a la figura de autoridad del PIB, sino que a todos los profesionales que componen este equipo.

Describe cómo se evaluará el rendimiento del equipo

Tabla: Conocimiento de evaluaciones del equipo

Respuestas	Frecuencia	%
Formalmente no existe una evaluación del trabajo en equipo. El desempeño se ve reflejado en las intervenciones y la calidad de éstas se refleja en el progreso de los casos.	9	100%
Total	9	100%

Tabla Nº 45

Frente a esta afirmación, algunos integrantes del equipo consideraron que sería una instancia bastante positiva el que existiera un espacio para la autocrítica dentro del equipo, ver los avances, realizar propuestas, etc.

El que no exista una evaluación formal dentro del propio equipo cierra las posibilidades de que existan espacios de retroalimentación donde se construyan instancias para las críticas constructivas, lo que contribuye al mejoramiento del equipo propiamente tal. Por lo observado en las entrevistas al equipo, si bien estos son un grupo bastante cohesionado y consolidado, en el cual existe una relación más allá de lo puramente laboral, en cuanto al tema de las críticas, es un equipo que se niega a realizarlas y recibir las. Este fenómeno, puede obedecer a los buenos resultados que han obtenido como equipo, lo que puede contribuir al ego profesional. También, la relación de amistad existente en el equipo puede jugar como un arma de doble filo al momento de la autoevaluación del equipo y de las autocríticas.



Para la organización

En la actualidad, ¿Cómo considera la productividad del trabajo?

Tabla: Productividad del trabajo

Respuestas	Frecuencia	F. acumulada	%	% acumulado
La productividad es buena, se cumple con lo esperado.	5	5	55.5%	55.5%
Existe productividad a pesar de las dificultades que hay en la realización del trabajo.	3	8	33.3%	88.8%
Es complejo el tema de la productividad. Cualquier cambio que se pueda hacer es mínimo en relación a las problemáticas.	1	9	11.1%	100%
Total	9		100%	

Tabla Nº 46

Los integrantes del PIB afirman que existe productividad en lo que hacen. Afirman que a pesar de las dificultades tales como la complejidad de algunos casos, la falta de adherencia, la escasez de recursos, entre otras, se realiza una labor que con el tiempo manifiesta resultados en la evolución de los casos y sus familias.

La alta productividad que dicen tener dentro del PIB, es un factor que además de ser positivo para los usuarios, es también un refuerzo positivo para los profesionales. Esto se debe a que visualizan logros y avances en su trabajo, lo que contribuye a que se sientan buenos en lo que hacen y que exista una mayor motivación, a causa de los logros obtenidos, para mejorar aún más en el quehacer profesional.



Describe la calidad de intervención entregada a los usuarios

Tabla: Calidad de la intervención

Respuestas	Frecuencia	%
Se intenta entregar una intervención de buena calidad, pese a las dificultades que puedan presentarse.	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 47

Los profesionales entrevistados afirman que entregan lo mejor de ellos al momento de realizar la intervención. No siempre los resultados obtenidos son los que se esperan y no siempre se presentan las mejores condiciones al momento de atender a los usuarios, pero en general, afirman, se trata de entregar la máxima calidad posible al momento de intervenir.

Evalúe la asistencia laboral del equipo

Tabla: Asistencia laboral del equipo

Respuestas	Frecuencia	%
La asistencia laboral es muy buena. Sólo en casos especiales ha habido licencias o permisos pero sólo en situaciones justificadas	9	100%
Total	9	100%

Tabla N° 48

Frente a la asistencia laboral, el equipo y su directora afirman que no existe ausentismo laboral, al contrario, sólo en caso excepcionales y muy justificados el personal falta a sus labores o bien se recurre a los permisos y es el propio equipo quien se preocupa de reemplazar en las labores al profesional que tuvo que faltar a su trabajo, por razones de fuerza mayor como enfermedades, asuntos familiares, etc. No se visualiza el tema del ausentismo laboral dentro del PIB, esto obedece al buen clima laboral, que según los profesionales, existe dentro de la institución. Además del buen clima laboral, la inexistencia de ausentismo laboral puede relacionarse a las características profesionales del equipo, estos se describen como comprometidos con la causa y responsables en su quehacer como profesionales.



Análisis final e integrado de los resultados obtenidos

El siguiente análisis integra los dos objetivos generales de investigación y sus respectivos instrumentos. Cabe destacar que de ambos objetivos generales y de los instrumentos de recolección de datos, se obtuvieron las variables de estudio que son: nivel de Síndrome de Burnout; dimensiones del Síndrome de Burnout; datos socio demográficos-nivel de Síndrome de Burnout y; factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout.

Objetivo General N° 1

- *Determinar la existencia y magnitud del Síndrome de Burnout desde la perspectiva psicosocial en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.*

Para recopilar los datos referentes a este objetivo, se utilizó el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), el cual fue modificado por el equipo seminarista con la finalidad de que las tres fases del síndrome estudiadas en este instrumento tuvieran la misma cantidad de preguntas, con el fin de no sesgar los resultados por la poca cantidad de preguntas.

