

**Factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atienden
víctimas del conflicto armado en la ciudad de Bogotá pertenecientes a la Estrategia
Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social**

Adriana Poveda Reyes & Ingrid Suárez Rubiano

Mayo 2018

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Tabla de contenido

Resumen	VI
Palabras clave.....	1
Introducción	1
Definición del problema	2
Problemática (problema y teoría).....	8
Modelo de análisis (Pregunta Inicial, Hipótesis, Variables).....	10
<i>Pregunta inicial</i>	10
<i>Hipótesis</i>	10
<i>Variable Independiente</i>	10
<i>Variable Dependiente</i>	10
Justificación.....	11
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
Marco Referencial (Teórico, conceptual y Estado del Arte)	15
Marco Teórico y Conceptual.....	15
Estado del Arte.....	31
Investigaciones realizadas a nivel internacional	32
Investigaciones realizadas a nivel nacional	46
Investigaciones realizadas a nivel local	47
Diseño metodológico	52
Población objeto de estudio.....	52
Tipo de investigación.....	58
Enfoque de Investigación.....	58
Método de acercarse al objeto de estudio.....	62
Instrumentos de investigación.....	62
<i>Técnicas cuantitativas</i>	63
<i>Técnicas cualitativas</i>	68
Resultados y discusión sobre el problema.....	73

Resultados del análisis de la técnica Cuantitativa.	73
<i>Resultados del análisis de las Técnicas Cualitativas.</i>	79
<i>Taller grupal.</i>	80
<i>Historia de vida.</i>	82
<i>Triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos.</i>	91
Conclusiones y recomendaciones	97
Bibliografía	101
Anexos	105
Anexo 1 - Árbol de problemas.	105
Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de variables.	106
Anexo 3 - Ficha de datos generales.	109
Anexo 4 – Cuestionario de factores psicosociales intralaborales. (Tomado de la batería de riesgos Psicosociales de Ministerio de Protección Social)	111
Anexo 5 - Cuestionario de factores psicosociales extralaborales. (Tomado de la batería de riesgos Psicosociales de Ministerio de Protección Social)	121
Anexo 6 - Guía específica para desarrollar el taller grupal.	125
Anexo 7 – Flor de Bienestar.	126
Anexo 8 - Historia de vida (micronarrativa).	127
Anexo 9 – Tablas de Baremos (Batería de riesgos Psicosociales Ministerio de Protección)	128
Cuestionario de Factores de riesgo Intralaborales	128
Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaborales	128
Anexo 9. Tablas de Baromes	123

Relación de Tablas

Tabla 1. Diferencias conceptuales entre Desgaste por Empatía y Fatiga por Compasión
(Acinas, 2012)

Tabla 2: Edades de los participantes

Tabla 3. Localidad de residencia de los participantes

Tabla 4. Calificación de las opciones de respuesta para el Cuestionario de Factores Psicosociales Intralaborales

Tabla 5. Calificación de las opciones de respuesta para el Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales

Tabla 6. Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos

Tabla 7. Preferencias resultantes de la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos

Relación de Figuras

Figura 1. Edades de las personas que participaron en el estudio. Fuente: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figura 2. Riesgo de Desgaste Profesional. Fuente: Fuente: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Figura 3. Sexo de los profesionales

Figura 4. Estado civil de los participantes

Figura 5. Nivel educativo de los participantes

Figura 6. Profesión de los participantes

Figura 7. Cargo de los participantes

Figura 8. Estrato de los participantes

Figura 9. Tipo de vivienda de los participantes

Figura 10. Personas a cargo de los participantes

Figura 11. Nivel de riesgo de los factores Intralaborales

Figura 12. Dominios Factores Intralaborales: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Figura 13. Dominios Factores Intralaborales: Control Sobre el trabajo

Figura 14. Dominios Factores Intralaborales: Demandas del trabajo

Figura 15. Dominios Factores Intralaborales: Recompensas.

Figura 16. Nivel de riesgo de los factores Intralaborales

Figura 17. Nivel de Riesgo general

Figura 18. *Dimensiones elegidas dentro del ejercicio de la Flor de Bienestar (Anexo 7)*

Figura 19. Respuestas sobre “Mi profesión”

Figura 20. Respuestas sobre “Mi profesión”-obstáculos al elegir la carrera

Figura 21. Respuestas sobre “Mi profesión”-Motivaciones para elegir la carrera

Figura 22. Respuestas sobre “Cargo”- Logros a través del ejercicio del cargo

Figura 23. Respuestas sobre “Cargo”- Sentimientos y emociones generados durante el ejercicio de la profesión

Figura 24. Respuestas sobre “Experiencia significativa durante el cargo”

Figura 25. Respuestas sobre “Experiencia difícil durante el cargo”

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo con los 29 profesionales pertenecientes al equipo territorial Papalotl de Sueños de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social, quienes realizan atención a niños, niñas y adolescentes víctimas¹ del conflicto armado en Bogotá, con el fin de determinar los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional. El problema que dio origen a esta investigación se resume en los escasos estudios sobre los factores de riesgo a los cuales están expuestos estos profesionales debido a su trabajo. Esta investigación permite identificar los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado y que la mayoría de investigaciones y planes de prevención se ejecutan en el entorno de la víctima del conflicto armado, pero no en el entorno de los profesionales que las atienden y que son afectados por dichas experiencias.

Para ello se realizó una investigación de corte mixto y diseño CUAN-cuali concurrente² cuyos resultados fueron tomados del análisis de la aplicación de algunos instrumentos de recolección de información tanto cuantitativos como cualitativos: 2 cuestionarios que permitieron la identificación de factores de riesgo a nivel intralaboral y extralaboral, la implementación de un taller grupal y la construcción de una micronarrativa de la historia de vida, permitiendo evidenciar los factores de riesgo asociados al desgaste emocional que genera el estar expuesto a narraciones traumáticas relacionadas con la atención de niños, niñas y adolescente víctimas del conflicto armado.

¹ Ley 1448 de 2011. Art. 3: Víctimas “Se consideran víctimas, para los efectos de esta ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”

² Indica la aplicación de los instrumentos durante el mismo momento de tiempo y el mismo espacio (Johnson y Onwuegbuzie, 2004 y Onwuegbuzie y Leech, 2006)

Palabras clave

Factores de riesgo, nivel de riesgo, desgaste emocional, cuidado y autocuidado emocional.

Introducción

En la actualidad, el ritmo laboral orienta el desempeño de los profesionales e implica generar nuevas estrategias de adaptación a nivel personal y organizacional, de forma tal que se logren los resultados establecidos por todas las partes.

Sin embargo, cada organización, labor y profesión conlleva una serie de retos que, si no se cuenta con los conocimientos, actitudes, las habilidades y experiencia necesarios; posiblemente se generarán factores de riesgo que conllevan al desgaste emocional en los profesionales.

Para ello, se hace indispensable identificar los factores de riesgo y nivel de riesgo en diferentes áreas o dimensiones personal, profesional, laboral, familiar y social de los profesionales, así como la identificación de factores a nivel organizacional y contextual que de una u otra forma pueden permean el rendimiento, la calidad y la productividad.

Así, la presente investigación se diseña con un enfoque mixto en la que predomina el estatus dominante con una aplicación concurrente CUAN – cual, donde se combinan los dos métodos cuantitativos y cualitativos, aunque se da mayor relevancia a los datos cuantitativos por la descripción estadística de los niveles de riesgo. Se realiza la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos sobre los factores de riesgo y sus niveles que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atiende a niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado en el marco la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS). La triangulación se realiza para analizar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos en contraste con los fundamentos teóricos indagados.

De esta manera, la presente investigación podrá establecer los factores de riesgo y niveles de riesgo que inciden en el desgaste emocional de estos profesionales y así plantear herramientas y estrategias metodológicas que permitan prevenir o mitigar los riesgos.

Definición del problema

Colombia ha sido un país históricamente afectado por las dinámicas del conflicto armado, situación que ha generado el desplazamiento forzado de poblaciones que salen de sus lugares de origen, huyendo de los horrores de la guerra, en búsqueda de la reivindicación y garantía de sus derechos, sobre todo el derecho a la vida.

Bogotá no ha estado ajena a la recepción de la población víctima del conflicto armado, según cifras del registro único de víctimas, 353.462 personas se encuentran recibiendo atención en Bogotá, en el marco del cumplimiento de la Ley 1448 de 2011, “*por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno*”; por tanto la administración distrital ha creado instancias y estrategias para brindar la atención a las víctimas respondiendo como ente territorial según su competencia enmarcada en la ley.

Es así como surge Atrapasueños, una estrategia de la Secretaría Distrital de Integración Social, enmarcada en el proyecto 1096, para la atención de niñas, niños, adolescentes víctimas y afectados por el conflicto armado, la cual cuenta con un equipo de 69 profesionales quienes constantemente están expuestos a narraciones traumáticas, situación que conlleva a una mayor exposición de los factores de riesgo que generan desgaste emocional en los profesionales.

Sin embargo, con el fin de comprender los factores de riesgo y niveles de riesgo asociados con el desgaste emocional de los profesionales de la Estrategia Atrapasueños, es necesario revisar algunas investigaciones de los factores asociados al desgaste emocional de profesionales

que atienden víctimas del conflicto armado a nivel local, nacional e internacional, para así comprender como se genera este desgaste emocional y los niveles de riesgo que con llevan al mismo.

De esta manera, se resalta que, según el Programa Universitario de Investigación en Estudios para la Paz de la Universidad de San Carlos de Guatemala descrito por Paniagua (2015) en su investigación “*Afectaciones Psicosociales derivadas de la atención a Víctimas de Violencia Armada en los profesionales*”; presenta que las principales consultas médicas que hacen las personas que laboran directamente con víctimas de violencia armada, son entre el 70% y 75% asociadas a enfermedades secundarias al estrés.

En esta investigación se aplicó una autoevaluación a 654 personas para medir el nivel de Desgaste Profesional en las personas que trabajan en atención a víctimas de violencia armada, lo que permitió contar con un diagnóstico del desgaste profesional dentro del personal que trabajan directamente con víctima.

A continuación, se presentan algunos de los resultados obtenidos en dicha investigación sobre las Afectaciones Psicosociales derivadas de la atención a Víctimas de Violencia Armada:



Figura 1. Edades de las personas que participaron en el estudio. Fuente: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los datos evidencian que los trabajadores encuestados son, en su mayoría, adultos jóvenes.

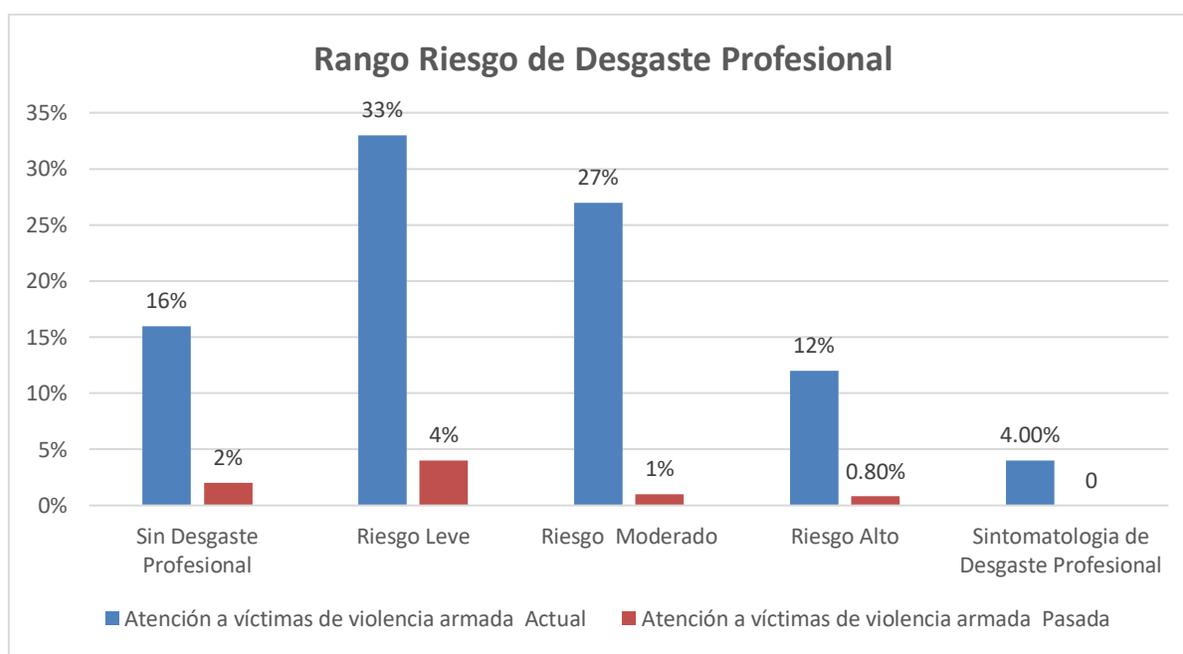


Figura 2. Riesgo de Desgaste Profesional. Fuente: Fuente: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Los datos obtenidos dan cuenta de una mayor frecuencia en el nivel de riesgo leve, lo que fue relacionado en la investigación con que las personas reconocen sus reacciones ante los niveles de exigencia de las cargas laborales y una posibilidad que en este nivel las mayores dificultades se refieren a malestares fisiológicos, pero no emocionales.

Aunque el riesgo de Desgaste Profesional incrementa a partir del nivel de riesgo moderado estos valores fueron consistentes con respecto a las observaciones que los investigadores realizaron durante las entrevistas y el acompañamiento psicosocial. Esta población representa el 40.8% (sin incluir a las personas que ya presentan sintomatología asociada al desgaste

profesional). Según el estudio estas personas comienzan a mostrar malestares emocionales. Las frecuencias fueron mayoritarias en los grupos categorizados como ‘Violencia Armada’.

Los hallazgos cualitativos de esta investigación muestran las afectaciones producidas por la violencia armada y enfatizó en el papel de las respuestas normales ante ambientes laborales desfavorables o muy estresantes que producen desgaste profesional. En este sentido, lo común y esperado dentro de las personas que trabajan directa o indirectamente en atención a víctimas de violencia armada es que presenten malestares físicos y emocionales.

Por otra parte, Zhelade (2015) realizó un estudio sobre Cuidado emocional en los integrantes de los equipos psicosociales del programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado colombiano– PAPSIVI. Secretaria de Salud Pública Municipal Santiago de Cali, el cual arrojó los siguientes resultados, tienen en cuenta que del total de la población del estudio el 62.5% fueron mujeres y el 37.5% hombres.

De acuerdo con la interpretación de resultados de los factores de riesgo intralaboral, el dominio liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, obtuvo una clasificación de riesgo medio, con un 29.1 %. A esta dimensión pertenecen, entre otros, los indicadores: relaciones en el trabajo y retroalimentación del desempeño.

El dominio control sobre el trabajo, alcanzó un riesgo medio de un 33.3 %. Los indicadores de ese dominio son: control y autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, claridad del rol, participación y manejo del cambio, y capacitación.

El dominio demandas del trabajo obtuvo un nivel de riesgo muy alto, con un 45.8% de población ubicada en ese nivel. Entre los indicadores más importante de esta dimensión se destacan los siguientes por su alto índice de riesgo: las demandas emocionales, donde el 62.5 % se encuentra en un riesgo muy alto; la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral alcanzó

al 45.8 % de riesgo muy alto; mientras que la demanda de carga mental, el 33.3 % de la población alcanzó un riesgo bajo, el 20.8 % un riesgo muy alto y el 12.5 % un riesgo alto.

Finalmente, el dominio Recompensa, obtuvo una calificación de riesgo alto con un 35.5 %

De acuerdo con la interpretación de resultados del factor de riesgo extralaboral, las dimensiones: Tiempo fuera del trabajo alcanzó un nivel de riesgo alto, con un 50%; Comunicación y relaciones interpersonales riesgo alto del 20.8%; la Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo alcanzó un nivel de riesgo alto, con un 29.1% y el Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda obtuvo el nivel de riesgo muy alto, con el 41.6% de la población.

