



UNIVERSIDAD DE CHILE  
Facultad de Ciencias Sociales  
Departamento de Psicología

**RESILIENCIA Y BURNOUT EN PERSONAL DE PROGRAMAS QUE  
ATIENDEN NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES QUE HAN SIDO VÍCTIMAS DE  
VULNERACIONES GRAVES DE DERECHOS**

Tesis para optar a la Convalidación del Título de Psicólogo en la Universidad de  
Chile

Psic. Gabriela Hernández  
Egresada de la Universidad Rafael Urdaneta  
Maracaibo Venezuela

**PROFESOR GUÍA**

Carlos Díaz

Santiago, 2017

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todo poderoso

A mi familia, pilar fundamental en mi vida.

A mi acompañante de vida, mi mejor compañía, mi mayor apoyo, Mi MORE Javier Oyarzo!

A mis amigos y mi gran familia Chilena.

A Chile, por abrirme las puertas y regalarme un segundo hogar.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.1.1. Dinámica de los problemas sociales .....	12
1.1.2. El síndrome de Burnout .....	15
1.1.3. Programa de intervención integral especializada (PIE) SENAME.....	18
1.1.4. Resiliencia en grupos .....	20
1.1.5. La administración de los recursos humanos.....	21
1.2. Pregunta de Investigación .....	27
1.3. Justificación .....	27
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	30
2.1. Antecedentes Teóricos .....	31
2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....	35
2.2.1. La Resiliencia.....	35
2.2.2. Factores indicadores de Resiliencia .....	40
2.2.3. Dimensiones de la Resiliencia .....	42
2.2.4. Síndrome de Burnout .....	43
2.3. Marco referencial .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CAPÍTULO III OBJETIVOS Y MARCO METODOLÓGICO .....	47
3.1. Objetivos de la Investigación.....	48
3.1.1. Objetivo General.....	48
3.1.2. Objetivos Específicos.....	48
3.2. Delimitación.....	49
3.3. Metodología .....	49
3.3.1. Tipo de investigación .....	49
3.3.2. Diseño de la Investigación.....	50
3.3.3. Sujetos de Investigación.....	51
3.3.3.1. Población.....	51
3.3.3.2. Muestreo y muestra.....	52
3.3.4. Variables .....	54

3.3.5. Instrumento de medición.....	54
CAPÍTULO IV DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
4.1. Identificación de la Resiliencia en los profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ.....	60
4.2. Medición de indicadores significativos de Burnout en profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ. ....	60
4.3. Relacionar la presencia de Resiliencia y niveles significativos de Burnout en profesionales y las personas atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos. 84	
4.4. Propuesta de intervención preventiva del síndrome Burnout en el equipo de profesionales del SERPAJ. ....	92
4.4.1. Comunicación organizacional para y actividades de mejoramiento .....	97
CONCLUSIONES .....	100
RECOMENDACIONES .....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
ANEXOS .....	111
Anexo 1 Inventario de Burnout de Maslash versión Española .....	111
Anexo 2 Escala de Resiliencia (ER). Protocolo del Instrumento* .....	114
Anexo 2. Encuesta de detección de intereses.....	116

## LISTA DE FIGURAS

Gráfico N° 1. Ambiente de Violencia Intrafamiliar en el Hogar NNA.	14
Gráfico N° 2. Tiempo de trabajo en años.	65
Gráfico N° 3. Tiempo de trabajo en años.	66
Gráfico N° 4. Tiempo de trabajo en años.	67
Gráfico N° 5. Preguntas 1, 2 y 3 resiliencia.	66
Gráfico N° 6. Preguntas 4, 5 y 6 resiliencia.	70
Gráfico N° 7. Preguntas 7, 8 y 9 resiliencia.	70
Gráfico N° 8. Preguntas 10, 11 y 12 resiliencia.	71
Gráfico N° 9. Preguntas 13, 14 y 15 resiliencia.	72
Gráfico N° 10. Preguntas 16, 17 y 18 resiliencia.	72
Gráfico N° 11. Preguntas 19, 20 y 21 resiliencia.	73
Gráfico N° 12. Preguntas 22, 23, 24 y 25 resiliencia.	74
Gráfico N° 13. Preguntas 1, 2 y 3 Burnout.	79
Gráfico N° 14. Preguntas 4, 5 y 6 Burnout.	80
Gráfico N° 15. Preguntas 7, 8 y 9 Burnout.	81
Gráfico N° 16. Preguntas 10, 11 y 12 Burnout.	82
Gráfico N° 17. Preguntas 13, 14 y 15 de Burnout.	82
Gráfico N° 18. Preguntas 16, 17 y 18 de Burnout.	83
Gráfico N° 19. Preguntas 19, 20, 21 y 22 de Burnout.	84
Gráfico N° 20. Burnout y Resiliencia preguntas 1 y 2; 1 y 2.	86
Gráfico N° 21. Burnout y Resiliencia preguntas 4 y 9; 8 y 17.	87
Gráfico N° 22. Burnout y Resiliencia preguntas 5 y 6; 11 y 22.	88
Gráfico N° 23. Burnout y Resiliencia preguntas 7 y 8; 3 y 4.	89
Gráfico N° 24. Burnout y Resiliencia preguntas 11 y 14; 12 y 19.	90
Gráfico N° 25. Burnout y Resiliencia preguntas 16 y 17; 13 y 16.	91
Gráfico N° 26. Burnout y Resiliencia preguntas 18 y 19; 20 y 25.	92
Gráfico N° 27. Burnout y Resiliencia preguntas 20 y 21; 18 y 21.	93

## LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. Triple proceso del síndrome de Burnout.	16
Figura N° 2. Organigrama SERPAJ Chile.	24
Figura N° 3. Diseño transeccional descriptivo.	51
Figura N° 4. Grado de confiabilidad.	64
Figura 5. Comunicación organizacional Organización Deportiva.	99

## RESUMEN

El estudio del síndrome de Burnout y la resiliencia en el caso de profesionales que laboran con programas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos, resulta relevante dado que estos presentan un riesgo latente ante las dificultades que representa este tipo de actividad, en este caso para los programas de asistencia social que desarrolla la organización SERPAJ y que compromete a sus miembros, requiriendo esto de evaluaciones y controles constantes para determinar si hay evidencias de este síndrome que afecten a los recursos humanos y por lo tanto se requiere algún tipo de medida, que según los resultados obtenidos a través del estudio muestran un escenario positivo para la organización, que en todo caso requiere de la aplicación de estrategias para mitigar parte del estrés generado por la carga laboral, concibiendo con esto un proceso preventivo para disminuir los posibles escenarios donde estos profesionales se vean afectados, al tiempo que se hace importante contar con una buena capacidad de resiliencia por parte de cada individuo que le contribuya a afrontar las dificultades en el ámbito profesional y personal.

Palabras clave: Resiliencia, síndrome de Burnout, riesgo psicosocial, organización, trabajo social, población vulnerable.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo desarrolla un estudio sobre Resiliencia y el síndrome de Burnout en el personal que hace parte de los Programas de Intervención Especializada (PIE) pertenecientes al Servicio de Paz y Justicia (por sus siglas SERPAJ) de la V Región el cual atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de Derechos. En tal sentido es necesario tener en cuenta que la infancia, es la etapa en la que los niños y niñas deberían gozar de la mayor salud y bienestar psicosocial, disfrutando de los espacios de recreo, educación, cultura, crecimiento con protección, y seguros de su entorno para generar confianza en sí mismos, recibiendo amor y el estímulo de sus familias, en una comunidad saludable. La infancia es una época valiosa y determinante, donde las negligencias en su cuidado pueden dejar huellas irrecuperables. Sin embargo, el mundo, y en especial la humanidad a lo largo de la historia siempre ha mostrado puntos de transición que han traído consigo igualmente conflictos, divergencias y violencia. Esto ha generado el crecimiento de una sociedad con dificultades psicosociales, donde la familia como principal núcleo ha presentado en muchas ocasiones negligencias en el cuidado de sus integrantes, especialmente de los más vulnerables, en este caso citaremos a los niños, niñas y jóvenes.

Gracias a esto, surge la necesidad de generar políticas a nivel mundial que garanticen una mayor calidad de vida de sus habitantes, obligando a los Estados a implementar convenios internacionales en pro de la protección y la salud biopsicosocial de sus ciudadanos. Es necesario tener en cuenta la Declaración de los Derechos Humanos realizada en la convención de París en 1948, luego de que el mundo viera las consecuencias dolorosas de la guerra. Sin embargo, en materia de infancia el mundo aún estaba en deuda. No fue, sino hasta el año 1989, cuando La Convención sobre los Derechos del Niño fue aprobada por Naciones Unidas con el propósito de promover los Derechos de los niños y niñas, cambiando definitivamente la concepción de la infancia. Por su parte, Chile ratificó este convenio internacional el 14 de agosto de 1990, el que se rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo, protección, y finalmente participación. Esta convención aceptada y firmada por Chile, obliga al Estado generar políticas públicas que estén orientadas a garantizar una infancia protegida y saludable (Guzmán, 2016).

Así nace el Servicio Nacional de Menores (SENAME) el cual, según lo indican las propias bases de la institución, es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia. Se encarga de la protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes, y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial. Además se ocupa de regular y controlar la adopción en Chile. Fue creado por el Decreto de Ley N 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Un decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el SENAME entró en funciones el 1 de enero de 1980 (SENAME, 2017). La atención brindada por este organismo se realiza a través de programas y organizaciones no gubernamentales, quienes a través de licitaciones se responsabilizan por brindar una atención integral y especializada, quien a su vez es subsidiado por el Servicio Nacional de Menores.

En cierta medida, las personas que trabajan en altas situaciones de presión y estrés, necesitan desarrollar estrategias que le permitan realizar un trabajo de calidad y ético. En este sentido, ¿que hace que una persona, a pesar de las condiciones adversas o exposición a situaciones traumáticas o estresantes de larga data, logre por así decirlo, salir triunfante y fortalecido?. En el marco de investigaciones de epidemiología social se observó que no todas las personas sometidas a situaciones de riesgo sufrían enfermedades o padecimientos de algún tipo, sino que, por el contrario, había quienes superaban la situación y hasta surgían fortalecidos de ella. Este fenómeno se lo denomina en la actualidad Resiliencia (Melillo, 2002).

Para el sustento teórico de la investigación se citan autores tales como Grotberg (2000), para puntualizar con la conducta resiliente. Igualmente se tomará como referencia teórica en la dimensión de Burnout a Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981), Colina (2013), Kotliarenco (1996) y Villalba (2004) para estudio de la Resiliencia, se citaran autores como Acuña y Bruschi (2006; 2013). Para estudio de la Resiliencia, así como también de autores tales como Acuña y Bruschi (2006; 2013). Al mismo tiempo se analizan textos que contribuyen a plantear la problemática y a poner en contexto sobre los servicios sociales de entidades como el SENAME, también de la organización objeto de análisis, en este caso SERPAJ que ejecuta los programas como el de Intervención integral Especializada (PIE), todos estos elementos en su conjunto contribuyen como fuentes de información para el estudio sobre el síndrome de Burnout y la Resiliencia en el personal que hace parte de los Programas de Intervención Especializada ofrecidos por SERPAJ.

En relación a la metodología, el tipo de investigación es cuantitativa y de carácter descriptivo, recopilando y analizando datos numéricos a través de las variables planteadas, que se obtienen a través de la construcción de un instrumento, es importante tener en cuenta que la investigación tiene como objetivo principal medir la posibilidad de existencia de indicadores significativos de Burnout en las personas que hacen parte de los Programas de Intervención Especializada, medido a través de la Escala de Burnout de Maslach, seguido a esto evaluar si existen características Resilientes, medido a través de la Escala de Resiliencia de Gail M. Wagnild & Heather M. Young (Miravalles, 2010), en las personas que trabajan en programas colaboradores del SENAME, pertenecientes a la línea de Protección en infancia de la Corporación SERPAJ Chile, con la finalidad de alzar una propuesta de intervención a través de un programa como punto de autocuidado a fin de promover un ejercicio saludable de la profesión psicosocial.

En relación a las limitaciones y alcances del trabajo, se debe tener en cuenta que se toma una población y a partir de esta una muestra, para obtener resultados que lleven a conclusiones e inferir en toda la población, por lo tanto hay una limitación de no poder estudiar todos los sujetos referidos en el estudio como son las personas que prestan sus servicios en áreas sociales, no obstante se debe tener en cuenta que no hay otros estudios similares, por lo menos en la organización Serpaj Chile, contribuyendo esto a proponer investigaciones en la misma área que contribuyan con problemáticas del área profesional, desde el punto de vista de la psicología.

## **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

## **1.1. Planteamiento del problema.**

### **1.1.1. Dinámica de los problemas sociales**

En distintas etapas de la vida los seres humanos se ven expuesto a enfrentar situaciones adversas y complejas, esto hace parte de las facetas que se presentan de forma cotidiana y que en muchos casos afectan a los individuos, desde sentir una molestia física o un dolor emocional causado por situaciones sentimentales, crisis de orden laboral o financiera, representan sucesos que influyen de forma importante sobre las personas, llevando situaciones severas de gran impacto, que en algunos casos se hacen difíciles de tratar, pero que en otros son los propios individuos quienes logran de alguna manera sobre ponerse a estos sucesos, adaptándose a llevar adelante sus vidas de forma ejemplar. En este sentido son varios los ejemplos a lo largo de la historia de la humanidad, en acontecimientos como guerras, crisis financieras y sociales, así como de índole personal que han llevado a las personas a asumir un comportamiento que les permita adaptarse a la realidad, siendo capaces de superar sus problemas y a la vez ayudar a otros.

En este sentido el apoyo emocional resulta fundamental para que las personas reciban atención como factor que les ayude a superar una crisis, así en entorno social y familiar juega un papel importante, cuando se cuenta con personas en quienes se pueda confiar que brindan amor y apoyo, permitiendo que las emociones intensas se presenten como algo natural en la vida, esto es no huir de los problemas sino afrontarlos y buscar soluciones. Específicamente para el presente estudio se analiza la situación de las personas que trabajan con víctimas de vulneraciones graves de derechos, que hacen parte del grupo de trabajo de los programas de instituciones de servicio social, los cuales se ven afectados por su mismo entorno laboral.

Estas personas y profesionales del área social se ven expuestos a atender distintas problemáticas de niños, niñas y jóvenes que han recibido maltratos al interior de las familias, en las escuelas o de su propio entorno social. Los traumatismos de las madres originados en cualquier tipo de maltrato infantil o carencias pasadas es otra fuente de trastorno en el apego, situación que puede incidir en la ausencia de una capacidad empática de las madres hacia sus hijos. Debido a que nadie satisfizo las necesidades de las madres y éstas a su vez no suplen los requerimientos de sus niños (Castañeda y Guevara, (1998 en Barudy, 2005). Lo que demuestra

una posible cadena que termina por afectar al entorno familiar, causando que cierto tipo de población sea susceptible a recibir maltratos físicos o emocionales.

Ahora bien, tanto a nivel individual como familiar el concepto Resiliencia se concibe como una fuerza que se opone a la devastación potencial de la adversidad: no es posible hablar de Resiliencia en ausencia de condiciones de adversidad con alta probabilidad de generar resultados negativos en una persona o grupo (Gómez y Kotliarenco, 2000 en Luthar et al., 2010). Es decir, que las situaciones complejas son las que se encargan de que las personas utilicen los recursos para mejorar sus condiciones de vida, entonces la Resiliencia es parte de esta forma o actitud que adopta una persona ante una circunstancia en particular, en este caso para la población atendida por los diferentes programas sociales que brinda el gobierno como una responsabilidad con la sociedad, de tal manera que toda la dinámica de la problemática social justifica la labor de las entidades sociales y al mismo tiempo estas deben intervenir para mantener un equilibrio que permita a la sociedad mantener sus condiciones de vida.

Dentro de las funciones que desarrollan las organizaciones sociales dedicadas a la intervención de población vulnerable, se encuentran los profesionales y las personas encargadas de brindar el servicio a esta población, que de igual manera se ven expuestos a involucrarse con situaciones complejas como abusos sexuales, maltrato infantil, abusos de alcohol y drogas, de la que son objeto especialmente los menores que tienen familias con desordenes sociales, esto hace que los individuos tomen distintas posiciones frente a la problemática social, que en algunos casos puede ser de rechazo, esto sumado al hecho de sus propias condiciones laborales se constituyen como una fuente para generar estrés y presión sobre sus actividades, lo cual de alguna manera hace cambiar su comportamiento con esta población vulnerable, tornándose violentos, apáticos y distantes, lo que causa problemas a sus empleos porque no cumplen con sus obligaciones de forma eficiente.

Es necesario entender que esta situación que afrontan los trabajadores del área social, está en función de la dinámica de los problemas sociales, dentro de estos uno de los más relevantes es violencia intrafamiliar. Concretamente para el caso de Chile, los resultados de los estudios arrojan una alta prevalencia, es decir que la violencia influye directamente en consecuencias de la salud física y psicológica de los individuos, en el caso de la violencia psicológica se muestra una baja escolaridad de ambos cónyuges, al mismo tiempo se analiza síntomas ansioso-depresivos, de síntomas de estrés post traumático, en el caso extremo se relaciona el suicidio con

la violencia doméstica y su mayor incidencia en los intentos, así como factores referidos al consumo de alcohol y drogas que se relacionan directamente con esta problemática (León et al., 2014).

Este componente explicado anteriormente muestra puntualmente una relación directa de la Violencia Intrafamiliar y la calidad de vida de las personas, llevando a concluir que una parte de la sociedad sufre esta problemática y que de alguna manera afecta a los individuos durante su vida, causando distintos escenarios perjudiciales para el desarrollo de su personalidad.

Desde el punto de vista de las cifras sobre a la violencia en Chile se determina una situación que llama la atención, sobre la necesidad de emprender acciones contundentes a una problemática que sigue prevaleciendo para todo el conjunto social.

Gráfico N° 1. Ambiente de Violencia Intrafamiliar en el Hogar NNA.



Fuente: Ministerio de Interior y Seguridad Pública, 2012.

Este porcentaje mostraría que los padres son en gran parte generadores de la violencia intrafamiliar y que en la mayoría de casos no es denunciada, lo cual establece que las familias son receptoras de múltiples problemáticas que luego generan otros desordenes en la población infantil, que a su vez esta se ve reflejada en el la dinámica de la problemática social, que entidades como el SENAME deben atender a través de sus profesionales y las personas encargadas de brindar el servicio, explicando de esta manera como se desarrolla un ciclo en la sociedad que la afecta en sus desarrollo, a su vez esto conlleva a que los empleados de estas organizaciones especialmente los que se dedican a atender el público deban afrontar la carga

laboral y con esto las consecuencias psicológicas de las misma. Por esta razón aspectos como la Resiliencia se hace muy importantes de poner en práctica para que la población vulnerable como los profesionales y personas del área social posean una herramienta para enfrentas distintas problemáticas.

### **1.1.2. El síndrome de Burnout**

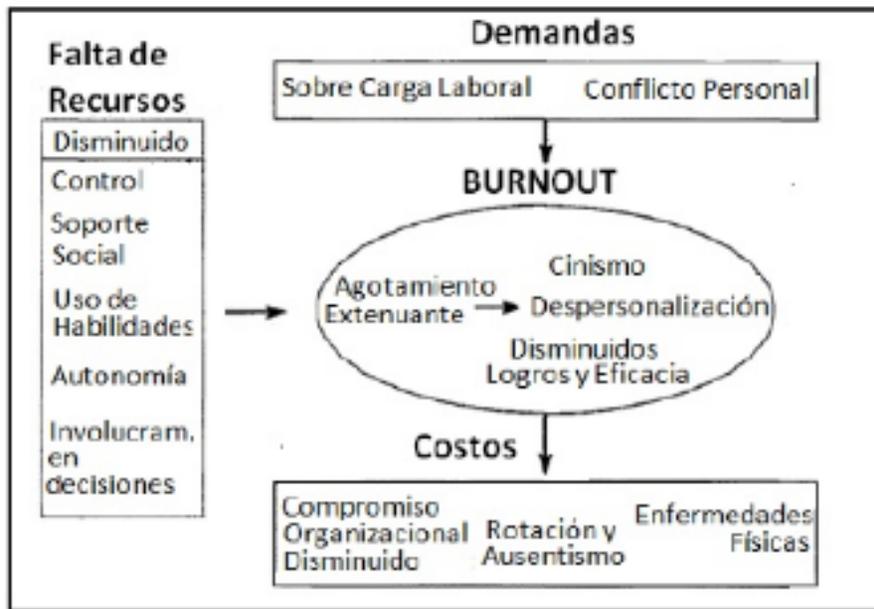
Según Martínez (1980 en Edelwich y Brodsky, 2010), el síndrome de Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, dado que el ayudar a los demás se relaciona con su sentido de poder, así como un alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no contar con apoyo de la institución y la falta de experiencia. Elementos que se hacen muy probables de ocurrencia en este tipo de trabajos, que si bien tiene un carácter social y es necesario en un ámbito de la sociedad, presenta diferentes facetas que pueden afectar a los empleados de las instituciones dedicadas a ayudar a población vulnerable, situación que se hace de alguna forma muy lógica, dado que los profesionales y personas que hacen parte de los servicios sociales se ven involucrados con los problemas que afecta a las personas y de alguna manera estos termina por inducirlos en un desgaste, de percibir constantemente los mismas dificultades, a esto se debe sumar la presión laboral como un factor que está presente en todos los ámbitos laborales, además porque la dinámica en la mayor parte de empleos se torna rutinario.

La incidencia del Burnout en los trabajadores permite comprobar a partir del foco de interés empíricamente que la Resiliencia, que es un conjunto de cualidades, recursos o fortalezas que favorecen a los individuos en su progreso para superar la adversidad, para esto se analizan dos componentes el CE cansancio emocional y la DP despersonalización (Sánchez, 2003 en Connor y Davidson, 2015). Lo cual determina que el contar con estos elementos permite desarrollar mejores alternativas de vida frente a situaciones que afectan a los seres humanos, también muestra que al no poseer estos recursos, las personas se ven expuestas a verse más influidas por condiciones que son muy probables que ocurran a un ser humano, es decir, que las situaciones adversas siempre están presentes, mas no así los elementos para afrontarlas.

El síndrome de Burnout termina siendo ante todo un desajuste que sufren las personas en su ámbito laboral, todo es un proceso que comienza con tareas cotidianas que se van

desarrollando de forma envolvente, en la cual los trabajadores pueden perder por así decirlo parte de la noción o punto de referencia, lo cual crea una nueva idea de un entorno hostil y negativo, al mismo tiempo el estrés por la carga laboral conlleva a una presión constante que incide en el individuo. Para Maslach, Jackson y Leiter, 1996 expresan el síndrome de Burnout como cambios negativos que ocurren a lo largo del tiempo en empleado con trabajos frustrantes o con exceso de demandas, este proceso se muestra a continuación:

Figura N° 1. Triple proceso del síndrome de Burnout.



Fuente: Boizar, 2011, basada en el manual MBI 1996.

En este cuadro se muestra como la demanda a través de la sobre carga laboral conlleva al Burnout representado por el agotamiento extenuante y la despersonalización que se refleja con la disminución de logros y eficacia, esto se produce por la falta de recursos, como el control laboral o de las tareas, el soporte social, el uso de habilidades, autonomía que involucran las decisiones, lo que da como resultado la disminución del compromiso organizacional, la rotación y ausentismo, además de las enfermedades físicas. Claramente se muestra cuáles son las causas y efectos en el proceso de Burnout, que termina por afectar a la organización y al empleado.

Es importante tener en cuenta los síntomas que se presentan dentro del síndrome de Burnout, dado que esto contribuye detectar de forma temprana si de alguna manera se están presentando, a continuación se muestran los síntomas descriptivos del Burnout.

Cuadro N° 1. Síntomas Descriptivos del Burnout.

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
Depresión	Perdida significado	Evitación	Evitación de
Indefensión	Pérdida de valores	responsabilidades	contactos
Desesperanza	Desaparición de	Absentismo	Conflictos
Irritación	expectativas	Conductas	interpersonales
Apatía	Modificación	inadaptativas	Malhumor familiar
Desilusión	autoconcepto	Desorganización	Aislamiento
Pesimismo	Desorientación	Sobreimplicación	Formación de
Hostilidad	cognitiva	Evitación de	grupos críticos
Falta de tolerancia	Perdida de la	decisiones	Evitación
Acusaciones a los	creatividad	Aumento del uso de	profesional
clientes	Distracción	cafeína, alcohol,	
Supresión de	Cinismo	tabaco y drogas.	
sentimientos	Criticismo		
	generalizado		

Fuente: Moreno-Jiménez B., González J. L. y Garrosa E., 2001.