Del primer objetivo de investigación se extraen las variables de estudio: nivel de Síndrome de Burnout y dimensiones del Síndrome de Burnout. De estas variables se presentan los resultados y conclusiones finales obtenidas en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte:

- **Nivel de Síndrome de Burnout:** Con respecto al nivel de Síndrome de Burnout, los resultados obtenidos en el proceso investigativo arrojaron que el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte tiene un nivel moderado de Burnout. De esto se puede desprender que básicamente este resultado se manifiesta en que el equipo profesional en su totalidad presenta un cansancio tanto físico como emocional por el trabajo realizado. Si bien se suele pensar que trabajos como los realizados en el PIB tienden a agotar a los equipos por las temáticas



que en estos programas se abordan, la realidad visualizada en el PIB refleja que básicamente el nivel moderado obtenido se debe al cansancio rutinario por estar haciendo siempre lo mismo y además por aspectos organizacionales que serán analizados con posterioridad. Finalmente cabe destacar que debido a la media de puntaje obtenido por el equipo, éste se encuentra en el medio, es decir, tiene probabilidades de subir a un nivel grave de Burnout si no se toman medidas tendientes a mejorar la calidad laboral del equipo, como también tiene altas probabilidades de bajar a un nivel leve, si se mejoran las falencias arrojadas en el proceso investigativo.

- Dimensiones del Síndrome de Burnout: Dentro de estas fases se encuentran el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal y/o laboral, las cuales pasan a ser descritas a continuación:
 - Agotamiento emocional: esta es la dimensión que obtuvo mayor frecuencia dentro del equipo, esto puede obedecer básicamente al cansancio generalizado que tienen los profesionales por la constante que implica estar realizando siempre lo mismo. De acuerdo a lo observado por el equipo seminarista, más que un agotamiento emocional propiamente tal, el equipo del PIB La Calera Norte se encuentra cansado por las diversas problemáticas que enfrentan como equipo, las que no necesariamente tienen que ver con los problemas de los usuarios, sino que también a problemas institucionales con la Corporación C.E.R.C.A.P. La falta de una relación de retroalimentación directa, el hecho de no tener un refuerzo positivo por los logros obtenidos, la falta de recursos para la realización de autocuidados de equipo, entre otros factores; generan un cansancio a nivel de equipo, frente al cual si no se toman medidas tendientes a mejorar, puede declinar en un total agotamiento emocional de los integrantes del equipo profesional.
 - Despersonalización: Esta dimensión obtuvo un nivel leve en la mayoría de los profesionales encuestados. Esto refleja que dentro del equipo multidisciplinario los sentimientos referentes a la



despersonalización no son una constante. Estos sentimientos se tipifican como la frialdad y el distanciamiento que tienen los profesionales frente a sus clientes o usuarios. En el caso particular del PIB La Calera Norte, las actitudes referentes a la despersonalización no se dan dentro de la atención a las personas, muy por el contrario, lo observado por el equipo seminarista, refleja que la atención brindada a los usuarios por parte del equipo radica en la amabilidad, empatía y respeto, razones que declinan en la alta adherencia que presenta este PIB y que se refleja en los buenos resultados obtenidos como institución.

Cabe destacar, que si bien no existen sentimientos de alejamiento a las personas que puedan relacionarse a la despersonalización, lo que si manifiesta el equipo es una idea muy posicionada dentro de éstos, que hace referencia a que su labor realizada en el PIB es sólo un trabajo y no la vida, por lo tanto las problemáticas atendidas en la institución quedan en la institución. Esta afirmación es una herramienta de autocuidado muy valiosa dentro del equipo, ya que este pensamiento evita que los profesionales internalicen las problemáticas como propias, evitando aumentar el nivel de Síndrome de Burnout.

- Baja realización personal y/o profesional: En esta dimensión se obtuvieron niveles leves y moderados de baja realización personal. De acuerdo a lo obtenido mediante los resultados del cuestionario y también a través de la entrevista semiestructurada, se puede observar que si bien hay profesionales que se sienten completos a nivel personal y profesional por el trabajo realizado, hay otros que manifiestan sentirse un tanto estancados y tener los sentimientos de querer surgir en el ámbito laboral. Estas afirmaciones pueden obedecer a la cantidad de años que llevan ejerciendo el mismo cargo dentro de la institución, ya que la mayoría del equipo lleva más de tres años en el PIB, lo que justifica que sientan ganas de ejercer otros cargos o bien desempeñarse en otros trabajos. Otro punto que puede influir en esto, es que la mayoría son profesionales jóvenes que tienen en el PIB su primera experiencia laboral, por lo tanto existen aún más ganas de surgir como profesionales y querer obtener una mayor



experiencia. Estos sentimientos que en algunos casos pueden ser tipificados como estancamiento profesional, pueden desembocar en una baja realización personal.