Ante el resultado de las investigaciones mencionadas, se puede determinar que el equipo de profesionales de la estrategia Atrapasueños se encuentran en riesgo de desgaste emocional al estar expuestos a las narraciones traumáticas de niños, niñas y adolescentes ocurridas en el marco de la violencia al ser víctimas del conflicto armado y es necesario identificar los factores que generan el riesgo con el fin de realizar acciones diferenciales para la prevención del desgaste emocional de estos profesionales.

A partir de lo anterior, se encontró que en la Secretaría Distrital de Integración Social se realizó una medición de los “Factores de Riesgo psicosocial” en el año 2015 a una muestra de 4025 trabajadores utilizando el instrumento que para ese objetivo ha sido aprobado por el Ministerio de La Protección Social en el año 2010. Esta medición se aplicó a todos los empleados y contratistas por igual, arrojando los siguientes resultados:

Se evidenció una percepción de estrés, del 30% en niveles altos y muy altos, el Liderazgo y Relaciones Sociales con un porcentaje de 30.2% en Riesgo Alto, otro de los factores Intralaborales es Demandas del Trabajo con un porcentaje de 46.8% en riesgo Alto, al observar el dominio demandas del trabajo que se encuentra significativamente Alto, se puede relacionar

esto, directamente con la misionalidad de la Secretaría Distrital de Integración Social cuyos servicios están dirigidos a poblaciones altamente vulnerables.

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesaria la priorización de actividades para mitigar los riesgos mencionados mediante una metodología sistemática encaminada a identificar, monitorear e intervenir el factor psicosocial. La Secretaria Distrital de Integración Social busca desarrollar un Programa de Vigilancia Epidemiológica (PVE) para el factor de riesgo psicosocial, con el fin de unificar criterios metodológicos, hacer aportes en el estudio y control de este factor de riesgo que sea una herramienta eficaz, de fácil implementación, con el fin de estimular la ejecución del trabajo con unas condiciones de calidad adecuadas para la prevención del riesgo psicosocial.

Para analizar el problema (Ver Anexo 1) es necesario determinar las posibles causas que lo originan las cuales se han agrupado en 3 categorías fundamentales, la primera de ellas se relaciona con los profesionales que generan resistencia para realizar actividades de cuidado y autocuidado emocional, esto se encuentra conexo con la escasa noción que se tiene frente a la importancia del cuidado de sí mismo al no reconocer que este tipo de trabajo genera situaciones de riesgo que incide en el desgaste emocional. Dentro de esta categoría se encuentra situación relacionada como lo es la exposición de los profesionales a las narraciones traumáticas, ya que su objeto contractual está directamente relacionado con la atención.

En la segunda categoría causal se encuentra la entidad que descuida el factor humano. Si bien la Secretaria Distrital de Integración Social-SDIS cuenta con un Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores de Riesgo Psicosocial, aun no se establece un plan de cuidado y autocuidado emocional. Además, las condiciones intralaborales continúan generando un riesgo de desgaste emocional profesional.

En la tercera categoría causal se encuentra el Estado con sus directrices como “El artículo Artículo 169.- del decreto 4800 del 2011 expone: *“El Talento humano para la atención a víctimas. Con la finalidad de promover la calidad de la atención a las víctimas referidas en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011 e incorporar el enfoque psicosocial, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación, deberán capacitar progresivamente al personal encargado en dicha materia de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social”*.

“Parágrafo. Las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas gestionarán el desarrollo de estrategias y programas continuos de autocuidado y capacitación para los servidores públicos que orientan y atienden a las víctimas”.

Es por esto por lo que la Secretaria Distrital de Integración Social debe proveer las condiciones necesarias para prevenir el riesgo de desgaste emocional en los profesionales de la estrategia Atrapasueños que atienden a población víctima de conflicto armado en Bogotá.

Problemática (problema y teoría).

La presente investigación parte de un Enfoque Sistémico y Subjetivo puesto que su finalidad es determinar cómo los factores de riesgo presentados en cada área de ajuste de los profesionales que atienden víctimas, inciden en el desgaste emocional y la manera como éstos se perciben; permitiendo comprender que cada uno de ellos genera impacto en todos y cada uno de los ámbitos en los que se desenvuelven los profesionales, descritos en el Árbol de problemas (Ver anexo 1).

Arón y Llanos (2004) en su artículo *“Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia”*, manifiestan que *“el problema del desgaste*

profesional, presenta una intensidad cualitativamente distinta cuando el campo de trabajo se refiere a la violencia: ya sea al trabajo con víctimas o con victimarios”, este puede describirse como una profesión de alto riesgo al estar expuesto en mayor grado a las consecuencias que se refieren al desgaste y agotamiento profesional, siendo prioritario tomar precauciones. Sin embargo, los profesionales que trabajan en contacto directo con temas de violencia, lo hacen sin tomar las debidas precauciones.

Con el planteamiento de Arón y Llanos (2004) mencionado anteriormente, se puede determinar que el equipo de profesionales de la estrategia Atrapasueños se encuentran en riesgo de desgaste emocional al estar expuestos a las narraciones traumáticas de niños, niñas y adolescentes ocurridas en el marco de la violencia al ser víctimas del conflicto armado.

Duque y Gómez (2014) manifiestan que diversos estudios e investigaciones dan cuenta que la exposición constante a narraciones traumáticas produce una especie de contagio en donde el personal de apoyo puede llegar a presentar síntomas parecidos a los que sufre la víctima. Y esto le sucede no sólo a los psicólogos y terapeutas, sino a todas aquellas personas que por su cercanía o por su profesión trabajan con víctimas o sobrevivientes de violencia.

Maslach Jackson (1981, citados por Paniagua, 2015), afirman que los profesionales que trabajan en situaciones difíciles para otras personas, como por ejemplo víctimas de violencia armada, donde las situaciones estresantes sobrepasan la capacidad de reacción, tienden a padecer estrés constantemente lo que puede ser emocionalmente agotador y poner en riesgo de desgaste Profesional.

Es por esto que la investigación revelará las diferentes percepciones que cada profesional tienen frente a los factores de riesgo, que pueden incidir en el desgaste emocional y su manera de interpretarlo, tramitarlo y mitigarlo.

Modelo de análisis (Pregunta Inicial, Hipótesis, Variables).

Pregunta inicial.

¿Cuáles son los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, pertenecientes a la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social?

Hipótesis.

El alto nivel de factores de riesgo incide en la predisposición al desgaste emocional en los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, incluidos en la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Variable Independiente.

Existen factores de riesgo a los que están expuestos los profesionales que atienden a la población víctima del conflicto armado, relacionados con dimensiones intralaborales y extralaborales las cuales fueron descritas en la Matriz de Operacionalización de variables (Ver anexo 2); que inciden en el desgaste emocional.

Según la OIT/OMS “los factores de riesgo son el conjunto de circunstancias e interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la Organización, sumado a la capacidad del trabajador, sus necesidades, la cultura y situación personal fuera del trabajo, que pueden influir negativa o positivamente en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.”

Variable Dependiente.

Según Wright & Cropanzano (1988) “El desgaste emocional es descrito como el estado crónico del agotamiento físico como efecto de las molestias y las demandas excesivas de trabajo,

que conlleva a unas consecuencias físicas asociadas con dificultades somáticas y actitudinales, relacionadas con el comportamiento.”

Así mismo Arón & Llanos (2004) describen que “el desgaste emocional no es generado solamente por factores personales, sino que comprender la problemática de manera más integral evidenció que existen factores a nivel organizacional y características de las víctimas que conllevan a padecer de desgaste emocional.”

Justificación

Trabajar profesionalmente con personas víctimas del conflicto armado implica asumir múltiples retos, pues se debe partir de entender que el contexto está enmarcado en un cuadro de violencia y vulneración sistemática de los derechos humanos que por décadas ha impactado no solo a las víctimas directas sino también a la población en general.

En este marco, los profesionales que trabajan con víctimas del conflicto armado se ven enfrentados no solo a un contexto social enmarcado en violencia contextual relacionada con actores armados ilegales, sino que a esto también se suman los vacíos existentes en los procesos de regulación y legislación estatal que dejan de lado las necesidades de los profesionales al atender las víctimas.

Una vez los profesionales enfocan su trabajo en la atención y el acompañamiento a las víctimas del conflicto armado, se exponen a riesgos psicosociales que se generan al trabajar con dicha población, debido a las narraciones traumáticas de los hechos victimizantes que sufrieron; en razón a que han estado enfrentados a situaciones de alta presión, que los lleva a actuar y comportarse de forma agresiva y presentar actitudes y comportamientos relacionados con el

maltrato hacia las personas que desean brindar una orientación para la garantía de sus derechos (Paniagua, 2015).

Adicional a estas exigencias contextuales y sociales, se añaden todas aquellas relacionadas con las entidades contratantes de dichos profesionales, a veces caracterizadas por la falta de espacios para la expresión de emociones; la inexistencia de acciones para el cuidado emocional, la sobrecarga laboral, el bajo entrenamiento, liderazgos negativos y la desarticulación en el trabajo junto con una comunicación deficiente que conlleva a la falta de reconocimiento y retroalimentación efectiva.

Así mismo, se observa que en muchas ocasiones los profesionales presentan rasgos de personalidad que no les permite contar con habilidades y estrategias de afrontamiento para hacer frente a los diversos cambios y situaciones convirtiéndose, todos ellos, en factores de riesgo que conllevan a una predisposición para sufrir de desgaste emocional.

Sin embargo, ante la diversidad de factores de riesgo existentes en la actualidad ni los profesionales ni las organizaciones cuentan con análisis específicos que identifiquen los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de estos profesionales, a pesar que la ley 1448 de 2011 establece la necesidad de brindar cuidado emocional a los profesionales que realizan el proceso de atención a las víctimas.

Lo anterior conlleva a la necesidad de generar una investigación que determine los factores de riesgo que exponen a los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, al desgaste emocional. Es a partir de lo anterior, que se define como grupo de estudio los profesionales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social, cuyo objetivo es brindar atención psicosocial para la atención diferencial de niñas, niños y adolescentes víctimas y afectados por conflicto armado residentes en Bogotá.

El equipo territorial está conformado por 29 profesionales, quienes están expuestos diariamente a diferentes dinámicas que su profesión conlleva y que, por ende, están en riesgo de sufrir de desgaste emocional.

De esta manera, la presente investigación representa gran importancia dentro de la Gerencia Social, dentro de la organización y como profesionales, en razón a que permitirá generar una mirada que identifique los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional exclusivamente de los profesionales que se encuentran inmersos dentro de la Estrategia Atrapasueños y a su vez brindar la información necesaria para que la SDIS tenga la oportunidad de articular estrategias y herramientas acordes con las necesidades de los participantes, en pro de mitigar el desgaste emocional y así garantizar una mejor atención a las víctimas del conflicto armado, promover un mejor clima organizacional y en sí, aumentar el cumplimiento de los objetos contractuales dentro de la Estrategia. Tales herramientas podrán diseñarse de manera innovadora para así promover la transformación social de una de las problemáticas que aqueja a los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado.

Finalmente, y teniendo en cuenta la situación actual del país dentro de un proceso de posconflicto; la presente investigación centra su atención en la realización de procesos integrales diseñados para los profesionales.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores de riesgo que conllevan al desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, en la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Objetivos específicos

- Realizar una caracterización del perfil de los profesionales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social, que realizan procesos de atención y acompañamiento a víctimas de conflicto armado; con el fin de determinar si las características personales y profesionales son factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional.
- Determinar los factores de riesgo intralaborales y extralaborales que inciden en el desgaste emocional de los profesionales psicosociales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social.
- Reconocer las experiencias significativas y de difícil manejo para los profesionales del equipo territorial de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social; con el fin de establecer la relación existente entre las situaciones que abordan y el desgaste emocional presentado.
- Revisar los enfoques teóricos, disciplinares y los estudios realizados sobre el desgaste emocional, que permitan entender la evolución, tendencia y abordaje del objeto de estudio.

Marco Referencial (Teórico, conceptual y Estado del Arte)

Marco Teórico y Conceptual.

La psicología surgió como la ciencia o disciplina encargada de analizar la conducta humana, generando avances frente al análisis de sus causas y consecuencias tanto para sí mismo, como para el mundo que le rodea. A partir de esta concepción, la psicología fue ampliándose en diferentes campos de acción e investigación, dentro de los cuales el área organizacional, llegó a ser uno de los campos de interés (Gómez, 2015 y Encizo y Perilla, 2004).

En los años 70, el mundo organizacional, o también denominado el mundo del trabajo; inició una gran transformación debido al desarrollo de las nuevas tecnologías, a los cambios organizacionales y gerenciales, a la precarización del trabajo, al aumento del desempleo en parte por la automatización; y a la intensificación de la explotación de los trabajadores debido a los nuevos procesos de que requieren un mayor grado de especialización (Díaz y Gómez, 2016); generando impacto en el desempeño y bienestar laboral de los empleados.

A lo anterior se suma que, en el marco de los escenarios laborales orientados a las acciones humanitarias o de conflicto armado (Zhelade, 2015), desde sus inicios se evidenció que la exposición directa a situaciones violentas, el incremento de personas afectadas por las crisis humanitarias, el deterioro de la seguridad y la limitación de los recursos disponibles implicaba que los trabajadores humanitarios estuvieran expuestos a una amplia variedad de fuentes de estrés (Antares Foundation, 2012). Tal como lo plantea Aron y Llanos (2004): *“Quienes trabajan con víctimas de cualquier tipo de violencia están expuestos a un nivel de desgaste profesional”*, el cual conlleva a trastornos psicológicos graves y puede generar consecuencias como el abandono de la profesión o el campo de trabajo; en razón que en este tipo de labor se requieren

no solo de acciones físicas y mentales sino también de expresión de emociones (Hernández, 2016).

Por lo anterior, se evidencian diferentes impactos relacionados con la atención directa e indirecta de víctimas de violencia armada, a lo que se le ha denominado “Afectaciones Psicosociales” ya que integran dos componentes distintos entre sí, pero que contribuyen con el deterioro emocional de las personas, como lo son las consecuencias de trabajar en ambientes laborales desfavorables y las secuelas que devienen del objeto de intervención de los profesionales (Paniagua, 2015).

Así, para explicar las afectaciones psicosociales que se presentan en los profesionales “que ayudan” o los que trabajan con personas víctimas de violencia armada, debe existir también una clara comprensión del concepto de violencia (Paniagua, 2015), en razón a que autores como Maslach y Jackson (1981 citado por Paniagua, 2015) afirman que los profesionales que trabajan en situaciones difíciles para otras personas, como por ejemplo víctimas de violencia armada, donde las situaciones estresantes sobrepasan la capacidad de reacción; tienden a padecer un desgaste emocional.

Sumado a dichas características externas contextuales es importante destacar que frente al desgaste emocional también es necesario identificar los cambios a nivel organizacional y el impacto en los trabajadores, los cuales no son ocasionados solamente a partir de transformaciones físicas, operativas y estructurales, sino que tienen que ver también con las dinámicas de relación entre pares, superiores y demás personas con las que constantemente se encuentran interactuando; así como también, se ven altamente influenciados por las características personales propias de cada profesional.

Así, tales transformaciones, evidencias y dinámicas de los procesos organizacionales han dado lugar a la generación de nuevos factores de riesgo o afectaciones psicosociales (Paniagua, 2015), relacionados con la afectación directa a la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores (Maslach, 1982, Maslach, 1993 y Maslach & Jackson, 1981 citados por Díaz y Gómez, 2016. P. 114); debido a que en ellos se empezaron a presentar una serie de síntomas físicos (Acina, 2012), conductuales, psicológicos o emocionales (Rivillas, 2015), espirituales, sociales (Arón y Llanos, 2004) y laborales (Torres, 2010), que afectaban no solo la salud mental individual sino también generaba impacto en la interacción con los demás y por ende síntomas relacionados con el estrés en diferentes niveles (Antares Foundation, 2012).

Según Ferris, Von Gunten y Von Roenn (2011 citado por Gobierno de México, 2011) los síntomas anteriormente mencionados están asociados con la exposición de los profesionales a factores de riesgos causales como: Jornadas laborales largas, alto volumen de trabajo, población a la que se atiende (víctimas), entre otros.