En este cuadro se puede observar como los síntomas se clasifican en emocionales, cognitivos, conductuales y sociales, en cada uno se presenta una determinada serie de efectos, que de alguna manera son reconocibles por el comportamiento, por ejemplo en los emocionales que son de alguna manera más detectables, si bien estos, son muy comunes en cierto tipo de empleados hay que tener en cuenta la intensidad, al mismo tiempo al tomar en cuenta otros síntomas como los sociales y conductuales se obtiene una relación para concluir hasta qué punto los empleados son afectados, en este sentido las evaluaciones hechas por profesionales en la materia permitirán determinar si existe el riesgo o ya hay un proceso avanzado, que en cualquiera de los dos casos requiere de un tratamiento.

Se debe entender que no siempre la presencia de algunos de estos síntomas indica el síndrome de Burnout. Dentro de los problemas que se presentan en el entorno laboral, según estudios realizados en México por el Programa contra las Adicciones de la CROC, se determina que el alcoholismo es uno de los principales problemas en el ámbito laboral, el consumo y la intensidad del mismo varía de acuerdo al tipo de trabajo y el estrés que se afronta, tanto profesionales como obreros son afectados por este, también por las condiciones que vive en individuo en su entorno, los trabajadores con problemas de alcoholismo requieren tres veces más de erogación por enfermedades y presentan hasta cinco veces más solicitudes de indemnizaciones (CROC, 2014). Por lo tanto la utilización de ciertos elementos debe determinarse por su intensidad y de acuerdo a las condiciones laborales.

### **1.1.3. Programa de intervención integral especializada (PIE) SENAME**

Dentro de la problemática se hace necesario establecer los tipos de programas desarrollados por SENAME, dado que es a partir de estos donde intervienen las instituciones sin ánimo de lucro que licitan para hacer parte de estos, a su vez los profesionales y las personas objeto de estudio de este trabajo de investigación hacen parte de estas organizaciones encargadas de ejecutar los programas. La propuesta de intervención, considera a su vez cuatro elementos distintivos, identificados en el proceso de evaluación y sistematización realizado la modalidad PIE. Estos elementos son (SENAME, 2013):

- La prevención de las violencias desde un enfoque de derechos: La intervención se focaliza en un sujeto que ha sufrido distintas vulneraciones de derecho en su trayectoria de vida, en donde se presentan secuelas diferenciales determinadas por su edad, especialmente los menores de 12 años, lo que se determina por las condicionantes familiares y sociales.
- Abordaje Integral: La simultaneidad de las situaciones de vulneración, obligan al desarrollo de alternativas de análisis y abordaje que permitan la integración de temáticas generalmente atendidas y comprendidas de manera lineal o fragmentada. Es aquí donde se instala la coherencia de un enfoque socioeducativo de intervención. Lo requiere de planificación y desarrollo de procesos de intervención en base a una priorización de las

dimensiones identificadas, con procedimientos de monitoreo periódicos de los avances en cada ámbito de intervención definido.

- Sistema tutorial: La propuesta de intervención de la modalidad se funda en un sistema de tutorías, que apunta al acompañamiento regular y planificado de cada caso ingresado por figuras adultas, y de manera particular en el espacio donde el niño/a o adolescente se desenvuelve. Construyendo un vínculo que sirve de soporte para el desarrollo paulatino de un proceso reflexivo, entendido como la posibilidad de que el niño/a o adolescente pueda aproximarse a una problematización de su vida cotidiana.

Los equipos de Intervención Especializada están formados por profesionales y personas especializados en el área de la salud mental y familiar. El staff administrativo está formado por la Directora, la Coordinadora Técnica, la secretaria y el personal de aseo. El equipo de intervención está formado por: Psicólogos, Asistentes Sociales, Tutores.

Morales y Lira (2000) afirman que el trabajar con temáticas de graves vulneraciones de Derechos en infancia, como Maltrato, Abuso, Explotación, entre otros, implica asumir los múltiples impactos que pueden causar en quienes trabajan directamente con las familias y las víctimas, ya que al estar expuestos constantemente a situaciones de alto estrés y presión psicológica, emocional y social puede producir desgaste profesional, que puede llegar al agotamiento o Burnout, término en el que se va profundizar más adelante, causando graves consecuencias en los equipos y en cada uno de sus integrantes.

Es por eso que los equipos de intervención generan necesidades específicas para evitar el desgaste emocional y el quiebre de los equipos, por lo que aparece la necesidad de establecer espacios de autocuidado. Tiene que ver con estrategias protectoras, sean éstas individuales, de equipo o institucionales desplegadas por quienes trabajan directamente con víctimas de violencia; quienes ya han logrado reconocerse como profesionales y equipos en riesgo (Arón, 2001). La noción de auto cuidado posee dos niveles; el primero centra la responsabilidad en las instituciones, a fin de proteger a sus recursos profesionales; el segundo nivel, se refiere a la capacidad de los profesionales de auto cuidarse.

#### **1.1.4. Resiliencia en grupos**

Como se ha explicado anteriormente la Resiliencia también se presenta en grupos, afrontando situaciones en conjunto, características que es muy apropiada para las organizaciones, debido a que estas también enfrentan distintas situaciones de crisis tanto en su externa como internamente. Diferentes estudios han demostrado que existen comunidades enteras las cuales han sufrido perturbaciones y logran superar y recuperarse de ellas, sin importar variables aparentemente sustanciales como lo son el número (en cuanto a la cantidad de integrantes), el género o la raza (León, 2013). Lo cual indica que los grupos de trabajo también deben desarrollar estrategias para hacer frente y cooperar con todos los miembros para avanzar y mantener la competitividad a través del clima organizacional, este concepto resulta fundamental para el desarrollo de la organización y tiene que ver directamente con la administración de los recursos humanos.

La Resiliencia grupal es la combinación de una capacidad innata que individuales como en sistemas sociales desarrollan, complementada por la habilidad de aprender de lo sucedido y buscar, conjuntamente, como convertir la crisis en oportunidad para el crecimiento, esto se lleva a cabo mediante una serie de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana viviendo en un medio insano (Brenson, 2008). Por lo tanto, los individuos que hacen parte de la población vulnerable como aquellos que los asisten, deben generar estrategias para mejorar sus vidas en cualquier circunstancia, como se ha explicado anteriormente en la dinámica de los problemas sociales, las condiciones de violencia de las familias afectan a los individuos y estos a su vez demandan servicios sociales, que son realizados por otros individuos que pueden verse afectados por esta realidad, lo cual requiere que los diferentes grupos desarrollen la capacidad de Resiliencia.

Al mismo tiempo, se muestra que cuando estos grupos no operan de forma conjunta y armoniosa las dificultades son mayores, por lo tanto no solamente los individuos se ven afectados sino también su conjunto, esto en parte se debe a la afectación de cada individuo que se va sumando de forma que termina por afectar a otros. En estudios ((Brenson, 1996 en Willard, 2008), y otros) han mostrado que los grupos disfuncionales o subfuncionales generalmente manifiestan los siguientes síntomas, los cuales señalan una baja generación de sinergia y Resiliencia:

- Existen visiones del futuro incompatibles entre sí.
- Algunos miembros no pueden describir la misión del equipo.
- Las reuniones son improductivas.
- Una pequeña minoría tiene una participación mayoritaria.
- Los desacuerdos se discuten en privado.
- Las decisiones son tomadas por unos pocos.
- Hay falta de transparencia y de confianza.
- Existe confusión en cuanto a las funciones y tareas.
- Existe un exceso de personas con los mismos recursos y/o carencias.
- No hay auto-evaluación periódica de funcionamiento.

Es decir que los grupos sociales se ven afectados por comportamientos en conjunto, el hecho de que se presente disputas o desacuerdos, que haya concentración del poder, mientras otra parte sufre de carencias y la falta de un diagnóstico, pueden ser también características de una organización que opera desarticuladamente y con esto algunos individuos se verán más afectados que otros, es decir, no solamente se trata de un problema personal que afecta a los profesionales y personas que trabajan en estas áreas sociales, sino también a las organizaciones, determinando esto que daban desarrollar estrategias para afrontar este tipo de problemáticas.

### **1.1.5. La administración de los recursos humanos**

Dentro de las organizaciones los recursos humanos representan el elemento más relevante para la generación de crecimiento continuo, este se orienta a partir de las políticas, la misión y la visión, al mismo tiempo la calidad de los recursos humanos tiene que ver con el servicio de atención al cliente. Concretamente para el caso de la Corporación SERPAJ , que es una organización orientada al servicio social brindando asistencia a población vulnerable, los recursos humanos son quienes desarrollan en conjunto todas las actividades que permite a las personas recibir atención, requiriendo esto el planteamiento políticas desde la gestión humana donde los principios y valores instituciones, esto son los siguientes:

- Las personas representan el eje primordial del desarrollo organizacional, que se refleja mediante el trabajo en grupo y mediante la delegación de tareas y el cumplimiento de las mismas.
- La gestión de los recursos humanos se da a partir de las funciones de cada área y los encargados de las mismas, esto requiere liderazgo participativo para contribuir al desarrollo de la organización.
- SERPAJ defenderá los intereses de los trabajadores a través de las políticas de recursos humanos, manteniendo la equidad de género y la inclusión de cada miembro.
- Se da prioridad al buen trato, destacando los valores que deben mantener los funcionarios ante el manual de funciones, el cual permite la convivencia en el mantenimiento del clima organizacional.

El área de administración y recursos humanos, tiene como principal función implementar y desarrollar políticas que contribuyan con el desarrollo del capital humano, así no solamente velar por la selección, incorporación y capacitación, también de colaborar en la ejecución de planes y programas para generar un mejor ambiente de trabajo a través del clima organizacional, esto es manteniendo la armonía entre los departamentos a través de la óptima comunicación y al mismo tiempo atender las necesidades de los empleados de forma individual, específicamente en la problemática planteada sobre el síndrome de Burnout, por el riesgo que corren los empleados de sufrir un trastorno emocional, bien sea por el estrés causado en el trabajo y el estilo de vida del empleado. Requiriendo de hacer un seguimiento junto con un diagnóstico que dictamine en caso de ser necesario de tomar medidas adecuadas y un tratamiento que minimice los efectos en la carga de trabajo, permitiendo así mantener la productividad.

De esta forma los profesionales y el personal que hace parte de esta corporación debe también recibir una asistencia en cuanto a las incidencias y la carga laboral que se genera por su trabajo, específicamente en lo que tiene que ver con los riesgos del síndrome de Burnout, porque este individuos como se ha venido discutiendo se encuentran expuestos a generar patrones de desorden emocional, cognoscitivos, social y conductual, de tal forma que se hace necesario un monitoreo y evaluación constante con el fin generar resultados que den cuenta sobre la dinámica de sus empleos y los efectos que estos desarrollan.

## **1.2. Presentación de la organización Serpaj**

Para complementar el problema se hace una presentación de la corporación SERPAJ la cual es objeto de estudio para analizar la capacidad de resiliencia de su grupo de trabajo, es decir, de los profesionales que trabajan con la población vulnerable y que por lo tanto son susceptibles de algunos riesgos laborales.

La corporación SERPAJ Chile (Servicio de Paz y Justicia) es una organización sin ánimo de lucro a lo largo de todo Chile, nace en 1977 como una expresión de la voluntad ética y política. Este es movimiento latinoamericano, liderado por el premio Nobel de la Paz (1980), Adolfo Pérez Esquivel, cuyo trabajo se enfoca en promover la integración social, disminuir la pobreza y fortalecer procesos democráticos. En su mayoría lo conforman jóvenes cristianos de diversas tendencias políticas que, durante el período de la Dictadura militar denuncian las violaciones de los Derechos Humanos. Su intervención se centra en la restitución de derechos de niños, niñas, jóvenes y sus familias en situación de vulneración de derechos. Para ello se cuenta con más de 90 programas en la línea de Infancia y Derechos que incluye Programas de Prevención Focalizada (PPF), Programa de Intervención Especializada (PIE) Programa Explotación Sexual Comercial (PEE), Jardines Infantiles y Salas Cunas, entre otras. También se cuenta con más de 20 Centros de Tratamiento (Residencial y Ambulatorio) para la Rehabilitación de consumo problemático de drogas. (SERPAJ, 2017).

### Misión

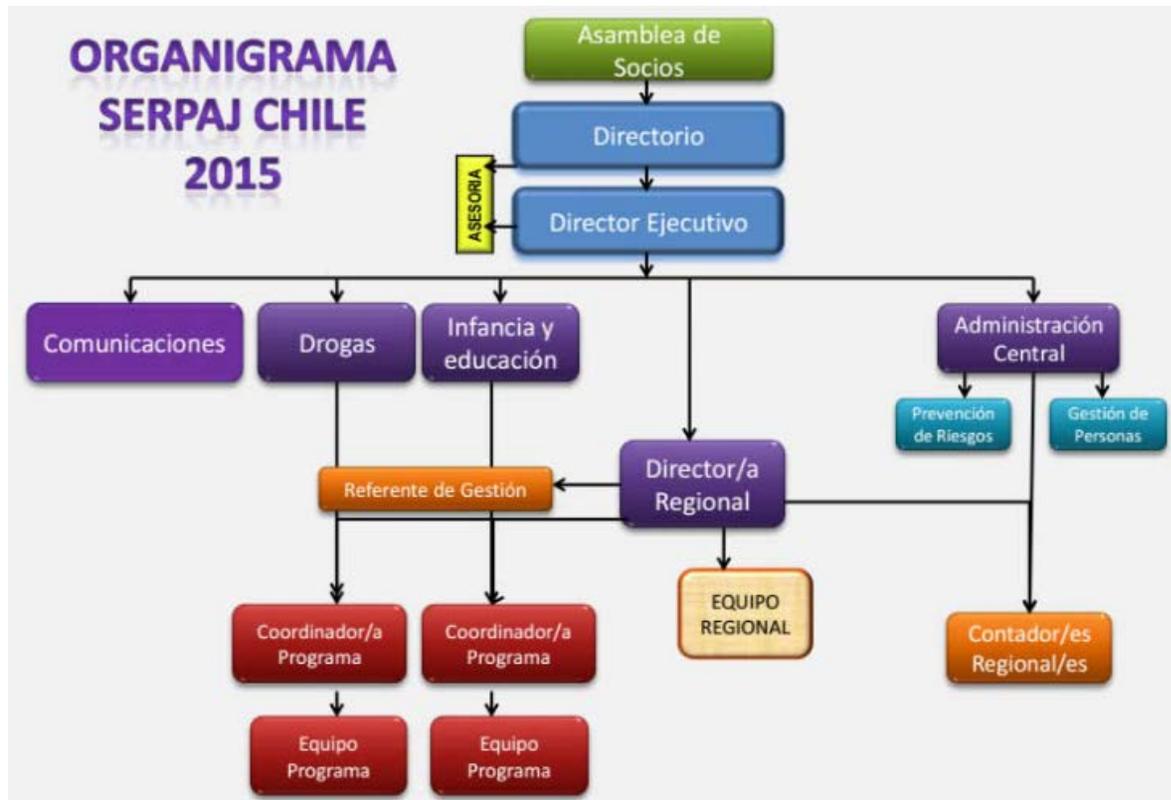
Promover, valorar y defender los Derechos Humanos, haciendo de la educación un mecanismo para lograr estos fines, utilizando la metodología de la No Violencia Activa, haciendo partícipe de sus acciones a todos quienes se sientan representados por los principios de SERPAJ (SERPAJ , 2017).

### Visión

SERPAJ - Chile desarrolla en todas sus acciones una pedagogía liberadora en consonancia con su opción educativa. Entendemos esta pedagogía como el desarrollo de todas

las potencialidades humanas y la superación de obstáculos que impiden el pleno ejercicio de los derechos humanos y democráticos, inspirándose en la Resolución No Violenta de los Conflictos (SERPAJ, 2017).

Figura N° 2. Organigrama SERPAJ Chile.



Fuente: SERPAJ, 2017

De acuerdo al organigrama de SERPAJ se observa que esta parte de la asamblea de socios que cuenta con un directorio y directorio ejecutivo, estos se subdividen en unidades de comunicaciones, drogas, infancia y educación, paralelamente se encuentra la administración central encargada del manejo de prevención de riesgos y la gestión de personas, a su vez se encuentra el directorio regional que coordina el referente general que interviene entre las unidades y la coordinación y equipos de cada programa.

La Unidad de Administración Central es una estructura vital para el correcto funcionamiento de la corporación. Es la encargada de velar por el ordenamiento financiero de

las regiones, asegurando el cumplimiento de la normativa legal y administrativa, en virtud de garantizar el correcto uso de los recursos públicos obtenidos para el desarrollo de los proyectos.

De este modo, el valor principal que ha caracterizado en el trabajo y el desempeño de los profesionales es la probidad y transparencia en la administración de los recursos, destacándonos como una de las corporaciones históricas con menos problemas en el ámbito administrativo. Existen otras unidades como infancia y derechos, derechos, drogas, prevención de riesgos, prevención, comunicación y gestión.

## **EI SENAME**

El servicio Nacional de Menores (SENAME), es el organismo gubernamental responsable en protección a la infancia y la juventud en Chile, es un organismo gubernamental centralizado, colaborador del sistema judicial y dependiente del Ministerio de Justicia. Se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, y de jóvenes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial. Para cumplir con su labor, el Servicio cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas. En el caso de los centros directos, estos gastan el 37% del presupuesto institucional, mientras que la red privada hace uso del 63% de este presupuesto. (SENAME, 2017).

Estas organizaciones Sin fines de lucro, actualmente son denominadas colaboradoras, y como se indica anteriormente, son creadas con la finalidad de dar respuesta a distintas problemáticas en temáticas de infancia y familia. La red de oferta programática del Sename y su Departamento de Protección de Derechos, se estructura de acuerdo a la realidad en que viven los sujetos de atención. Esta ha sido diseñada para enfrentar situaciones de vulneración de Derechos, conforme a la naturaleza y complejidad de la situación que afecta a las víctimas. Estos programas son conformados por equipos interdisciplinarios, los cuales se encargan de velar por garantizar una infancia protegida y saludable. La intervención en temáticas de infancia ha sido organizada a través de equipos de trabajo interdisciplinarios, como se dijo anteriormente, cuyo abordaje generalmente, responde a intervenciones eco sistémicas de carácter psicosocial (SENAME, 2017).

## **Programas de Intervención Especializadas (PIE)**

Los programas de Intervención Especializadas (PIE por sus siglas), son programas de la línea de protección del Servicio Nacional de Menores. Están creados frente a la necesidad de atender y brindar tratamiento de reparación emocional ambulatoria frente a situaciones de vulneraciones de derechos de complejidad, cuyo maltrato no es constitutivo de delito, víctimas o testigos de violencia intrafamiliar o negligencias parentales. El ingreso es a través de solicitudes de organismos de la comunidad y por tribunales de familia, siendo el foco de trabajo la intervención con la familia o con los adultos responsables de los niños, niñas y adolescentes (SENAME, 2013).

Según las bases técnicas descritas en el Servicio Nacional de Menores, indica que los objetivos principales de los Programas PIE son los siguientes (SENAME, 2015):

- Modalidad que focaliza su intervención en la presencia de situaciones de vulneración de derechos, constituyendo un agente relevante para el desarrollo de acciones de prevención de violencias en contra de la población infanto-adolescente.
- Su objetivo general es contribuir a la interrupción y término de escenarios de vulneración de derechos, así como de prácticas trasgresoras de niños, niñas y adolescentes en situaciones de alta complejidad.
- Desarrollar procesos de intervención a nivel individual y familiar asociados a la prevención de la violencia y el delito, así como a la restitución de derechos vulnerados y la reparación de daños asociados a dichas vulneraciones.
- Desarrollar estrategias de coordinación intersectorial e intervención en las redes de SENAME dentro del espacio territorial que comprende el proyecto, lo que posibilita tanto la atención integral de sus usuarios como los procesos de seguimiento en los casos que corresponda.
- La intervención especializada de este programa está dirigida a sujetos preferentemente entre 12 y 16 años que experimenten situaciones de alta complejidad”

Los criterios de la intervención se basan en el interés superior del niño, niña y/o adolescente, bajo el paradigma de la Convención de los Derechos del niño, y la consideración de

sus necesidades y recursos como directrices del proceso. Se propone una metodología de atención ambulatoria que aborde al niño, niña o adolescente desde una perspectiva integral y comprensiva, en el sentido de relevar las significaciones de las prácticas infanto-adolescentes en el contexto social y cultural en el que se desarrollan. Las particularidades del sujeto de atención requieren del desarrollo de una metodología flexible (ajustada a los requerimientos de los/as usuarios/as), pero altamente estructurada (en términos de la planificación de las acciones a desarrollar) e intensiva (en términos de la frecuencia de las acciones desarrolladas relativas a cada caso ingresado), que incorpore dispositivos de intervención individual, grupal y de redes orientados a niños/as, familias y la comunidad, en la forma de una malla programática que, de acuerdo a los procesos de planificación de la intervención, se pueda ajustar a la medida de cada niño, niña y/o adolescente (SENAME, 2013).

### **1.3. Pregunta de Investigación**

¿Cuáles son los aspectos que explican el por qué los profesionales y el personal en general que hace parte de la organización social SERPAJ, que se encuentran expuestos a condiciones habitualmente asociadas a Burnout no muestran índices significativos de deterioro de su salud mental laboral?

Hipótesis de la investigación

*“Los profesionales de la corporación SERPAJ, encargados de la atención de la población vulnerable, muestran características de una alta resiliencia, lo cual contribuye a que no se vean afectados por el síndrome de Burnout”*

### **1.4. Justificación**

Los estudios referidos al ser humano que permiten una contribución a entender múltiples facetas y problemáticas que este debe enfrentar, esto resulta esencial y se convierte en una responsabilidad de la sociedad y las propias instituciones sociales, como el caso del SENAME que atiende a población vulnerable de sufrir ciertas consecuencia de los comportamientos

violentos o disruptivos, si bien existe asistencia a distintos segmentos de la población que se encuentran en situación de riesgo o vulnerabilidad, es necesario también entender que desde el ámbito laboral los profesionales y el personal de estas organizaciones sociales se encuentra en riesgo de padecer ciertos padecimientos, dada la problemática que deben confrontar de la realidad social y sus propias exigencias laborales, situación que conlleva la necesidad de desarrollar una estrategia para abordar esta problemática, la cual debe ser de orden psicológico que atienda las necesidades de acuerdo a los patrones de comportamiento.

Esto también se relaciona con la capacidad de afrontar situaciones desfavorables para estos empleados, especialmente los que se encuentran en el servicio al cliente, por tener mayor relación con población vulnerable y por lo tanto estar en la línea donde se reciben toda clase de problemáticas, dado que no todos los individuos cuentan con la capacidad de recuperarse y salir adelante, en términos de la denominada Resiliencia, se debe proyectar una estrategia de ayuda y colaboración para que los mismos sean capaces de trascender ante estas problemáticas. Si bien es cierto que la mayoría de las investigaciones en Resiliencia, como argumenta Meneses, et al (2004 en Bonanno 2006), se han centrado en población infantil y adolescente y, actualmente, poco se conoce acerca de cómo la Resiliencia se manifiesta en la edad adulta. Además, como expone (Meneses, et al., Edward, 2005; 2004 en Howard y Johnson, Bonanno 2006) recientemente algunas investigaciones cualitativas han mostrado una relación entre Resiliencia y Burnout. Lo cual establece un sesgo que deja de lado el estudio de una situación muy usual, el hecho de que las personas se vean afectadas por su trabajo, específicamente del caso de profesiones relacionadas con los servicios sociales, que son relevantes para la sociedad y por lo tanto los empleados de las instituciones que brindan estos servicios deben contar con asesoría especializada en el campo de la psicología, dado que los puestos de trabajo que ocupan son críticos en cuanto a las labores que desempeñan.

Es importante entender que las organizaciones deben optimizar la administración de los recursos humanos, la relación entre la administración y los recursos humanos es evidente y cada vez más se exige un avance como una herramienta de competitividad, por tanto SERPAJ está en la obligación de generar planes que permitan monitorear y evaluar el desempeño y posibles afectaciones por el tipo de trabajo que estos desempeñan, permitiendo con esto establecer una solución a una problemática que se presenta muy frecuentemente en este tipo de trabajos y las organizaciones sociales, específicamente en el denominado síndrome de Burnout, así esta

solución en el área de los recursos humanos y desde el punto de vista de la psicología permite desarrollar nuevos conocimientos prácticos lo cual aporta en la experiencia requerida para un profesional en esta área. Las medidas correctivas deben permitir mejorar la situación de los empleados de esta corporación y sus posibles riesgos, a su vez esto debe aportar de forma conjunta al desarrollo de la organización.