El cuestionario MBI aplicado a los profesionales, además de medir el nivel y las dimensiones del Burnout, tiene un folio en el cual se debían mencionar las siguientes variables socio demográficas: profesión, sexo, estado civil, años ejerciendo la profesión y meses en la institución. Estos datos se hacen necesarios para la realización de un cruce de variables con el Síndrome de Burnout. De estas relaciones se obtuvieron los resultados que se analizan a continuación:

- *Profesión-Nivel de Síndrome de Burnout:* En relación a estas dos variables y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se llegó a la conclusión de que la profesión no incide en el nivel de Síndrome de Burnout, ya que éste puede afectar por igual tanto a Trabajadores Sociales como a Psicólogos, Profesores, etc. Se tiende a pensar que por la formación profesional de Trabajadores Sociales y Psicólogos, éstos tienen mejores herramientas para enfrentar situaciones como el Síndrome de Burnout. No obstante, la investigación determinó que la profesión no tiene relación directa a la hora de resistir el Burnout, más bien, esto tiene mayor relación con las características propias de cada profesional, las redes sociales que estos puedan poseer y las características personales y de personalidad de cada uno.
- *Sexo- Nivel de Síndrome de Burnout:* Pese a lo que se puede creer, en relación a que las mujeres tienen mayor incidencia de presentar altos niveles de Síndrome de Burnout, en el caso de esta investigación y a través del cuestionario aplicado al equipo, se concluyó que el sexo no determina o no influye en la aparición y nivel de Burnout. Al igual que la profesión, el sexo no tiene una directa relación con el Burnout. Si bien la mayoría del equipo encuestado lo componen mujeres (siete y sólo dos hombres), los resultados obtenidos son categóricos, y



radican básicamente en que más que el sexo, lo que puede influir en situaciones como el estrés y el Burnout tiene mayor relación con las características personales de cada individuo.

- Estado civil- Nivel de Síndrome de Burnout: Al igual que las variables antes analizadas, el estado civil no tiene relación alguna con el nivel de Síndrome de Burnout. En el equipo profesional existen personas casadas, solteras y que conviven con sus parejas. Tanto las personas solteras como las que tienen pareja, pueden de igual manera tener Burnout como no tenerlo. Lo que se pudo observar por el equipo seminarista, es que las personas casadas y que conviven con sus parejas tienen como redes de apoyo más significativas a sus familias, en tanto las personas solteras tienen mayor apoyo de amigos y realizan actividades deportivas y recreativas con la finalidad de obtener un factor protector ante situaciones estresoras relacionadas al puesto laboral.
- Años ejerciendo la profesión- Nivel de Síndrome de Burnout: En el caso del PIB, los años ejerciendo la profesión no tienen incidencia en el nivel de Síndrome de Burnout. Esto lo podemos atribuir a que la profesional con más años de experiencia profesional dentro de la institución paradójicamente es la que lleva menos tiempo ejerciendo labores propiamente tal dentro del PIB. Además, los profesionales del equipo son relativamente nuevos, la mayoría de estos lleva cuatro años ejerciendo la profesión. Estudios indican que entre los cuatro y cinco años de ejercicio profesional existe mayor probabilidad de padecer Burnout. Por lo tanto, el equipo está dentro del límite teórico para poder asociar los años de ejercicio profesional con el Burnout.
- Meses en la institución- Nivel de Síndrome de Burnout: Al igual que en todas las relaciones anteriores, los meses en la institución no tienen una relación directa con el nivel de Síndrome de Burnout. Al igual que los análisis anteriores se puede concluir que el nivel de Síndrome de Burnout en el caso del PIB La Calera Norte, tiene mayor relación con aspectos institucionales relacionados a la corporación C.E.R.C.A.P.,



aspectos de personalidad de los profesionales, etc., que con variables de carácter demográfico como las anteriormente analizadas.

Objetivo General N° 2

Describir los factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout e identificar las consecuencias de éste en el equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Para recopilar los datos referentes al segundo objetivo general, se utilizó una entrevista semiestructurada, en la cual se abordaron los factores desencadenantes, facilitadores y consecuencias del Síndrome de Burnout, los cuales pasan a detallarse a continuación:

- Desencadenantes del Síndrome de Burnout
 - *En relación al Ambiente físico y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral:* En este punto se hizo referencia a situaciones ambientales relacionadas al nivel de ruido, temperatura, etc., como también a la distribución del personal, las labores realizadas por éstos y la autonomía profesional.

Referente al tema ambiental, el ruido y la temperatura se constituyen como un factor de riesgo ante el Síndrome de Burnout. Esta situación se debe al excesivo ruido ambiente que existe en el PIB a causa de una multitienda externa a la institución, lo que provoca un malestar profesional, ya que este ruido afecta en el desempeño y concentración. Otro factor ambiental son las altas temperaturas existentes al interior de las oficinas, lo que provoca una cierta incomodidad en los días con mayor temperatura.

En relación a aspectos tales como horarios, distribución del personal, labores a realizar y la autonomía profesional, el PIB La Calera Norte posee buenas críticas. En relación a los horarios, los profesionales poseen una jornada laboral adaptable a sus necesidades. En el caso de los profesionales de media jornada, se visualizan factores de riesgo, que van por el lado del agotamiento y cansancio que significa rendir en dos trabajos.



En relación a la distribución del personal y las labores que estos realizan, se observa una estructura bastante sólida dentro del PIB. Ya que todo el equipo reconoce quien es quien dentro del PIB, y la mayoría de los profesionales dice tener bien determinadas las labores dentro de la institución. Esta situación es un factor protector ante el Síndrome de Burnout, ya que cada profesional sabe que le corresponde dentro de su trabajo, evitando así conflicto de roles.