Así, entidades como la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011), han listado los factores que contribuyen a la generación del desgaste profesional como:

- El contacto continuo con el sufrimiento.
- El establecimiento de vínculos demasiado estrechos con las personas atendidas.
- La sensación de frustración ante la imposibilidad de solucionar los problemas.
- Asociar el problema de la persona atendida con la propia vida personal.
- Involucrarse emocionalmente sin poner límites ni mantener la objetividad.
- La impotencia ante demandas inadecuadas de las personas atendidas o sus familiares.
- La necesidad de enfrentar dilemas éticos o temores legales.
- La inadecuada retribución económica.

- La falta de reconocimiento profesional o ambigüedad en la delimitación de las responsabilidades.

Con base en lo anterior, todo tipo de trabajo implica un esfuerzo físico y psíquico, acorde con las características de la labor que se trate. Brindar atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado involucra una considerable carga psicológica, debido a la constante exposición a las diferentes historias que narran los hechos victimizantes, el sufrimiento al que se estuvo expuesto la persona. Sin embargo, ello no implica que los profesionales psicosociales no puedan manejar sus emociones para tener una buena calidad de vida y brindar así un trato digno y profesional a las personas víctimas (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011).

En ocasiones ocurre que, cuando no existe ese adecuado manejo emocional, el malestar poco a poco se va intensificando, pasando por diferentes estados y dependiendo de varios factores asociados, lo que conlleva a la determinación de diversos fenómenos como:

- Estrés
- Traumatización vicaria
- Movilización de propias experiencias
- Traumatización de los equipos
- Síndrome de inadaptación
- Degaste profesional

Así, a continuación se describen cada uno de los fenómenos mencionados según sus características y particularidades:

- Estrés: Definido como una respuesta normal y adaptativa del organismo ante un peligro o demandas que afectan la capacidad de respuesta y que permite enfrentar situaciones que ponen en riesgo la vida (Duque y Gómez, 2014). No se constituye como una enfermedad o trastorno a

menos que se vuelva crónico (Duque y Gómez, 2014) o que genere emociones sobre reactivas (Gobierno de México, 2011). De esta manera, cualquier situación de la vida cotidiana que nos pone en estado de alarma y que altera y rompe “nuestro equilibrio”, se le denomina estrés (Duque y Gómez, 2014).

Por su parte, Hans Selye (citado por Duque y Gómez, 2014. P 13), menciona que el estrés es una “*reacción inespecífica del cuerpo a un determinado sobreesfuerzo*”; sin embargo, cuando se presenta un estrés positivo, se le denomina Eustrés, mientras que cuando se presenta un es estrés negativo representado en una sobrecarga no asimilable, se le denomina Distrés.

Así, el estrés se caracteriza porque el profesional está muy involucrado en su trabajo, sus emociones están sobre-reativas, produce urgencia e hiperactividad, hay pérdida de energía, conduce a desordenes de ansiedad, el daño principal es físico y puede llevar a la muerte prematura (Gobierno de México, 2011).

Lo anterior indica la manera como el estrés se manifiesta a través de emociones, las cuales son definidas por varios autores como: a) “*Experiencias corporales naturales que luego se expresan a través del lenguaje, y ese lenguaje, a su vez, suele calificarse como irracional y subjetivo*” (Belli e Iñiguez, 2008 citado por Hernández, 2016. P 140 y P 3); b) “*Reacciones psicofisiológicas de las personas ante situaciones relevantes desde un punto de vista adaptativo, tales como aquellas que implican peligro, amenaza, daño, pérdida, éxito, novedad*” (Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2010 citado por Hernández, 2016. P 34 y P3), c) Tienen una función social como es la de facilitar la interacción, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial, por ejemplo, emociones como la felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira pueden generar repuestas de evitación o de confrontación, reacciones

emocionales que podrían alterar las relaciones sociales y afectar incluso a la propia estructura y funcionamiento de grupos y cualquier otro sistema de organización social (Hernández, 2016), d) *“Las emociones negativas interfieren en los hábitos saludables y fomentan el desarrollo de conductas inadecuadas que ponen en peligro la salud dando inicio a trastornos mentales y físicos”* (Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2010 citado por Hernández, 2016. P 53), e) *“Las emociones negativas son el resultado de una evaluación desfavorable respecto a nuestro bienestar. Son diversas formas de amenaza, frustración, pérdida, etc. Incluyen el miedo, la ira, la tristeza, la culpa, la vergüenza, la envidia, los celos, el disgusto, entre otros”* (Redorta, Obiols y Bisquerra, 2008 citado por Hernández, 2016) y f) Por su parte la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011), define las emociones como reacciones a las informaciones que se reciben con relaciones al entorno, y construyen, potencializan, desarrollan, destruyen, reducen u obstaculizan la forma como los seres humanos se sienten y, por lo tanto, como se relacionan con los demás. Las emociones sirven para afrontar o actuar conforme a las situaciones que se presentan, es decir, para equilibrar y proteger, para socializar, pues comunican los sentimientos a las y los demás; influyen en la interacción con las otras personas; sirven para invitar y facilitar la interacción social; a partir de éstas se crean, mantienen y disuelven las relaciones.

Así, para los profesionales que realizan procesos de atención a víctimas es muy importante el manejo de las emociones ya que esto permite acompañar a las víctimas en su proceso de una forma adecuada respetando su propio ritmo y mitigar los impactos que esto produce en los profesionales (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011).

Dentro de las dimensiones para analizar el estrés se debe contemplar emociones relacionadas como: cansancio emocional, pérdida de recursos emocionales para afrontar el trabajo,

despersonalización o desarrollo de actitudes negativas y cinismo hacia los beneficiarios, disminución de la realización personal, tendencia auto negativa de evaluar el trabajo, baja autoestima profesional (Acinas, 2012); las cuales surgen de factores de riesgo personales y/u organizacionales, así: a) Personales: Niveles altos de autoexigencia, altruismo e idealismo y conductas tipo A (activas, competitivas, impacientes, con locus de control externo) (Acinas, 2012) y b) Organizacionales: escaso reconocimiento por parte de la organización, escasa o nula formación para el manejo de aspectos emocionales, diferencia de valores y percepciones (Acinas, 2012).

Entre las fuentes más comunes de estrés que resultan en un desequilibrio se encuentran por ejemplo: los sucesos vitales intensos y extraordinarios como separaciones, muerte de familiares, despidos del trabajo, catástrofes naturales, violencia social y política ejercida por agentes que deberían proteger; pero también incluye eventos de la vida cotidiana que provocan estrés permanente como situaciones laborales caracterizadas por inestabilidad laboral, ambigüedad de roles, bajos salarios, sobrecargas y problemas de conducción entre otros.

Una vez se presentan tales situaciones, surgen diferentes reacciones, las cuales transcurren por fases o estados, así: alarma, resistencia y agotamiento Vs. Evitación y disociación emocional; haciendo referencia a una sintomatología individual más que no grupal (Zhelade, 2015), por lo cual no debe confundirse con fenómenos, como: el desgaste profesional, agotamiento emocional ante la falta de recursos, demandas y expectativas de los clientes; despersonalización o distanciamiento reflejado en negociaciones con los demás, y frustración (Maslach Schaufeli y Leiter, 2001, citado por Rivillas, 2015), locus de control externo, sentimientos conflictivos ante las situaciones, antecedentes de sufrimiento de estrés en otras esferas de su vida, personas

desmotivadas, depresivas, con poco apoyo social, dificultad para separar lo laboral de lo profesional, traumas personales o pocas estrategias de afrontamiento (Rivillas, 2015).

- Traumatización vicaria (Lawrence, 2007): o también denominada traumatización secundaria (Arón y Llanos, 2004), fatiga por compasión (Duque y Gómez, 2014), desgaste por empatía (Acinas, 2012 y Paniagua, 2015), estrés traumático secundario (Rivillas, 2015) o estrés postraumático secundario (Lawrence, 2007); que indica la reproducción en sí mismo, de los síntomas de las víctimas, tras la exposición a narraciones traumáticas. Por ende, es el más presentado en los profesionales que se dedican a trabajar en el área social, cuyo énfasis es ayudar a personas en situaciones traumáticas y sufrimiento (Rivillas, 2015). Está estrechamente relacionado con el esquema cognitivo del profesional, por lo que es una consecuencia natural, predecible, tratable y prevenible (Acinas, 2012).

Es un cambio, psicológico, social en aquellos profesionales que se entregan de manera comprometida con asistir a personas que hayan vivido un acontecimiento traumático. Es una situación que impide y limita los recursos del profesional. (Echeburúa, 2004 citado por Rivillas, 2015).

Mc Cann y Perlman (1990, citado por Rivillas, 2015. P. 4) utilizó el término para referirse a *síntomas que padecen los profesionales que forman parte de equipos que trabajan con víctimas que padecen violencia extremas como torturas, violaciones, guerras, accidentes, entre otros (Benelvez, 1997 citado por Rivillas, 2015. P. 4).*

Sus factores de riesgo asociados ante el estrés traumático vicario según Beaton y Murphy (1995, citado por Rivillas, 2015. P. 7), son: a) Antecedentes, b) Factores organizacionales: conflicto del rol, normas organizacionales y tipo de organización, c) Factores personales: formación, experiencia y apoyo social y d) Consecuentes.

Mientras que para Dutton y Ruinstein (1995, citado por Rivillas, 2015. P. 8), los factores de riesgo ante el estrés traumático vicario son: a) Evento traumático, b) Reacciones ante el evento, c) Estrategias de afrontamiento y d) Contexto – personal y ambiental.

Así, los síntomas asociados al estrés traumático secundario según Rivillas (2015) son: a) Comportamentales: irritabilidad, ausentismo, hablar con uno mismo, agotamiento, estado de alerta incrementado, b) Interpersonales: relaciones pobres, impaciencia, mala comunicación, participación conflictiva, aislamiento y falta de colaboración, c) Creencias personales: pérdida de interés, apatía, desesperanza, insatisfacción, percepción negativa, cuestionamiento de identidad, d) Desempeño en el trabajo: baja calidad, baja motivación, falta de flexibilidad, evitación de responsabilidades laborales.

- Movilización de propias experiencias: revivir experiencias propias (Duque y Gómez, 2014) o bien responder con base en sus asuntos personales sin resolver, lo que también ha sido denominado como Contratransferencia (Lawrence, 2007)
- Traumatización de los equipos: Reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de violencia (Arón y Llanos, 2004 y Gobierno de México, 2011)
- Síndrome de inadaptación: mezcla de Burn-out y de desgaste por Empatía, y de otros factores, asociado al estrés, tensión y preocupación (Acinas, 2012).
- Desgaste profesional: agotamiento emocional (Torres, 2010), desgaste emocional (Arón y Llanos, 2004 y Acinas, 2012), estrés laboral (Sepúlveda, Males y San Martín, 2017) o burnout (Duque y Gómez, 2014), relacionado con la *“reducción de la respuesta funcional del organismo a las demandas de la vida cotidiana, como consecuencia de usar toda nuestra energía, aún la de reserva, sin conservar la necesaria para nosotros/as mismos/as. Es una respuesta crónica a la tensión emocional constante y no la reacción a una crisis ocasional”* (Clarmunt, 1999, citado

por Duque y Gómez, 2014. P. 26), lo que contribuye a debilitar el sistema inmunológico y aumentar la posibilidad de sufrir enfermedades (Duque y Gómez, 2014).

Este fenómeno guarda relación con las características del lugar de trabajo y el estrés institucional (Stamm, 1997, citado por Rivillas, 2015), generando fatiga, deshumanización y reducida realización personal (Wright y Cropanzano, 1988).

Y según Acinas (2012) se puede visualizar a través de las siguientes fases: Fases:

1. Inicial de entusiasmo: entusiasmo, energía y expectativas positivas.
2. Estancamiento: Percepción desequilibrada entre el esfuerzo y la recompensa. Sentimiento de incapacidad de dar respuesta eficaz.
3. Frustración: desilusión o desmoralización, el trabajo carece de sentido, aparecen problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
4. Apatía: afrontamiento defensivo - evitativo, cinismo frente a la atención.
5. Quemado: consecuencias en la salud. Vida profesional frustrante e insatisfactoria.

En relación con éste último, los síntomas empezaron a asociarse con un término utilizado en los años 60, denominado “*Síndrome de Burn Out*”, que en español traduce “agotamiento”; y que hasta ese momento era utilizado para referirse a los efectos del abuso crónico de SPA (Arón y Llanos, 2004), indicando un uso más desde lo clínico.

De esta forma, el Burnout empezó a ser uno de los temas abordados en investigaciones relacionadas con la identificación de los síntomas que vivencian los profesionales que se dedican a trabajar con otras personas, sobretodo en áreas como la educación, salud, servicio social, asistencia judicial, salud mental y religión (Arón y Llanos, 2004);

El Burnout se caracteriza por falta de involucramiento de los profesionales, sus emociones están embotadas, produce indefensión y desesperanza, hay pérdida de motivación, de ideales y

de esperanza, conduce al desapego y a la depresión, el daño principal es emocional y puede hacer que parezca que no vale la pena vivir la vida (Gobierno de México, 2011)

Ante todos estos estudios e investigaciones, se determinó que el Burnout, es denominado también *agotamiento profesional o desgaste emocional o desgaste profesional* (Duque y Gómez, 2014), o *síndrome de aniquilamiento, síndrome de estar quemado, síndrome de desmoralización* (Hernández, 2016); y es definido como el cambio que se refleja entre el carisma y el compromiso social de los profesionales remplazados por agotamiento, fatiga y malestares psicosomáticos (Arón y Llanos, 2004), como resultado de la interacción diaria entre el trabajo que realiza y las circunstancias que lo caracterizan como persona, generando desgaste personal (Acinas, 2012).

De esta manera, las investigaciones de los últimos 25 años establecen que el Burnout es una experiencia de trabajo común, que implica una respuesta a una exposición prolongada a estresores interpersonales en el trabajo que se pueden agrupar en tres variables: a) Agotamiento extenuante: Se define como cansancio y fatiga física, b) Sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo: Desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, irónicas y frías hacia otras personas (insensibilidad), especialmente hacia las víctimas. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación y c) Sensación de ineficacia y falta de logros. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen al profesional, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente.

Tales variables asociadas al desgaste emocional generan síntomas relacionados con las características organizacionales institucionales (Rivillas, 2015); como: a) Externas: falta de recursos para la realización del trabajo, escucha recurrente de historias traumáticas, desarticulación institucional, descubrir que las víctimas no rompen con su entorno traumático y miedo a sufrir alguna agresión de parte de las víctimas (Rivillas, 2015) y b) Internas (tensiones

propias del profesional): miedo a que esas historias se reproduzcan en su entorno, miedo a revivir experiencias traumáticas del pasado, imposibilidad de ofrecer ayuda y tener que pedir ayuda (Rivillas, 2015).

Como resultado de dichas investigaciones, surgieron los *Modelos explicativos* que permiten brindar un mayor acercamiento a los factores relacionados al desgaste emocional y la manera de abordarlos. Así, dentro de los modelos destacados por Miravalles (2017), cabe mencionar:

a) Modelo Kyrlicou y Sutcliffe: Diseñado en 1978 en el ámbito educativo, cuya premisa establece que las causas del Burnout están directamente relacionadas con “*el estrés que surge como descompensación entre la valoración y las estrategias que el docente realiza en su jornada habitual de trabajo frente a las demandas laborales que le exigen*”,

b) Modelo Byrne: Diseñado en 1999 cuyo enfoque hace énfasis en “*la identificación de los factores generales que causan este síndrome, con los conceptos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Las variables más destacadas por esta autora son la ambigüedad y el conflicto de rol, la sobrecarga laboral, el clima de clase y la autoestima*”,

c) Modelo Leithwood Menzies y Jantzi: para el año de 1999 también se diseñó este modelo basado en tres conceptos interrelacionados: *las transformaciones en la escuela y las decisiones de los administradores y jefes de las instituciones educativas, los factores organizacionales y los factores personales,*

d) Modelo Maslach y Leiter: también para 1999, se diseñó este modelo multidimensional que explica el fenómeno desde tres componentes: la experiencia del estrés, la evaluación de los otros y la evaluación de uno mismo.