Todo esto conlleva a la necesidad de plantear factores protectores relacionados con la resiliencia, que permitan proteger a los individuos de los diferentes riesgos, como el hecho de tener buenas relaciones laborales y familiares, que contribuyan a conservar un buen estado de ánimo, desarrollando actividades que permitan llevar una vida sana, tales como el deporte, la recreaciones socio afectivas, ente algunas, elementos que deben ser propuestos desde el área laboral para aumentar las capacidades humanas que incidan en mantener una perspectiva hacia el crecimiento profesional y personal, siendo esto una labor de las directivas como una propuesta sobre las acciones que requieren los recursos humanos que se refleje a través del avance y la competitividad organizacional.

En relación a la justificación práctica, los resultados obtenidos de la investigación a través del instrumento aplicado permitirán contribuir al desarrollo de un diagnóstico para el mejoramiento del talento humano en la Corporación SERPAJ, brindando soluciones reales a problemáticas del área laboral, además del mejoramiento del clima organizacional. Al mismo tiempo la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional de psicología, consolida el aprendizaje y su puesta en práctica.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes Teóricos

A través de la historia, diversos científicos y estudiosos se han dedicado en explicar las condiciones en las cuales los seres humanos superan distintas adversidades, que les permite desarrollar habilidades para ampliar su conocimiento y generar estrategias adecuadas en su proyecto de vida. Esto corresponde a la denominada Resiliencia que es la capacidad de sobreponerse a la adversidad, recuperarse, y salir fortalecido, con éxito y de desarrollar competencia social, académica y vocacional (Meneses, et al., 2006). Específicamente cuando se trata de personal al mismo tiempo esto lleva a plantear el estudio del modelo de Burnout el cual es usado ampliamente para analizar la situación que afrontan distintos trabajadores. Existe un acuerdo general en que el síndrome de Burnout, usado para determinar la respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), que tienen consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, este se puede concentrar en áreas críticas de un trabajo en particular, bien se profesional o de otro tipo (Martínez, 2010).

En el estudio realizado por Colina K, (2013), sobre “Resiliencia en familiares de personas depresivas”, en este se observa sobre la capacidad de adaptación que posee el ser humano para salir delante de situaciones complejas, específicamente de personas que bien en ambientes desfavorables o adversos, las cuales pueden hacer uso de su habilidades y recursos para afrontarlos. En este estudio se toma a la familia desde el contexto teórico como el elemento de la estructura social, que transmite vivencias particulares y que cumple funciones de gran importancia para el desarrollo biológico, psicológico y social (Pérez, 1994). En esta investigación se desarrolla un estudio de tipo descriptivo, tomando una muestra de 70 individuos que corresponden a familiares de pacientes depresivos, con el fin de analizar su proceso y los aspectos que permiten su superación ante las dificultades que afrontan, utilizando la escala de Resiliencia de Colina y Esqueda, (2003), configurada por 20 reactivos, enfocada a 4 dimensiones de la variable auto aplicable:

- Seguridad afectividad: mide la dinámica y apoyo familiar
- Estabilidad emocional: evalúa la figura y la relación con los padres entre si
- Fortaleza y actividad física: valora la práctica de la actividad física
- La dimensión competencia y control de personal: mide capacidad de anticipación y auto percepción de poder.

Entre los hallazgos más importante se encuentran que dichos individuos presentan un sentido de esperanza frente a las dificultades, sobreponiéndose a distintas situaciones, estos construyen sobre esta, afrontando y resolviendo problemas en medio de los conflictos, a pesar de tener un familiar depresivo que presenta problemas de actitud pesimista y melancolía en diversas situaciones, las personas con Resiliencia alta, reflejan adaptación a problemas y a situaciones conflictivas, lo que los condice a sobrellevar situaciones destructivas y reconstruir capacidad de autoestima (Groberth, 1995). Características que se denota en gran parte de las personas objeto de estudio, evidenciando habilidades como alta visión de oportunidades, alta motivación al logro, capacidad para una imagen positiva de sí mismo, como personas socialmente competentes en el establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Estos individuos además reflejan una visión de futuro, presentando altas expectativas dado que se les facilita crecer, reflejado en su actitud ante la condición para lograr un futuro mejor, esto requiere de un alto nivel de seguridad afectiva, demostrado que la dinámica familiar es relevante y contribuye con la capacidad resiliente. La población estudiada también presenta experiencias de primera infancia y vivencias de vínculos parentales, así como la relación entre padre y madre, lo que constituye un soporte significativo de la respuesta resiliente de los sujetos. Se enfatiza en la influencia de la figura paterna en el individuo desde la infancia y que si este factor se mantiene como aspecto positivo resulta significativo para la construcción de la Resiliencia (Grotberg, 1995).

En el estudio desarrollado por Carretero, (2010) “Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales”, se analiza la Resiliencia, como algo no tan extraordinario, sino que aparece de manera muy habitual entre individuos que viven en situaciones de exclusión, riesgo, o adversidad, desde la Psicología Positiva, se considera que la Resiliencia puede proporcionar información muy valiosa para trabajar en prevención e intervención en situaciones de adversidad, riesgo y exclusión.

En el estudio se analiza también la perspectiva norteamericana que toma a la Resiliencia para denotar el retorno homeostático del sujeto a su condición anterior, utilizando otros términos como florecimientos, o crecimiento postraumáticos para hacer referencia a la obtención de beneficios o al cambio a mejor tras la experiencia traumática (Carretero, 2010).

Existen distintos modelos utilizados en el estudio en Resiliencia, como son: los Modelos centrados en las variables y modelos centrados en la persona; en el primer caso intentan medir el grado de adversidad, y estudian las variables que aparecen en estas situaciones de adversidad, y cómo los individuos se enfrentan a estas situaciones, estos pueden ser modelos sumativos, de interacción e indirectos; en el segundo caso en la persona estudian grupos diferentes de personas, que viven en diferentes situaciones y que las resuelven de diferente forma, para ver qué diferencias personales existen entre las personas que muestran conductas resilientes y las que no, y observar posibles diferencias entre personas que viven en entornos “normales” y adversos (Carretero, 2010).

La Resiliencia aparece frecuentemente en toda la historia de la humanidad. Las personas resilientes se caracterizan por una adecuada adaptación en situaciones de adversidad o riesgo, esta se produce como consecuencia de procesos ordinarios, es decir, la Resiliencia no tiene la base en cualidades especiales o extraordinarias, la Resiliencia ha tenido una relación estrecha con el servicio social. Esta resulta como el fruto de habilidades ordinarias y procesos habituales significa que se puede fomentar en todas las personas, permite desarrollos normales y adaptados al medio, desde los Servicios Sociales se debe trabajar en Resiliencia con las personas que ya viven en exclusión, mostrando un aspecto importante en relación al hecho de que incluye a todas las personas que hacen parte de estos servicios sociales, resultando fundamental la constatación de que los procesos de Resiliencia son normales y habituales. (Carretero, 2010).

Otro de lo estudio tomado como antecedente corresponde al de Barral, (2009) realiza un estudio llamado “la Resiliencia de los migrantes centroamericanos durante su recorrido en México y en tránsito hacia estados unidos de América”, con el propósito fundamental de comprender e identificar, las fuentes de la Resiliencia presentes en el fuero interno del migrante centroamericano y que lo motivan y apoyan durante la jornada de tránsito de su país de origen al de destino. Se realiza como un estudio de campo, con una población de 42 sujetos, donde se realiza una entrevista semi-estructurada vinculando las respuestas con la definición de Resiliencia, sus fuentes y factores. Utilizando la entrevista como una experiencia retroalimentadora; es decir, buscando que el migrante en turno, procesara lo más favorablemente la diversidad de sucesos del tránsito geográfico hacia su destino de tal modo que, se tradujeran en herramientas prácticas para continuar el trayecto (Barral, 2009).

Entre las conclusiones de la investigación se obtiene que El 88% de los migrantes centroamericanos cuentan con relaciones confiables, porque tienen familiares que han logrado llegar y establecerse en Estados Unidos, en general, los migrantes centroamericanos ponen su fe y esperanza en Dios, entidad que los fortalece y apoya en el tránsito hacia el país de destino; la mayoría de ellos está orientado al logro, identificando este elemento del Yo Soy, destaca el hecho de que el 98% de los entrevistados conocía los riesgos del trayecto y aun así se arriesgaron, circunstancia que nos demuestra la potencial de persistencia que poseen. Dicha investigación corrobora que los aspectos de las fuentes de Resiliencia que tienen los migrantes son: relaciones confiables; organizaciones religiosas como parroquias y casas del migrante; esperanza y fe en el futuro; principios, valores y creencias; son creativos y persistentes; tienen capacidad para resolver problemas de manera efectiva; controlan sus impulsos; y encuentran personas que los ayuden (Barral, 2009).

En cuanto a la variable Bournout, también existe una serie de investigaciones que se han inclinado por profundizar más en ella:

Por su parte, Guerra y Pereda, (2015), realiza un estudio exploratorio en un grupo de Psicólogos que trabajaban con grupos de personas que habían sufridos eventos traumáticos, determinando que se puede desarrollar en los profesionales y las personas que hacen parte de los programas sociales en un estrés secundario. Indica que este efecto secundario en la atención a esta población es frecuente, y se encuentra más en aquellos profesionales que atienden niños, niñas y jóvenes. El objetivo del estudio fue comparar los niveles de estrés traumático en psicólogos de centros especializados en la atención a víctimas de maltrato y abuso sexual infantil, con psicólogos en contextos de atenciones más amplios. La muestra se compuso por 259 psicólogos con una media de edad de 33.3 años, de los cuales 190 eran mujeres y el resto de la población eran hombres. 56.4% de la población estudiada trabajaba en centros especializados en maltrato y abuso sexual infantil, mientras el 43.6% de la población trataba otras problemáticas. Todos respondieron a la Escala de Estrés Traumático Secundario (Bride, Robinson, Yegidis y Figley, 2004).

Los resultados evidenciaron que los psicólogos que atendían directamente en los centros especializados en Maltrato y abuso sexual infantil mostraron niveles significativamente mayores del trastorno de Estrés Secundario y de todos sus síntomas, a diferencia de los psicólogos que trabajan en contextos más amplios. La conclusión más importante de este estudio se basa en el

desarrollo de estrategias de autocuidado y cuidado de equipo. Igualmente hace hincapié en la importancia de desarrollar más investigaciones en esta área (Guerra y Pereda, 2015).

Acuña y Bruschi (2013), realizaron una investigación donde exploraron evidencias empíricas de las relaciones entre el síndrome de burnout y el nivel de bienestar psicológico en docentes. Para ello trabajaron con una población de maestras de educación inicial de una institución pública. Para evaluar el nivel de Bienestar Psicológico se administró la adaptación española de la Escala de Bienestar de Ryff (Díaz et al., 2006), que aborda seis dimensiones: autoaceptación, relaciones positivas, autonomía, crecimiento personal, propósito vital y dominio del entorno. Y para evaluar síndrome de burnout se empleó la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) que incluye la evaluación de tres dimensiones: despersonalización, realización personal y cansancio emocional. Los resultados obtuvieron una diferencia significativa en la variable de autoaceptación de Bienestar Psicológico, y de nivel bajo de cansancio emocional, en pos de un alto nivel de logro personal (de Síndrome de Burnout).

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. La Resiliencia**

En las últimas décadas, se ha podido observar una serie de acontecimientos sociales que han estado determinados por las confrontaciones, la separación y la individualidad, dichos eventos sociales, tales como las guerras, las enfermedades, la división entre países, la involucración de instituciones morales relacionados con actividades de corrupción, pueden promover la desesperanza y la poca visión positiva de futuro. Sin embargo, se ha podido corroborar, que en algunas personas estas circunstancias de vida potencian y desarrollan habilidades de superación, tornando a una perspectiva más integral y adaptativa. Esta nueva perspectiva de desarrollo personal para algunos autores ha sido definida como Resiliencia.

A través del tiempo se observa un enfoque más humanista por parte de las profesiones que trabajan en contacto con los seres humanos, se genera una mayor intervencionismo que buscar fortalecer al ser humano como un ser integral, donde sus capacidades puedan promover la integración mundial. Se trata entonces de dotar a las personas de herramientas para afrontar distintos escenarios en la vida, la Resiliencia es una de ellas, que permite adoptar nuevas

actitudes ante embates que son contradictorios y contingentes al curso normal de la vida. Resulta interesante preguntar la razón por la cual algunas personas, frente a situaciones adversas, traumatismos y amenazas contra su integridad y vida, lograr superarlo al igual que alcanzan un nivel de adaptación exitosa, a pesar de que todo a su alrededor apueste por el fracaso personal. Este tipo de interrogantes fueron realizadas dando origen a la teoría de la Resiliencia.

La Resiliencia ha sido definida por Grotberg (1995a) como “capacidad universal que permite a las personas, familias, grupos o comunidades revenir, minimizar o sobreponerse a los efectos dañinos de la adversidad, o a anticipar adversidades inevitables”.

La Resiliencia como tal, abarca múltiple facetas que permiten analizar en conjunto la incidencia de este concepto sobre la sociedad, para Carretero, (2010) se toman tres ideas, que resultan fundamentales para entender el concepto de Resiliencia:

- Resiliencia como proceso, y no como algo acabado. Todos los autores coinciden en señalar que Resiliencia no es algo acabado, o algo que algunos tienen y otros no, en todas las definiciones aparece la idea de proceso, y por tanto, de aprendizaje.
- Resiliencia como producto de la interacción entre persona y entorno. Aparece la idea de que la Resiliencia depende de factores ambientales y personales, y de la interacción de estos.
- Resiliencia como habilidades o capacidades para enfrentarse o resolver de manera adecuada situaciones adversas, de riesgo o de exclusión. Así la Resiliencia se infiere de las conductas llevadas a cabo en situaciones adversas.

El concepto de Resiliencia se da a partir de los trabajos de Rutter Inglaterra y Werner en los Estados Unidos, desarrollándose en el ámbito comunitario. El trabajo propició que estableció la Resiliencia como tema de investigación fue el desarrollado por Werner a lo largo de 30 años con una cohorte de 698 niños nacidos en Hawai en condiciones muy desfavorables, con base en el cual, se encontró que, transcurridos los 30 años, el 80% de estos niños a quienes se les había hecho seguimiento, había evolucionado positivamente, convirtiéndose en adultos competentes y bien integrados (Werner y Smith, 1982; 1992).

Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, (1996) indican que la Resiliencia se ha caracterizado como un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan tener una vida sana, viviendo en un medio insano. Estos procesos tendrían lugar a través del tiempo, dando

afortunadas combinaciones entre atributos del niño y su ambiente familiar, social y cultural. De este modo, la Resiliencia no puede ser pensada como un atributo con que los niños nacen, ni que los niños adquieren durante su desarrollo, sino que se trataría de un proceso interactivo entre éstos y su medio. (Rutter, 1992, C.P. Kotliarenco 1996)

Werner y Smith (1982; 1992) distinguen cuatro aspectos que se repiten en forma recurrente, siendo éstos últimos los que ayudan a promover los comportamientos resilientes. Uno de estos aspectos, apunta a las características del temperamento, en las cuales se observan manifestaciones tales como un adecuado nivel de actividad, capacidad reflexiva y responsividad frente a otras personas. El segundo aspecto al que se refieren los autores mencionados es la capacidad intelectual y la forma en que ésta es utilizada. El tercer aspecto, se refiere a la naturaleza de la familia, respecto de atributos tales como su cohesión, la ternura y preocupación por el bienestar de los niños. El cuarto aspecto, apunta a la disponibilidad de fuentes de apoyo externo, tales como contar con un profesor, un padre - madre sustituta, o bien, instituciones tales como la escuela, agencias sociales o la iglesia, entre otros (Juejati, 2011).

Según Villalba, (2004) expone que los conceptos de Resiliencia y Resiliencialidad han emergido como conceptos holísticos, capaces de convertirse en áreas interesantes de investigación, que exploran las capacidades personales e interpersonales y las fuerzas internas que se pueden desplegar para aprender y crecer a través de las situaciones de adversidad. Para esto es importante determinar de dónde surge el término; en relación al origen del concepto el vocablo “Resiliencia” éste proviene del término latino *resilium*, que significa “volver atrás”, “volver de un salto”, “volver al estado inicial”, “rebotar”. Originariamente fue usado para referirse a la cualidad de elasticidad y plasticidad de una sustancia (Greene y Conrad, 2002). Ha sido definido por el American Heritage Dictionary (1994) como la habilidad para recuperarse rápidamente de la enfermedad, cambio o infortunio. La palabra resiliente ha sido generalmente aplicada a las personas que se sobreponen a las dificultades.

Fraser, Richman y Galinsky (1999), sugieren que la Resiliencia implica lo siguiente:

- Sobreponerse a las dificultades y tener éxito a pesar de estar expuestos a situaciones de alto riesgo.

- Mantener la competencia bajo presión, esto quiere decir saber adaptarse con éxito al alto riesgo.
- Recuperarse de un trauma ajustándose de forma exitosa a los acontecimientos negativos de la vida.

En una visión similar Masten (1994) había sostenido que la Resiliencia se refiere a:

- Personas de grupos de alto riesgo que han obtenido mejores resultados de los esperados.
- Buena adaptación a pesar de experiencias (comunes) estresantes (cuando los estresores son extremos la Resiliencia se refiere a patrones de recuperación)
- Recuperarse de un trauma.

A pesar de las diferencias en terminología, la Resiliencia tiene que entenderse como un proceso. En este sentido Masten y Coatsworth (1998), conciben la Resiliencia como constructo dinámico que incluye una amplia clase de fenómenos implicados en las adaptaciones exitosas en el contexto de amenazas significativas para el desarrollo. La Resiliencia, aunque requiere una respuesta individual, no es una característica individual ya que está condicionada tanto por factores individuales como ambientales, emergiendo de una gran heterogeneidad de influencias ecológicas que confluyen para producir una reacción excepcional frente a una amenaza importante (González, Valdez y Zavala, 2008).

Kotliarenco et al., (1996) citan a Fergusson y Lynskey (1996) dan cuenta de una serie de factores que actúan en calidad de protectores, y por tanto pueden proteger o mitigar los efectos de la de privación temprana, promoviendo a su vez los comportamientos resilientes en niños que viven en ambientes considerados de alto riesgo.

La Inteligencia y habilidad de resolución de problemas. Se ha observado que los adolescentes resilientes presentan una mayor inteligencia y habilidad de resolución de problemas que los no resilientes. Según los autores, esto significa que una condición necesaria aunque no suficiente para la Resiliencia, es poseer una capacidad intelectual igual o superior al promedio. De esto se desprenden algunos elementos objeto de análisis (Vinaccia, Japcy y Moreno, 2007):

- Género. El pertenecer al género femenino es considerado como una variable protectora.

- Desarrollo de intereses y vínculos afectivos externos. La presencia de intereses y personas significativas fuera de la familia, favorece la manifestación de comportamientos resilientes en circunstancias familiares adversas.
- Apego parental. La presencia de una relación cálida, nutritiva y de apoyo, aunque no necesariamente presente en todo momento, con al menos uno de los padres, protege o mitiga los efectos nocivos de vivir en un medio adverso.
- Temperamento y conducta. Investigaciones con adolescentes han observado que aquellos que actualmente presentaban características resilientes, habían sido catalogados como niños fáciles y de buen temperamento durante su infancia.
- Relación con pares. Los autores replican lo observado por Werner en el estudio con niños en Hawái, señalando que los niños resilientes se caracterizaron por tener una relación de mejor calidad con sus pares que los niños no resilientes.

Algunas de las variables recién mencionadas por Fergusson y Lynskey (1996) aparecen con anterioridad en investigaciones mencionadas por Rutter (1990). Este último autor también alude al género masculino como una variable que genera una mayor vulnerabilidad al riesgo, y da cuenta de los mecanismos que subyacen a esta característica (Vinaccia, Japcy y Moreno, 2007):

- Los varones estarían más expuestos que las mujeres a experimentar situaciones de riesgo en forma directa
- En situación de quiebre familiar, los niños tienen más probabilidad que las niñas de ser reubicados en algunas institución
- Los niños tienden a reaccionar a través de conductas opositoristas con mayor frecuencia que las niñas, lo cual a su vez genera respuestas negativas de parte de los padres
- En general, las personas tienden a interpretar de modo distinto las conductas agresivas de los niños que las de las niñas y a su vez, a castigar más severamente estos comportamientos en los varones.

Kotliarenco et al., (1996) igualmente citan a Wolin y Wolin (1993) los cuales utilizan el concepto de mándala de la Resiliencia. Estos autores señalan algunas características personales de quienes poseen esta fuerza, y proporcionan algunas definiciones para ella:

- Introspección: Es el arte de preguntarse a sí mismo y darse una auto respuesta honesta.
- Independencia: Se define como la capacidad de establecer límites entre uno mismo y los ambientes adversos; alude a la capacidad de mantener distancia emocional y física, sin llegar a aislarse.
- La capacidad y habilidad para establecer lazos íntimos y satisfactorios para relacionarse con otras personas para balancear la propia necesidad de simpatía y aptitud para brindarse a otros.
- Iniciativa: El placer de exigirse de ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes. Se refiere a la capacidad de hacerse cargo de los problemas y de ejercer control sobre ellos.
- Humor: Alude a la capacidad de encontrar lo cómico en la tragedia. Se mezcla el absurdo y el horror en lo risible de esta combinación.
- Creatividad: La capacidad de crear orden, belleza y finalidad a partir del caos y el desorden. En la infancia se expresa en la creación y los juegos, que son las vías para revertir la soledad, el miedo, la rabia y la desesperanza.
- Moralidad: Actividad de una conciencia informada, es el deseo de una vida personal satisfactoria, amplia y con riqueza interior. Se refiere a la conciencia moral, a la capacidad de comprometerse con valores y de discriminar entre lo bueno y lo malo.

### **2.2.2. Factores indicadores de Resiliencia**

Edith Grotberg (1995), explica que la Resiliencia puede ser evaluada en diversas áreas de una persona, y pueden ser reconocidas en la forma como habla, en las afirmaciones que hace. En las primeras etapas de investigación he identificado factores resilientes y se divide en cuatro categorías diferentes: "yo tengo" (apoyo); "yo soy" y "yo estoy" (atañe al desarrollo de fortaleza intrapsíquica); "yo puedo" (remite a la adquisición de habilidades interpersonales y de resolución de conflictos) (Pizarro, 2010).

<b>TENGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas alrededor en quienes confío y quienes me quieren incondicionalmente.</li> <li>• Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas.</li> <li>• Personas que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.</li> <li>• Personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.</li> <li>• Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.</li> </ul>
<b>SOY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una persona por la que los otros sienten aprecio y cariño.</li> <li>• Feliz cuando hago algo bueno para los demás y les demuestro mi afecto.</li> <li>• Respetuoso de mí mismo y del prójimo.</li> <li>• Capaz de aprender lo que mis maestros me enseñan.</li> <li>• Agradable y comunicativo con mis familiares y vecinos.</li> </ul>
<b>ESTOY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.</li> <li>• Seguro de que todo saldrá bien.</li> <li>• Triste, lo reconozco y lo expreso con la seguridad de encontrar apoyo.</li> <li>• Rodeado de compañeros que me aprecian.</li> </ul>
<b>PUEDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan.</li> <li>• Buscar la manera de resolver mis problemas.</li> <li>• Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.</li> <li>• Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o para actuar.</li> <li>• Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito.</li> <li>• Equivocarme y hacer travesuras sin perder el afecto de mis padres.</li> <li>• Sentir afecto y expresarlo.</li> </ul>

Pizarro, (2010)

Las conductas de Resiliencia requieren factores de Resiliencia y acciones. Lo cual indica que las conductas resilientes suponen la presencia e interacción dinámica de factores, estos a su vez van cambiando en las distintas etapas de desarrollo. Las situaciones de adversidad no son estáticas, sino que cambian y requieren cambios en las conductas resilientes.

### 2.2.3. Dimensiones de la Resiliencia

Walgnid y Young (1993) diseñaron un instrumento que estudia las cualidades de personalidad que benefician la adaptación de una persona resiliente. Para la creación del instrumento los investigadores se basaron en una muestra de 810 adultos del género femenino residentes de comunidades, aunque como lo señalan los autores también puede ser utilizado con la población masculina y con un amplio alcance de edades (Salgado, 2005).

La Escala consta de 25 reactivos, respecto de los cuales las personas deben indicar el grado de aprobación o desaprobación y está conformada por dos factores, cada uno de los cuales refleja la definición teórica de Resiliencia. Estos son los siguientes (Salgado, 2005):

Factor I:

Competencia personal

Indicaban- auto-confianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio, y perseverancia

Comprende 17 ítems.

Factor II:

Aceptación de uno mismo y de la vida

Representan adaptabilidad, balance, flexibilidad y una perspectiva de vida estable. Estos ítems reflejan aceptación por la vida y un sentimiento de paz a pesar de la adversidad.

Comprende 8 ítems.