Finalmente, los profesionales se visualizan como totalmente autónomos en la toma de decisiones relacionadas a las intervenciones. Estos obedecen a la capacidad profesional de los integrantes del equipo y también a la comunicación horizontal existente entre la directora del proyecto y el equipo.

- *Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:* En relación a este punto se puede extraer que las relaciones profesionales a nivel de duplas y con el resto del equipo es bastante buena y abierta al diálogo. Esto se ve facilitado por la relación amistosa existente dentro del equipo.

Además, existe un apoyo personal dentro del equipo que facilita la comunicación y que logra que los problemas personales no afecten el trabajo profesional, al ser estos problemas hablados y tratados como equipo.

Con respecto a las críticas, este suele ser un tema poco tocado por el equipo, ya que evitan el hacer y recibir críticas dentro de éste. El tema de las críticas sólo recae en la figura de la directora, quién como jefa es la que hace las críticas en cuanto al desempeño profesional. El equipo seminarista, de acuerdo a lo recopilado, cree que la relación que existe dentro del equipo con las críticas obedece un tanto a los buenos resultados profesionales obtenidos por el equipo, lo que hace que personalmente el profesional se sienta un tanto superior y eso lo vuelva incapaz de aceptar críticas provenientes de sus pares, en este caso de sus compañeros de trabajo.

En cuanto al desarrollo de la carrera, si bien la mayoría del equipo manifiesta realizar lo competente a su profesión, algunos profesionales afirman que sienten la necesidad de surgir profesionalmente en otras áreas o bien en la misma área pero en otros cargos. Estos sentimientos pueden tener relación con la poca experiencia laboral de algunos integrantes del PIB, lo que



desemboca en la necesidad de tener una mayor experiencia laboral, tal vez en otras áreas o cargos dentro de la misma institución.

- *Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales:* En relación a los aspectos tecnológicos, si bien los profesionales manifiestan no tener grandes avances tecnológicos, sí afirman que se han adaptado bien al uso de aspectos tales como el manejo del servidor Senainfo, a la utilización de Data Show para talleres, entre otras cosas

En cuanto a la adaptación a la institución y a las demandas de los usuarios, el equipo afirma que esta ha sido buena y rápida. No obstante, en algunos casos, tales como el cambio de domicilio que ahora los tiene compartiendo dependencias con C.E.R.C.A.P., este cambio, afirman, les afectó en aspectos de convivencia relacionados al espacio y también, según las palabras de los entrevistados, los hizo sentirse un tanto incómodos por tener que compartir el espacio físico que antes no. Si bien, este cambio fue beneficioso por un tema de espacio, afectó en el sentido de que anteriormente por la estructura física que tenía la antigua dependencia, cada dupla conocía los casos de todos, situación que ahora no se da por la distribución de las oficinas, y que según lo afirmado por el equipo, ha afectado en el sentido de que ya no se conocen todos los casos, lo que puede llegar a ser un tanto perjudicial.

- Facilitadores
 - *Carácter demográfico, de personalidad y estrategias de afrontamiento por el sujeto:* En relación a estos aspectos, se puede analizar que dentro del equipo entrevistado aspectos como el sexo no determinan la existencia de mejores herramientas para afrontar situaciones relacionadas al estrés laboral y al Síndrome de Burnout.

Con respecto a las variables relacionadas a la experiencia laboral, se observa que esta no tiene mayor incidencia como un factor protector contra el Síndrome de Burnout. Los profesionales más que la experiencia valoran la práctica que te da el propio trabajo y aspectos de personalidad. Afirman que



un profesional nuevo, puede tener grandes herramientas para el desarrollo del trabajo y también buenas herramientas para enfrentar situaciones relacionadas al estrés laboral.

La *personalidad de cada uno, afirman, les ha ayudado a sobrellevar las características del trabajo, e incluso les ha fortalecido aspectos de su personalidad. Esto obedece a que la experiencia laboral además de engrandecer a los profesionales, ayuda a extraer las experiencias y llevarlas también al aspecto más personal de los individuos.*

Con respecto al apoyo social, este ayuda a las personas como un factor protector ante las problemáticas propias de los trabajos, relacionadas tanto a *las temáticas abordadas con los usuarios como también a los aspectos institucionales que deben enfrentar.* El equipo del PIB La Calera Norte, en su totalidad manifiesta poseer un buena red de apoyo fuera del ámbito laboral, lo que es una característica positiva para no padecer mayor nivel de Burnout.

En cuanto a los aspectos profesionales del equipo, entre ellos destacan el apoyo y cohesión existente, lo que facilita la comunicación y la autonomía en la toma de decisiones dentro del PIB. Esta situación no se replica en cuanto a G.E.R.C.A.P., ya que la relación con el PIB y la Corporación que ejecuta el proyecto, es escasa, o casi nula.

El equipo executor de la investigación, pudo observar que las grandes falencias radican en la escasa relación existente con C.E.R.C.A.P., esto es perjudicial en el sentido de que no existe un refuerzo positivo por parte de la corporación, lo que provoca en los profesionales no sentirse valorados por sus superiores lo cual es bastante perjudicial para el equipo en su totalidad.