Este último, a la fecha el más aceptado por la comunidad científica internacional a partir del cual surgió el Maslach Burnout Inventory (MBI – Inventario para el Burnout de Maslach),

como método de instrumento fundamental de evaluación donde el Burnout es concebido como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social.

e) Modelos psicosociales: originado a partir de las teorías provenientes principalmente de la psicología social y de la psicología de las organizaciones. (teorías sobre el estrés laboral).

Dentro de éstos últimos, surge el Modelo COR (Conservación de recursos) (Wright y Cropanzano, 1988), el cual hace un análisis del Burnout desde tres componentes: agotamiento emocional (fatiga), despersonalización (deshumanización. Comportamientos crueles e insensibles hacia los demás) y reducida realización personal (evaluaciones negativas de sí mismo). Sin embargo, se hace énfasis en que el factor más relevante es el agotamiento emocional.

Los anteriores modelos, permiten entonces evidenciar la manera como diferentes autores han intentado explicar el fenómeno a partir de la identificación de variables que afectan el desempeño laboral y por ende influyen en la generación o no de desgaste emocional o del síndrome de burnout.

Sin embargo, a partir de dichos modelos, diversos autores empezaron a encontrar que el burnout estaba relacionado con el estrés (Antares Foundation, 2012), el agotamiento (Rivillas, 2015), el traumatismo vicario, la movilización de las propias experiencias de violencia (Duque y Gómez, 2014) o también llamado desgaste por empatía (Rivillas, 2015) y el síndrome de inadaptación (Acinas, 2010) pero que en sí tenían significados diferentes dependiendo del nivel de presencia e intensidad de las variables.

De esta forma, el principal eje de los modelos teóricos es la empatía por ser ésta la principal habilidad ante la atención a víctimas (Figley 1995, citado por rivillas, 2015. P .6).

Con base en lo anterior, se observa que las variables causales del desgaste profesional analizadas a lo largo de la historia están enmarcadas en las siguientes dimensiones (Hernández, 2016):

a) Personales o internas (Rivillas, 2015): fisiológicas o somáticas, bioquímicas, inmunológicas (Miravalles, 2017), psicológicas, historias personales (Rivillas, 2015), emocionales (Torres, 2010) y espirituales (Aron y Llanos, 2004).

En este nivel, autores como Arón y Llanos (2004) establece que, al no existir modelos explicativos, el desgaste profesional se atribuye a déficits personales.

b) Interpersonales: interacción con otros (Rivillas, 2015).

c) Organizacionales: estructura organizacional, trato, recursos (Acina, 2012), aspectos de la organización del trabajo que involucra desde las condiciones materiales, hasta el clima organizacional y estilos de dirección como aspectos claves para el funcionamiento de las instituciones (Duque y Gómez, 2014)

Dentro de ellas, Hernández (2016), enlista las siguientes: a) Demandas cuantitativas, b) Demandas de carga mental, c) Demandas emocionales, d) Exigencias de responsabilidad del cargo, e) Demandas ambientales y de esfuerzo físico, f) Demandas de la jornada de trabajo, g) Consistencia del rol, h) Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, i) Control y autonomía sobre el trabajo, j) Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, k) Participación y manejo del cambio, l) Claridad del rol, m) Capacitación, n) Características del liderazgo, o) Relación con los colaboradores (subordinados), p) Retroalimentación del desempeño, q) Relaciones sociales en el trabajo, r) Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y s) Reconocimiento y compensación.

d) Contextuales: dinámica social (Miravalles, 2017 y Hernández, 2016).

Las anteriores variables, a su vez se convierten en factores de riesgo o de protección (Rivillas, 2015) para la generación del desgaste emocional, que generan consecuencias en las mismas dimensiones, como un efecto cíclico denominado, según Duque y Gómez (2014) como el “Triángulo dramático” ante el cual empiezan a surgir una serie de síntomas relacionados en la relación entre los profesionales y las víctimas que se atienden, generando roles de víctima – perseguidor – salvador.

De esta manera, una vez hace presencia algunos de los anteriores síntomas, éstos se toman como señales que permiten identificar si los profesionales presentan desgaste emocional pueden entenderse como mecanismos defensivos que se utilizan para hacer frente al cansancio y a las tensiones Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011

De esta manera, tal como lo plantean Arón y Llanos (2004) Y Torres (2010), dentro de los síntomas más frecuentes se resaltan:

a) Síntomas físicos: cansancio, fatiga, lentitud, síntomas físicos (dolor de cabeza, cuello, espalda, problemas en aparato locomotor, sistema digestivo), irritabilidad, alteraciones del sueño y del apetito, problemas de la piel y vulnerabilidad a enfermedades físicas. Así como también el Gobierno de México (2011), menciona la sudoración, taquicardia, dificultad para respirar, dolores, mareos, disminución de la función inmune, infecciones recurrentes, sensación de estar enfermo.

b) Síntomas conductuales: llegar tarde al trabajo, ausentismo laboral, trabajar mucho pero lograr poco, pérdida de entusiasmo, frustración, aburrimiento, rigidización, dificultad para tomar decisiones, en ocasiones dependencias SPA; bajo autocontrol emocional, dificultad, malestar personal consigo mismo y con el entorno, baja capacidad para establecer límites (Rivillas, 2015),

impaciencia, irritabilidad, poca tolerancia, alteraciones del sueño, cambios en el apetito, hipervigilancia, riesgo a accidentes, propensión a perder cosas, disminución en el cuidado de la salud, disminución en el arreglo personal (Gobierno de México, 2011).

En conclusión, empiezan a surgir síntomas muy parecidos al estrés postraumático (Rivillas, 2015).

Por lo tanto, para la identificación de factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional se debe tener en cuenta la multidimensionalidad de la situación y los diferentes actores involucrados, con el fin de determinar de manera diferencial y específica desde un enfoque integral y sistémico (Antares Foundation, 2012), los factores de riesgo asociados al desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado.

Así, el análisis de los factores de riesgo que inciden en el nivel de desgaste emocional deben estar relacionados directamente con las dimensiones personal, familiar, organizacional y estatal; pero que para efectos de la presente investigación se hace mayor énfasis en el nivel organizacional en razón a que son las organizaciones las responsables de la exposición de sus profesionales a situaciones de difícil manejo emocional, generando factores de riesgo psicosocial que afectan el estado de salud e influyen en la eficacia de las labores a realizar (Duque & Gómez, 2014 y Antares Foundation, 2012).

Con base en lo anterior, Antares Foundation (2012), en la construcción de guías para las buenas prácticas con el fin de gestionar el estrés en los trabajadores humanitarios; ha visibilizado que las causas del aumento en los factores psicosociales relacionados con el estrés, se relacionan con la carencia de atención a los profesionales, así como también se ha observado que no se le brinda la suficiente importancia al manejo de éste tema, afectando finalmente la eficacia.

Antares Foundation (2012) propone entonces las siguientes premisas para la determinación de los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional:

a) Las organizaciones son las responsables de la implementación de buenas prácticas para disminuir el estrés en pro del bienestar y la salud mental, y por ende de la eficacia, eficiencia y productividad en el desempeño de cada rol. Por lo anterior, es fundamental que las entidades, en este caso la SDIS, genere alternativas en pro de la disminución del desgaste emocional por lo cual es responsable también de diseñar estrategias para la identificación de los factores de riesgo prevalentes y así poder mitigarlos de forma efectiva.

b) Cada organización debe diseñar su propio sistema de identificación de factores de riesgo y atención a los profesionales de acuerdo con las necesidades identificadas por ellos mismos. Esto indica que el mismo modelo no puede ser igual para todas las organizaciones.

c) Las estrategias para la identificación de factores de riesgo y los modelos y guías de buenas prácticas para su mitigación, varían según las variables contextuales y culturales.

d) El objetivo final de la implementación de buenas prácticas a nivel organizacional debe ser la reducción de los factores de riesgo identificados, reducir las fuentes de vulnerabilidad individual, aumentar y fortalecer la resistencia individual y abordar aspectos organizacionales que afectan la labor.

Estado del Arte.

Si bien es cierto que en el transcurso del abordaje organizacional se han revisado aspectos relacionados con el desgaste emocional, cabe resaltar que a la fecha no son muchas las investigaciones relacionadas con el análisis del desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado específicamente. Pero sí existen investigaciones en donde

la problemática se ha abordado y analizado de distintas maneras en otro tipo de profesionales, incluidos profesionales de la salud quienes se encuentran en constante contacto con personas cuyas historias de vida se enmarcan en dolor, sufrimiento y desesperación. Investigaciones que a su vez describen y reconocen el impacto de factores de riesgo asociados con el desgaste emocional y proponen herramientas y estrategias que peritan de una u otra forma mitigarlo.

Con base en lo anterior, a continuación, se describen diversos estudios e investigaciones a partir de las cuales el desgaste emocional ha sido analizado de manera teórica y metodológica permitiendo comprender el trasfondo del problema, los elementos teóricos usados para explicarlo y algunas estrategias en torno a su mitigación.

Investigaciones realizadas a nivel internacional.

El desgaste emocional ha sido analizado en diferentes países como Estados Unidos, en donde *Wright & Cropanzano (1988)*, a través de su investigación “*Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover*”; realizan una descripción del agotamiento emocional descrito como el estado crónico del agotamiento físico como efecto de las molestias y las demandas excesivas de trabajo, que conlleva a unas consecuencias físicas asociadas con dificultades somáticas y actitudinales, relacionadas con el comportamiento.

En Chile, autores como *Arón & Llanos (2004)* en su investigación “*Cuidado a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*”, identificaron el impacto que tiene el trabajo con víctimas de violencia doméstica y como estas historias de vida afectan el abordaje de las problemáticas evidenciadas, la interacción y relación del equipo de trabajo, entendiendo que el desgaste emocional no es generado solamente por factores personales sino que comprender la problemática de manera más integral evidenció que existen

factores a nivel organizacional y características de las víctimas que conllevan a padecer de desgaste emocional.

Esta investigación indica que el analizar el desgaste emocional de manera diferente a como se aborda la depresión y el estrés; es que el desgaste profesional o emocional implica un cambio en los niveles de conceptualización y responsabilidad poniendo énfasis en el desempeño profesional y las temáticas laborales.

“Al hablar de desgaste profesional y de agotamiento profesional lo que estamos diciendo es que la sintomatología descrita no es un problema de trastornos psicológicos individuales, sino que se trata de reacciones que presentan todas las personas que trabajan en contacto con estas temáticas y en determinadas condiciones laborales” (P.4)

A partir de dicha conceptualización, esta investigación propone acciones de cuidado y autocuidado de los equipos desde la generación de factores protectores, las cuales también fueron abordadas y propuestas por autores chilenos como Sepúlveda, Jara & San Martín (2017) en su investigación *“Manual de Orientación para la Reflexividad y el Autocuidado”*, quienes también enfatizaron que, para quienes desarrollan el acompañamiento psicosocial, la construcción del vínculo de apoyo con los usuarios implica un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de procesos psicoemocionales de alto impacto, generados por la situación vital de exclusión, sobrevivencia, dolor, sufrimiento y desesperanza en la que se encuentran la mayoría de las personas al inicio de la intervención. En este escenario, el riesgo de aparición de desgaste profesional está siempre presente, más cuando no se cuenta con la preparación suficiente, herramientas, estrategias y apoyos necesarios para realizar una labor efectiva y a la vez para protegerse de esta alta demanda.

Es por ello que, junto con las competencias específicas de reflexividad, capacidad de vinculación y despliegue de conversaciones inclusivas, los profesionales de los programas de apoyo psicosocial del Chile Solidario, requieren desarrollar la competencia de auto cuidado profesional, para que puedan implementar estrategias de regulación de la demanda psicoemocional, de modo que pueda ser disipada oportunamente y renovada en su lugar por un estado de integridad personal y profesional; pues la necesidad de auto cuidado profesional es fundamental para cualquier intervención que se declare adecuada en relación a la protección, *“por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales”*. (Barudy, 1999; Santana, 2004 citado por Sepúlveda, Jara & San Martín, 2017. P. 5).

El autocuidado se refiere a las prácticas cotidianas y a las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son destrezas aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece (Tobón, 2003 citado por Sepúlveda, Jara & San Martín, 2017).

Así mismo, el autocuidado es una función inherente al ser humano e indispensable para la vida de todos los seres vivos con quienes interactúa; resulta del crecimiento de la persona en el diario vivir, en cada experiencia como cuidador de sí mismo y de quienes hacen parte de su entorno. Debido a su gran potencial para influir de manera positiva sobre la forma de vivir de las personas, el autocuidado se constituye en una estrategia importante para la protección de la salud y la prevención de la enfermedad (Sepúlveda, Jara & San Martín, 2017).

Los autores presentan una buena práctica de la Fundación Gente de la Calle sobre el autocuidado, la que inició con la puesta en común de algunos estados de malestar, cansancio y agotamiento, el equipo llegó a la conclusión que la mayoría se debían a la sobre exigencia laboral y la falta de comunicación entre los miembros del equipo, lo que no permitía funcionar adecuadamente, como resultado se propusieron e implementaron varias actividades que se constituyeron en su plan de autocuidado profesional.

Adicionalmente, presentan un modelo de reivindicación Institucional el cual enfatiza la importancia de las condiciones institucionales en que se desempeña la labor del equipo. Dentro de éstas se encuentran: déficit de condiciones institucionales, escasa infraestructura física, inestabilidad laboral, bajos salarios, ausencia de previsión y salud para los trabajadores del equipo, todos aspectos o factores que contribuyen al desgaste emocional, para lo cual propusieron, al finalizar la investigación, una serie de herramientas metodológicas para promover el autocuidado en los equipos psicosociales.

Por su parte, *Duque & Gómez (2014)*, investigadores Guatemaltecos; en su trabajo sobre *“Manual: Lineamientos para el Cuidado de los Equipos, Promoción del Autocuidado y Atención en Crisis”*, abordan la problemática de forma tal que diseñan lineamientos y herramientas para el cuidado de los equipos que trabajan con diferentes tipos de violencia, que alcancen un mejor manejo del estrés provocado por los tipos de delitos que día a día enfrentan los y las operadores de justicia , así como herramientas para la atención en crisis a las víctimas.

Para el efecto, empiezan por describir los diferentes trastornos asociados, entendiendo que no solo los factores de riesgo conllevan al desgaste emocional de los profesionales, sino que también, en la atención a víctimas, surgen otras situaciones conexas como : Traumatización Secundaria (Trauma Vicario o fenómeno de fatiga por compasión) relacionada con la exposición

a narraciones traumáticas y vivir síntomas parecidos a los que sufre la víctima; la Movilización de las propias experiencias de violencia a partir de la cual se reviven experiencias propias y el Estrés, asociado con reacciones de alarma ante cualquier situación.

Cabe resaltar que existen otros autores cuyo énfasis ha sido la descripción de los diferentes traumas asociados al desgaste emocional. Por ejemplo en España, Rivillas (2015) en su investigación "*Visión Integradora de la Traumatización Vicaria*", describe este trastorno como el estrés traumático secundario, o desgaste por empatía (Acina, 2012 y Mc Cann y Perlman, 1990, citados por Rivillas 2015) para referirse a "*síntomas que padecen los profesionales que forman parte de equipos que trabajan con víctimas que padecen violencia extremas como torturas, violaciones, guerras, accidentes, entre otros (Benelvaz, 1997 citado por Rivillas, 2015)*"; a partir del cual suceden varios efectos como el denominado "Efecto esponja" donde el profesional absorbe la sintomatología de las víctimas y las reproduce en su propia persona como respuesta a exposición prolongada a factores estresantes interpersonales en el puesto de trabajo, convirtiéndose en víctima indirecta.

Su énfasis fue la identificación de la causa principal del desgaste emocional, concluyendo que la escucha recurrente de historias traumáticas, relacionada con factores de riesgo, genera afectación en el bienestar y la calidad de vida, baja eficacia en el rendimiento laboral, afectaciones aptitudinales profesionales y personales, y en últimas abandono laboral.