Estos dos factores toman en consideración las siguientes características de Resiliencia (Salgado, 2005):

- Ecuanimidad: Considerada como la perspectiva balanceada de su propia vida y experiencias; connota la habilidad de considerar un amplio campo de experiencia y "esperar tranquilo" y tomar las cosas como vengan; por ende se moderan respuestas extremas ante la adversidad.

- Perseverancia: Está referida al acto de persistencia a pesar de la adversidad o desaliento; la perseverancia connota un fuerte deseo de continuar luchando para construir la vida de un mismo y permanecer involucrado, así como practicar la autodisciplina.
- Confianza en sí mismo: Es la creencia en uno mismo y en sus propias capacidades; también es considerada como la habilidad de depender en uno mismo y reconocer sus propias fuerzas y limitaciones.
- Satisfacción personal: Está referida a comprender que la vida tiene un significado y evaluar las propias contribuciones.
- Sentirse bien solo: Referida a la comprensión de que la senda de vida de cada persona es única mientras que se comparten algunas experiencias; quedan otras que deben enfrentarse solo; el sentirse bien solo nos da un sentido de libertad y un significado de ser únicos.
- Todos los ítems se califican sobre la base de una escala de 7 puntos; a partir del 1 “estar en desacuerdo”, hasta el 7 "estar de acuerdo". Están redactados en forma positiva y reflejan con exactitud las declaraciones hechas por los examinados. Los posibles resultados varían desde 25 hasta 175 en donde a mayor puntaje se considera que existe una mayor Resiliencia.

#### **2.2.4. Síndrome de Burnout**

La Resiliencia y el síndrome de Burnout es un aspecto teórico muy importante a desarrollar. El sistema psicológico cuenta con un sistema de respuesta el cual se puede ver afectado o saturado, este se activa a partir de situaciones adversas, actuando en defensa ante los peligros y presiones externas, el aparato psicológico empieza a enfermarse, solicitando con esto atención. Al mismo tiempo en el campo laboral existen profesiones u oficios que son más vulnerables a sufrir estrés crónico. Que en muchos casos pueden llegar a cuadros más complicados como el Síndrome del Burnout, lo cual representaría una fase más compleja, este representaría una última fase del estrés, donde nuestro cuerpo y nuestra mente ya no cuentan con recursos suficientes para superar la situación. Término bautizado por Freudenberger (1974), sin embargo en el año de 1981 Maslach y Jackson proponen las siguientes dimensiones del síndrome de Burnout para definirla (Carlin y Garcés, 2010):

- Cansancio emocional: valora el agotamiento emocional debido a las exigencias del trabajo.
- Despersonalización: valora el grado de indiferencia y apatía frente a la sociedad.
- Baja realización personal: valora sentimientos de éxito y de realización personal

El cansancio emocional representa un agotamiento crónico, experimentando un grado de complejidad que afecta el desempeño, el agotamiento se refleja en la corporalidad, evidenciándose igualmente en un agotamiento mental y emocional, donde las tareas que antes se realizaban con facilidad pueden tornarse definitivamente complicadas. También se puede presentar una despersonalización, que se refiere a actitud de indiferencia hacia los clientes o las personas que atiende, aislándose emocional y físicamente de las personas, desarrollando poca empatía o interés para realizar un trabajo ético y consecuente. Se empieza a relacionar con las personas como si fuesen un objeto, lo cual va a afectar igualmente su rendimiento. La falta de realización personal también se caracterizará por la sensación de poca productividad o de sentido por el trabajo que se está realizando, de manera que la motivación es mínima, en su defecto nulo, y la persona siente que no hay objetivos para el trabajo que está desempeñando. Los Síntomas del Burnout son (Greig y Fuentes, 2009):

- Síntomas físicos: se reflejan a través de diversas dolencias tales como cefaleas, dolores musculares, dolores generalizados, cuadros de fiebre. Los síntomas no se explican por alguna razón médica y por lo general aparecen luego de la exposición a trabajos de alta presión.
- Síntomas conductuales: son cambios en la conducta y en la manera de comportarse la persona. Se presenta cierta desorganización del trabajo, como impuntualidad con horario y trabajo, dificultad para desarrollar su trabajo, baja en su participación o motivación en actividades grupales, irritabilidad, en casos más graves conflictos con las drogas. En personas que atienden público, se puede observar un distanciamiento, dificultad para sentir empatía, ineficacia en establecer diagnósticos o tratamientos.
- Síntomas relacionales: la persona comienza a tener dificultades que antes no se presentaban en los equipos de trabajo, baja asertividad en la comunicación y

confrontaciones constantes. En jefes actitudes que demuestran abuso de poder, o dificultades para tomar decisiones.

- Síntomas psicológicos: se presenta falta o la baja de motivación, a persona empieza a sentir poca identificación con el trabajo realizado, con la percepción del tiempo como perdido. Existen alteraciones significativas en hábitos de sueño y alimentación y pueden surgir cuadros más complicados como cuadros depresivos, ansiosos. Y en otros más complicados pueden surgir cuadros psicóticos.

Es por estas causas que el Síndrome de Burnout se considera un problema de salud público, por las consecuencias tanto para un individuo como para el sistema productivo de una organización, ciudad o país. Generalmente este se aplica a la línea laboral u organizacional, enfocando las estrategias de atención a grupos de profesionales, personas o a empresas específicas, lo más usual es que se presente en profesiones u oficios relacionados a la atención de público, y sobre todo aquellos que atienden poblaciones vulnerables o con condiciones adversas. Igualmente profesiones como la docencia, profesionales de la salud mental, profesionales de seguridad pública y de atención al ciudadano como policías, bomberos.

Según Mena, (1997 en Maslach y Leiter, 2005) proponen diversas causas que puede generar o desencadenar un cuadro de Burnout:

- La falta de control. Una incapacidad de influir en las decisiones que afectan a su trabajo. Como ejemplo de esto puede indicarse los horarios excesivos, los cambios o traslados no planificados, los viajes recurrentes, etc.
- Liderazgo poco claro o autoritario. Generalmente el líder se debe encargar de catalizar y manejar las energías y las cargas laborales, aprovechando y potenciando los recursos profesionales y minimizando las fuentes de amenaza para un equipo, sin embargo cuando un líder no tiene una voz de mando clara, o en su defecto cuando maneja un estilo autoritario puede generar con mayor facilidad malestar en el equipo.
- El trabajo con equipos negativos o con personas negativas. Exposición con personas o compañeros de trabajo con tendencia a quejarse constantemente, o a evadir sus responsabilidades.
- Las diferencias entre los valores de la empresa en la que se trabaja con los valores personales. O si simplemente el trabajo no es de interés para la persona o no le motiva.

- Los extremos de la actividad. Cuando un trabajo es siempre monótono o caótico, necesita energía constante para permanecer centrado, lo que puede contribuir a niveles más altos de fatiga y agotamiento del trabajo.
- La falta de apoyo social o poco sentido de pertenencia con el equipo de trabajo.
- Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social. Cuando el trabajo tiende a absorber o a manejar la mayor parte del tiempo de la persona, quien debe sacrificar el tiempo para compartir con familiares o amigos, o para el desarrollo de actividades extra laborales.
- La excesiva carga laboral, donde la persona se sienta sobrepasada por las responsabilidades establecidas para su cargo.

El Modelo Procesual de Leiter surge a partir del modelo secuencial de Martínez, (1988 en Maslach 2010) y plantea que la aparición del Burnout a partir de un proceso de desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Provocando un cansancio emocional en el trabajador, para luego experimentar la despersonalización como una estrategia de afrontamiento. Afectando la realización personal como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales, también se presentan profesiones que tienen mayor riesgo a desarrollar Burnout; Martínez, (1991 en Farber 2010) aplica este término principalmente a trabajadores de servicios de ayuda, aquellos donde hay una interacción directa con el público, generalmente se produce el cuadro de Burnout cuando los profesionales o personas que trabajan en el área social observan sus esfuerzos por ayudar a otros como ineficaces, dada la falta de retroalimentación por parte de los sistemas asistenciales.

### **CAPÍTULO III OBJETIVOS Y MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Objetivos de la Investigación.**

#### **3.1.1. Objetivo General.**

Describir la relación existente entre la Resiliencia y la presencia de indicadores significativos de Burnout en profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ Chile que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

1.- Identificar la Resiliencia en los profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ atendiendo niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.

2- Medir indicadores significativos de Burnout en profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.

3.- Relacionar la presencia de Resiliencia y niveles significativos de Burnout en profesionales y las personas atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.

4. Establecer de una propuesta de intervención del Burnout en los equipos de profesionales atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos, basada en el autocuidado individual y grupal. Esta propuesta estará en función de los resultados y la misma será de carácter correctivo o preventivo, dependiendo del caso.

### **3.2. Delimitación.**

Esta investigación estará sujeta a las experiencias recolectadas en los Programas de Intervención Especializada (PIE) pertenecientes a la línea de Protección suscritas a la Corporación Servicio de Paz y Justicia Chile (SERPAJ), específicamente en la Región de Valparaíso.

El estudio contempla bases teóricas de los autores Grotberg (2000), para puntualizar con la conducta resiliente. Igualmente se tomará como referencia teórica en la dimensión de Burnout a Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981), Colina (2013), Kotliarenco (1996) y Villalba (2004) para estudio de la Resiliencia, así como también de autores tales como Acuña y Bruschi (2006; 2013). A partir de la revisión bibliográfica, así como de la observación con la asesoría de un experto en el área, en la medida que surjan características no descritas por de la literatura. Características que serán evaluadas en función de presencia o ausencia de indicadores de ambas variables.

### **3.3. Metodología**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

La investigación es cuantitativa de carácter descriptiva, la cual busca a través de la aplicación de instrumentos recopilar datos para luego ser analizados a través de la estadística, dado que en este estudio se proyecta especificar las propiedades de la relación entre la Resiliencia y los indicadores de Burnout presentes en profesionales que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos. Hernández, Fernández y Batista, (2003) afirman que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

En la investigación cuantitativa se busca desarrollar resultados cuantificables a través de las variables, en este caso tomando como referencia una realidad social, siendo el resultado de la evaluación de los componentes psicológicos, donde se tiene el control de las variables y que puede ser replicada en otros estudios, en este caso del síndrome de Burnout y la Resiliencia, para

lo cual se usa la inducción probabilística con una medición objetiva la cual infiere más allá de los datos, así el análisis de datos numéricos obtenidos a través de los instrumentos y de las pruebas de hipótesis, contribuyen a plantear perspectivas a la problemática. Esto requiere el establecimiento de predicciones. En esta investigación se mantiene el control de los factores contextuales minimizando los errores de tipo cuantitativo, se considera apropiado para el estudio de muestras grandes, posibilitando la cuantificación de variables en un solo conjunto (Batthyany y Cabrera, 2011).

En cuanto al nivel de la investigación será correlacional ya que tiene como propósito indicar el grado de relación que exista entre las dos variables descritas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). En este caso se pretende estudiar la correlación existente entre la Resiliencia y Burnout en profesionales y las personas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.

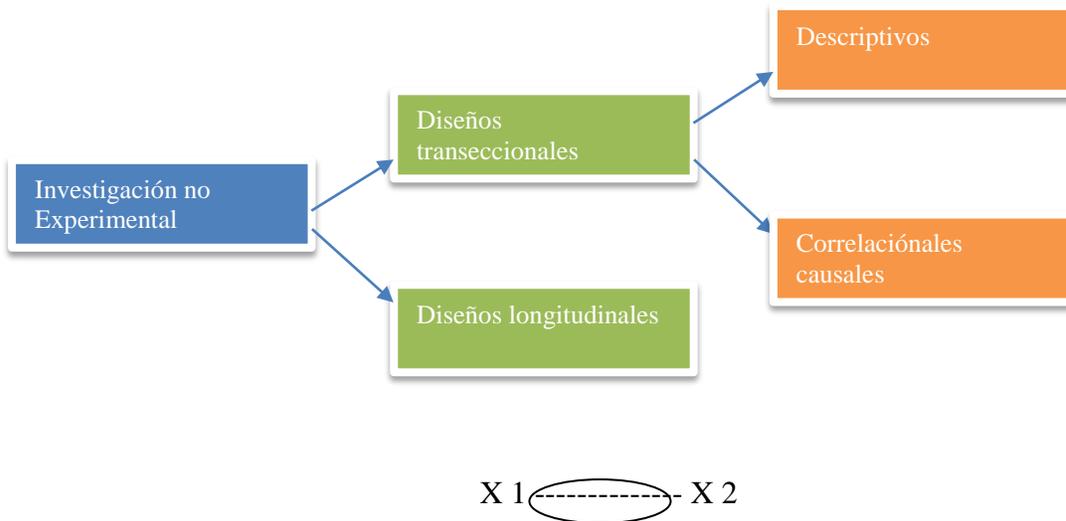
La investigación corresponde a un estudio de campo, ya que estos estudios surgen de la aplicación de un trabajo de campo, en el cual los datos que se recolectarán son el mismo sitio de la investigación del problema (Hernández, Fernández y Batista, 2003) en este caso, se estudiará a profesionales y las personas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos. Específicamente en los programas desarrollados por la organización SERPAJ.

### **3.3.2. Diseño de la Investigación.**

Hernández, Fernández y Batista (2003) explican que en las investigaciones descriptivas corresponde un diseño no experimental, ya que en ningún momento se manipulan las variables, sino que se estudian tal como se presentan en la realidad. En este estudio se usará específicamente un diseño transeccional descriptivo, ya que en los diseños no experimentales, no se construyen ninguna de las situaciones, sino que se observan las ya existentes. Asimismo, según la evolución del fenómeno se considerará como un diseño transeccional descriptivo, porque mide solo una vez las variables, se mide los criterios de uno o más grupos de unidades en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de las mismas. Por lo que se elaborarán instrumentos para aplicarlos una sola vez a las unidades e análisis. El resultado obtenido

permitirá dar respuesta a los objetivos planteados, para luego analizarlos y posteriormente emitir juicios y brindar las conclusiones respectivas en relación al estudio.

Figura N° 3. Diseño transeccional descriptivo.



Según León y Vásquez, (2002 en Arnau, 2008) refiere que los sujetos presentan variabilidad al reaccionar de diversas maneras ante una misma situación experimental. Basado en lo anteriormente descrito, se utilizará instrumentos que no solicitarán datos personales, o datos que podrían identificarlos, de esta manera evitar así la falsificación de respuestas, evitando igualmente la activación del sistema de mecanismo de defensa de los participantes del estudio. Se utilizará instrumentos de formato estable, la investigadora será entrenada para brindar las consignas adecuadas, evitando así interpretaciones que pudieran afectar los resultados. Disminuyendo de esta manera la posibilidad de la variación en los mecanismo de recolección de datos.

### 3.3.3. Sujetos de Investigación.

#### 3.3.3.1. Población

La población estará conformada por profesionales y las personas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos, en los Programas de

Intervención Especializada (PIE) pertenecientes a la Corporación SERPAJ CHILE, (Servicio de Paz y Justicia Chile) en la Región de Valparaíso.

Se estima que el SERPAJ Chile región de Valparaíso en la actualidad hay alrededor de 200 profesionales y las personas encargados de brindar atención a la población que corresponde a niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos, esto corresponden al conjunto universal desde el cual se calcula la muestra.

### **3.3.3.2. Muestreo y muestra**

La muestra será comprendida por todos aquellos profesionales y las personas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos, que respondan voluntariamente a los instrumentos que se utilizarán para dicha investigación y que serán distribuidos por el investigador en el proceso de recolección de datos.

Por otra parte, la muestra será de tipo no probabilística, esta investigación se realizará como un estudio de campo, directamente en los Programas de Intervención Especializada (PIE) suscritos a la línea de protección, programas que se encargan de atender a Niños, Niñas y Jóvenes que han sido Víctimas de Vulneraciones Graves de Derechos. La recolección de datos se realizará en el transcurso del año 2016-2017.

Para el muestreo que se utilizará en dicha investigación responde muestreo aleatorio simple, en este caso la investigadora se ha asegurado de que todos los miembros de la población sean incluidos y luego seleccionar al azar el número deseado de sujetos.

Para el cálculo del tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población, se aplica la fórmula que se describe a continuación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

N = 93

Z = 1,96

p = 0.5

q = 0.5

d = 5%

Nivel de confiabilidad del 95%

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

Lo cual determina que la muestra una muestra de 75 profesionales y las personas dedicados a la atención de niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos

$$m = 75$$

En esta investigación, los participantes cumplirán con ser profesionales y las personas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos en el ámbito de la gestión pública, se incluirán todas aquellas personas que participan dentro de la institución, desde el personal administrativo hasta el personal que se encarga directamente de la intervención clínica, lo que corresponde a profesionales y las personas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.

### 3.3.4. Variables

Los instrumentos de evaluación corresponderán a:

- Inventario de Burnout de Maslach: Maslach Christina & Jackson Susan (1986), a fin de Evaluar los componentes del síndrome de Burnout. El instrumento está descrito a través de las siguientes dimensiones: cansancio emocional, Despersonalización y Falta de realización personal. Dirigido a grupos de profesionales como maestros, enfermeros y personal sanitario.
- Escala de Resiliencia (ER): Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993) Con el objetivo de identificar el grado de Resiliencia individual, considerado como una característica de personalidad positiva que permite la adaptación del individuo. Descrito a través de las siguientes dimensiones: Competencia personal y aceptación de uno mismo y de su vida. Dirigido a Adolescentes y adultos

### 3.3.5. Instrumento de medición

Los instrumentos de medición corresponde a tipo encuesta que se relaciona con el tema de investigación el análisis de la Resiliencia y Burnout en personal de programas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos. Para la utilización de este instrumento se utiliza el cuestionario Maslach de 1986 (ver anexo 1 Inventario de Burnout de Maslach versión española), esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional. Este mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal, en una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y en encuestas para la investigación, como el caso de la psicología, las cuales se describen a continuación (Miravalles, 2010):

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente (Miravalles, 2010): Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según el siguiente rango

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Para la medición de las variables se utiliza el siguiente cuadro con el fin de obtener el valor de cada una de estas.

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Los resultados de cada subescala (Miravalles, 2010):

- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Otro de los test utilizado para la investigación hace referencia a la escala de Resiliencia es el siguiente (ver anexo 2 Escala de Resiliencia (ER) protocolo del instrumento), este se ha tomado de Gail M. Wagnild & Heather M. Young, 1993, que está desarrollado en 25 ítems, indicando grados de desacuerdo o acuerdo dentro de la escala del 1 al 7 (1: mayor desacuerdo – 7: mayor acuerdo) (Rodríguez, 2014).

Escala psicométrica compuesta por 25 ítems de puntuación Likert de 7 puntos. Esto significa que el sujeto deberá elegir, por cada ítem, el grado de conformidad con cada uno, desde 1 (desacuerdo) hasta 7 (muy de acuerdo) puntos. A 25 ítems, nos estamos moviendo en un rango de entre 25 y 175 puntos. De esta manera, la puntuación más alta es considerada como indicadora de mayor Resiliencia, entendiéndola como el rasgo positivo de personalidad que permite a los sujetos adaptarse a las adversidades de la vida, enfrentándolas con valentía y reduciendo, por tanto, el efecto nocivo del estrés. En otras palabras, esta prueba permite establecer el nivel de Resiliencia del sujeto. La ER se desarrolla en torno a 2 factores (Rodríguez, 2014):

\* Factor 1: (17 ítems) Competencia personal: autoconfianza, independencia, decisión, invencibilidad, poderío, ingenio y perseverancia.

\* Factor 2: (8 ítems) Aceptación de uno mismo y de la vida: adaptabilidad, flexibilidad, balance y perspectiva de vida estable.

Con estos 2 factores se representan 5 áreas de la Resiliencia (Rodríguez, 2014):

- Satisfacción personal (4 ítems)
- Sentirse bien solo (3 ítems)
- Confianza en sí mismo (7 ítems)
- Ecuanimidad (4 ítems)
- Perseverancia (7 ítems)

Factor	Ítems
Satisfacción personal	16, 21, 22, 25
Ecuanimidad	7, 8, 11, 12
Sentirse bien solo	5, 3, 19
Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18, 24
Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23

Los resultados de los coeficientes de correlación ítem-test corregido o índice de discriminación (ID) mediante el coeficiente de correlación Pearson (entre 0.37 y 0.75. Si los resultados son superiores a 0.20, luego se les considera estadísticamente significativos), los resultados del coeficiente Alfa global (nivel de fiabilidad de una escala de medida. 0.81 en la escala total siendo 1 el nivel máximo), y la proporción de variación de los factores, la ER (escala de Resiliencia) sí se puede considerar como una escala válida y fiable, es decir, sí mide lo que dice medir en adolescentes y adultos (Rodríguez, 2014):

- ✓ Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.
- ✓ Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Cronograma propuesto para la realización de la Investigación:

actividad	mes 1 Octubre 2016	mes 2 Noviembre 2016	mes 3 Diciembre 2016	mes 4 Enero 2017	mes 5 Febrero 2017	mes 6 Febrero 2017
Realización del Marco Teórico	X	X				
Realización del Marco Metodológico.	X	X				
Aplicación de instrumentos de evaluación			X			
Análisis de los Resultados				X		
Estructuración de las conclusiones y entrega de recomendaciones				X	X	
Defensa y Publicación de la Investigación						X

Un tercer cuestionario hace referencia a un encuesta de interés (ver anexo 2. Encuesta de detección de intereses), donde se hace preguntas de carácter personal sobre la participación en diferentes grupos, tanto cultural, social como recreativa o deportiva como de otra índole, además de dar la oportunidad de sugerir sobre alguna actividad que favorezca la el entorno laboral, esto busca analizar el entorno complementario de la personas en relación a su empleo, lo cual es muy importante cuando se trata de salud emocional y física, que también tiene que ver con el síndrome Burnout y la Resiliencia.

### **Investigadora**

La presente investigación será realizada por la Psicóloga Gabriela Hernández, procedente de la Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela, portadora de la cédula de identidad extranjera 24.560.561-7, postulante a la reválida del Título de Psicóloga en Chile, proceso llevado a cabo en la Universidad de Chile.

## **CAPÍTULO IV DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### 4.1. Medición de indicadores significativos de Burnout en profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ.

Medición de Burnout con la metodología de Maslach

Para el análisis del instrumento primero se explica los resultados basados en la metodología propuesta, de acuerdo a los criterios explicados, para el procedimiento primero se ha tomado los datos originales sobre las 22 preguntas realizadas y se han agrupado de acuerdo a la metodología propuesta por Miravalles, (2010).

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Puntuación máxima
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	54 valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo
Despersonalización	5-10-11-15-22	30 de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	48 de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo

Además, teniendo en cuenta que las puntuaciones del MBI entre 1 y 33 son bajas. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

Luego de agrupar los datos que se presentan en el anexo de ítems de índice de Burnout se determinan los siguientes aspectos:

- En ningunos de los casos se llega al rango máximo como el caso de 54 para cansancio emocional, 30 en despersonalización y 48 en realización personal, lo cual indica que el grupo no presenta riesgos del índice de Burnout.

- Como característica general se presenta puntuaciones son bajas en los dos primeros ítems de cansancio emocional y despersonalización y alta en realización personal, lo cual establece un patrón positivo para el general del grupo.
- Los valores que presentan los puntajes más altos en el primer ítem corresponden en su orden a 2 tutores, tres trabajadores sociales y tres psicólogos, es decir que parte de este grupo podría experimentar algún tipo de cansancio emocional, bien sea por la misma labor que realiza o por el mismo trabajo y la rutina que este establece.
- En el ítem II de forma general los valores son bajos, lo que indica que no se presenta despersonalización y que los empleados se mantienen pendientes de sus actividades prestando atención a las mismas, lo cual a su vez favorece la dinámica para que estos mantengan una actividad constante favoreciendo sus trabajos. Solo se presentan dos casos de 20 puntos para una psicóloga con un rango máximo de 30 puntos, al tiempo que es favorecida por el puntaje de los otros ítems.
- En el ítem III teniendo en cuenta un puntaje máximo de 48 se presentan algunos valores ente 20 y 25 correspondientes a psicólogas y tutores, lo que indicaría una baja satisfacción con su realización personal, que en términos generales se tiende a presentar en los empleos. Solamente hay un caso de 14 puntos correspondiente a un tutor, que para los otros dos ítems presenta valores moderados.

#### Estadísticos descriptivos y prueba de confiabilidad

Con relación a los estadísticos descriptivos obtenidos a través del programa de SPSS estos son los resultados:

##### DESCRIPTIVES

##### DESCRIPTIVES

/VARIABLES= VAR002 VAR003 VAR004.

Casos válidos = 73; casos con valor(es) perdido(s) = 1.

Variable	N	Media	Desv Std	Mínimo	Máximo
VAR002	72	21.15	11.24	.00	47.00
VAR003	72	5.42	4.90	.00	20.00
VAR004	72	33.42	5.59	14.00	42.00

- Para el ítem cansancio emocional el valor mínimo es de 0 y el máximo de 47, la media es de 21.15 y la desviación estándar es de 11.24.