- Consecuencias del Síndrome de Burnout
- *Para el trabajador:* Las consecuencias del nivel moderado del Síndrome de Burnout para el trabajador, tienen relación con el cansancio que manifiesta sentir la mayoría de los integrantes del equipo. Este cansancio se atribuye a estar constantemente haciendo lo mismo.



- *Para la organización:* Si bien, la mayores causas que inciden en la aparición del Burnout dentro del equipo dicen relación con aspectos institucionales provenientes de la corporación, las consecuencias institucionales son casi nulas, ya que la productividad, la calidad de las intervenciones y la asistencia laboral al PIB son muy buenas. Existe una lata productividad, la calidad de las intervenciones son buenas y no existe ausentismo laboral.

Este fenómeno puede obedecer a las características de los profesionales, ya que éstos son comprometidos con su trabajo, eficientes y buscan proporcionar una buena atención a los usuarios pese a todos los factores que puedan dificultar su labor.

Para concluir, si bien el equipo profesional manifiesta un nivel moderado de Burnout, las principales razones de esto radican en el cansancio profesional que existe por estar constantemente haciendo lo mismo, sin recibir un refuerzo positivo por parte de sus superiores. Al contrario de lo que se suele pensar en relación a los equipos profesionales vinculados a temáticas de vulneraciones de derechos, estas no suelen ser el mayor factor de riesgo ante la aparición del Burnout, en el caso particular del PIB, la mayoría manifiesta que un principio tal vez puede afectar, pero a medida que avanza el tiempo y se adquiere mayor experiencia, se llega a la claridad de que la solución a los problemas que aquejan a los usuarios no pasan únicamente por las manos profesionales, sino que debe ser un trabajo en mayor medida de las propias personas a través de las herramientas que entrega el profesional. Esta premisa es una gran estrategia de autocuidado dentro del equipo, ya que pese a que algunos llevan mucho tiempo en la línea de acción vinculada a las vulneraciones de derechos, han evitado sentirse agobiados por las problemáticas de sus usuarios.

La recompensa que vas mas allá de lo monetario es de suma relevancia para los equipos profesionales, ya que los hace sentir capaces y valorados por sus superiores, factor que suele aumentar la autoconfianza y mejorar el clima laboral.

Por lo anterior, se cree que es de una total relevancia que las instituciones cuiden a sus recursos humanos y los protejan, especialmente cuando éstos



deben enfrentar problemáticas complejas relacionadas a las vulneraciones de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

El tipo de investigación llevada a cabo durante el presente seminario de título debe ser un antecedente a seguir y replicar en otras instituciones vinculadas a la red de SENAME, con el objeto de analizar y conocer la realidad de los equipos profesionales que ejercen sus labores en estas líneas de acción, con la finalidad de conocer los factores protectores y de riesgo ante temáticas tan complejas como lo puede llegar a ser el Síndrome de Burnout en niveles más altos que los encontrados en el PIB La Calera Norte.

CAPITULO V

Conclusiones y

Aprendizajes



Conclusiones y aprendizajes

Relevancia del síndrome de Burnout:

La importancia de investigar el síndrome de Burnout viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, dado el interés de las organizaciones por la calidad de vida laboral de sus empleados, sobre todo por el ausentismo laboral, rotación de personal, aumento licencias médicas y la disminución de la calidad de trabajo. Asimismo, dado que la mayor incidencia del Síndrome de Burnout se da en profesionales de servicios que prestan funciones asistenciales o sociales, el deterioro de su vida laboral tiene efecto sobre su vida personal y social. Otra justificación para el estudio del Burnout, es el creciente aumento en Chile en la última década de las instituciones de servicio del sector público en que la calidad de la atención es una variable crítica para el éxito de estas instituciones.

En la actualidad se ha determinado como una problemática a nivel laboral al estrés y el Burnout, ya que los síntomas y comportamientos en estos estados afectan o afectarían en mayor o menor medida el desempeño de los profesionales en su quehacer laboral.

La temática es innovadora dentro del estudio del trabajo social, porque sólo se ha estudiado la problemática desde la psicología, ya que es conocida como una materia desde esta rama con una base o sustento biológico,

El trabajo social dentro de los programas de SENAME, juega una labor muy destacada, puesto que se trabaja con problemáticas de índole sociales, que afectan el actuar y la socialización de la sociedad, poniendo en curso su detección, diagnóstico, intervención, rehabilitación y reinserción social de quienes son pertenecientes a estos programas.

Pocas investigaciones en el ámbito de trabajo social dificultó la investigación del equipo seminarista, puesto que debido a la escasa bibliografía en relación al Síndrome de Burnout miradas desde esta disciplina hicieron que el equipo debiese buscar comenzando desde la temática de la psicología, y desde ahí crear una visión desde el punto de vista social, basándonos en la teoría psicosocial de las tres dimensiones que abarca este síndrome



Relevancia del Síndrome de Burnout en PIB y SENAME:

Para el equipo investigador el interés para realizar el seminario en la institución CERCAP en primer lugar fue la inexistencia de estudios realizados tanto en el contexto de SENAME y sus programas colaboradores como lo es el PIB La Calera Norte, como también la temática dentro de estos equipos multidisciplinarios que están expuestos a altas demandas de trabajo y sobrecarga emocional frente a las problemáticas que vivencian a diario.