Para ello, Rivillas (2015) consideró importante describir los factores de riesgo asociados al Burnout, clasificándolos en:

- Factores de riesgo externos: falta de recursos para la realización del trabajo, escucha recurrente de historias traumáticas, desarticulación institucional, descubrir que las víctimas no rompen con su entorno traumático y demandas y expectativas de los clientes

- Factores de riesgo internos (tensiones propias del profesional): miedo a que esas historias se reproduzcan en su entorno, miedo a revivir experiencias traumáticas del pasado, imposibilidad de ofrecer ayuda y tener que pedir ayuda, despersonalización o distanciamiento reflejado en negociaciones con los demás, frustración, locus de control externo, sentimientos conflictivos ante las situaciones, antecedentes de sufrimiento de estrés en otras esferas de su vida, desmotivación, depresión, con poco apoyo social, dificultad para separar lo laboral de lo profesional, traumas personales y pocas estrategias de afrontamiento.

Rivillas (2015), señala que es necesario resaltar la principal diferencia entre la traumatización vicaria respecto al burnout, y es que éste último se desarrolla hasta el punto de alcanzar un agotamiento emocional; mientras que en la traumatización vicaria el profesional que trabaja con la víctima mantiene en todo momento una entrega absoluta lo cual hace que se sienta un tanto confuso ya que se ve identificado con los sentimientos de la víctima.

Teniendo en cuenta lo anterior, el autor en su investigación propone diversas medidas para abordar tanto el Burnout como la Traumatización Vicaria, desde acciones preventivas como el autocuidado (reconocimiento de emociones y sentimientos, generar una nueva visión de sí mismo y del equipo de trabajo, incremento de redes sociales), psicoeducación, preparación (medidas de apoyo emocional, información, compañerismo, y apoyo instrumental) y planificación (Catherall, 1995 citado por Rivillas, 2015); así como también formula medidas a tener en cuenta a nivel organizacional como: mejora en las condiciones laborales y derechos, identificar el rol profesional y su experiencia, fortalecer el sentimiento de pertenencia grupal, generar protocolos de actuación, mantener la calidad de las buenas relaciones a través de una comunicación adecuada, creación de espacios donde los equipos puedan desconectar, facilitar

momentos de supervisión y espacios de formación, fomentar el consenso, defender los intereses institucionales.

Y a nivel individual, propone las intervenciones en red, coordinación y articulación con otros equipos, facilitar el compartir experiencias y conocimientos.

Todas ellas teniendo en cuenta que se debe seguir un procedimiento riguroso para determinar cuál de las estrategias es la más pertinente, cuyo resultado está determinado por la realización de un diagnóstico, la identificación de fuentes de desgaste, la identificación de factores potenciadores y protectores y la revisión de estrategias de afrontamiento.

Por otro lado, en el marco del servicio de la salud, no necesariamente relacionado con víctimas de violencias; se identificó una investigación realizada por Acinas (2012), quien en su estudio sobre “*Burnout y Degaste por empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos*”, revisa los factores asociados al desgaste en profesionales que atienden pacientes cuyo pronóstico no es favorable y por ende generan un síndrome denominado Desgaste por empatía.

Esta investigación es realmente relevante para la presente investigación, en razón a que resulta fundamental discriminar y diferenciar cualquier otro tipo de trastorno con el Desgaste Emocional aquí trabajado. Para ello, se basa en el cuadro comparativo realizado por Acinas (2012), donde realiza un paralelo entre el Desgaste por empatía y el Burnout, así:

Tabla 1

Diferencias conceptuales entre Desgaste por Empatía y Fatiga por Compasión

	DESGASTE POR EMPATÍA/ FATIGA POR COMPASIÓN	BURN- OUT
EJES	Reexperimentación Evitación y embotamiento psíquico Hiperactivación o hiperarousal	Agotamiento emocional. Baja realización personal. Despersonalización.
RELACIÓN CON	Trastorno de estrés Postraumático – T. E. P.T.	Estrés laboral
CAUSAS	Relación con esquema cognitivo del profesional.	Relación con condiciones laborales
CONCEPTO	Estado	Proceso
EVOLUCIÓN	Súbito, rápido, sin señales previas. Abrupto y agudo.	Progresivo, acumulación en el tiempo por contacto intenso.
MANIFESTACIÓN	Menos insidioso	Agravamiento posterior
NIVEL EMOCIONAL	Sentimiento de indefensión, sensación de aislamiento de apoyos.	Resultado de la extenuación emocional

Fuente: (Acinas, 2012)

Lo más interesante de este cuadro comparativo que nos entrega Acinas (2012) es que permite concluir que el desgaste emocional o Burnout está directamente asociado con las condiciones laborales, es decir tiene correlación directa con las variables a nivel organizacional, manifestado a partir del desgaste personal como resultado de la interacción diaria entre el trabajo que realiza y las circunstancias que lo caracterizan como persona.

Otro de los trabajos a resaltar a nivel internacional es el realizado por el Gobierno de México (2011) a través de la “*Guía metodológica para la atención del desgaste profesional por empatía (síndrome de burnout)*”; mediante el cual se resalta la importancia de informar acerca de los

riesgos que presentan los profesionales que atienden a víctimas, con el fin de tomar las precauciones debidas promoviendo el autocuidado y con ello disminuir o prevenir el desgaste emocional y así contribuir al bienestar mental y físico de los profesionales, lo cual se verá reflejado en la productividad, eficiencia y calidad de la atención otorgada.

Para ello, el Gobierno de México (2011) comienza por analizar el síndrome de Burnout a partir de los análisis relacionados por diferentes autores con relación a este, los cuales serán brevemente descritos a continuación:

- 1953 Schwartz y Will describieron que las enfermeras que trabajaban en hospitales psiquiátricos se caracterizaban por presentar un sentimiento de baja moral y distanciamiento hacia los pacientes.
- En 1974 Freudenberger originó un estudio en las ciencias sociales sus compañeros sufrían pérdida de energía y desmotivación, volviéndose menos sensibles, poco comprensivos, con un trato distanciado y cínico, con falta de interés por el trabajo, con varios síntomas de ansiedad inespecífica y cuadros de tipo depresivo, incluso manifestando intolerancia, resentimiento y agresividad con las personas en tratamiento.
- Maslach (1976) estudiaba las respuestas emocionales de los profesionistas que trabajan ayudando a las personas. Escogió el término Burnout para describir el proceso paulatino de pérdida de compromiso, de desinterés y de desarrollo de cinismo con los compañeros de trabajo.
- Franco, Montoya, Montoya, Polo y Ramírez (2006), la vida laboral de algunos profesionales que se caracterizan por establecer contacto directo con las personas y establecer una relación de ayuda hacia ellas, puede resultar en Síndrome de Burnout.

- Figley (2002) propuso el término “desgaste profesional por empatía” (compassion fatigue, en inglés) para describir un tipo especial de Burnout, que aqueja a aquellos afectados emocionalmente por las experiencias traumáticas de otras personas.

- Benson y Magraith (2005) afirmaron que el Síndrome de desgaste Profesional por Empatía, a diferencia del Burnout, puede presentarse de manera súbita y es una consecuencia de trabajar con personas que han experimentado eventos estresantes y se desarrolla como resultado de la exposición del profesional con las experiencias traumáticas de sus usuarias (os) combinado con la empatía que se genera.

- Smith (2008) manifiesta que es la consecuencia natural del estrés resultante de cuidar y ayudar a gente traumatizada o en sufrimiento.

De esta manera, las investigaciones de los últimos 25 años establecen que el Burnout es una experiencia de trabajo común, que implica una respuesta a una exposición prolongada a estresores interpersonales en el trabajo que se pueden agrupar en tres variables:

- Agotamiento extenuante: Se define como cansancio y fatiga física.
- Sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo: Desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, irónicas y frías hacia otras personas (insensibilidad), especialmente hacia las víctimas. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación.
- Sensación de ineficacia y falta de logros. Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente.

Ante lo anteriormente mencionado, el Gobierno de México (2011) señala la importancia de estar pendiente de las diferentes señales físicas, emocionales, cognitivas, conductuales,

interpersonales y laborales que presentan los profesionales, para prevenir o mitigar su desgaste emocional.

Según Ferris, Von Gunten y Von Roenn (2011 citado por gobierno de México, 2011) los síntomas del Burnout están asociados con la exposición de los profesionales a factores de riesgos laborales que los generan como: Jornadas laborales largas, alto volumen de trabajo, Población a la que se atiende (víctimas); y se presenta con una intensidad cualitativamente distinta cuando el campo de trabajo es la violencia, ya sea en la atención a víctimas o victimarios y es aún mayor cuando se atiende a personas que viven violencia en situación de pobreza, que en sí misma es una forma de violencia social.

Así, el Gobierno de México (2011) determinó que los profesionales dedicados a la atención al sufrimiento humano, experimentan diversas emociones como: Contaminación emocional, relacionada con el embotamiento; aplanamiento afectivo y frustración; por lo cual termina manifestándose de diferentes formas, las cuales deben ser claramente identificadas ya que esto permitirá generar planes de prevención y mitigación del desate profesional acorde a la necesidad real del equipo de trabajo.

Es por esto que la incorporación de la práctica del autocuidado en las organizaciones es una necesidad para preservar la salud y bienestar general de los profesionales para asegurar que las víctimas de violencia, reciban una atención efectiva y de calidad (Gobierno de México, 2011).

Por lo anterior, el Gobierno de México (2011) propone un modelo de autocuidado basado en cuatro componentes: educación continua, espacios grupales de autocuidado, análisis de situaciones de violencia y cuidado personal. Estos cuatro componentes están en interacción y son complementarios entre sí, a su vez deben acompañarse con transformaciones de tipo administrativo que garanticen el bienestar del personal, como es el proveer adecuadas

condiciones laborales, rotaciones de personal cuando aparezcan signos de agotamiento, asegurar la existencia de espacios y momentos de autocuidado formalizados institucionalmente y otras medidas determinadas por los mismos equipos de trabajo.

En este sentido, en México la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011), en su trabajo sobre “Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos”, indica que para los profesionales que realizan procesos de atención a víctimas es muy importante el manejo de las emociones ya que esto permite acompañar a las víctimas en su proceso de una forma adecuada respetando su propio ritmo y mitigar los impactos que esto produce en los profesionales.

Así, para mantener el equilibrio emocional de los profesionales, las entidades deben promover una buena calidad de vida laboral ya que esto es parte fundamental de la salud emocional, la cual se define como el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo, y abarca una doble dimensión (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011).

Así mismo, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011) menciona la importancia de identificar los factores de riesgo ante el desgaste emocional para desarrollar recursos que permitan contrarrestar sus efectos. Dichos factores pueden clasificarse en: individuales, relacionados con el equipo de trabajo e institucionales.

Los síntomas o señales que permiten identificar si los profesionales presentan desgaste emocional pueden entenderse como mecanismos defensivos que se utilizan para hacer frente al cansancio y a las tensiones. Algunos de estos síntomas emocionales son: depresión, indefensión, desesperanza, irritabilidad, pesimismo, hostilidad y falta de tolerancia entre otras (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011).

Todo trabajo implica un esfuerzo físico y psíquico, acorde con las características de la labor que se trate. Brindar atención psicosocial a las víctimas del conflicto armado involucra una considerable carga psicológica, debido a la constante exposición a las diferentes historias que narran los hechos victimizantes, el sufrimiento al que se estuvo expuesto la persona, sin embargo, ello no implica que los profesionales psicosociales no puedan manejar sus emociones para tener una buena calidad de vida y brindar así un trato digno y profesional a las personas víctimas (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2011).

Confirmando la información brindada por las anteriores investigaciones, se suma la realizada en Guatemala desarrollada por Paniagua (2015), denominada “*Afectaciones psicosociales derivadas de la atención a víctimas de violencia armada*”, en la cual se reafirma que existen diferentes impactos relacionados con la atención directa e indirecta de víctimas de violencia armada, a lo que se le llama “Afectaciones Psicosociales” ya que integran dos componentes distintos entre sí, pero que contribuyen con el deterioro emocional de las personas: las consecuencias de trabajar en ambientes laborales desfavorables y las secuelas que devienen del objeto de intervención de los profesionales.

Para explicar las afectaciones psicosociales que se presentan en “los que ayudan” o trabajan con personas víctimas de violencia armada en Guatemala se debe, necesariamente, tener claro qué es la violencia, para lo cual parte de la definición dada por Galtung (1981 citado por Paniagua, 2015), donde se distingue tres dimensiones de la violencia: directa, estructural y cultural. Al respecto menciona que la violencia directa es observable a través de las conductas y comportamientos. La violencia estructural refiere al conjunto de estructuras que no permiten la satisfacción de las necesidades. El CEG (Centro de Estudios de Guatemala) afirma que este tipo de violencia refiere a las políticas económicas que producen pobreza como: la concentración de

la riqueza en pocas manos, las desigualdades, la discriminación, las limitaciones en el acceso a los servicios de salud, entre otros, que hace que la vida sea pueda ser valorada diferencialmente (CEG, 2012 citado por Paniagua, 2015).

Por su parte, la violencia armada es un tipo de delito que violenta derechos de las personas (vida e integridad) lo cual tienen efectos tanto en las víctimas primarias como en las personas que atienden los casos, tiene como eje fundamental un ejercicio abusivo del poder (Paniagua, 2015).

Finalmente, *Lawrence (2007)* en su trabajo "*Preventing vicarious traumatization of mental health therapists: identifying protective practices*"; aporta una serie de definiciones diferenciales del Burnout, como lo son la Traumatización Vicaria, relacionada con los efectos acumulados por el trabajo empático con personas que han sufrido trauma; la Contratransferencia entendida como la respuesta a corto plazo producida en el contexto de la sesión terapéutica, en razón a asuntos sin resolver de parte del profesional; el Estrés Postraumático Secundario relacionado con el término de fatiga por compasión o compromiso empático con el sufrimiento de la gente, donde la principal exposición a eventos traumáticos de una persona se convierte en evento traumático para la segunda persona; y finalmente el Burnout, que se refiere a las situaciones del trabajo (organizacionales) y no está directamente relacionado con las experiencias traumáticas de las labor, sino con condiciones laborales.

Para lo anterior, *Lawrence (2007)* propone también acciones de cuidado emocional el cual considera necesario para mantener la satisfacción en el trabajo, por lo cual es fundamental crear distancia entre el trabajo y el trabajador. Es a partir de esta premisa como en este estudio se utilizó la exploración de las terapias narrativas de las prácticas individuales y organizacionales

que contribuyen a la satisfacción profesional y la sostenibilidad de sus esfuerzos en el lugar de trabajo.

Investigaciones realizadas a nivel nacional.

Teniendo en cuenta que Colombia ha sido un país que estuvo en conflicto armado por más de 5 décadas, durante ese tiempo surgieron investigaciones relacionadas con la identificación de factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado, pero a su vez, tuvieron la intención de validar modelos tanto de atención como de cuidado y autocuidado.

Así, cabe resaltar investigaciones como la realizada por *Zhelde (2015)* denominado “*Cuidado emocional en los integrantes de los equipos psicosociales del programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado colombiano– PAPSIVI*”, a través de la cual se encuentra una contextualización de las dinámicas de conflicto armado que se ha vivido por décadas en Colombia y un marco normativo que expone la legislación para la atención de las víctimas.

Durante su tesis, *Zhelde (2015)* señala que cuando se adelantan procesos de intervención en población víctima del conflicto armado, no es posible aislar o separar las emociones de la práctica profesional, en vista de que la escucha continua de historias de abusos sexuales, secuestros, desapariciones forzadas, provoca que afloren en los intervinientes emociones de tristeza, impotencia, dolor, rabia, entre otras; las cuales conducen a procesos reflexivos a través de los cuales las intervinientes cuestionan el orden social, convirtiéndose en factores que generan desgaste emocional en los equipos psicosociales como los aspectos intralaborales, extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas

al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, e influyen en la salud y el desempeño de las personas.

Así mismo, Zhelde (2015) resalta la importancia de no confundir el desgaste profesional con estrés y depresión, ya que su sintomatología no corresponde a trastornos psicológicos individuales, sino más bien a un conjunto de reacciones que experimentan todas las personas que adelantan procesos de intervención psicosocial. Esto es necesario tenerlo presente en la investigación ya que no se va a enfatizar en el estrés, sino en el desgaste emocional de los equipos psicosociales que atienden a víctimas del conflicto armado.