- Para el ítem despersonalización el valor mínimo es de 0 y el máximo de 20, la media es de 5.42 y la desviación estándar es de 4.90.
- Para el ítem realización personal el valor mínimo es de 14 y el máximo de 42, la media es de 32.42 y la desviación estándar es de 5.59.
- Siendo estos valores adecuados según los rangos explicados en la subescala de Miravalles, (2010), esto explicaría que en el grupo en general no se observa un riesgo importante del síndrome de Burnout.

En cuanto a la validación del instrumento de recolección de datos, se utiliza el coeficiente de alfa Cronbach, medido entre 0 y 1, determinando si el instrumento se hace apropiado. Este es un coeficiente de correlación que mide la homogeneidad de las preguntas entre todos los ítems, se considera una fiabilidad respetable a partir de 0,80 (Universidad de Valencia, 2012).

Los siguientes son los resultados obtenidos través del programa SPSS:

**RELIABILITY**

**RELIABILITY**

/VARIABLES= VAR002 VAR003 VAR004  
/MODEL=ALPHA.

Escala: ANY

**Resumen del proceso de casos**

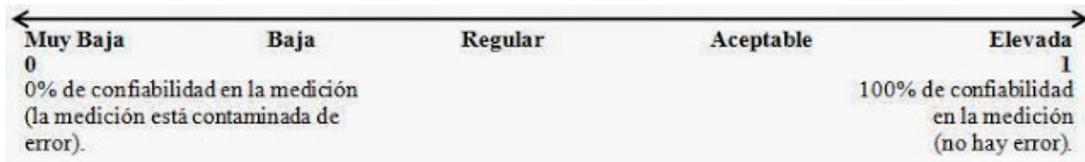
		<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Casos</i>	<i>Válido</i>	72	98.63
	<i>Excluido</i>	1	1.37
	<i>Total</i>	73	100.00

**Estadísticas de fiabilidad**

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
.79	3

En este caso el Alfa Cronbach es de 0.79 muy cercano a 0.80, la explicación de este resultado se daría por el grupo tomado para la muestra, el cual se compone de diferentes tipos de empleados desde profesionales encargado a de atención a la población vulnerable y personal del área operativa, teniendo en cuenta además que el grupo de trabajo no es homogéneo en cuanto al tiempo laborado en el SERPAJ. De igual manera, los resultados muy cercanos a lo dictado por la bibliografía estadística lo cual respalda el estudio realizado siendo esta aceptable.

Figura N° 4. Grado de confiabilidad.



Fuente: Universidad de Valencia, 2012.

En términos generales y según los criterios utilizados para el análisis de los ítems correspondientes el grupo parece estar bien en cuanto al riesgo del índice de Burnout, en todos los casos existe una diferencia adecuada entre los puntajes obtenidos y los rangos máximos, en aquellos casos donde se presentan valores altos se denota alguna inconformidad o dificultad con sus actividades desarrolladas, es decir, lo cual termina siendo razonable desde el punto de vista laboral.

#### 4.1.1. Análisis de variables edad, antigüedad y tipo de profesión

Para hacer un análisis más detallado del grupo analizado se presenta a continuación la descripción sobre la encuesta aplicada se analiza en primer lugar la edad de los empleados, el tiempo de trabajo en años y el tipo de profesión, esto servirá para explicar cada uno de los aspectos que se relacionan con el síndrome de Burnout y la Resiliencia, clasificando y discriminando de forma más específica cada una de las variables objeto de estudio, en el primer caso se muestra la edad de los empleados.

Gráfico N° 2. Edad de los empleados.



Fuente: elaboración propia

Como se muestra en la gráfica la mayor parte de los empleados tiene entre 20 y 30 años con el 55%, a estos le siguen las personas entre 30 y 40 años con el 28%, luego están las personas entre 40 y 50 años con el 10% y finalmente están las personas entre 50 y 60 años con el 7%.

En relación a la edad de los empleados es importante tener en cuenta que la mayor parte son personas jóvenes, este factor debe analizarse desde la bibliografía para complementar sobre la incidencia de esta variable y el síndrome de Burnout. Según Aranda y Pando, (2010), este síndrome se explica por varios factores y variables que influyen significativamente en su presencia, una variable que se relaciona con el agotamiento profesional es la edad; para Atance y Manzano y Ramos referían que a mayor edad, menos Burnout; contrariamente Farber revela diferencias significativas entre la dimensión cansancio emocional en los mayores de 44 años de edad y en los menores de 37. Lo cual no deja claro que la edad sea determinante para el padecimiento de este síndrome, es decir, que en algunos casos los individuos mostrarían mayor susceptibilidad para presentar el síndrome, entonces una alta resiliencia por ejemplo influiría positivamente, esto debería contemplar también la experiencia laboral representada por los años de trabajo, lo que indicaría que algunas personas asumen mejor las exigencias de su empleo que otras, lo que indicaba que este factor debe ser contrastado con otros elementos para determinar una relación que contribuya a explicar la causa y efecto.

Para Aranda y Pando, (2010), se determina que si existe un factor influyente en el desarrollo del síndrome de agotamiento profesional y la edad, donde la redes de apoyo serian significativas para contrarrestar parte del síndrome, señalando que las personas de mayor edad son más propensas a carecer de apoyo social, recomendando una intervención temprana en los individuos que presenten algunos síntomas de agotamiento en su profesión.

A partir de lo expuesto se debe decir primerio que la mayor parte del grupo son personas jóvenes, siendo esto un factor que explicaría una menor incidencia en el caso del síndrome de Burnout, esto debe tenerse en cuenta para los posteriores hallazgos en el estudio que permitan determinar la verdadera situación que experimentan los profesionales que atienden a población vulnerable en el Serpaj.

Gráfico N° 3. Tiempo de trabajo en años.



Fuente: elaboración propia

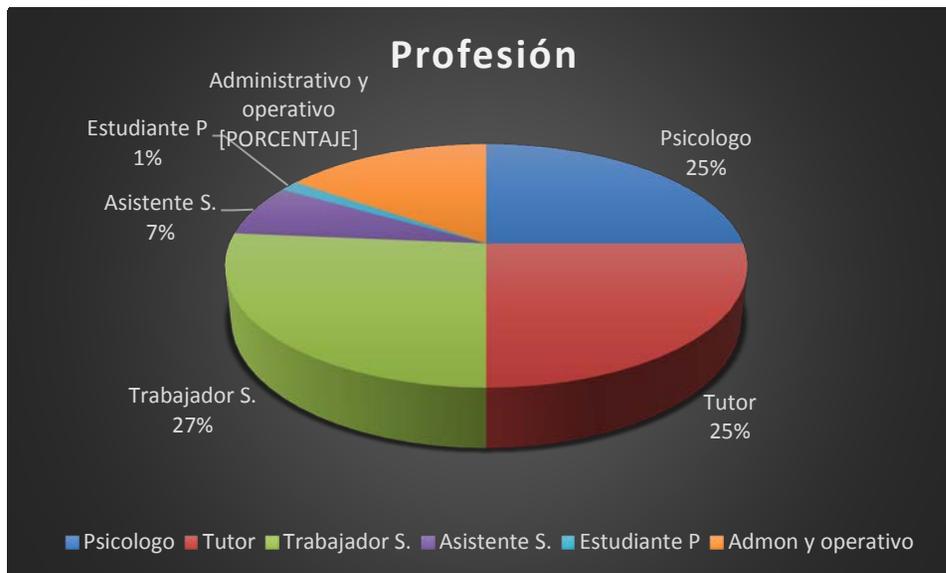
De acuerdo a los años de trabajo la mayor parte de personas tiene entre 0 y 1 año en su puesto de trabajo con el 70%, le siguen las personas entre 1 y 2 años con el 11%, luego están las personas con 2 y 3 años con el 11% también, personas entre 4 y 5 años con el 2%, personas entre 5 y 6 años con el 1%, personas entre 5 y 6 años con el 0%, personas entre 6 y 7 años con el 1%, personas entre 7 y 8 años con el 1% , personas entre 9 y 10 años con el 0% y personas

entre 10 y 11 años con el 1%. Por lo tanto, la mayor parte tendría menos de un año ocupando su puesto de trabajo.

Al igual que en el caso de la edad la experiencia laboral y más concretamente el tiempo de trabajo en Serpaj, debe ser analizado para determinar cómo estas variables inciden en el síndrome de Burnout y en la resiliencia.

Al analizar esto se debería tener en cuenta que la mayor parte de las personas entrevistadas tienen menos de un año laborando en el Serpaj, lo que según la bibliografía supone que la experiencia laboral no sería un condicionante para mostrar un riesgo en el síndrome de Burnout.

Gráfico N° 4. Tipo de profesión.



Fuente: elaboración propia

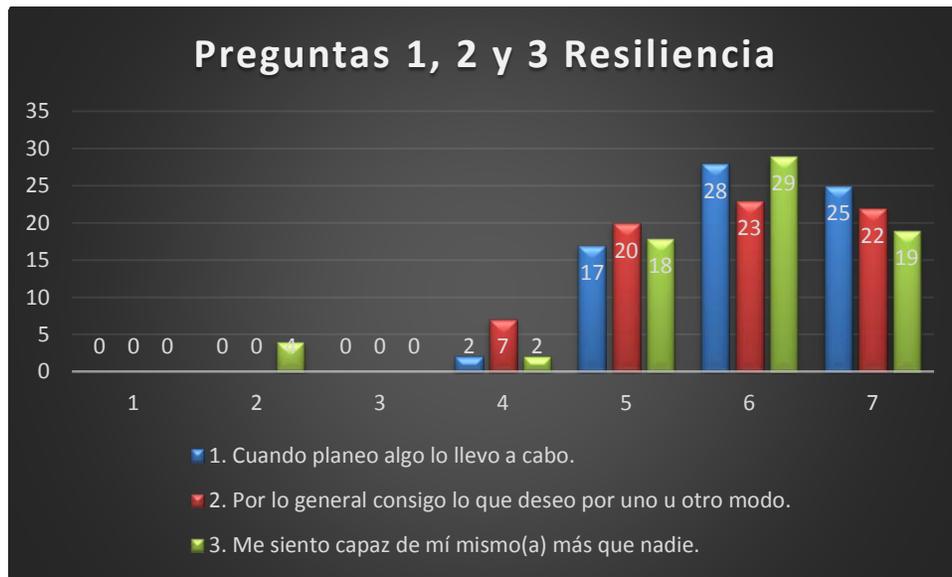
En relación a la profesión, la mayor parte de los puestos de trabajo están ocupados por trabajadores sociales con el 27%, le siguen los psicólogos con el 25%, tutores con el 25%, administración y operativo con el 15%, asistentes sociales con el 7% y una estudiante en práctica con el 1%, mostrando esto que la mayor parte está representada por trabajadores sociales y psicólogos que son los encargados de atender a la población vulnerable que ha sido objeto de violación de sus derechos sociales.

## Cruce de información encuesta de Resiliencia.

A continuación se presenta el cruce de información entre las diferentes preguntas realizadas en la encuesta de Resiliencia, esto con el fin de complementar y estudiar posibles hallazgos para determinar la capacidad que tienen los empleados de sobre ponerse a distintas situaciones laborales, esta resulta muy importante frente a la posibilidad presencia del síndrome de Burnout, esta habilidad debe ser vista colectivamente basándose en las respuestas individuales, para tener una medición integral que permita observar cual es el comportamiento de los empleados del Serpaj, por esta razón las preguntas se analizan de forma comparativa en algunos casos manteniendo la relación en su propósito y en otros haciendo un contraste de preguntas no relacionadas pero que ayudan a determinar el comportamiento del grupo, esto permite obtener resultados atípico que ayuden a observar cual es la verdadera causa de las quejas de los empleados en cuanto a su situación ya sea personal o laboral, entonces lo que se quiere con esto es verificar si en el caso de presentarse el síndrome de Burnout o parte de sus síntomas, revelando esto si sus respuestas se dan a partir de una queja “normal” por parte de los empelados ante su trabajo, por ejemplo sentirse cansado al levantarse o no sentirse bien porque alguien le da órdenes deben considerarse aspectos que muestran diferentes opiniones y por lo tanto una distinta percepción de la situación.

De acuerdo al instrumento aplicado a las personas que hacen parte de la organización SERPAJ, la cual presta sus servicios sociales a población vulnerable, se presentan a continuación los principales resultados con el fin de identificar la resiliencia en este grupo. Para esto es importante tener en cuenta que las escala numérica de 1 indica estar en desacuerdo con relación a la pregunta realizada y el 7 indica estar de acuerdo con esta proposición, esto sirve para dar una interpretación al grafico presentado.

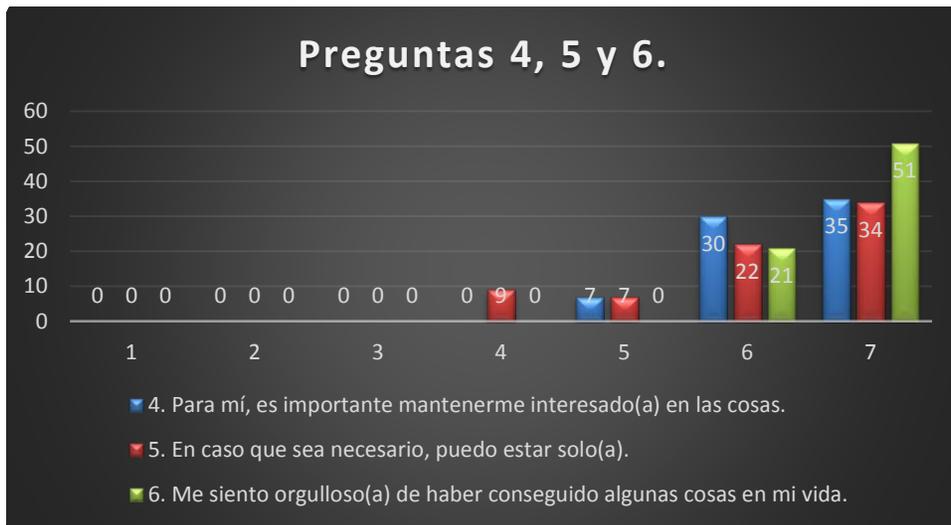
Gráfico N° 5. Preguntas 1, 2 y 3 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica se observa que la mayor parte del grupo encuestado está de acuerdo con las preguntas realizadas, por lo tanto se muestra una capacidad de desarrollar los objetivos propuestos, lo que incide en los aspectos laborales, más cuando se trata de atender personas que sufren distintos tipos de necesidades tanto económicas, sociales y afectivas, lo que las lleva a ser vulnerables en distintos aspectos, hecho que incide en las personas que les prestan sus servicios, por lo tanto resulta siendo un elemento clave para llevar a cabo sus trabajos contribuir al mejoramiento de las condiciones en esta población. Si bien se puede calificar de positivo las respuestas dadas, es necesario tener en cuenta que estas se concentran entre la calificación 5 y 7, es decir, que la misma merece atención y de alguna forma mejoramiento.

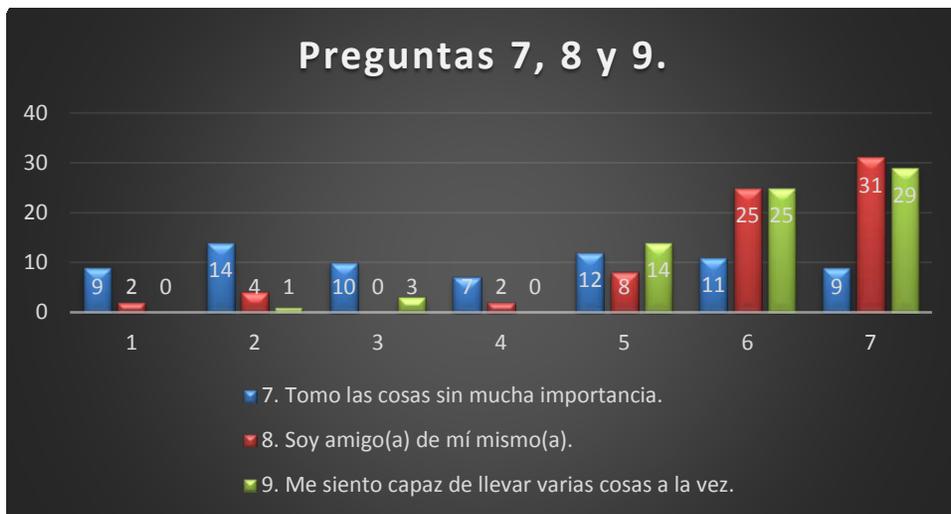
Gráfico N° 6. Preguntas 4, 5 y 6 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la capacidad de interés, de estar solo y sentirse bien por las cosas conseguidas se muestra también una buena calificación, que incide en el grupo de trabajo para desarrollar de mejor forma sus actividades, se debe tener en cuenta que unas respuestas muestran una menor capacidad de algunas personas respecto de estas preguntas, por lo tanto son estos elementos los que se deben revisar puntualmente para identificar sus causas y las posible estrategias que permitan focalizar los esfuerzos para que estas personas mejoren su percepción.

Gráfico N° 7. Preguntas 7, 8 y 9 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la pregunta si las personas toman las cosas sin mucha importancia se muestra que esta se distribuye de forma general, es decir que el grupo estaría dividido en tal sentido, por una parte esta importancia mostraría responsabilidad y por otra demasiada exigencia en una labor que requiere flexibilidad, como en el caso de ser amigo de sí mismo, lo cual no sucede par todos los casos, mientras que el hecho de desarrollar varias cosas a la vez se da con más aceptación.

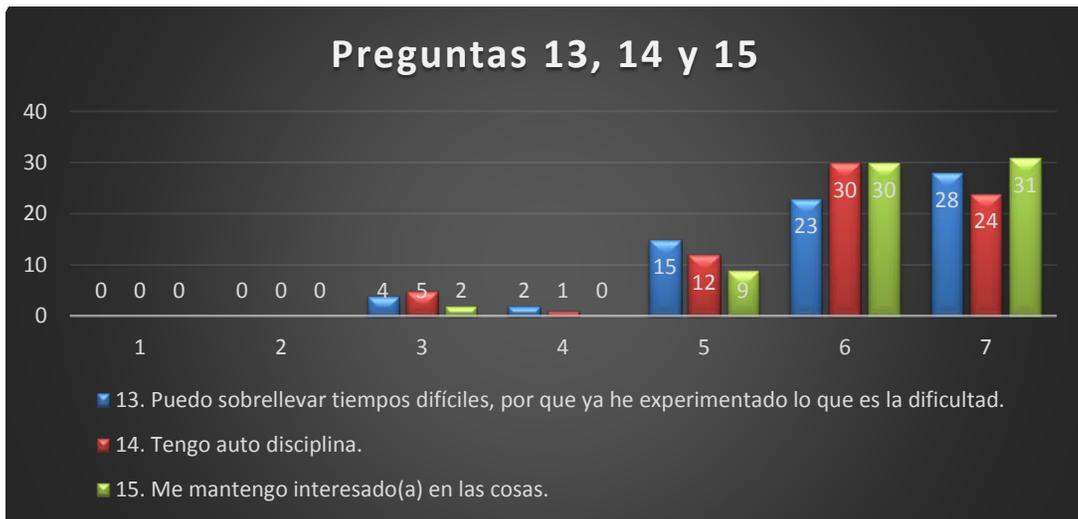
Gráfico N° 8. Preguntas 10, 11 y 12 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

En relación a la capacidad de ser decidido y cuestionarse las cosas, se ve que el grupo tiende a contestar de forma aceptable, es decir, que toma de buena manera los sucesos diarios y al mismo tiempo muestra una actitud adecuada para afrontarlos, sin embargo no todos toman las cosas día a día, lo cual se puede interpretar en dos sentidos, en el primer caso es una forma de asumir los retos diarios y en el segundo caso puede plantearse una despreocupación, por lo tanto esto no es unánime a la hora de responderlo.

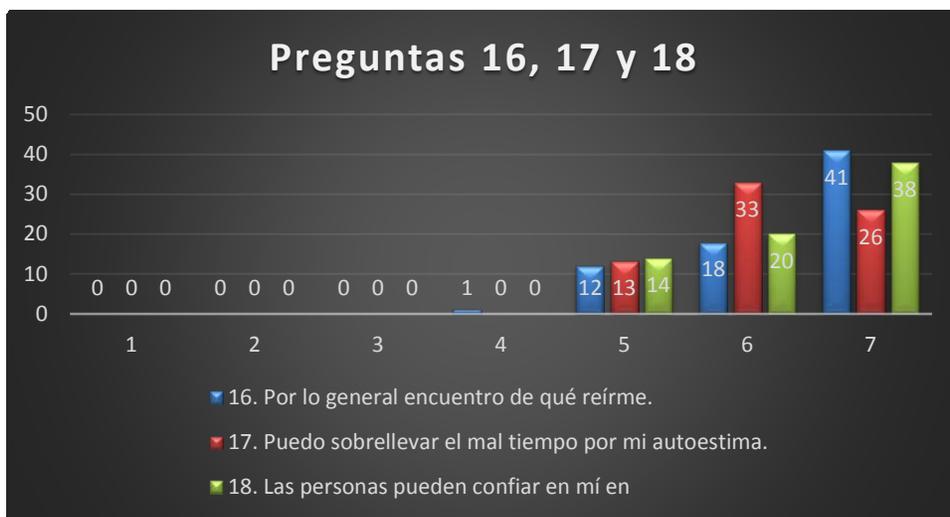
Gráfico N° 9. Preguntas 13, 14 y 15 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al hecho de tener capacidad para sobrellevar los tiempos difíciles, tener autodisciplina y mantenerse interesado en las cosas, se muestra una buena perspectiva, dado que la mayor parte del grupo de trabajo lo califica de forma adecuada, esto es importante para mantener una visión de servicio con vocación, además para ayudar a enfrentar los aspectos complejos del trabajo de acuerdo a su dinámica y la realidad que este muestra, por lo tanto en este sentido se hace positivo y permite mantener una buena resiliencia.

Gráfico N° 10. Preguntas 16, 17 y 18 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

De igual forma las preguntas relacionadas con disfrutar de la vida, sobre llevar el mal tiempo y la confianza que los demás me demuestran tener buena apreciación, esto algo indispensable que permite flexibilizar la dificultad del trabajo y tomar de forma adecuada, además la autoestima es esencial, no solamente para el ara laboral, sino también para las relación interpersonales que fundamentan la comunicación y permiten desarrollar sus actividades laborales, además la confianza en el otro resulta indispensable para poder generar un adecuado grupo de trabajo y mantener una perspectiva positiva de la vida.

Gráfico N° 11. Preguntas 19, 20 y 21 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

Las preguntas relacionadas con tener diferentes puntos de vista, no verse obligado y tener sentido en la vida muestran alguna dispersión, si bien se sitúan hacia el estar de acuerdo, en algunos casos cambia la calificación concretamente, para el hecho de verme obligado, lo cual puede tener dos sentidos y esto lleve a replantear la respuesta como tal, lo que indica que en términos generales es buena la percepción de las preguntas, especialmente a lo que se refiere en tener sentido en la vida, porque termina siendo el factor que sustenta no solamente la labor profesional, sino también la perspectiva de vida.

Gráfico N° 12. Preguntas 22, 23, 24 y 25 resiliencia.



Fuente: elaboración propia.

En estas últimas preguntas se observa por ejemplo, una de las situaciones complejas para los seres humanos, como es el hecho de sentirse mal cuando algo no sale como se ha planeado, por eso esta pregunta se ve dispersa, en relación a otras preguntas como salir airoso, tener la energía para hacer las cosas y especialmente aceptar a los demás, en este último punto se debe tener en cuenta que la convivencia en el ser humanos es uno de los actos más complejos, así que el hecho de que sea bien calificado, de igual forma las otras preguntas son bien percibidas lo cual agrega componentes para que las personas acepten los retos y coloquen de su parte para establecer un mejor entorno.

En cuanto al análisis se detecta que la mayor parte de preguntas son bien recibidas por los empleados, esto genera que existe un componente de resiliencia importante para desarrollar sus actividades y mantener una actitud adecuada en torno a un trabajo que exige una alta profesionalización del trabajo, si bien ayudar a los demás a través del servicio social trae consigo recompensas de gratificación personal y realización profesional, se debe entender que el esfuerzo continuo para contribuir al cambio de la sociedad puede ser desgastante, esto requiere de la resiliencia, ante los diferentes factores de riesgo que representa esta profesión del servicio social, en este sentido hay que entender que el SERPAJ se enfoca en la población más vulnerable implementando los denominados programas de PIE (Programa de intervención integral

especializada) que son dirigidos por el SENAME, esto como una forma de atender a la población que ha sido objeto de fenómenos como la violencia intrafamiliar y en general que ha sido vulnerada en sus derechos, donde esta intervención busca de forma integral atender a las personas en diferentes ámbitos, lo cual hace que constantemente se deba presentar un plan para este servicio, es decir, que existen un desafío frecuente que exige a los profesionales un compromiso, que con el pasar del tiempo se va desgastando y estos pueden sentirse afectados en su estado emocional.