El valor del liderazgo que se pudo visualizar dentro del equipo fue positivo por parte de la directora del PIB La Calera Norte, puesto que los profesionales en su mayoría la concibe y reconoce como una líder efectiva dentro de sus demandas y labores dentro de la institución, por lo cual el equipo está bien dirigido en su trabajo y funcionamiento.

Según la investigación realizada por las seminaristas el contacto directo que poseen los profesionales del PIB La Calera Norte con los usuarios de éste, no es la causa de mayor relevancia frente a la existencia de Síndrome de Burnout, sino que más bien los conflictos que poseen con las organizaciones o redes externas al programa y con la estructura jerárquica dentro de la misma institución, C.E.R.C.A.P.

En relación a la metodología de investigación:

El carácter de la investigación que fue elegido es descriptivo para la búsqueda de características y propiedades de los profesionales del PIB La Calera Norte para someterlos a un análisis y establecer los aspectos y dimensiones asociadas al Síndrome de Burnout

La selección del modelo de investigación será cuantitativa y cualitativa, si bien no existe como tal un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) si se puede integrar técnicas del enfoque cualitativo en el método cuantitativo y viceversa. Como explica Sampieri, quien asegura que puede llevarse a cabo un enfoque integral, con utilización de técnicas del paradigma cuantitativo en el cualitativo y viceversa, al cual denomina "multimodal", ambos enfoques utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí. Por lo anterior, como la teoría lo permite, el equipo seminarista decidió utilizarlo.



Instrumento de recolección de datos cuantitativo

- **Construcción de escala de actitudes tipo Likert:** se utilizó la escala de actitudes del MBI (Maslach Burnout Inventory) la cual ya está estandarizada, pero se hicieron ciertas modificaciones para adaptarla al contexto en el cual se aplicó y también se agregaron más tópicos de estudio para nivelar las tres dimensiones en las cuales se basa esta escala.

Instrumento de recolección de datos cualitativo

- **Entrevista semi estructurada:** ésta se caracteriza por ser un instrumento abierto, flexible, adaptable a los distintos contextos empíricos y moldeable a lo largo de la interacción; donde el entrevistador dispone de un «guión», que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista.

Rol del Trabajo Social frente al Síndrome de Burnout

El Trabajo Social es una de las profesiones ligadas al sector público donde existe poca dotación de personal y de recursos de todo tipo. La atención de clientes y la resolución de sus problemas constituyen un requerimiento *sine qua non* del puesto de trabajo de los Asistentes Sociales. Esta relación y, el contacto permanente con los usuarios sería una carga psíquica del contenido del puesto, provocando en el Asistente Social una experiencia de angustia, en contraposición con la necesidad de atender a los clientes.

El Trabajo Social exige que se brinde apoyo emocional al asistido en una relación de ayuda durante un tiempo prolongado. Ello, si bien permite aumentar la capacidad de resolución de problemas del asistido, aumenta también el riesgo en el tiempo de desencadenar un estrés crónico o prolongado en el Asistente Social.



Otra problemática que afecta es la falta de delimitación clara del campo ocupacional del Trabajo Social en relación con otras disciplinas como la Psicología, la Sociología, las Ciencias Políticas y el Derecho. La definición del campo profesional permite mantener una estructura de funciones donde se detalla los roles prescritos, tanto para el Asistente Social como para otras profesiones que trabajan en una misma organización

Cabe destacar que las falencias históricas de la práctica del Trabajo Social dice relación con la sistematización de experiencias de intervención para la generación de nuevos conocimientos en el ámbito de las Ciencias Sociales, es por esto, que las investigaciones como la llevada a cabo por el equipo seminarista, contribuyen a la creación de un sustento teórico y práctico para futuras intervenciones e investigaciones en torno a esta problemática y sus diferentes variantes

CAPITULO VI

Propuesta de

Intervención



Propuesta de Intervención

De acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso investigativo, se llegó a la conclusión que por las características del equipo y por las necesidades de éstos, la mejor opción para intervenir el nivel moderado de Burnout encontrado, es a través de un agente externo que identifique en profundidad las relaciones del equipo entre ellos y con sus superiores, y que a través del diagnóstico que dicho profesional pueda realizar, llegar a una propuesta de intervención que puede consistir en la realización de talleres, autocuidados, Focus Group, entre otras, de acuerdo a las propias necesidades del equipo.

Descripción

El proyecto consiste en la incorporación de un Psicólogo Organizacional que durante dos meses asistirá a la institución dos veces al mes: en la quincena y en los finales, con la finalidad de observar las relaciones del equipo y el comportamiento que tienen éstos en el trabajo; identificar los agentes estresores, los factores protectores, las relaciones de liderazgo, etc. Luego de estos dos meses de "diagnóstico", se realizara un proceso de intervención durante un periodo de tres meses, a cargo del psicólogo organizacional, en donde se trabajaran los principales hallazgos, tanto los factores protectores como los obstaculizadores, esto con el fin de erradicar el nivel moderado de Burnout que fue diagnosticado y prevenir que este síndrome aumente su nivel en el equipo.