Adicionalmente, Zhelde (2015) retoma el trabajo realizado por Arón y Llanos (2004 citado por Zhelde, 2015) donde manifiesta que la responsabilidad del talento humano recae en las instituciones y los niveles directivos, y hace referencia a asegurar condiciones de trabajo que reflejen la importancia que la institución le confiere a sus equipos de trabajo y el personal que realiza intervención psicosocial.

Frente a esto, Zhelde (2015) destaca la importancia de realizar acciones de cuidado y autocuidado, por lo cual presentó una propuesta de intervención y su implementación para fortalecer las competencias individuales que ayuden a mitigar los impactos de la atención psicosocial que se realizan a las víctimas del conflicto armado.

Investigaciones realizadas a nivel local.

El trabajo con víctimas del conflicto armado a nivel distrital ha sido un poco más demorado que en el resto del país en razón a que se tenía la concepción que ésta problemática solo sucedía en zonas rurales y que en las ciudades, sobretudo en Bogotá, no tenía mayor incidencia. Sin embargo, con el transcurrir de la visibilización de la problemática, se encontró que el conflicto

armado no solo impactaba dichas zonas, sino que, a las grandes ciudades, entre ellas la capital, llegaban las víctimas o bien, existen manifestaciones del conflicto armado como tal.

Cabe resaltar que la mayoría de investigaciones realizadas referentes al conflicto armado se han centrado en las víctimas, mas no en el rol de los profesionales que las atienden.

Sin embargo, para la presente investigación es de vital importancia resaltar el trabajo desarrollado por *Hernández (2016)* denominado “*Demandas Emocionales en Funcionarios que atienden Víctimas de la Violencia en Colombia*”; cuyo propósito fundamental fue abordar los profesionales de las Direcciones Territoriales de Bogotá y Norte de Santander en el año 2012 y Medellín, Cartagena, Carmen de Bolívar, Santa Marta y Apartado en el año 2013 de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (UAEGRTD); en razón a que en estas sedes presentaban altas demandas de solicitudes de restitución de tierras y por lo tanto de atención de víctimas del conflicto armado.

El propósito de la investigación fue determinar cómo la atención a las víctimas del conflicto armado genera en los profesionales demandas emocionales que son dimensionadas según el contexto de dolor o sufrimiento que transmite la víctima e impacta negativamente al profesional. A partir del estudio, se evidenció que las emociones que se han generado con frecuencia son las siguientes: tristeza, dolor, angustia, desanimo, desesperanza, rabia, miedo, mal genio, temor, tristeza, ansiedad y culpa frente a la situación de violencia del país (*Hernández, 2016*).

Adicionalmente, muchos de ellos manifiestan sentir soledad, incertidumbre y molestia por no contar con protocolos de seguridad, ni seguros de vida; así como también se sienten con estrés, impotencia, tensión y angustia en razón al trato que las víctimas les ofrecen a causa de la predisposición por malas experiencias previas con instituciones estatales, descargando su malestar con los funcionarios que los atienden (*Hernández, 2016*).

Como resultado de dichas demandas emocionales, Hernández (2016) explica que ante ellas, los profesionales empiezan a experimentar afectaciones psicosomáticas y expresiones comportamentales que inciden directamente en la motivación y el desempeño laboral, pues la fatiga emocional, es un agotamiento mental que va relacionado con el estrés, la ansiedad y la depresión, siendo esto característico de los trabajos relacionados con asistencia a otras personas (médicos, asistentes sociales, psicólogos, bomberos, etc.), en razón a que el coste emocional de estas profesiones no siempre se ve recompensado.

Otro dato relevante en esta investigación es que las emociones que manifiestan los profesionales se debe también a su enfoque profesional, puesto que su formación y vocación está orientada a diferentes contextos y por ende experimenta diferentes emociones (Hernández, 2016).

Finalmente, Hernández (2016) coincide con los demás investigadores mencionados, resaltando que *“es de vital importancia el acompañamiento psicosocial a todos los profesionales que se encargan de la atención a víctimas, puesto que estos se encuentran ligados a la recepción de mucha información que en diversas ocasiones les causa frustración y no saben responder de acuerdo a sus capacidades y los limitantes de las políticas”* ...pues *“toda esta afectación emocional, es la causante del desgaste profesional y el desarrollo de enfermedades generado por el no manejo de situaciones que intervienen en la atención a las víctimas, por lo tanto, se debe cuidar al profesional, con el fin de que tenga una mejor calidad de vida y el desarrollo de sus actividades sea realmente óptimo tanto para el usuario como para la entidad”*. (P.24).

De esta manera, Hernández (2016) concluye sobre la *“importancia de formular e implementar una cultura institucional de autocuidado, donde se construyan espacios de expresión y reflexión, que permitan la elaboración y el reconocimiento de los recursos*

personales e institucionales para disminuir las emociones negativas de los funcionarios en contacto con estas víctimas” (P. 25)

Por otra parte, a nivel local es importante mencionar la investigación realizada por Rojas (2015), cuyo énfasis fue la “*Evaluación del Acompañamiento Psicosocial de las Unidades Móviles de atención a Víctimas en AHI³ – Una visión desde la ASD⁴*”. Cabe resaltar que para dar cumplimiento a la implementación de la ley 1448 de 2011, la ciudad de Bogotá creó la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR), encargada de brindar la atención a las personas que llegan a la ciudad por causas derivadas de las dinámicas del conflicto armado. Así, deben recibir atención psicosocial como parte de la ayuda humanitaria inmediata, y para ello en Bogotá esta atención es brindada por las unidades móviles de la (ACDVPR), las cuales tienen por objetivo brindar acompañamiento psicosocial a las personas víctimas en fase de AHI, que son ubicadas en los albergues debido a su vulnerabilidad acentuada; y por lo tanto, con sus acciones buscan potenciar los recursos propios de cada familia y generar una articulación de servicios que permitan una disminución de riesgos en el proceso de inclusión social en Bogotá.

Como resultado del acompañamiento psicosocial brindado por los profesionales, Rojas (2015) enfatiza que se puede generar agotamiento del equipo de acompañamiento, el cual fue identificado mediante la implementación de herramientas como la Matriz DOFA, grupos focales y juegos de roles. A partir de ellas se logró identificar las debilidades y fortalezas dentro del acompañamiento psicosocial, y luego establecer las oportunidades y amenazas que pueden llegar a afectar o potenciar su accionar; así como también identificar posturas frente a aspectos como la participación, contextualización, procesos y procedimientos sensibles, sensibilidad cultural y

³ AHI: Ayuda humanitaria Inmediata

⁴ ASD: Acción sin Daño

flexibilidad e innovación; y finalmente, para el desarrollo de los juegos de roles, se escogieron diferentes escenarios donde cada perfil profesional representó el modo en que realiza la atención a víctimas del conflicto armado en fase de AHI.

A partir de las herramientas utilizadas, Rojas (2015) concluyó lo siguiente:

- La gestión documental es un proceso débil que genera carga laboral en los equipos debido a la falta de capacitación y personal destinado al mismo, lo que genera gasto de tiempos adicionales que pueden ser destinados a espacios de acompañamiento a las víctimas.

- La falta de análisis de los procesos emocionales implicados en la relación con la víctima, por parte del profesional que hace el acompañamiento.

- Se reconocen los espacios de autocuidado y de capacitación constantes. Sin embargo, consideran que las actividades de autocuidado no son efectivas. Autocríticamente refirieron que, en lo relacionado a las capacitaciones, muchas eran adecuadas y pertinentes, pero el equipo no se apropió de las temáticas trabajadas.

- Generar falsas expectativas y posible dependencia institucional al manifestarles a las víctimas la continuidad del acompañamiento por un periodo prolongado de tiempo.

- Incoherencia respecto a la medición de resultados del acompañamiento psicosocial a través de reuniones de equipo, el cronograma de actividades y el número de registros ingresados en el sistema de atención.

Lo anterior permite evidenciar un conflicto ético en los profesionales, porque consideran que el objetivo del acompañamiento psicosocial, en ocasiones entra en tensión con los intereses de la institución y con algunos de sus procedimientos, dado que algunos de los requerimientos que se hacen a los profesionales en cuanto a la atención, apuntan más al beneficio de la institución que a la satisfacción de las necesidades de las víctimas.

Estas situaciones son las que generan el desgaste emocional en los equipos psicosociales y son aspectos claves que las entidades debe revisar para fortalecer la calidad de la atención (Rojas, 2015).

Diseño metodológico

Población objeto de estudio.

La población objeto de estudio se conformó por un total de 29 profesionales correspondientes al 100% de la población, es decir, no se trabajó con una muestra sino con la totalidad de profesionales pertenecientes a los equipos territoriales de la Estrategia Atrapasueños, integrados por 4 profesionales cuyos perfiles son: Psicosocial, Humanista, Pedagógico, Artista y Abogado, que hacen parte de una de las tres formas de atención de la Estrategia Atrapasueños, denominada Papalotl de Sueños.

Para la presente investigación fue necesario realizar la caracterización de los participantes en razón a que a través de ella se pretendió identificar características personales y profesionales que de una u otra forma inciden en el desgaste emocional al realizar su labor; las cuales serán analizadas en relación con los resultados presentados con los demás instrumentos.

Para dicha caracterización se utilizó la Ficha de datos generales (Ver anexo 3), encontrándose que durante la investigación participaron 19 personas identificadas con sexo femenino, 8 con sexo masculino y 2 con otro sexo.

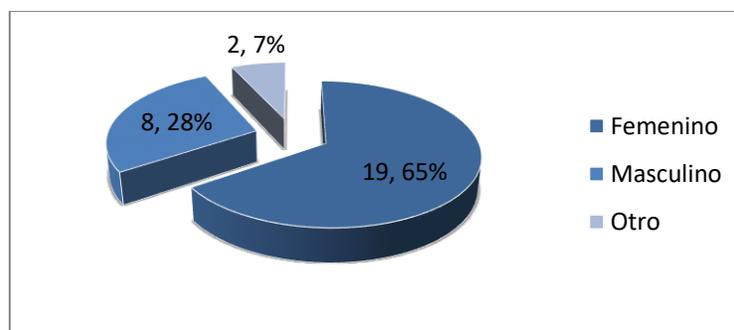


Figura 3. Sexo de los profesionales

Con respecto a la edad, se encontró que los profesionales participantes se encuentran entre el rango de los 25 a 52 años de edad, así:

Tabla 2: Edades de los participantes

Edad	Cantidad	Edad	Cantidad
25	1	33	1
26	3	34	2
27	3	35	1
28	3	36	3
29	3	38	1
30	4	50	1
32	2	52	1

De la totalidad de los participantes se encuentra que 18 de ellos son solteros(as), 6 casados(as), 2 separados(as), 2 unión libre y 1 viuda.

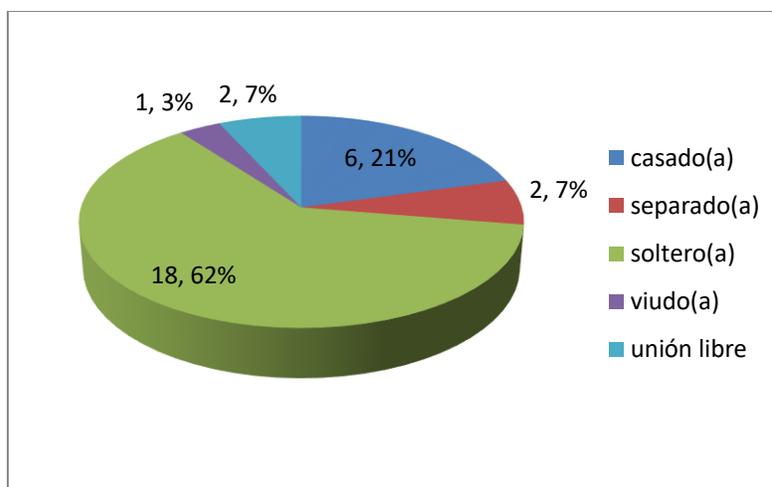


Figura 4. Estado civil de los participantes

Por su parte, se observa que, de acuerdo con el nivel de formación de los participantes, el 59%, correspondiente a 17 personas son profesionales en su área, 4 correspondientes al 14% cuentan con especialización y 8 siendo el 27% están cursando maestría.

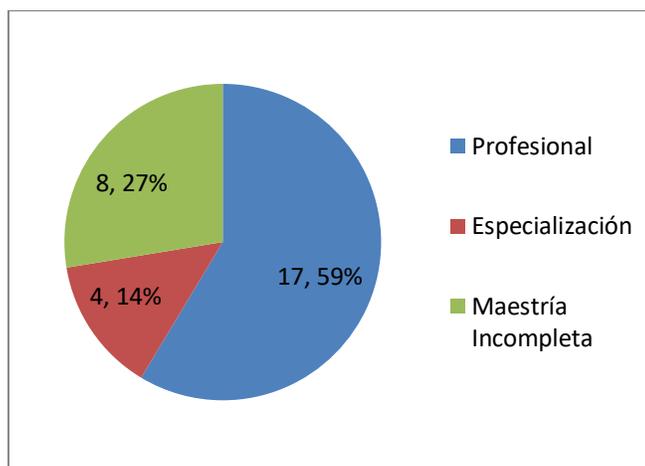


Figura 5. Nivel educativo de los participantes

Con respecto a las profesiones de los participantes se observa que el grupo estuvo conformado por 5 psicólogos, 15 licenciados, 1 abogado, 1 politólogo, 2 sociólogos, 3 trabajadores sociales y 2 psicopedagogos.

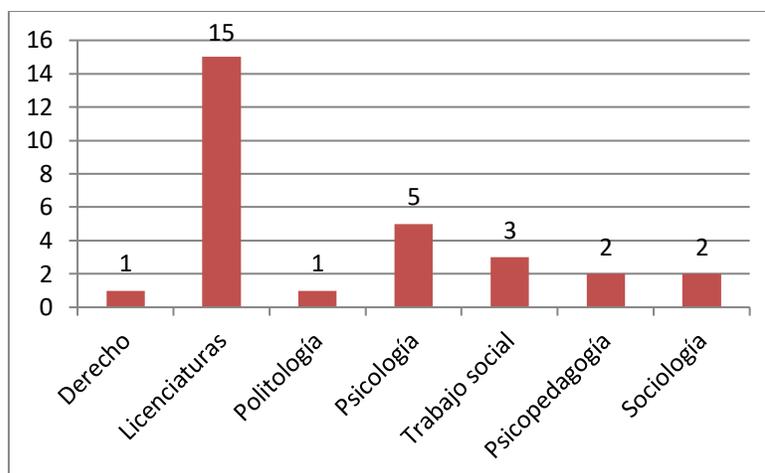


Figura 6. Profesión de los participantes

Cabe resaltar que, dentro de los 15 licenciados, tal licenciatura se distribuye de la siguiente manera: 7 en ciencias sociales, 5 en artes, 1 en educación especial, 1 en educación física y 1 en pedagogía infantil.