Cabe anotar que los profesionales muestran una capacidad de compromiso importante y esto conlleva a generar esfuerzo y energía que se focaliza en sus labores cotidianas, que al parecer hasta ahora se vienen cumpliendo de forma adecuada, lo que debe llamar la atención por parte de las directivas del SERPAJ para implementar planes preventivos que permitan a los profesionales recibir una asistencia, esto debe darse desde la capacitación y las prácticas de autocuidado y observación para identificar cualquier cambio o incidente que conlleve a tomar acciones que sirvan en esta prevención.

En relación al compromiso se detectan dos preguntas que deben ser planteadas en el análisis, estas tienen que ver en la forma como se asumen las cosas y la importancia que se les da, es decir, que se debe entender que el trabajo social puede generar inconformidad porque no siempre se conseguirán los resultados esperados, al tiempo que las condiciones que afectan a la población vulnerable son constantes y en algunos casos más intensivas, por esta razón se entenderá que siempre habrá personas que sean víctimas de esta problemática social.

Así, en términos generales se concluye que si hay una alta resiliencia por parte de los profesionales del SERPAJ que participan en los programas que atienden a población vulnerable, esto se evidencia en la aplicación del instrumento y los resultados que son evidentes en la entidad que ha venido cumpliendo con su objeto social de forma competitiva y eficiente, de lo cual se debe destacar sus capacidades y competencias laborales, que junto con la labor de las directivas de la entidad se combina para generar adecuados espacios laborales, al mismo tiempo se debe tener en cuenta los planes preventivos que son formulados en el presente estudio como una forma de mantener la salud emocional de los miembros de esta organización proyectando su bienestar.

#### 4.2. Identificación de la Resiliencia en los profesionales y las personas que laboran en la organización SERPAJ.

Medición del Resiliencia con la metodología de Gail M. Wagnild & Heather M. Young (1993)

Para el análisis Resiliencia se determina en primera medida lo ítems y sus valores correspondientes mostrados en la siguiente tabla:

Ítem		Máximo	Mínimo
Satisfacción personal	16, 21, 22, 25	28	4
Ecuanimidad	7, 8, 11, 12	28	4
Sentirse bien solo	3, 5, 19	21	3
Confianza en sí mismo	6, 9, 10, 13, 17, 18, 24	49	7
Perseverancia	1, 2, 4, 14, 15, 20, 23	49	7

- Para el primer ítem de Satisfacción personal, se presentan tres resultados con valores bajos de 16 y 18, la mayor parte de los resultados se ubica entre 22 y 28 indicando que el grupo tiene buena capacidad para sentir satisfacción personal.
- Para el segundo ítem de Ecuanimidad, gran parte de los valores esta entre 13 y 16, lo cual es normal por el tipo de preguntas, en otros casos los puntajes son elevados para empleados como psicólogas y tutores que son los más expuestos a situaciones adversas por el tipo de trabajo que deben llevar a cabo, no obstante hay que tener en cuenta que estos casos son bajos correspondiente a 6 del total de la muestra
- Para el tercer ítem de Sentirse bien solo, se presentan varios casos por debajo del promedio, lo que indicaría una baja capacidad en este tipo de actitudes de ser capaces de afrontar la vida solos y desarrollar sus proyectos, esto es uno de los elementos importantes en la resiliencia, dado que muestra las actitudes que las personas toman cuando se ven enfrentados a situaciones complejas, por lo tanto se establece como uno de los puntos a revisar.
- Para el cuarto ítem de Confianza en sí mismo, se encuentra algunos valores por debajo de la media, especialmente para el caso de las psicólogas, lo que llama la atención debido a la capacidad que se debe tener para mantener una actitud adecuada para este tipo de

trabajo, que se relaciona con atender a población vulnerable, es decir, que la actividad desarrollada puede ser desgastante por su mismo enfoque y compromiso con la población, entonces el reforzar la confianza en sí mismo se hace indispensable, para que esta contribuya con una buena resiliencia.

- Para el quinto ítem de Perseverancia, se observa que la tercera parte de los entrevistados muestra valores por debajo de la media, aspecto que también debe llamar la atención dado que la perseverancia es un elemento clave de resiliencia, la cual refleja además de que los individuos son capaces de desarrollar sus proyectos de vida, también que son capaces de recuperarse de distintas situaciones que requieren de constancia, el mismo trabajo así lo exige.

En relación a los resultados obtenidos por medios del programa SPSS estos son los siguientes:

```
DESCRIPTIVES
DESCRIPTIVES
/VARIABLES= VAR002 VAR003 VAR004 VAR005 VAR006.
```

Casos válidos = 73; casos con valor(es) perdido(s) = 1.

<i>Variable</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desv Std</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
VAR002	72	24.57	2.64	16.00	28.00
VAR003	72	17.24	3.98	10.00	28.00
VAR004	72	18.46	2.24	11.00	21.00
VAR005	72	43.42	3.85	31.00	49.00
VAR006	72	41.64	3.58	30.00	49.00

- La satisfacción personal, muestra un valor máximo de 28 puntos y mínimo de 16 puntos, con una media de 24.57 y una desviación estándar de 2.64.
- La ecuanimidad, muestra un valor máximo de 28 puntos y mínimo de 10 puntos, con una media de 17.24 y una desviación estándar de 3.98.
- El sentirse bien solo, muestra un valor máximo de 21 puntos y mínimo de 11 puntos, con una media de 18.46 y una desviación estándar de 2.24.
- La confianza en sí mismo, muestra un valor máximo de 49 puntos y mínimo de 31 puntos, con una media de 43.42 y una desviación estándar de 3.85.
- La perseverancia, muestra un valor máximo de 49 puntos y mínimo de 30 puntos, con una media de 41.64 y una desviación estándar de 3.58.

Mostrando estos valores que la mayor diferencia son la confianza en sí mismo y la perseverancia, por lo tanto sería ésta la de mayor atención para generar una buena resiliencia en el grupo, es importante tener en cuenta que estos valores como tal no son bajos, sino que muestran la mayor amplitud de acuerdo a los datos observados, por lo tanto deben ser las áreas de especial atención para desarrollar una mejor dinámica en el grupo de trabajo.

En cuanto a la validación del instrumento de recolección de datos, se utiliza el coeficiente de alfa Cronbach, medido entre 0 y 1, determinando si el instrumento se hace apropiado. Este es un coeficiente de correlación que mide la homogeneidad de las preguntas entre todos los ítems, se considera una fiabilidad respetable a partir de 0,80 (Universidad de Valencia, 2012).

Los siguientes son los resultados obtenidos través del programa SPSS:

```
RELIABILITY
RELIABILITY
/VARIABLES= VAR002 VAR003 VAR004 VAR005 VAR006
/MODEL=ALPHA.
```

Escala: ANY

Resumen del proceso de casos

		N	%
Casos	Válido	72	98.63
	Excluido	1	1.37
	Total	73	100.00

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.77	5

En este caso el Alfa Cronbach es de 0.77 muy cercano a 0.80, nuevamente al igual que los datos del índice de Burnout la explicación de este resultado se daría por el grupo tomado para la muestra, este resultado indicaría que la validación del instrumento se hace aceptable.

#### 4.2.1. Cruce de información entrevista del síndrome de Burnout

A continuación se presenta el cruce de información entre las diferentes preguntas realizadas en la encuesta del síndrome de Burnout, esto con el fin de complementar y estudiar posibles hallazgos para determinar la posibilidad de que el grupo de trabajo del Serpaj muestra algunos desgastes o estrés relacionado con este síndrome, de tal forma lo que se espera es

identificar de forma puntual y haciendo comparaciones de las diferentes preguntas realizadas por grupo de preguntas que se relacionan en su fin.

En relación al índice de Burnout se registran continuación los datos recolectados a través del instrumento aplicado, estos sirven para determinar cuál es la percepción de las personas que hacen parte de los programas dedicados a la población vulnerable, esto servirá para detectar el grado de incidencia para estas personas de acuerdo con la dinámica social. Para el análisis de los gráficos se debe tener en cuenta los criterios con los cuales han respondido los encuestados, las cuales son: nunca, alguna vez al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez por semana, algunas veces por semana y todos los días, las cuales se ubican entre 1 y 7, siendo 1 nunca y 7 todos los días.

Gráfico N° 13. Preguntas 1, 2 y 3 Burnout.

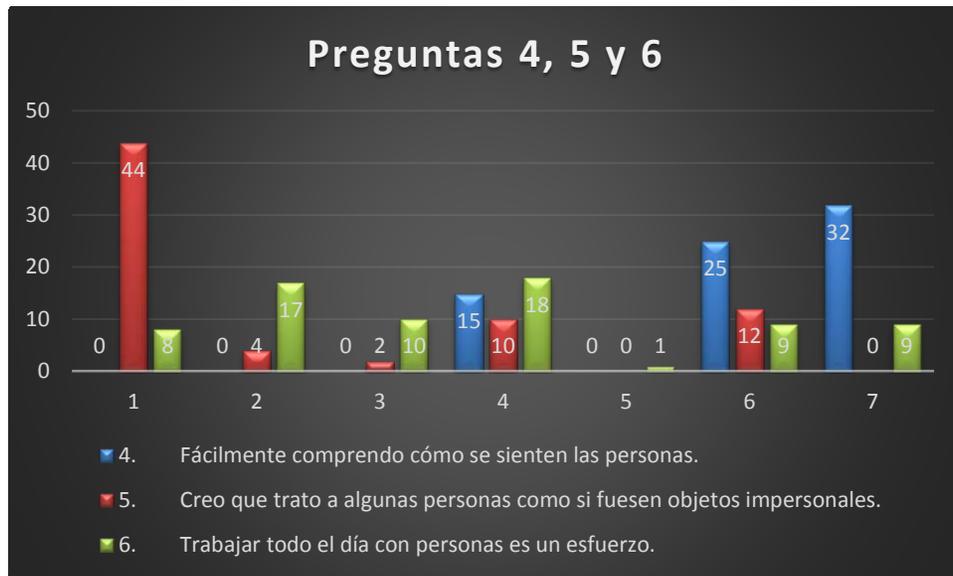


Fuente: elaboración propia

En relación a sentirse emocionalmente agotado se da una distribución general entre las respuestas, donde algunos dicen sentir este efecto en la semana y por mes, tanto una como varias veces, donde se concentra la mayor parte de las respuestas, para el caso de sentirse cansado al final de la jornada, la distribución se ubica más hacia a la derecha, siendo esto una situación normal en muchos casos, más para un trabajo donde se deben atender personas con distintos problemas sociales, por otra parte las personas en su gran mayoría dicen sentirse fatigado cuando

se levantan, situación que también es generalizada para las personas que deben laborar, por lo tanto estas preguntas revelan que el grupo de trabajo mostraría una incidencia normal dentro de los efectos laborales y de acuerdo a las obligaciones que estos tienen en cada puesto de trabajo.

Gráfico N° 14. Preguntas 4, 5 y 6 Burnout.



Fuente: elaboración propia

Las personas encuestadas dicen en su mayor parte que comprenderían fácilmente a las personas, algunos dicen que esto se les dificulta, cuando se pregunta si creen que tratan a las personas como objetos impersonales, la mayor parte dicen que no, mientras un grupo menor de personas dice que sí, lo cual llama la atención en relación a la explicación de estas respuestas, mientras que trabajar con personas se presenta como un esfuerzo se presenta de forma distribuida, es decir, para algunas personas es más difícil que para otras, sería importante poder saber si las algunas personas coinciden con las respuestas que llaman la atención.

Gráfico N° 15. Preguntas 7, 8 y 9 Burnout.



Fuente: elaboración propia

En relación a las preguntas a si las personas que trabajan con población vulnerable abordan eficazmente a los problemas, la mayor parte así parece aceptarlo, lo cual resulta importante cuando se trata de atender a personas con problemas sociales, mientras que la pregunta si se sienten quemados por su trabajo se distribuye, es decir, algunos dicen que no y otros si, esto sigue llamando la atención porque muestra a personas que aparentemente se muestran afectadas por su trabajo, en el caso de la influencia de las personas sobre su trabajo se da con una tendencia positiva, entonces de alguna manera se presenta una tendencia de desgaste por el tipo de trabajo, no obstante esto no resulta concluyente.

Gráfico N° 16. Preguntas 10, 11 y 12 Burnout.



Fuente: elaboración propia

Las preguntas si las personas se sienten insensibles en relación a su trabajo describen una situación donde la mayor parte dice que no se siente de tal forma, mientras otro grupo se distribuye diciendo que se sucede con menos o más frecuencia, llama la atención que algunas respuestas que aceptan sentirse así, esto sigue develando el análisis que muestra algunos indicios de desgaste para una parte del grupo de trabajo. Esto se verificara a lo largo del análisis de la prueba de Burnout.

Gráfico N° 17. Preguntas 13, 14 y 15 de Burnout.



Fuente: elaboración propia

En el análisis de las preguntas relacionadas con la frustración del trabajo se distribuye de forma general, concentrándose la mayor parte en no verse tan afectado, sin embargo nuevamente un grupo menor dice que si se siente frustrado por el tipo de trabajo que desarrollan, cuestión que se hace similar con el hecho de creer que trabaja demasiado, donde la mayor parte dice que no le afecta de forma importante y se presenta un grupo menor que dice si estar afectado por esta situación, unos en el mes y otros a diario, esto sigue reforzando el hecho de que algunos empelados sienten efectos que se relaciona con su trabajo, lo cual debe ser investigado a fondo para determinar qué tipo de efectos son estos y cuáles son sus consecuencias.

Gráfico N° 18. Preguntas 16, 17 y 18 de Burnout.



Fuente: elaboración propia

Siguiendo con el análisis de Burnout, en la pregunta que hace referencia a trabajar con personas y el estrés, determina que la mayor parte de personas no lo siente así, mientras a otras personas si sentirían estrés por esta causa, lo cual podría considerarse hasta cierto punto como normal, dado que en un ambiente de trabajo donde se exige estar con personas todo el día y atender sus necesidades en el área psicológica y social el estrés es algo corriente, que va acorde con la capacidad de generar una atmosfera relajada, dado que la mayoría dice que le es factible crear una atmosfera relajada y que también se relaciona con el hecho de que algunas personas dicen sentirse estimuladas después de trabajar con otras personas.

Gráfico N° 19. Preguntas 19, 20, 21 y 22 de Burnout.



Fuente: elaboración propia

Por último, se denota que la mayoría reconoce el haber conseguido cosas útiles a partir de su trabajo, mientras que las personas dicen no sentirse acabados en sus trabajos, lo cual es positivo como una forma de afrontar las dificultades del trabajo, de igual manera la mayor parte se inclina a decir que trata los problemas con calma, cuestión que contribuye a mejorar los aspectos laborales y como complemento se determina que las personas dicen en su mayor parte que las personas tratadas no los culpan de sus problemas, es importante decir que en esta última pregunta se presenta una tendencia de algunas personas que dicen ser culpadas por los problemas de las personas que atienden en los programas.

De tal forma que según el análisis del síndrome de Burnout, se muestra que la mayor parte de las personas que hacen parte del grupo de trabajo del SERPAJ encargados de atender a la población más vulnerable, muestran una actitud positiva en cuanto a los problemas que deben afrontar en relación a sus trabajos, lo cual contribuye a mantener parte de la visión acorde con los aspectos que se refieren a una adecuada salud mental, es decir, que las personas pueden mantener sus condiciones respecto al entorno y a sentirse bien consigo mismo, esto requiere de varios factores desde el punto de vista laboral y psicológico que inciden en las personas como un influjo y que afectan de una manera u otra a los individuos, no obstante se identifica que una parte de los encuestados muestra cierto grado de desgaste afectación en cuanto a su trabajo, si bien existen

patrones generalizados en relación al cumplimiento del deber laboral como sentirse cansado, tener que levantarse temprano, siempre se ha presentado una resistencia e incompatibilidad ente el hombre y el trabajo, no obstante en este caso se observa algunos elementos que deben ser analizados a fondo con el fin de saber cuál es el grado de incidencia del servicio social prestado y el hecho de que las personas muestren un deterioro reflejados en su comportamiento.

#### **4.3. Relación entre la Resiliencia y los niveles de Burnout en profesionales y las personas atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derechos.**

En cuanto al análisis entre el índice de Burnout y la resiliencia, se debe observa que en el primer caso los valores son adecuados según los rangos establecidos desde la bibliografía, esto para los tres ítems de cansancio emocional, despersonalización y realización personal, por lo tanto no se presentaría un riesgo evidente del índice de Burnout, para el caso de la resiliencia se observarían también unos resultados adecuados, sin sesgarse estos a un mínimo o máximo de acuerdo a la amplitud de los rangos, en los dos primeros ítems satisfacción personal y ecuanimidad aparecen como adecuados según los resultados, en el caso de los ítems sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia, se denota una baja puntuación, a pesar de no son críticos, si deben ser revisados como aspectos a trabajar en el grupo.

En cuanto a los resultados obtenidos en el coeficiente de Alfa Cronbach, arrojan resultados aceptables de con 0.79 para el índice de Burnout y 0.77 para la resiliencia, por lo tanto se daría validez a los instrumentos aplicados para la recolección de información.

De acuerdo al análisis de resiliencia y síndrome de Burnout, se presentan a continuación el desarrollo de la correlación entre los dos, procurando generar resultados y aspectos que permitan visualizar cual es la situación actual de la población objeto de estudio y su proyección, es decir, de cuál sería la tendencia de estas personas de continuar en sus actividades prestando servicio a personas de población vulnerable, esto resulta fundamental para poder establecer las estrategias más adecuadas bien sean preventivas o correctivas para garantizar sus condiciones laborales.

Para lo cual es importante tener en cuenta que en los gráficos primero se presenta Burnout y luego la resiliencia, para esto es importante tener en cuenta los criterios de

calificación; para el primer caso se tiene en cuenta que las respuestas se ubican entre 1 y 7, siendo 1 nunca y 7 todos los días; para el segundo caso la escala numérica se relaciona con 1 que indica estar en desacuerdo con relación a la pregunta realizada y el 7 que indica estar de acuerdo con esta proposición, esto sirve para dar una interpretación al grafico presentado.

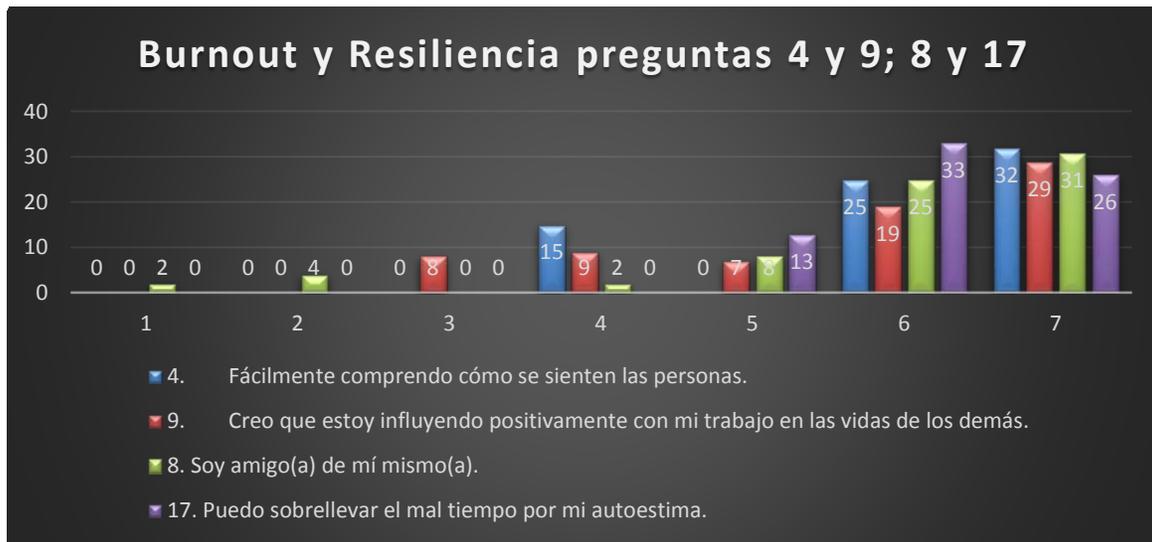
Gráfico N° 20. Burnout y Resiliencia preguntas 1 y 2; 1 y 2.



Fuente: elaboración propia

Al comparar estas preguntas entre Burnout y la resiliencia, comparando las preguntas me siento emocionalmente cansado y me siento cansado al final de la jornada con cuando planeo las cosas las llevo a cabo y consigo lo que deseo por un modo u otro, se denota una tendencia positiva, dado que las personas parecen cumplir sus propósitos y esto les ayuda a mejorar su actitud frente a los retos diarios, proveyéndoles de energía y sentido en sus vidas, lo cual es necesario para mejorar su perspectiva en el día a día y según sus responsabilidades laborales. Teniendo en cuenta que una parte del grupo reconoce cierto cansancio emocional y físico en cuanto al trabajo que desarrolla, esto debe ser tenido en cuenta para determinar sus causas.

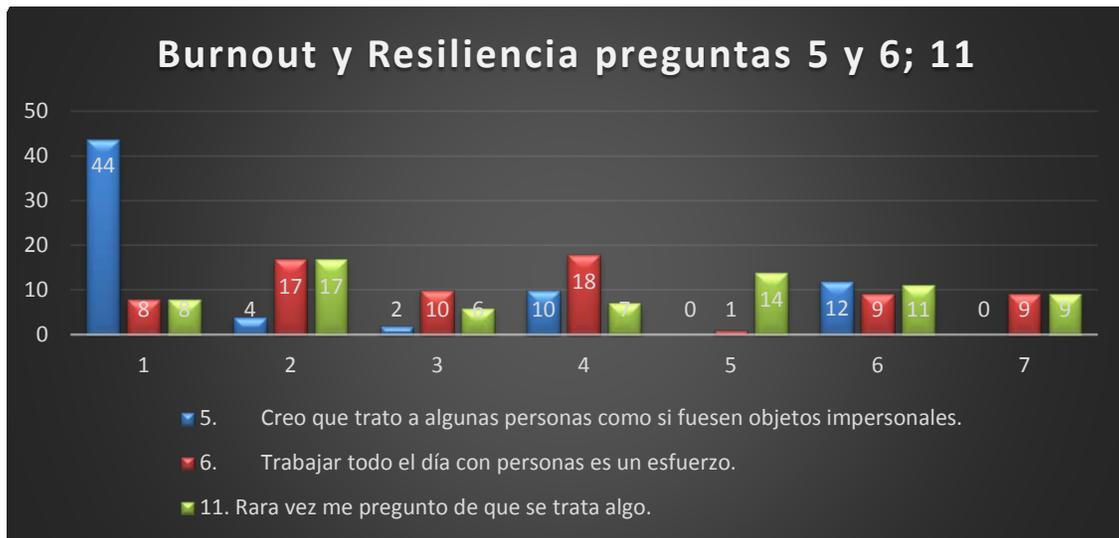
Gráfico N° 21. Burnout y Resiliencia preguntas 4 y 9; 8 y 17.



Fuente: elaboración propia

Al comparar las preguntas de Burnout y resiliencia, en el primer caso si se comprende a las personas fácilmente y creer que se influye positivamente en los demás con soy amigo de sí mismo y puedo sobrellevar el mal tiempo, se observa una relación positiva, dado que al parecer las personas se sienten importantes en el aporte a sus trabajos y esto se relaciona con la autoestima y sentirse bien consigo mismo, lo cual es en términos generales correspondiente, dado que cuando las personas se sienten bien consigo mismas pueden relacionarse mejor con los demás.