Marco Institucional

La institución a cargo será la Corporación de Educación, Rehabilitación, Capacitación, Atención de Menores y Perfeccionamiento, C.E.R.C.A.P., siendo ésta responsable de su Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte. C.E.R.C.A.P. deberá contratar a un Psicólogo Organizacional, durante un periodo de cinco meses, con la finalidad de ejecutar la propuesta de intervención.



El proyecto pretende fortalecer las características del equipo y superar las problemáticas que éstos puedan enfrentar, con la finalidad de prevenir que el Síndrome de Burnout llegue a niveles preocupantes dentro de la institución y que puedan afectar el rendimiento y la salud del equipo.

Objetivos del Proyecto

Objetivo General

“Identificar las relaciones dentro del equipo Multidisciplinario del PIB La Calera Norte, sus factores protectores y debilidades, para poder prevenir y erradicar la presencia del Síndrome de Burnout”.

Objetivos Específicos

- 1- Incorporación de un Psicólogo Organizacional como agente externo que identifique las relaciones y los factores protectores y de riesgo dentro del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.
- 2- Implementación de un taller donde se aborden las debilidades, se desarrollen las fortalezas y relaciones dentro del equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Beneficiarios del Proyecto

Beneficiarios directos: Equipo multidisciplinario del PIB La Calera Norte.

Beneficiarios indirectos: Corporación C.E.R.C.A.P., Usuarios del PIB La Calera Norte y familiares y amigos de los profesionales del equipo.

- En relación a los beneficiarios indirectos, la corporación se ve beneficiada ya que el PIB al fortalecerse como equipo puede aumentar sus capacidades al momento de realizar las intervenciones, lo cual produce que el proyecto siga por un periodo prolongado, lo que directamente favorece a C.E.R.C.A.P. por un tema económico.
- En relación a los usuarios, si el equipo tiene mayores y mejores capacidades internas como profesionales, pueden ofrecer a los usuarios mayor calidad al momento de la intervención.



- Finalmente, la familia y amigos de los profesionales se verán beneficiados indirectamente ya que como núcleo cercano del equipo verán que éstos se encuentran plenos y eso se trasmite en todos los ámbitos.

Localización física y cobertura espacial

El proyecto se desarrollara en las dependencias del Programa de Intervención Breve PIB La Calera Norte, ubicado en calle Aldunate #234, comuna de La Calera, quinta región.

ANEXOS

Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente.

Sexo	Edad	Estado civil	Años ejerciendo la profesión	Años en la institución

1- Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

2- Al final de la jornada me siento agotado.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

3- Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

4- Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

5- Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

6- Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

7- Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

8.- Me siento "agobiado" por el trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

9.- Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

10- Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

11- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

12- Me encuentro con mucha vitalidad.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

13- Me siento frustrado por mi trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

14- Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

15- Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

16- Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

17- Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis pacientes.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

18- Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

19- He realizado muchas cosas que me hacen la gana en este trabajo.

20- En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

21- Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

22- Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

23- Ya no me siento con el mismo entusiasmo que tenía al principio en este trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

24- No me siento conectada con los pacientes cuando me comentan sus problemas.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

25- Siento que no genero algún vínculo o un cierto enganche con los pacientes que asisten a esta institución.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

26- Siento que perdí la vocación de mi profesión cuando ingrese a este trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

27- Desde que estoy en este trabajo nada me sorprende ni sensibiliza.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

28- Siento que no me importan los problemas de las personas que asisten a esta institución, solo lo tomo como un trabajo más.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

29- Me siento muy satisfecho emocionalmente cuando mi paciente presenta una evolución positiva.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

30- Me siento muy completa como profesional desde que estoy en este trabajo.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
-------	---------------------------	------------------------	----------------------	---------------------	--------------------------	-------------

Entrevista semi estructurada

Guía de tópicos sobre factores que inciden en la aparición y prevalencia del Síndrome de Burnout y las consecuencias de este.

En relación al Ambiente físico y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral:

¿Cómo considera el ambiente de trabajo en el cual se desempeña? (nivel de ruido, la iluminación, la temperatura y condiciones higiénicas del lugar de trabajo)

Describe el sistema de horarios que posee en su jornada laboral

¿Cómo está distribuido el personal y las labores que estos realizan dentro del PIB?

Las labores que debe realizar en su trabajo son ¿determinadas o varían? ¿De qué depende esto?

Frente a determinadas situaciones, ¿cómo se visualiza el tema de la autonomía del profesional?

Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera:

En relación a la dupla psicosocial que compone: ¿Cómo es la relación laboral que se da dentro de ésta y con las otras duplas?

Cuando los profesionales poseen problemas personales, ¿Cómo es la actitud que el equipo manifiesta?

¿Cómo se trata el tema de las críticas dentro del equipo?

En relación a su profesión: ¿considera que está desarrollando el trabajo específico que esta conlleva?

Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales

¿El equipo hace uso de su tecnología para desarrollar mejores servicios?

¿Se ha adaptado al ritmo laboral que la institución y lo que los usuarios exigen?, ¿Por qué?

Carácter demográfico, de personalidad y estrategias de afrontamiento por el sujeto

Desde su perspectiva, ¿Cree Ud. Que la pertenencia a un sexo determinado (hombre o mujer según el caso) tiene incidencia en la forma de resistir el estrés laboral?