Así mismo, teniendo en cuenta las profesiones de los participantes y su nivel de experiencia, fueron contratados bajo cargos específicos, encontrándose que la Estrategia cuenta con 1 líder de la estrategia, 5 artistas, 7 humanistas, 8 pedagogos, 7 profesionales psicosociales y 1 de fortalecimiento, así:

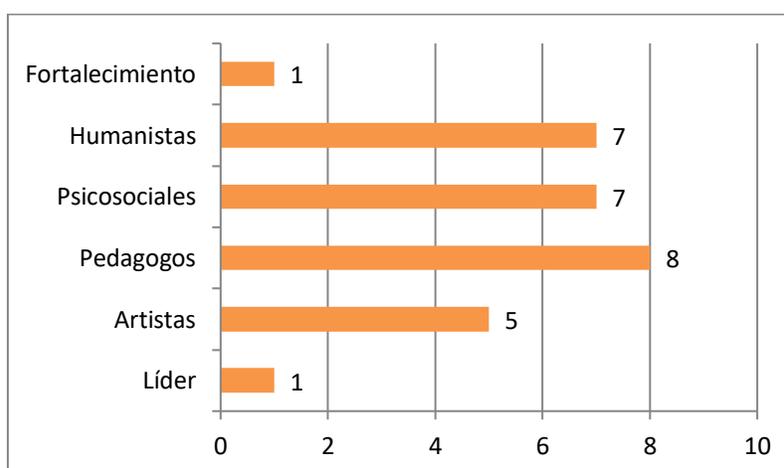


Figura 7. Cargo de los participantes

Además, es importante señalar que, aun cuando la Estrategia Atrapasueños se lleva a cabo en todas las localidades de Bogotá, los profesionales residen en las siguientes, además de contar con algunos que residen en municipios aledaños a Bogotá; así:

Tabla 3. Localidad de residencia de los participantes

Localidad/municipio	Cantidad
Antonio Nariño	1
Bosa	1
Engativá	4
Fontibón	3
Kennedy	9
Puente Aranda	3
Suba	2
Rafael Uribe Uribe	2
Tunjuelito	1
Mosquera	1
Sopó	1
Soacha	1

Con respecto a esta distribución, cuentan además con estratificación socioeconómica entre los estratos 2 a 5, predominando el estrato 2 para 16 de los profesionales, estrato 3 para 10 profesionales, estrato 4 para 2 profesionales y estrato 5 para 1 profesional, así:

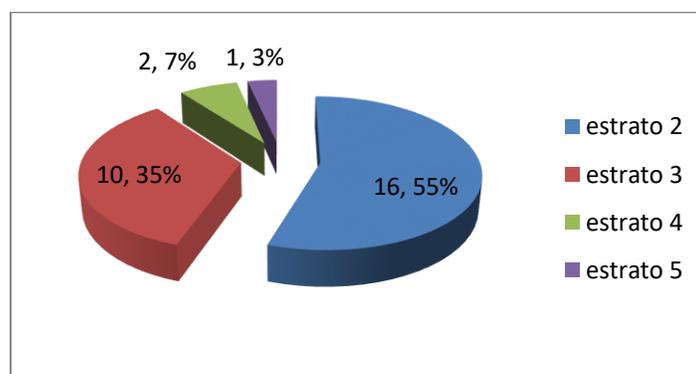


Figura 8. Estrato de los participantes

Además, teniendo en cuenta sus condiciones sociohabitacionales, 16 profesionales residen en vivienda arrendada, 10 en vivienda familiar y 3 con vivienda propia, así

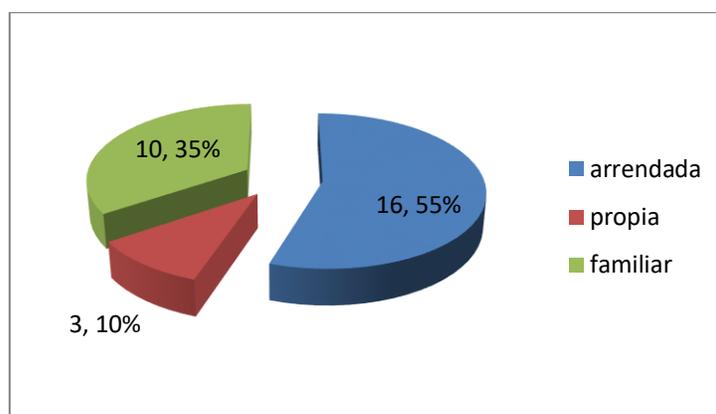


Figura 9. Tipo de vivienda de los participantes

Por otra parte, los profesionales tienen a su cargo algunas personas a nivel familiar, evidenciando que 8 profesionales responden económica y emocionalmente por 1 persona en sunúcleo familiar; 3 profesionales están a cargo de 2 personas , 1 profesional a cargo de 4 personas y los 18 profesionales restantes no tienen a su cargo a nadie; así:

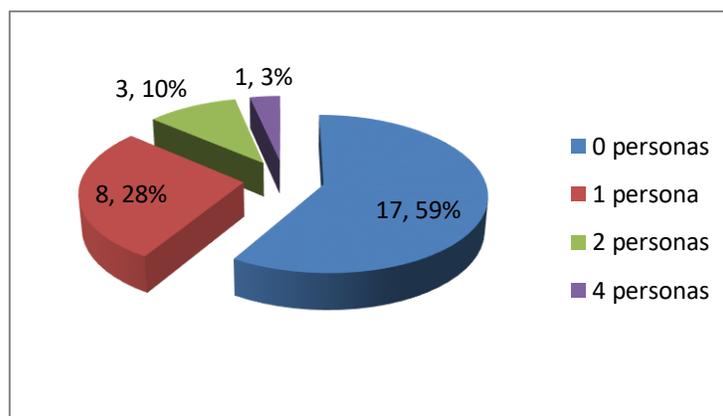


Figura 10. Personas a cargo de los participantes

Con base en lo anterior, se evidencia que los profesionales que conforman los equipos territoriales de la Estrategia Atrapasueños tienen características personales, familiares, profesionales y laborales distintas, permitiendo contar con una población representativa de profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, puesto que se observa que

el grupo está conformado por profesionales de ambos sexos, de diferentes edades entre los 25 y 52 años, con diferentes estados civiles, distintos niveles de formación, características socioeconómicas y habitacionales diferentes y variados niveles de responsabilidad desde su labor profesional y laboral.

Tipo de investigación.

El trabajo desarrollado se basó en la Investigación social con enfoque mixto cuyos resultados encontrados involucran la identificación de los factores de riesgo a los que están expuestos los Profesionales que atienden a la población víctima del conflicto armado que hacen parte de la Estrategia Atrapasueños, estableciendo así su desgaste emocional, generando un conocimiento para la Secretaria de Integración Social sobre los principales riesgos intralaborales y extralaborales y el nivel de riesgo en el que se encuentran estos profesionales y desde allí diseñar acciones para prevenir o mitigar el desgaste emocional.

Según García, Quirós y Montoya (2006) La investigación social, constituye el proceso en el que se aplica el método y las técnicas científicas al estudio de situaciones o problemas de la realidad social. Y tiene como objetivo, ampliar los conocimientos en ciencias sociales, a partir de las respuestas encontradas. La investigación social, involucra la creación de conocimiento sobre las instituciones, los grupos, las personas, a partir de sus relaciones sociales.

Enfoque de Investigación.

El enfoque de investigación es mixto ya que se realizará un análisis tanto cuantitativo como cualitativo de la información recolectada a través de la aplicación de diferentes técnicas e instrumentos al grupo de profesionales de la Estrategia Atrapasueños.

Según Chen (2006, citado por Hernández, 2014) define los métodos mixtos como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (*“forma pura de los métodos mixtos”*); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (*“forma modificada de los métodos mixtos”*).

Es a partir de la última forma anteriormente mencionada que se basó la presente investigación, resaltando que el enfoque mixto fue utilizado únicamente para el análisis de los resultados de la aplicación de los instrumentos.

Por otra parte, Johnson et al. (2006, citado por Hernández, 2014) define la investigación mixta como un continuo en donde se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo “peso” donde cabe señalar que cuando se hable del método cuantitativo se abreviará como CUAN y cuando se trate del método cualitativo como CUAL, donde las mayúsculas-minúsculas indican prioridad o énfasis.

La investigación mixta supone la combinación de los métodos cuantitativos y cualitativos, para lo cual se realiza la triangulación de los datos obtenidos en ambos, entendiendo la triangulación como la combinación de datos logrados al aplicar los instrumentos a los profesionales de la Estrategia Atrapasueños.

Johnson y Onwuegbuzie (2004), Onwuegbuzie y Leech (2006) plantearon que las investigaciones con un diseño mixto pueden ser de dos tipos:

- Modelo mixto: en el cual se combinan en una misma etapa o fase de investigación, tanto métodos cuantitativos, como cualitativos.

- Método mixto: en cuyo caso, los métodos cuantitativos se utilizan en una etapa o fase de la investigación y los cualitativos en otra.

También propusieron una organización de los diseños mixtos en función del paradigma que enfatizaban y del orden o secuencia en el que se aplicaban, en esa línea, plantearon lo siguiente:

- Igualdad en el estatus: dada desde la simultaneidad en la aplicación de los métodos y ninguno de ellos se prioriza sobre el otro, solo varía el orden en cuanto a concurrencia o secuencialidad.

En el sentido expuesto, dichos diseños pueden expresarse de la siguiente manera:

- Concurrente: CUAL + CUAN

- Secuencial: CUAL → CUAN CUAN → CUAL

- Estatus dominante: en esta categoría se ubican los diseños en concordancia con los objetivos de la investigación e interés del proponente y, según la priorización de los enfoques, ya sea el cuantitativo o el cualitativo, la aplicación puede ser tanto secuencial como concurrente.

- Concurrente: CUAL → cuan

CUAN → cual

- Secuencial: CUAL → cuan

Cual → CUAN

CUAN → cual

Cuan → CUAL.

Con base en lo anterior, para la presente investigación predomina el método mixto de estatus dominante con una aplicación concurrente CUAN – cual, ya que supone que el procedimiento para recolectar la información fue realizado durante el mismo espacio y tiempo, cuyos resultados

fueron analizados e interpretados a partir de los datos obtenidos y así generar el reporte de la información encontrada.

Así, en primer lugar se identificó el problema relacionado con el desconocimiento de los factores de riesgo que generan desgaste emocional en los profesionales de la Estrategia Atrapasueños que atienden a población víctima del conflicto armado, identificando a través del análisis de las causas de este problema una hipótesis, proceso que fue sustentado y retroalimentado por medio de la construcción de un estado del arte en el que se analizaron algunas investigaciones a nivel internacional, nacional y local, tanto temática como metodológicamente, relacionadas con los factores de riesgo que generan el desgaste emocional.

Posteriormente se definieron y aplicaron los instrumentos para la recolección de los datos cuantitativos que dieron respuesta a las preguntas relacionadas con los factores de riesgo y el nivel de riesgo de desgaste emocional en el que se encuentran los profesionales de la Estrategia Atrapasueños. Esta recolección se realizó por medio de la aplicación de dos cuestionarios que permitió indagar las condiciones intralaborales y extralaborales de los profesionales.

Por su parte, la recolección de datos cualitativos se realizó a través de las técnicas de taller grupal e historias de vida a través de micronarrativas que permitieron identificar los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales.

Ambas técnicas, tanto las cuantitativas como las cualitativas fueron aplicadas al 100% de los participantes.

Luego, se realizó un análisis de los resultados y discusión sobre el problema por medio de la descripción estadística los datos encontrados cuantitativamente y los hallazgos obtenidos cualitativamente en el taller grupal y en las micronarrativas de las historias de vida, para luego

realizar la interpretación de los datos obtenidos según cada método y la triangulación concurrente de la información de las aproximaciones realizadas por ambos métodos.

La triangulación se realizó entre los resultados obtenidos a nivel cualitativo y cuantitativo para validar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos y así construir las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis e interpretación de dicha triangulación.

Método de acercarse al objeto de estudio.

El método escogido para analizar la información fue el inductivo ya que permitió llegar desde el análisis particular al general, por medio de cuatro pasos esenciales: 1) la observación de los hechos, 2) la clasificación y estudio de estos hechos, 3) la derivación inductiva que parte de los hechos y 4) la generalización y contraste de la información.

Para la presente investigación se escogió el método de investigación mixta CUAN – cual concurrente, realizando la aplicación de ambos métodos de forma simultánea, los datos cuantitativos y cualitativos se recolectan y analizan más o menos en el mismo tiempo.

Instrumentos de investigación.

Para la presente investigación por ser de enfoque mixto se combinaron técnicas de recolección de la información de los métodos cuantitativo y cualitativo, los instrumentos y técnicas aplicadas para la recolección de la información fueron: Cuestionario de tipo cuantitativo, grupo focal e historia de vida, estos últimos de tipo cualitativo.

A continuación, se describen cada uno de ellos:

Técnicas cuantitativas.

Cuestionario.

Según Hernández (1991), los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables, cuyo contenido puede ser variado y son los instrumentos de recolección de datos más utilizados.

Partiendo de esta premisa, las investigadoras encontraron la existencia de una Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial construida por el Ministerio de la Protección social de Colombia en apoyo de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (2010), cuyo objetivo principal es la medición de los factores de riesgo a nivel psicosocial a partir de la percepción de los profesionales de cualquier organización frente a aspectos relacionados con el trabajo que desempeñan.

Así, la batería facilitó dos tipos de cuestionarios: el primero que permitió establecer los factores de riesgo Intralaboral, es decir, todos aquellos relacionados con las condiciones laborales – organizacionales; y el segundo, orientado a identificar los factores de riesgo psicosocial relacionado con otras áreas de ajuste de cada profesional.

Para el Cuestionario de Factores Psicosociales Intralaborales (Anexo 4) se indagaron aspectos relacionados con:

- Condiciones ambientales del sitio de trabajo: Preguntas relacionadas con identificación de las características de los espacios, relacionados con iluminación, ventilación, acceso, comodidad y seguridad.
- Carga laboral: Permitted establecer el nivel de carga laboral en relación con tiempos de entrega y así visibilizar equilibrio entre esos dos aspectos.

- Esfuerzo mental al realizar la labor: Se relacionó con el uso permanente de funciones mentales que exige la labor realizada, como: pensamiento, concentración, memoria, dificultad, análisis, síntesis, etc.
- Responsabilidades y actividades durante la labor: Preguntas relacionadas con el nivel de responsabilidad ante las labores realizadas y la identificación de los responsables para el cumplimiento.
- Tiempos disponibles para la realización de la labor: Permitió establecer rangos de tiempo que exige el trabajo desempeñado y jornadas:
 - Nivel de toma de decisiones y control a su cargo
 - Cambios intempestivos frente a la labor
 - Información sobre el cargo: Inducción
 - Formación y capacitación
 - Relación con jefe directo (líder de la estrategia)
 - Relaciones entre compañeros de trabajo
 - Retroalimentación sobre labor desempeñada
 - Satisfacción, reconocimiento y seguridad que ofrece el trabajo realizado
 - Atención a beneficiarios: características de los beneficiarios

Para el Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales (Anexo 5) se indagaron aspectos relacionados con:

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar

- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda al trabajo.

Los ítems de los cuestionarios para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral y extralaboral tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

La escala de respuestas indaga la frecuencia de acontecimiento de una situación y por tanto presenta opciones que van desde siempre hasta nunca; el trabajador debe escoger sólo una de ellas.

A partir de lo anterior, el análisis del método cuantitativo utilizado se realizó por medio de 5 pasos que presenta la Batería de Riesgo Psicosociales del Ministerio de Protección Social (2010):

1. Calificación de los ítems: Cada uno de los ítems de los cuestionarios se calificó con un valor en números enteros que oscilo entre 0 y 4, lo que permitió calcular los puntajes brutos de las dimensiones y dominios, así como el puntaje bruto total del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca) tuvo un valor, el cual indicó que a mayor puntuación del ítem, mayor riesgo psicosocial. Los valores variaron según la forma como se planteó cada ítem. Es así que para un grupo de reactivos una respuesta de siempre tiene un valor igual a cero (0) y una respuesta de nunca tiene un valor de cuatro (4), mientras que otro grupo de reactivos se calificó, al contrario.

Así, para el caso del Cuestionario de Factores Psicosociales Intralaborales (Anexo 4) los puntajes según la Batería son:

Tabla 4. Calificación de las opciones de respuesta para el Cuestionario de Factores Psicosociales Intralaborales

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 2, 5, 9, 24, 26, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98	0	1	2	3	4
3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 28, 29, 30, 44, 72, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108	4	3	2	1	0

Mientras que para el caso del Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales (Anexo 5) los puntajes de la batería se determinaron a partir de la siguiente tabla:

Tabla 5. Calificación de las opciones de respuesta para el Cuestionario de Factores Psicosociales Extralaborales

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta				
	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 27, 29	0	1	2	3	4
2, 3, 6, 24, 26, 28, 30, 31	4	3	2	1	0

2. Obtención de los puntajes brutos por dominio y dimensión: Estos se obtuvieron sumando las calificaciones obtenidas en los ítems que las conforman cada dominio y cada dimensión, entendiendo los dominios como los factores de riesgo y las dimensiones como la descripción de cada factor de riesgo identificado, así:

- a) Factores de riesgo Intralaboral

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño y relación con los colaboradores.
- Control sobre el trabajo: claridad del rol, capacitación, participación y manejo del cambio, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, control y autonomía sobre el trabajo.
- Demandas del trabajo: demandas ambientales y de esfuerzo físico, demandas emocionales, demandas cuantitativas, influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas de carga mental, consistencia del rol y demandas de la jornada de trabajo.
- Recompensas: Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza y reconocimiento y compensación.

b) Factores de Riesgo Extralaboral.