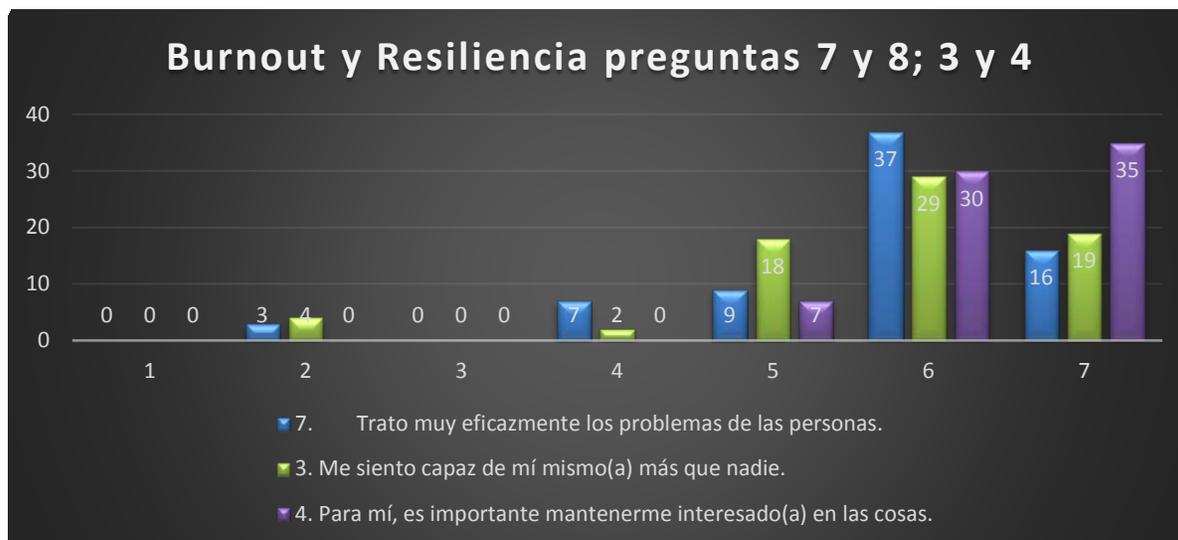
Gráfico N° 22. Burnout y Resiliencia preguntas 5 y 6; 11 y 22.



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las preguntas de si “creo que trato algunas personas como si fueran objetos” y trabajar con personas es un esfuerzo “rara vez me pregunto de qué se trata algo” y “no me lamento cuando no puedo hacer nada”, para el primer caso se denota como algo importante que la mayor parte se identifique con no ver las cosas de esta manera, mientras se ve que para algunos si les cuesta trabajar con personas, a su vez el hecho de cuestionarse sobre las cosas se distribuye entre las diferentes respuestas, donde algunos si lo hacen y otros no. En términos generales esto muestra una buena actitud por parte de los empleados, que en la mayoría tratan bien a las personas, a su vez que no se exigen de forma inadecuada cuando no se puede hacer nada por cambiar las cosas, no obstante se sigue presentando la tendencia de algunas personas que dicen ver las cosas de forma diferente, lo que refleja una deficiencia de este grupo de trabajo.

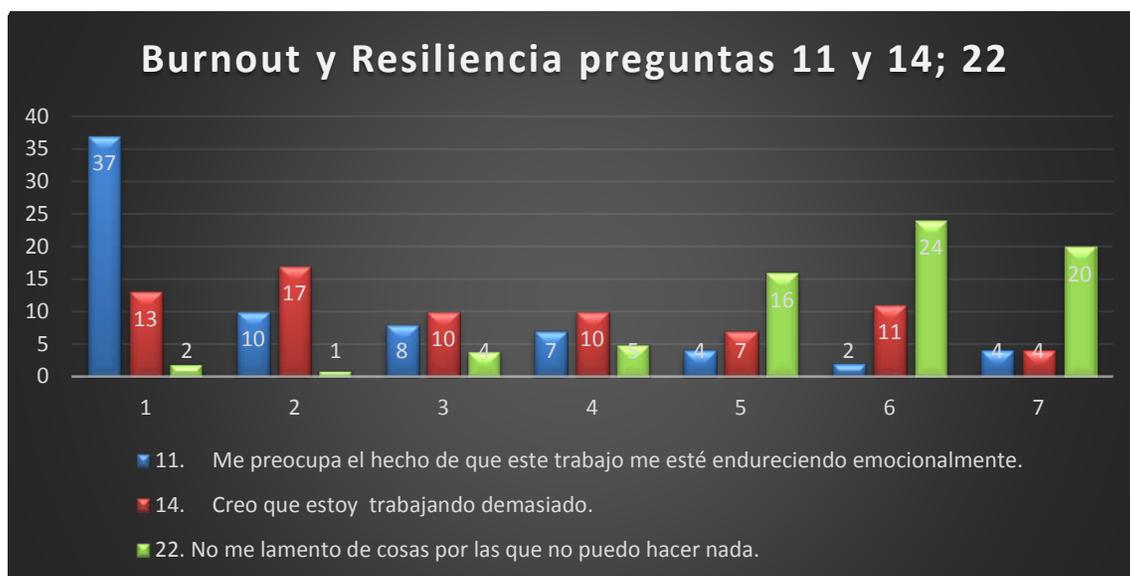
Gráfico N° 23. Burnout y Resiliencia preguntas 7 y 8; 3 y 4.



Fuente: elaboración propia

En el análisis de si los encuestados tratan muy eficientemente los problemas de las personas, se observa que hay una tendencia a responder que las personas se pueden sentir bien en su trabajo, sin embargo, otras personas indican que no siempre realizan eficientemente su trabajo, estos resultados mostrarían una tendencia normal donde una parte del grupo, por lo general un conjunto menor, muestra inconformidad o no se identifica con el tipo de trabajo, por esta razón es necesario detectar si esto va más allá, representando la posibilidad de riesgo en cuanto al síndrome de Burnout.

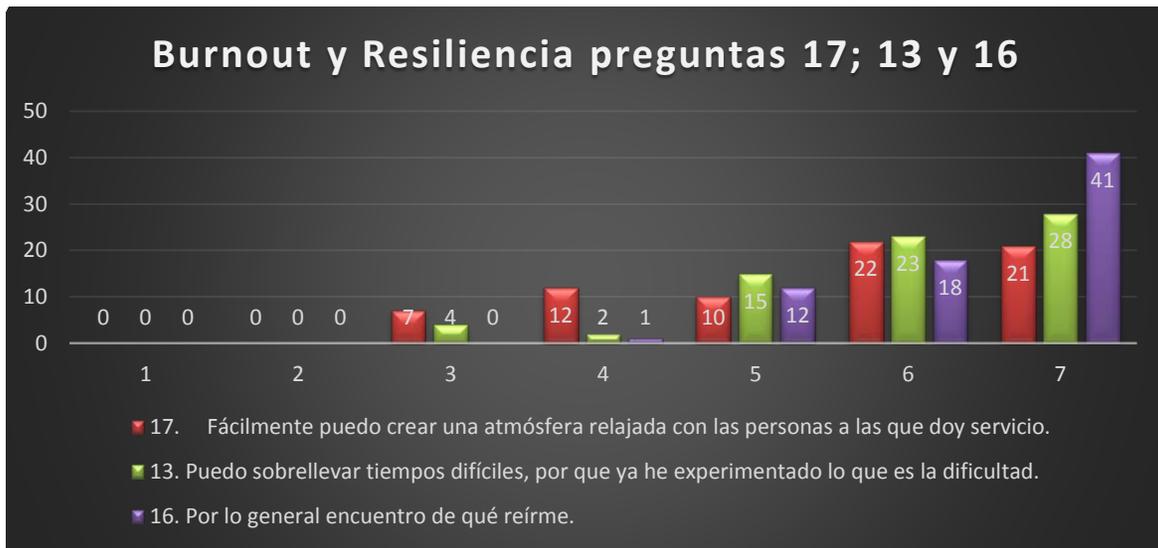
Gráfico N° 24. Burnout y Resiliencia preguntas 11 y 14; 22.



Fuente: elaboración propia

Las preguntas relacionadas con el tipo de trabajo y su influencia en el carácter, como que el trabajo este endureciendo a las personas y creer que se está trabajando demasiado, muestran un punto de vista más real, de acuerdo a lo que perciben las personas frente al trabajo que desarrollan, con las distintas complejidades y el hecho de monotonía que puede representar un trabajo en particular, donde una parte representativa del grupo, dice sentirse bien y otros por el contrario muestran inconformidad y un comportamiento erróneo, así como el hecho de sentir que se trabaja en exceso, que visto desde otra perspectiva donde la mayor parte del grupo dice no lamentarse por cosas donde no puede hacer nada, lo que refleja que el estrés incide en la opiniones e implica que las responsabilidades del trabajo.

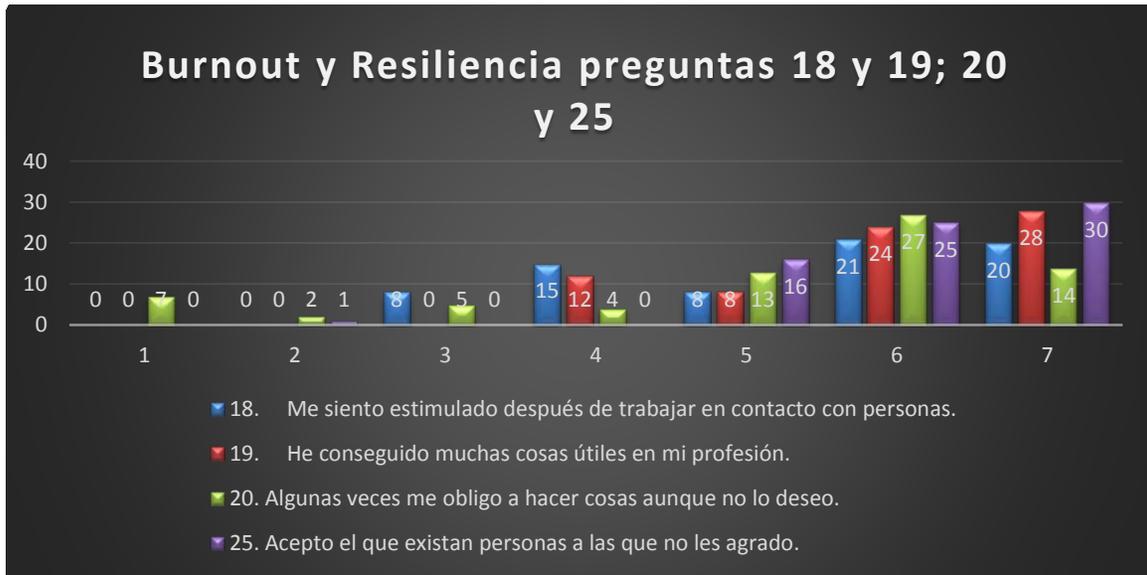
Gráfico N° 25. Burnout y Resiliencia preguntas 17; 13 y 16.



Fuente: elaboración propia

En cuanto al hecho de tener capacidad para generar un atmosfera relajada, la mayor parte dice estar de acuerdo, lo que se hace positivo para la organización, al tiempo que la mayor parte está de acuerdo con el hecho de que la experiencias les ha enseñado como sobrellevar las cosas, aplicando estrategias, como la risa para relajarse, de igual forma como se ha venido detectando, un porcentaje menor dice no sentir la misma facilidad para hacer una situación llevadera. Este resulta ser uno de los aspectos más interesantes del grupo de trabajo que contribuye a mejorar su actitud para afrontar sus desafíos diarios.

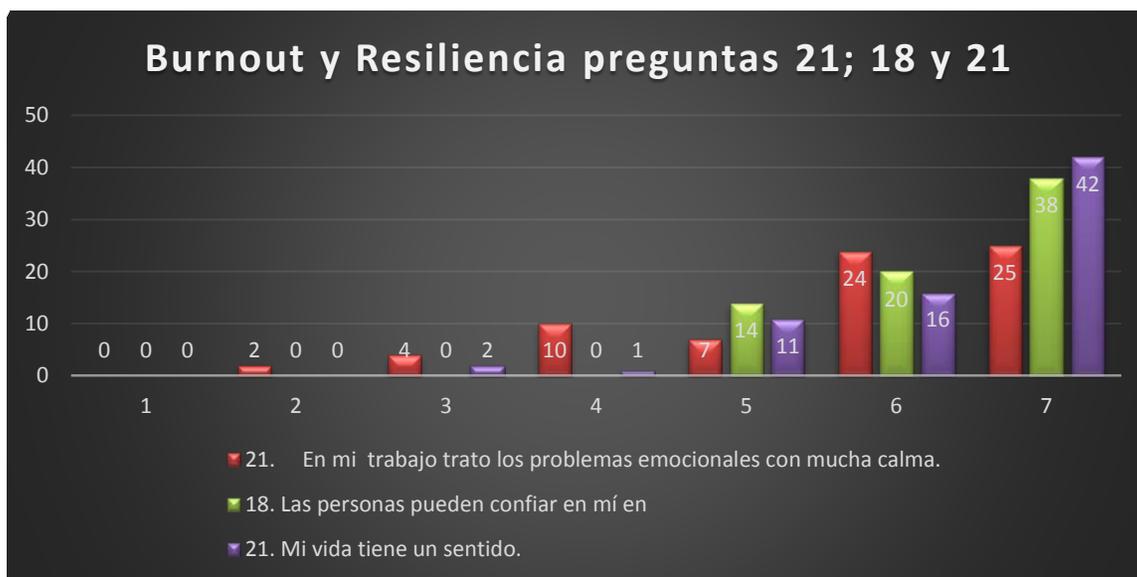
Gráfico N° 26. Burnout y Resiliencia preguntas 18 y 19; 20 y 25.



Fuente: elaboración propia

Las preguntas relacionadas con el hecho de sentirse estimulado después de trabajar con personas y conseguir cosas útiles en la profesión, denotan una buena calificación dado que la mayor parte da respuestas positivas, mientras que la obligación de hacer cosas no deseadas, cuestión hasta cierto punto de normal de la vida laboral, y aceptar que no le agrada a todo el mundo también son calificadas de buena manera, lo que en términos generales es positivo para la organización y sus intereses, aceptando también que algunas personas no se obligan a hacer cosas que no desean.

Gráfico N° 27. Burnout y Resiliencia preguntas 21; 18 y 21.



Fuente: elaboración propia

Finalmente para la relación entre Burnout y Resiliencia, el tomar los problemas emocionales con mucha calma es una constante en la medida de lo posible que favorece al grupo de trabajo, a lo cual se suma el hecho de que las personas pueden generar confianza, aspectos que aportan para que se establezcan mejores cualidades y generar con esto condiciones adecuadas para mejorar las influencias del trabajo sobre las personas.

#### 4.4. Propuesta de intervención preventiva del síndrome Burnout en el equipo de profesionales del SERPAJ.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis del índice de Burnout y de resiliencia, se determina que no existen aspectos críticos dentro grupo de trabajo encuestado, indicando que se debe desarrollar una propuesta de tipo preventiva más que correctiva, que permita a los empleados contar con algunas herramientas que prevengan las posibles situaciones y a su vez se refuercen las actitudes para mejorar las actividades de trabajo, destacando los aspectos observados ente los profesionales como psicólogas, asistente social, trabajador social y los tutores, que muestran en algunos casos algo de cansancio emocional y la realización personal, aunque es para un grupo menor y con valores que dan espacio de acuerdo a los rangos máximos,

es por esta razón que se debe proponer estrategias que permitan; primero hacer un seguimiento de los casos mostrados y determinar las posibles causas que inciden en esta situación; establecer mecanismo que permitan mejorar el ambiente de trabajo y la gestión humana, dado que el análisis descriptivo lleva a concluir que los empelados viven situaciones propias del ámbito laboral, como el estrés, dificultad de adaptación en su puesto de trabajo y problemas propios relacionados con la realización personal o satisfacción por el trabajo que se desarrolla.

Entre los diferentes aspectos que pueden explicar un bajo riesgo de Burnout estarían la edad por ejemplo, dado que la mayor parte del grupo un total de 40 corresponde a personas entre 20 y 30, por lo tanto estas personas jóvenes y con menor experiencia en los cargo serian menos susceptibles a las presiones laborales, lo cual también se evidencia en el tiempo laborado en el SERPAJ, en el cual 50 personas no superan un año de hacer parte de la institución, además al parecer los procesos desarrollados en la gestión de los programas sociales no han presentado grandes complicaciones para los empleados, aspectos que contribuyen a disminuir las posibles implicaciones de personas con riesgo de padecer el síndrome de Burnout.

Según se ha presentado en apartados anteriores la edad así como la antigüedad en el trabajo si tendrían una influencia sobre el síndrome de Burnout, que para el caso de este grupo se ve favorecido por tratarse en su gran mayoría de personas jóvenes y que el tiempo su cargo laboral en la mayor parte es menor a un año, lo que explicaría en parte el hecho de no encontrar evidencias en el síndrome estudiado, favoreciendo el bienestar de los empleados, mientras se detectan algunos casos de estrés y otros aspectos que proponen la necesidad de establecer mecanismo preventivos que contribuyan a detectar y tomar medidas para construir adecuados comportamientos frente a situaciones laborales complejas, más en un tipo de trabajo que debe relacionar con personas que se ven afectadas por la violación de sus derechos fundamentales.

La favorabilidad de estos resultados conlleva a plantear la necesidad de desarrollar estrategias para minimizar los riesgos de este síndrome en las personas que laboran atendiendo a personas de población vulnerable. A pesar de que este grupo no muestra evidencias de un alto nivel de estrés, se debe pensar en las estrategias de afrontamiento como factor preventivo, a través de acciones que permitan mantener una respuesta conductual adecuada a cada situación y a su dinámica cambiante, influenciadas bien sea por factores internos o externos que afecten a los individuos.

En primer lugar el seguimiento de los posibles riesgos del Burnout, debe corresponder a la aplicación de entrevistas a los empleados o profesionales orientadas a detectar aspectos que tengan que ver con el estrés laboral, la falta de realización profesional, la incapacidad de resolver problemas personales y laborales, así como inconvenientes propios del clima organizacional, que hacen parte de los programas dirigidos a la población vulnerable, estos deben contar con una periodicidad como por ejemplo una vez al año, este trabajo debe ser desarrollado por el departamento de recursos humanos, generando resultados que permitan determinar su evolución a través del tiempo, para tomar las medidas necesarias.

En primer lugar se exponen estrategias que contribuyen de forma integral a generar una actividad frente a los posibles riesgos, en formas de actitud, acciones y hábitos que contribuyen con una forma de vida más adecuada para el tipo de trabajo que implica la atención de población vulnerable.

A continuación se presenta una tabla sobre los tipos de estrategia y el significado de cada una, la cuales permiten minimizar los efectos de los distintos síntomas que puede llevar a desarrollar el síndrome de Burnout.

Tipos de estrategia	Significado
1. Afrontamiento Activo	Llevar a cabo acciones, ejercer esfuerzos para eliminar o paliar el estresor
2. Planificación	Pensar cómo se va a hacer frente al estresor y planificar sus esfuerzos de afrontamiento activo
3. Búsqueda de Apoyo Social Instrumental	Buscar ayuda, información o consejo acerca de qué hacer
4. Búsqueda de Apoyo Social Emocional	Buscar obtener simpatía o apoyo emocional de alguien
5. Suspensión de actividades distractoras	Quitar la atención de otras actividades en las que se pueda estar implicado, para concentrarse de forma más completa en el estresor.
6. Religión	Aumentar su implicación en actividades religiosas

7. Reinterpretación positiva y crecimiento personal	Sacar lo mejor de la situación para desarrollarse como persona o a partir de ella, o verla desde una perspectiva más favorable.
8. Refrenar el Afrontamiento	Afrontar la situación pasivamente, posponiendo cualquier tentativa de afrontamiento hasta que pueda ser útil
9. Aceptación	Aceptar el hecho de que el suceso ha ocurrido y es real
10. Centrarse en las emociones y desahogarse	Incremento de la atención hacia el propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos
11. Negación	Intentar rechazar la realidad del suceso de estresor
12. Desconexión Mental	Desconectarse psicológicamente del objetivo con el que el estresor está interfiriendo mediante ensoñaciones, sueño o autodistracción.
13. Desconexión Conductual	Renunciar a cualquier esfuerzo o abandonar cualquier tentativa de alcanzar el objetivo con el estresor está interfiriendo
14. Consumo de Alcohol y Drogas	Tomar alcohol u otras sustancias para hacer frente al estresor
15. Humor	Hacer bromas sobre el estresor.

Fuente: Barria, 2002.

Como se observa en este cuadro se muestra que acciones el afrontamiento activo se hace necesario, por lo tanto identificar las posibles causas o síntomas de cansancio emocional y falta de realización profesional exigen una mayor determinación para mantener una perspectiva hacia la vida en términos generales, esto debe ir acompañado de la planificación en las diferentes actividades que se realizan en torno a lo laboral y las acciones que se desarrollan para mitigar ciertos efectos de la cotidianidad y de la carga de trabajo, en tal sentido el apoyo del entorno ya sea laboral o familiar resulta indispensable para que un individuo sustente su proyecto de vida, así tener una compañía resulta indispensable en muchos casos para generar una buena relación con el entorno y tener con quien compartir los problemas, a esto se debe sumar un aspecto en el que muchas veces se toma desde una perspectiva equivocada como es la vida espiritual, en donde el acercamiento o practica de una religiosa contribuye a mejorar los estados emocionales, más

allá de un doctrina la religión puede contribuir a desarrollar estados de bienestar al individuo y con esto la aceptación de una vida compleja que presenta problemas y complicaciones como algo cotidiano.

Cuando se presenta situaciones como cansancio emocional, insatisfacción, falta de realización personal, es establecerse objetivos y mantener la atención en las actividades, este requiere una tarea constante y disciplina, separando al mismo tiempo las ideas que generan el desgaste emocional y al mismo tiempo hacer pautas que en un breve momento donde la mente se desconecte del influjo de ideas que afectan la siquis, esto también requiere de flexibilidad dado espacios para lograr los objetivos, es decir, entender que la situación de crisis no se debe forzar y por el contrario hay que generar una estrategia de constancia pero también de paciencia, un aspecto fundamenta son los hábitos de vida sanos como hacer ejercicio, yoga o algo similar, mientras se toma conciencia en cuanto a hábitos de consumo de alcohol o drogas, un componente relajante hace referencia al buen humor.

En lo que tiene que ver con la administración de recursos humanos y de aspectos como el clima organizacional, haciendo énfasis en aspectos como la comunicación interna y los elementos que contribuyen con el bienestar de los empleados, estos dos elementos juegan un papel importante en cuanto a las situaciones de los miembros que hacen parte de la organización, cuando existe una buena comunicación es más fácil que las personas expresen sus sentimientos y desarrollen sus labores de forma más adecuada, al tiempo que los planes y acciones desarrolladas para minimizar los efectos de las jornadas laborales se pueden informar y replicar de forma conveniente, cuando hay un optima comunicación los grupos de trabajo llegan a consensos y cada individuo está en capacidad de solicitar y recibir ayuda por parte de otros; en un segundo lugar se debe pensar en la estrategias que se han venido desarrollando por parte de las empresas para mejorar su competitividad, tales como fomentar espacios de recreación y esparcimiento para los empleados, como las pausas laborales, las actividades de ejercicios antes de iniciar la jornada laboral, el desarrollo de reuniones para celebraciones de fechas especiales, así, como un buzón de sugerencias donde las profesionales y personas que hacen parte de la organización expresen sus opiniones o hagan aportes para el grupo de trabajo.

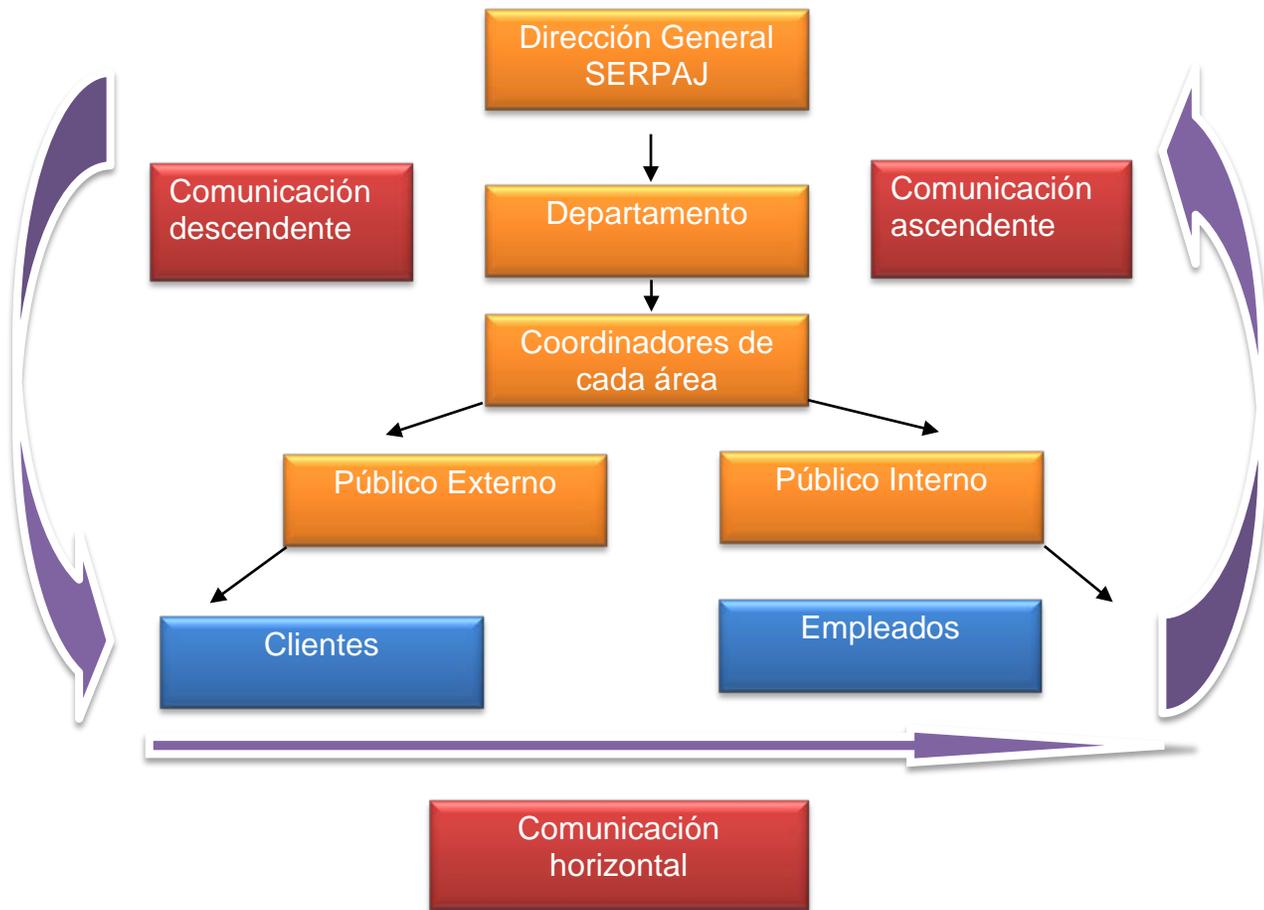
A continuación se presentan algunas sugerencias en estas dos áreas expuestas anteriormente.