¿En qué medida considera que es importante los años de experiencia laboral en las temáticas que el abordan como equipo?

¿Qué entiende por autoconfianza en el ámbito laboral?

En relación a su personalidad, describa cómo esta le ayuda a sobrellevar las situaciones que el trabajo demanda

¿Qué estrategias de afrontamiento para el estrés utiliza?

Ámbito social

En el ejercicio profesional, ¿Cuáles son las aportaciones emocionales tanto en el éxito como en el fracaso de la labor realizada?

¿Siente que el equipo de trabajo lo motiva a un mayor desempeño de la tarea?

Refiérase al apoyo social fuera del ámbito laboral

Organizacionales

Describa la estructura de la organización en la institución

Defina el clima laboral del PIB

Comente cómo se potencian ideas nuevas sobre la organización del trabajo

¿El equipo tiene que alcanzar un determinado nivel de rendimiento prefijado?

¿Cómo se establecen los fines a alcanzar?

¿Qué habilidades posee el equipo para desarrollar mejores servicios?

Debido a demandas externas (de los clientes, de la administración, etc) ¿Existen presiones para investigar y desarrollar nuevos servicios?

Consecuencias del síndrome de Burnout

Para el trabajador

¿Ha sentido desmotivación en el trabajo durante el último año?

¿Se realizan los trabajos de acuerdo con los procedimientos establecidos?

Comente como es el apoyo de sus superiores en las diversas labores

Para la organización

En la actualidad, ¿Cómo considera la productividad del trabajo?

Describa la calidad de intervención entregada a los usuarios

Evalúe la asistencia laboral del equipo



BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

Aguilar, María José. Técnicas de animación grupal. Buenos Aires, Espacio Editorial, 1992.

Arón, A. M. & Llanos, M. T. (2001). Desgaste profesional. En A. M. Arón, (Ed.), Violencia en la familia. Programa de intervención en red: La experiencia de San Bernardo. Santiago: Galdoc.

Barudy, Jorge. Maltrato infantil, ecología social: Prevención y reparación. Santiago, editorial Galdoc, tercera edición, 2001.

Bello, Rosario. Familia: estudio de impacto de modalidades de intervención. Corporación OPCIÓN- Universidad de Chile, Fondo de políticas públicas. Coordinadora primera edición, Águeda Sáez Fick, 2003.

Briones, Guillermo. Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. Modulo I Epistemología de las ciencias sociales. Copyright: ICFES 1996, Módulos de investigación social.

Briones, Guillermo. Especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. Modulo III Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Copyright: ICFES 1996, Módulos de investigación social.

Buendía, Jose; Ramos, Francisco. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid, ediciones pirámide (Grupo Anaya, S.A).

Cartwright, Dorwin. Dinámica de grupo: investigación y teoría. España, editorial Trillas, 1º edición, 1971.

Cook, T. D. Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Madrid, Ediciones Morata, S.L., tercera edición, 1997.

Corsí, Jorge. Violencia familiar: una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social. Buenos Aires, editorial Paidós SAICF, 1994.

Esparza, Claudio; Guerra, Patricia; Martínez, Macarena. (1995). "Determinación de los niveles de Síndrome de Burnout en profesionales de la salud de la quinta región". Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.

Evaluación proyectos CERCAP, Diciembre 2010.

Factores psicosociales de riesgo laboral/ diseño, método y aplicación a una institución de salud, 2005, Ministerio de Salud, Santiago.



Formulario de Presentación de Proyectos Prorrogados Programas de Prevención Focalizada, PIB La Calera Norte, año 2010.

Gil-Monte Pedro R. y Peiró, José María (1998). Desgaste psíquico en el trabajo, el Síndrome de Quemarse. Madrid (1998). Editorial Síntesis.

Peiró, José María. Desencadenantes del estrés laboral. (1993). Editorial Eudema, Madrid.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México, editorial Mc Graw-Hill, segunda edición, 1998.

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. México, editorial Mc Graw-Hill, tercera edición, 2003.

Oyarzún, Astrid. ¿Enfoque de derechos o enfoque de necesidades? Modelo de gestión para el desarrollo de un sistema local de protección de derechos de la infancia y adolescencia. Co-edición, SENAME y ediciones CIDPA, primera edición Marzo 2008.

Organización de las Naciones Unidas. Convención sobre los derechos de los niños. Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación. Santiago, 1994

Política Nacional y Plan de Acción Integrado a Favor de la Infancia y la Adolescencia 2001-2010. (2000). Gobierno de Chile.

Quintana, Carmen Gloria. Psykhe Revista de la Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales Pontificia Universidad Católica de Chile. "El síndrome de Burnout en operadores y equipos de trabajo en maltrato infantil grave" PSIKHE 2005, Vol. 14, Nº1, 55-68

SENAME. Un Chile apropiado para los niños. 2004

Shaw, Marvin. Dinámica de grupo. Barcelona. Editorial Herder, 1980

<http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=6> visitado en mayo del 2011.

<http://www.sename.cl/wsename/estructuras.php?name=Content&pa=showpage&pid=11> visitado en mayo del 2011.

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=240374> visitado en mayo del 2011.

www.bcn.cl visitado en mayo del 2011.

www.sename.cl visitado en mayo del 2011.