#### **4.4.1. Comunicación organizacional para y actividades de mejoramiento**

El proceso de comunicación interna es uno de los más importantes en una organización, contribuyendo a mejorar la relación entre departamentos e individuos, a coordinar las órdenes dadas desde la gerencia, esto requiere diseñar un programa a través para difundir las actividades en cada departamento, para estos es importante la participación de todos los miembros del SERPAJ, para trabajar conjuntamente con el objetivo de perfeccionar tales actividades y enfocarlas de manera adecuada, requiriendo esto que los diferentes niveles jerárquicos de la organización se integren, para hacer un seguimiento del rendimiento de cada empleado y las situaciones que representen un estrés laboral, estableciendo un plan para abordar este tipo de escenarios, encontrando nuevas pautas que permitan a través de una alianza comunicativa desplegar una estrategia para contribuir con el grupo de trabajo y mejorar sus condiciones frente a los riesgos relacionados con el síndrome de Burnout, esto requiere de aplicar las evaluaciones correspondientes y según los análisis y resultados obtenidos tomar acciones de mejoramiento.

En el esquema que se muestra a continuación se muestra de forma gráfica el proceso comunicativo de la organización SERPAJ que permitirá integrar la comunicación vertical y horizontal, mejorando el flujo de información, para facilitar las actividades laborales y generar la integración del grupo donde la comunicación sea relevante para detectar el nivel de estrés de los empleados ya sea colectivo e individual.

Figura 5. Comunicación organizacional Organización Deportiva.



Fuente: elaboración propia

El tipo de comunicación mostrada en este esquema es recomendada de la administración de los recursos humanos para incrementar la productividad y la competitividad de la organización, no obstante también contribuye a la integración del personal, con lo cual se establece una estrategia preventiva, contribuyendo a que los individuos mantengan una dinámica de sus relaciones interpersonales y al tiempo puedan exponer sus vivencias de la cotidianidad laboral, recibiendo el apoyo por parte de la organización a partir del departamento de gestión humana.

Por último, las actividades de mejoramiento hacen referencia a la realización de reuniones y actividades al interior del SERPAJ para generar un espacio de distensión de las actividades diarias, como por ejemplo de diseñar y desarrollar una rutina diaria de ejercicios para iniciar las actividades laborales, contar con un espacio de recreación que los empleados usen en

su tiempo de descanso, efectuar reuniones para celebrar fechas especiales relacionadas y dar prioridad a la fecha de cumpleaños de los empleados, la apertura de tales espacios conforman parte de las estrategias para mejorar sus actividades y disminuir los riesgos como el estrés laboral y situaciones más complejas como el síndrome de Burnout.

## CONCLUSIONES

Dentro de las conclusiones más importantes de este trabajo investigación, está el hecho de que según el estudio desarrollado no se encuentran evidencias en la existencia o riesgo crítico del índice de Burnout, lo cual establece un aspecto positivo para toda la organización y de acuerdo con la administración de los recursos humanos, en términos generales se debe calificar como positivo el manejo del grupo, ante los posibles riesgos que se presentan a partir del desgaste por atender a población vulnerable en el área social, funciones que el SERPAJ ha venido realizando de acuerdo a su objeto social, es importante tener en cuenta que el grupo objeto de estudio se presentan características su mayor parte como las de ser personas jóvenes y tener una experiencia menor a un año, lo cual contribuye definitivamente para mantener condiciones convenientes hasta cierto punto para el general del grupo de trabajo.

Si bien los resultados obtenidos a partir del estudio no muestran un riesgo evidente en cuanto al síndrome de Burnout, puntualmente se observa una mínima situación de casos en los ítems como cansancio emocional y la realización personal, pueden mostrar resultados, que en una primera estancia podrían obedecer a situaciones propias del trabajo como la rutina diaria de afrontar un horario y aceptar responsabilidades, presentándose valores altos o bajos dependiendo del ítem para dos psicólogas y un tutor, este debe servir como referente para que el SERPAJ diseñe y desarrolle una estrategia de carácter preventiva para mejorar las condiciones de los empleados y al mismo tiempo proyectar que las actividades de los programas que atienden a la población vulnerable sigan siendo eficientes.

En cuanto a los resultados de la resiliencia, se observa también un buen comportamiento, en términos generales esto es adecuado para que el grupo de trabajo mantenga una buena actitud ante un empleo que exige constante autoobservación, actitud positiva, mantenimiento de las relaciones interpersonales, capacidad de sobrellevar las malas circunstancias, replantear objetivos y mantener la constancia, entre algunas como es el hecho de trabajar con población vulnerable, resultados que contribuyen a mejorar la situación que experimentan los miembros de la organización ante las exigencias de sus puestos de trabajo.

Concretamente para los ítems de satisfacción personal se presenta buenos resultados para el grupo de trabajo, para el ítem de ecuanimidad si bien se presentan algunos resultados bajos, podría explicarse por la naturaleza de este tipo de preguntas, siendo los casos de valores más

bajos muy pocos en relación a la muestra, mientras que para los ítems de sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia se presentan varios casos por debajo del promedio, lo que indicaría una baja capacidad en estos, lo cual debe llamar la atención cuando se trata de hacer un estrategia preventiva.

Al comparar los dos elementos, tanto el riesgo del síndrome de Burnout y la resiliencia, se determina una buena correspondencia dado que en los dos casos los resultados con positivos para el grupo de trabajo, si bien se presentan algunos resultados bajos, estos no coinciden para un mismo entrevistado, en los dos casos se encuentran relaciones que tiene que ver con las condiciones laborales, es decir, que la mayor parte de empleos tienen aspectos adversos para todas las personas y en los casos de bajo puntaje se presenta la oportunidad de generar estrategias para abordar este tipo de situaciones, lo que termina por ser positivo para la organización como para sus empleados.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos positivos en el estudio en cuanto a los riesgos del síndrome de Burnout, se observaría que el SERPAJ ha venido desarrollando de buena forma la administración de sus recursos humanos, lo cual sugiere seguir generando esta actividad para que al mismo tiempo los programas PIE sean fuentes en cuanto a sus objetivos, de forma tal que las políticas en el área de la gestión humana favorecen todos los elementos de la misma organización y a sus miembros, es importante que el departamento de recursos humanos realice un seguimiento de esta situación para tener resultados en sus avances y efectividad, mientras se comunica a los empleados sobre esta gestión para que se integren y sean conscientes de los riesgos que representan en cuanto al estrés laboral y en caso más extremos el síndrome de Burnout.

Dado que en los resultados se muestran algunos casos que llaman la atención sobre la problemática planteada, es necesario generar un plan de tipo preventivo, específicamente en el seguimiento de tales casos y el desarrollo de actividades que integren al grupo de trabajo, mejoren la comunicación y generen espacios recreativos y de esparcimiento para que los empleados mantengan actitudes y comportamientos adecuados al tipo de trabajo que desarrollan, por lo tanto es a partir de estos casos donde se deben empezar a tomar medidas preventivas y de ser necesario correctivas para minimizar los riesgos del síndrome de Burnout.

El hecho de que se presenten buenos resultados en términos generales de la resiliencia, habla de la capacidad que tendría el equipo de trabajo para afrontar distintas situaciones complejas que se presenten con relación a su trabajo o vida personal, aspectos que contribuye a la organización SERPAJ y a sus objetivos en cuanto al desarrollo de programas sociales, la buena capacidad en este ámbito favorece entonces también a la población atendida en estos programas garantizada por la actitud de los profesionales, situación que indica que el grupo de trabajo en temimos generales debe seguir manteniendo esta cualidad para que le contribuya con la vida profesional y personal.

En cuanto a los aspectos de los ítems de sentirse bien solo, confianza en sí mismo y perseverancia que presentan una baja puntuación, es necesario trabajar este contexto desde dinámicas propias de psicología y la administración de los recursos humanos al interior de la organización SERPAJ, si bien estos corresponden a valores desarrollados por cada persona hay

forma de mejorarlos a través de hábitos y actitudes que se tomen en distintas circunstancias, esto debe ser un objetivo del departamento de gestión humana para avanzar en elementos que permitan mantener mecanismos de defensa ante situaciones adversas del ámbito laboral.

Por último, al contrastar el riesgo del síndrome de Burnout y la resiliencia, se observa como era previsible algunos resultados un tanto desajustados, lo cual establece la necesidad de desarrollar constantemente actividades que permitan minimizar los síntomas generados por el trabajo, esto debe ser una prioridad de la dirección del SERPAJ en cabeza del departamento de recursos humanos para mantener una constante sobre los escenarios que deben afrontar los profesionales que atienden a población vulnerable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, Sandra y Bruschi, María de la Paz, (2013) Relación entre Síndrome de Burnout, Bienestar Psicológico Y Estrategias de Afrontamiento. Disponible en:

<http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/47/079.pdf?sequence=1>

Acuña Sandra y Bruschi, María de la Paz, (2006 Díaz et al., 2013) Relación entre síndrome de Burnout, bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento. Disponible en:

<http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/47/079.pdf?sequence=1>

Aranda Beltrán C. y Pando Moreno M, (2010). Síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0034-74502010000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0034-74502010000300006)

Aranda Beltrán C. y Pando Moreno M, (2006 citado en Manzano y Ramos 2010). Síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502010000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502010000300006)

Aranda Beltrán C. y Pando Moreno M, (1984 citado en Faber, 2010). Síndrome de agotamiento profesional (burnout), apoyo social y autoestima en agentes de tránsito, México. Disponible en:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502010000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502010000300006)

Batthyany y Cabrera, 2011. Metodología de la investigación en Ciencias Sociales. Disponible en:

[http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/fcs\\_batthianny\\_2011-07-27-lowres.pdf](http://www.cse.edu.uy/sites/www.cse.edu.uy/files/documentos/fcs_batthianny_2011-07-27-lowres.pdf)

Barral A., (2009). “La Resiliencia de los migrantes centroamericanos durante su recorrido en México y en tránsito hacia estados unidos de América”. Disponible en:

[http://www.vicariadepastoral.org.mx/social/comision\\_migrantes/anexos/la\\_Resiliencia\\_migrantes\\_centroamericanos.pdf](http://www.vicariadepastoral.org.mx/social/comision_migrantes/anexos/la_Resiliencia_migrantes_centroamericanos.pdf)

Brenson-Lazan G., (2008). La facilitación de Resiliencia grupal. Disponible en:

<http://www.amauta-international.com/bibvirt/Resiliencia-arg.pdf>

Brenson-Lazan G., (1996 en Willard, 2008). La facilitación de Resiliencia grupal. Disponible en:

<http://www.amauta-international.com/bibvirt/Resiliencia-arg.pdf>

Carretero Bermejo R., (2010). Resiliencia. Una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. Disponible en:

<https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/27/raulcarretero.pdf>

Carlin M. y Garcés de los Fayos, (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/html/167/16713758020/>

Castañeda Cuellar P. y Guevara Benjumea A., (2005). Estudio de casos sobre factores resilientes en menores ubicados en hogares sustitutos. Disponible en:

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis04.pdf>

Colina K, (2013). Resiliencia en familiares de personas depresivas. Disponible en:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-13-05942.pdf>

Colina K, (1994 en Pérez, 2013). Resiliencia en familiares de personas depresivas. Disponible en:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-13-05942.pdf>

Colina K, (1995 en Groberth, 2013). Resiliencia en familiares de personas depresivas. Disponible en:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-13-05942.pdf>

Colina K, (2003 en Colina y Esqueda, 2013). Resiliencia en familiares de personas depresivas. Disponible en:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-13-05942.pdf>

Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), (2014) Jornada Nacional en Prevención del Consumo del Alcohol. Disponible en:

[http://www.croc.org.mx/mancomunidad/art/126\\_10.pdf](http://www.croc.org.mx/mancomunidad/art/126_10.pdf)

Fontaines Tomás y Urdanteta Geovanni, (2009). Aptitud resiliente de los docentes en ambientes universitarios. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/html/1701/170118870009/>

Gómez E y Kotliarenco Angélica M., (2010). Resiliencia Familiar: un enfoque de investigación e intervención con familias multiproblemáticas. Disponible:

<http://www.revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/viewFile/17112/17840>

González Arratia N., Valdez Medina J. y Zavala Y., (2008). Resiliencia en adolescentes mexicanos. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/292/29213104/>

Guerra C., y Pereda N., (2015). Estrés traumático secundario en psicólogos que atienden a niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual: un estudio exploratorio. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/970/97044007003/>

Guerra C., y Pereda N., (2004 en Bride, Robinson, Yegidis y Figley, 2015). Estrés traumático secundario en psicólogos que atienden a niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual: un estudio exploratorio. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/html/970/97044007003/>

Greig Undurraga D. y Fuentes Martínez X., (2009). "Burnout" o Agotamiento en la Práctica Diaria de la Medicina. Disponible en:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-85602009000300013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-85602009000300013)

Guzmán Díaz C., (2016). Avances y desafíos en la protección de la infancia vulnerada en nuestro país. Disponible en:

<http://www.cdc.cl/web/wp-content/uploads/2016/07/N14-Avances-y-desafios-en-la-proteccion-de-la-infancia-vulnerada-en-nuestro-pais.pdf>

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. *"Metodología de la investigación"*. México: McGraw-Hill Interamericana, 2003.

Juejati Alcira, (1982; 1992 en Werner y Smith, 2011). Rol del taller del coro en la promoción de la Resiliencia en adultos mayores sobrevivientes del Holocausto. Disponible en:

<http://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/682/Juejati,%20Alcira.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Kotliarenco Angélica, Cáceres Irma y Fontecilla Marcelo, (1992; 1996 en Rutter y Kotliarenco, 1996). Estado del arte en Resiliencia. Disponible en: [www.Resiliencia.cl/investig/estarte.doc](http://www.Resiliencia.cl/investig/estarte.doc)

Kotliarenco Angélica, Cáceres Irma y Fontecilla Marcelo, (1996). Estado del arte en Resiliencia. Disponible en: [www.Resiliencia.cl/investig/estarte.doc](http://www.Resiliencia.cl/investig/estarte.doc)

León Sánchez Pablo A. (2013). Resiliencia Organizacional: Una aproximación. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4568/1020743140-2013.pdf>

León Tomás, Grez Marcela, Andrés Prato Juan, Torres Rafael, Ruiz Sergio, 2014. Violencia intrafamiliar en Chile y su impacto en la salud: una revisión sistemática. Disponible en:

[www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872014000800009](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014000800009)

León y Vásquez, (2002 en Arnau, 2008). Niveles de depresión y ansiedad en adolescentes con diversas mediadas de privación de libertad. Disponible en:

<http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-08-01997.pdf>

Martínez Pérez A., (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Disponible en:

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>

Melillo A., (2002). Resiliencia. Disponible en:

<https://docs.google.com/document/d/16fwIkYcmzK9Gbhs5ds3A9w05FIgRuv4dUmU-jKjxKw/edit?pli=1>

Menezes de Lucena Carvalho V., Fernández Calvo B., Hernández Martín L.,

Ramos Campos F. y Contador Castillo I. (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. Disponible en:

<http://www.psicothema.com/pdf/3310.pdf>

Mena Miranda L., (1997 en Maslach y Leiter, 2005). El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo. Disponible en:

<http://hera.ugr.es/tesisugr/18732434.pdf>

Meneses de Lucena Virginia, et al (2006). Resiliencia y el modelo Burnout-Engagement en cuidadores formales de ancianos. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/3310.pdf>

Ministerio de Interior y Seguridad Pública, 2012. Principales Resultados “Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales”. Disponible en:

[http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/Presentacion%20VIF\\_adimark\\_final.pdf](http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/Presentacion%20VIF_adimark_final.pdf)

Moreno-Jiménez B., González J. L. y Garrosa E., (2001). Desgaste profesional (Burnout), Personalidad y Salud percibida. Disponible en:

<https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Pizarro Valenzuela K., (1995 en Grotberg, 2010). Resiliencia. Escuela de educación inicial UCSH. Disponible en:

[www.ucsh.cl/rps\\_ucsh\\_inter\\_v50/OpenSite/UCSH/.../doc4/Resiliencia.doc](http://www.ucsh.cl/rps_ucsh_inter_v50/OpenSite/UCSH/.../doc4/Resiliencia.doc)

Rodríguez Suárez M., (2014). Escala de Resiliencia. Disponible en:

<http://soberanamente.com/escala-de-Resiliencia/>

Salgado Lévano A., (1993 Walgnid y Young, 2005). Métodos e instrumentos para medir la Resiliencia: una alternativa peruana. Disponible en:

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272005000100006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272005000100006)

Sánchez Gómez J., 2003 en Connor y Davidson, 2015. Burnout, Resiliencia y frustración existencial. Disponible en:

[gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128818/.../dpetp\\_sanchezgomezjm\\_burnout.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128818/.../dpetp_sanchezgomezjm_burnout.pdf)

Sánchez E., (2002 citado en Barría, 2015). Burnout, estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. Disponible en: [http://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/tfe000978.pdf](http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/tfe000978.pdf)

Santana ISable A., (2017). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. Disponible en:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282007000100007](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282007000100007)

SENAME, (2017). Nuestra Institución. Disponible en:

<http://www.sename.cl/web/nuestra-institucion/>

SENAME, (2013). Programa de intervención integral especializada (PIE). Disponible en:

[http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p2-17-01-2013/BASES\\_TECNICAS\\_PIE.pdf](http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p2-17-01-2013/BASES_TECNICAS_PIE.pdf)

SERPAJ , (2017). Corporacion. Disponible en:

[http://www.SERPAJ\\_chile.cl/web](http://www.SERPAJ_chile.cl/web)

Universidad de Valencia, (2012). Alfa de Cronbachyconsistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Disponible en: <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Villalba Quesada, (1995a en Groberg, 2004). El enfoque de resiliencia en trabajo social.

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2002483.pdf>

Villalba Quesada, (2002 en Greene y Conrad, 2004). El enfoque de resiliencia en trabajo social.

Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2002483.pdf>

Villalba Quesada, (1999 en Fraser, Richman y Galinsky, 2004). El enfoque de resiliencia en trabajo social. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2002483.pdf>

Vinaccia, Stefano Q., Japcy Margarita y Moreno San Pedro, E., (2007)

Resiliencia en adolescentes. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/804/80401610.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 Inventario de Burnout de Maslash versión Española

**Instrucciones:**

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con una equis (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

- Nunca ..... 0
- Alguna vez al año o menos ..... 1
- Una vez al mes o menos ..... 2
- Algunas veces al mes ..... 3
- Una vez por semana ..... 4
- Algunas veces por semana ..... 5
- Todos los días ..... 6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	0	1	2	3	4	5	6
8. Me siento quemado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	0	1	2	3	4	5	6
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
12. Me siento muy activo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me siento frustrado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Creo que estoy trabajando demasiado.	0	1	2	3	4	5	6
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	0	1	2	3	4	5	6
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	0	1	2	3	4	5	6
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0	1	2	3	4	5	6
20. Me siento acabado.	0	1	2	3	4	5	6

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	0	1	2	3	4	5	6
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

## Anexo 2 Escala de Resiliencia (ER). Protocolo del Instrumento\*

### Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones, usted debe indicar cuan de acuerdo o no está con relación a cada enunciado. Debe responder marcando con una equis (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

c	ITEMS	Estar en desacuerdo	Estar de acuerdo
1	Cuando planeo algo lo llevo a cabo.	1	2 3 4 5 6 7
2	Por lo general consigo lo que deseo por uno u otro modo.	1	2 3 4 5 6 7
3	Me siento capaz de mí mismo(a) más que nadie.	1	2 3 4 5 6 7
4	Para mí, es importante mantenerme interesado(a) en las cosas.	1	2 3 4 5 6 7
5	En caso que sea necesario, puedo estar solo(a).	1	2 3 4 5 6 7
6	Me siento orgulloso(a) de haber conseguido algunas cosas en mi vida.	1	2 3 4 5 6 7
7	Tomo las cosas sin mucha importancia.	1	2 3 4 5 6 7
8	Soy amigo(a) de mí mismo(a).	1	2 3 4 5 6 7
9	Me siento capaz de llevar varias cosas a la vez.	1	2 3 4 5 6 7
10	Soy decidido(a).	1	2 3 4 5 6 7
11	Rara vez me pregunto de que se trata algo.	1	2 3 4 5 6 7
12	Tomo las cosas día por día.	1	2 3 4 5 6 7
13	Puedo sobrellevar tiempos difíciles, por que ya he experimentado lo que es la dificultad.	1	2 3 4 5 6 7
14	Tengo auto disciplina.	1	2 3 4 5 6 7

15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16	Por lo general encuentro de qué reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17	Puedo sobrellevar el mal tiempo por mi autoestima.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las personas pueden confiar en mí en una emergencia.	1	2	3	4	5	6	7
19	Puedo ver una situación desde diferentes puntos de vista.	1	2	3	4	5	6	7
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no lo deseo.	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi vida tiene un sentido.	1	2	3	4	5	6	7
22	No me lamento de cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23	Puedo salir airoso(a) de situaciones difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
24	Tengo la energía suficiente para llevar a cabo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25	Acepto el que existan personas a las que no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 2. Encuesta de detección de intereses.

Marque con una equis(X) la respuesta que más con la que más se identifique. Recuerde que no hay respuestas positivas o negativas, son solo respuestas personales. Hay recuadros que observará en color gris, dichos recuadros no necesitan ser llenados.

No.	ITEMS	SI	NO LO SÉ	NO
1	¿Considera Ud. importante la práctica de alguna actividad que no esté directamente relacionada a su trabajo diario?			
2	¿Practica Ud. una actividad recreativa fuera de su horario laboral? (2 veces o más a la semana)			
3	¿Pertenece Ud. a un club, asociación cultural, vecinal, política, religiosa o alguna agrupación específica?			
4	Si su respuesta anterior fue afirmativa, por favor responda la siguiente: ¿Con qué frecuencia suele asistir a actividades relacionadas a su club, asociación cultural, vecinal, política, religiosa? 1 vez por semana____ 2 veces por semana____ 3 veces por semana____ más de 4 días por semana____			
5	¿Practica Ud. algún deporte con frecuencia?			
6	Si su respuesta anterior fue afirmativa, por favor responda la siguiente: ¿Con qué frecuencia suele practicar deportes o ejercitarse? 1 vez por semana____ 2 veces por semana____ 3 veces por semana____ más de 4 días por semana____			
7	¿Realiza Ud. alguna actividad creativa o artística?			
8	Si su respuesta anterior fue afirmativa, por favor responda la siguiente: ¿Con qué frecuencia suele practicar su actividad creativa o artística? 1 vez por semana____ 2 veces por semana____ 3 veces por semana____ más de 4 días por semana____			
9	¿Suele Ud. salir con amigos y/o familiares a realizar alguna actividad recreativa?			
10	Si su respuesta anterior fue afirmativa, por favor			

	<p>responda la siguiente:          ¿Con qué frecuencia suele salir Ud. Con amigos y/o familiares a realizar alguna actividad recreativa?</p> <p>1 vez por semana _____          2 veces por semana _____          3 veces por semana _____          más de 4 días por semana _____</p>			
--	--	--	--	--

Si pudiese recomendar alguna actividad para implementar en su lugar de trabajo que no estuviese relacionado a gestiones técnicas o administrativas, y que pudiese favorecer el buen clima laboral y la reducción de tensión en el grupo, ¿Cuál sería?

---



---



---



---



---



---



---



---