- Tiempo fuera del trabajo:
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar
- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda - trabajo - vivienda

3. Transformación de los puntajes brutos: Para lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en las dimensiones, en los dominios y por el total, se realizó una transformación lineal de los puntajes brutos a una escala de puntajes que van de 0 a 100 utilizando la fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje Bruto.}}{\text{Factor de Transformación}} \times 100$$

Los puntajes transformados se manejaron con un solo decimal, a través del método de aproximación por redondeo.

4. Comparación de los puntajes transformados con las tablas de baremos (Ver anexo 9): Se compararon los puntajes transformados obtenidos con las tablas de baremos, es así como se obtuvo el nivel de riesgo que representan las puntuaciones transformadas de los dominios, las dimensiones y el puntaje total del nivel de riesgo.

5. Interpretación del nivel del riesgo: Comparados los puntajes transformados con los baremos, se identificó el nivel de riesgo psicosocial de los profesionales.

Y el análisis del método cualitativo se realizó por medio de la transcripción de la información recolectada en el grupo focal y en las micronarrativas de la historia de vida, realizando un análisis según las dimensiones previamente establecidas.

Técnicas cualitativas.

Taller Grupal.

La técnica de taller es utilizada para facilitar búsquedas e incitar interrogantes mediante la participación de todos los integrantes de un grupo. El grupo es valioso porque constituye un todo, fortalece a los integrantes, permite crear libremente e interrogarse en un ambiente más relajado (Fridman y Borrás, año desconocido).

A partir de esto, se diseñó una guía para la dinamización del taller grupal organizado durante el trabajo de campo (Ver anexo 6), durante el cual participó la totalidad de profesionales de la Estrategia Atrapasueños; cuya duración fue de 1 hora y media y su objetivo fue identificar los

factores de riesgo relacionados con el desgaste emocional en lo institucional y lo personal y las estrategias de afrontamiento de los profesionales de la Estrategia Atrapasueños a partir de preguntas eje caracterizadas por ser las preguntas centrales realizadas a los participantes, en algunos casos fueron profundizadas con preguntas que permitieron valorar el nivel de riesgo identificado.

Tales preguntas estuvieron orientadas a:

- Comunicación: Describir los estilos de comunicación a nivel laboral
- Intralaboral: Describir las dinámicas observadas al interior del equipo de trabajo teniendo en cuenta fortalezas y debilidades.
- Intra y Extra Laboral: Definición de Bien – estar e identificación de situaciones que generan bienestar
- Extralaboral: Identificación de estrategias que generan autocuidado emocional

Una vez se generaron las preguntas durante el taller grupal, se realizó un ejercicio denominado la “Flor de bienestar”⁵ (Ver anexo 7), cuyo propósito fue determinar las tres situaciones, aspectos y/o personas que generan mayor satisfacción en todos los ámbitos de la vida de los profesionales, con el fin de determinar aquellos factores protectores que permitan mitigar el desgaste emocional.

Para ello, se solicitó a los participantes que escribieran 3 aspectos de su vida que los hicieran totalmente felices, desde lo que cada uno concibe como felicidad. Una vez cada participante determinó esos 3 aspectos, se les mostró una flor construida con pétalos que representaban cada una de las áreas de la vida de todo ser humano así: Familiar, Material, Espiritual, Cultural, Mental, Biológico, Social y Emocional.

⁵ Iglesia Sueca y Actalianza (2009). Apoyo psicosocial comunitario: Manual de formación Psicosocial. Suecia

A partir de estas dimensiones, cada participante colocó sus respuestas en la dimensión en la que considerara pertinente, de forma tal que al final del ejercicio, cada uno pudiera explicar el por qué eligió cada dimensión.

Con base en las respuestas, se pudo establecer las diferentes prioridades de los profesionales, así como también las áreas de mayor importancia para cada uno y así determinar aquellas que, en caso de ser afectadas, generan desestabilidad emocional, que termina repercutiendo en la generación del desgaste emocional, como base fundamental para diseñar mecanismo y estrategias diferenciales frente a su abordaje.

Historia de vida.

Taylor & Bogdan, 1998, citados por Chárriez (2012) definen la historia de vida, como metodología cualitativa que busca capturar tal proceso de interpretación, viendo las cosas desde la perspectiva de las personas, quienes están continuamente interpretándose y definiéndose en diferentes situaciones.

Para ello, se diseñó un instrumento con cuatro preguntas fundamentales que permitieran recoger las variables asociadas a nivel profesional, laboral – organizacional y personal, a través de micronarrativas escritas (Ver anexo 8), así:

- Mi profesión: Esta pregunta estuvo orientada a describir la profesión bajo la cual se formó y los antecedentes sobre las razones por las cuales escogió dicha profesión y así determinar las motivaciones intrínsecas y extrínsecas para elegir las acciones a las cuales se dedicaría profesionalmente.
- ¿Cómo me siento en el cargo y con las funciones asignadas?: Esta pregunta estuvo dirigida a identificar las sensaciones y emociones generadas por la labor y el cargo actual, así como también determinar si la profesión elegida y el rol asignado cumple con las expectativas

personales, laborales y profesionales; y finalmente, establecer los factores de riesgo a nivel organizacional, que inciden en el desgaste emocional identificado en los profesionales.

- Mi experiencia significativa en la atención: Pregunta relacionada con los factores protectores ante la realización de la labor, como determinantes del nivel de satisfacción del rol desempeñado, y establecimiento de los factores externos que permiten ejercer la labor deseada. Esta pregunta permitió identificar expectativas, deseos y situaciones significativas desde lo positivo.

- Mi experiencia difícil en la atención: Esta pregunta estuvo orientada a identificar los factores de riesgo ante la realización de la labor, como determinantes del nivel de frustración, insatisfacción o desmotivación del rol desempeñado, y establecimiento de los factores externos que obstaculizan la labor. Esta pregunta permitió identificar situaciones, personas y/o emociones que generan malestar y se convierten en los factores de riesgo para padecer y/o incrementar el desgaste emocional.

Finalmente, tales Micronarrativas fueron abordadas mediante la técnica de análisis del discurso, el cual permitió, tal como lo plantea Satriano & Moscoloni (2000, citados por Zaldúa 2006); analizar el significado contextual de los mensajes, relacionar un conjunto de estrategias de interpretación caracterizadas por una alta producción de información documental en el entorno investigado; permitió abordar una serie de elementos teóricos sobre el análisis del discurso, como definiciones, antecedentes, funciones, interdisciplinariedad y objeto de estudio; y permitió complementar el procesamiento de la información y del análisis de contenido tradicional para lograr representar ciertos estadios del conocimiento y la experiencia de los profesionales investigados.

A partir de lo anterior, cabe resaltar que los instrumentos cualitativos fueron validados por 3 expertos, cuya experiencia en psicología organizacional, trabajo con víctimas del conflicto armado y experiencia en salud y seguridad en el trabajo, se convirtieron en la base fundamental para permitir emitir juicio frente a los instrumentos diseñados.

La validez de los instrumentos cualitativos fue aprobada una vez los jueces leyeron una serie de preguntas construidas por las investigadoras partiendo de la premisa que éstos debían ser lo bastante completas, es decir que abarcaran la mayor cantidad de información escrita de los participantes; pero a la vez puntuales para determinar los factores de riesgo a nivel personal, profesional y organizacional, teniendo en cuenta que, según investigaciones anteriores ya mencionadas; estos son los aspectos en los que se enmarcan los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional.

Por su parte, los instrumentos cuantitativos fueron tomados de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial construida por el Ministerio de la Protección social de Colombia en apoyo de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá (2010) la cual manifiesta que la validez de los cuestionarios diseñados se estimó a partir de dos tipos de procesamiento estadístico: el análisis factorial y los coeficientes de correlación.

Resultados y discusión sobre el problema

El análisis de la información de un método de investigación mixta requiere técnicas específicas para realizar un análisis por separado de cada uno de los métodos cuantitativo y cualitativo, así:

Resultados del análisis de la técnica Cuantitativa.

Resultados del análisis del cuestionario de factores de riesgo Intralaboral.

A continuación, se analizan los resultados obtenidos en la recolección y procesamiento de los datos cuantitativos, los cuales son presentados a través de las gráficas que constan de dos dimensiones (factores de riesgo Intralaboral y Factores de riesgo Extralaboral), con sus respectivas subdimensiones y la identificación de los niveles riesgo de desgaste emocional (Muy Alto, Alto, Medio, Bajo, sin riesgo).

Análisis de los factores de riesgo Intralaboral.

El análisis de los factores de riesgo intralaboral permitió evaluar las características de trabajo y de la Secretaria de Integración Social, específicamente de la Estrategia Atrapasueños, que en influyen en el desgaste emocional de los profesionales que atienden a víctimas del conflicto armado, hallando que para esta dimensión el 48% de los profesionales se encuentran en un nivel de riesgo medio, según el Ministerio de Protección Social (2010), este es el nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

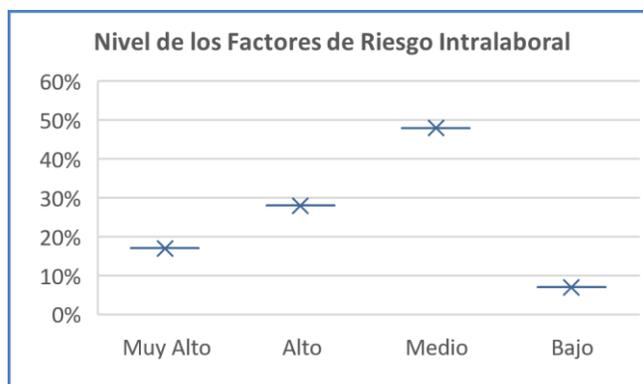


Figura 11. Nivel de riesgo de los factores Intralaborales

Teniendo lo en cuenta lo anteriormente mencionado, a continuación, se analizan los dominios que hace parte de los riesgos intralaborales, con el fin de determinar cuáles son las dimensiones que generan un mayor riesgo de desgaste emocional que afecta a los profesionales, estas dimensiones han sido enlistadas por Hernández (2016) como causales de desgaste emocional.

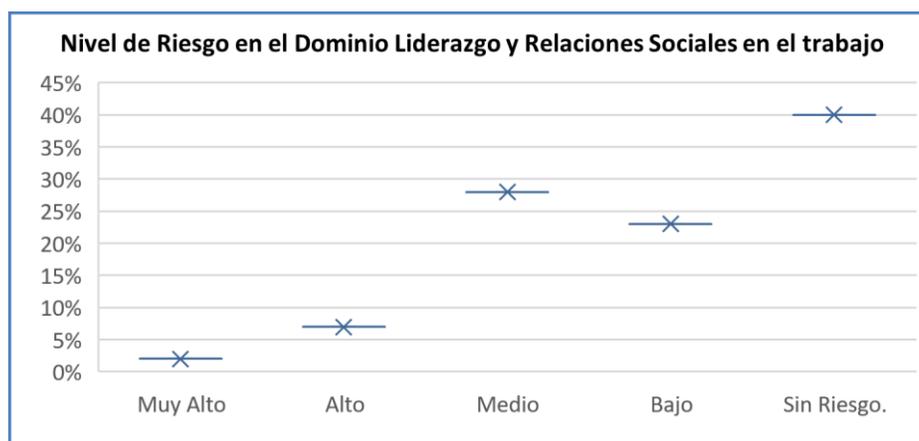


Figura 12. Dominios Factores Intralaborales: Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo.

Se identifica que el dominio relacionado con el liderazgo de las relaciones sociales en el trabajo, se encuentra sin riesgo en un 40% lo que significa que la relación social que se establece entre el líder y los profesionales, es propicia influyendo en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de Atrapasueños, en este dominio se analizaron las dimensiones de

Características del liderazgo la cual presento un 41% sin riesgo, las Relaciones sociales en el trabajo 44% sin riesgo y la Retroalimentación del desempeño con un 34% sin riesgo.

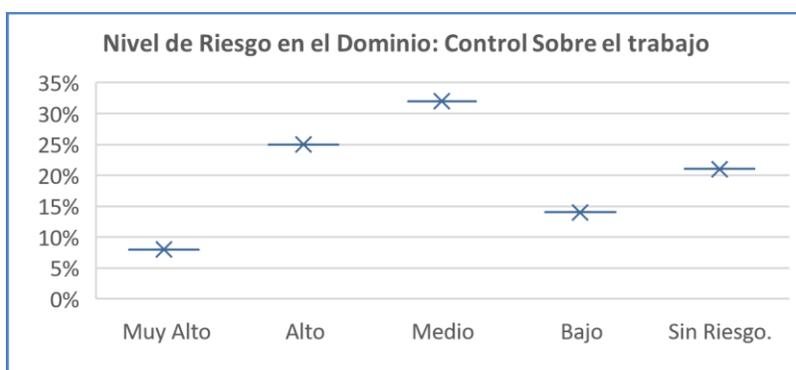


Figura 13. Dominios Factores Intralaborales: Control Sobre el trabajo

Con relación a este dominio se encontró un nivel de riesgo medio en el 32% de los profesionales, se analizaron las dimensiones como la capacitación brindada por la entidad para el desarrollo de sus obligaciones contractuales encontrado un nivel de riesgo alto del 27%, seguido de muy Alto con un 24%, lo que para este caso llama la atención, debido a que el Decreto 4800 de 2011, por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 “Ley de Víctimas y Restitución de Tierras” afirma al respecto “...con el fin de promover la calidad de la atención a las víctimas e incorporar el enfoque psicosocial, las entidades responsables de la asistencia, atención y reparación deberán capacitar progresivamente al personal encargado en dicha materia de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.” (Art. 169), lo que para el caso de los profesionales que hacen parte de la estrategia Atrapasueños es un riesgo alto que genera desgaste emocional al desconocer los procesos de atención y esto se relaciona con las siguientes dimensiones, pues un 31% no tienen claridad en su rol y un 41% no tiene control y autonomía sobre el trabajo.

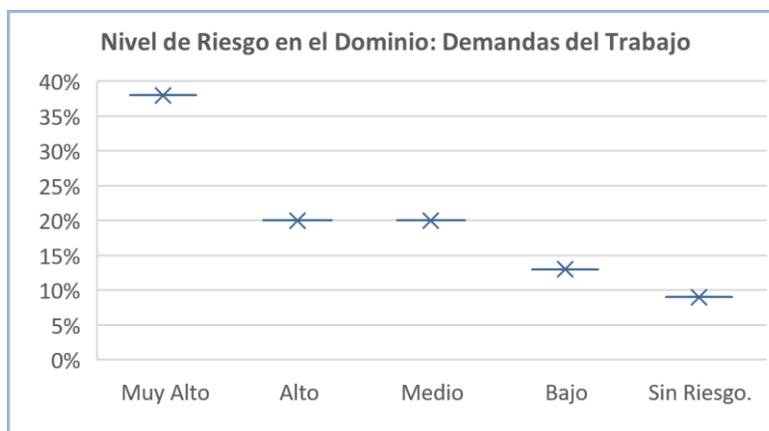


Figura 14. Dominios Factores Intralaborales: Demandas del trabajo

Las demandas de trabajo se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo. Ministerio de Protección Social (2010), es importante revise este dominio, ya que se encuentra en un nivel de riesgo muy alto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica, según lo establece la batería de indicadores de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social (2010).

Para la investigación es de vital importancia el análisis de este dominio que ha puntuado como nivel muy alto, pues es allí donde se identificó una mayor exposición al desgaste emocional, dado que se identificó la dimensión de demandas emocionales con un riesgo muy alto en el 82% de los profesionales, las demandas ambientales y de esfuerzo físico un riesgo muy alto en el 72% de los profesionales y las demandas de jornada de trabajo en un riesgo muy alto en el 41% de los profesionales, las cuales se constituyen en uno de los principales factores de riesgo para padecer de desgaste emocional, conllevando a concluir la necesidad de una acción inmediata por parte de la entidad, con el fin de mitigar dichos factores y de esta manera disminuir el nivel de desgaste emocional identificado.

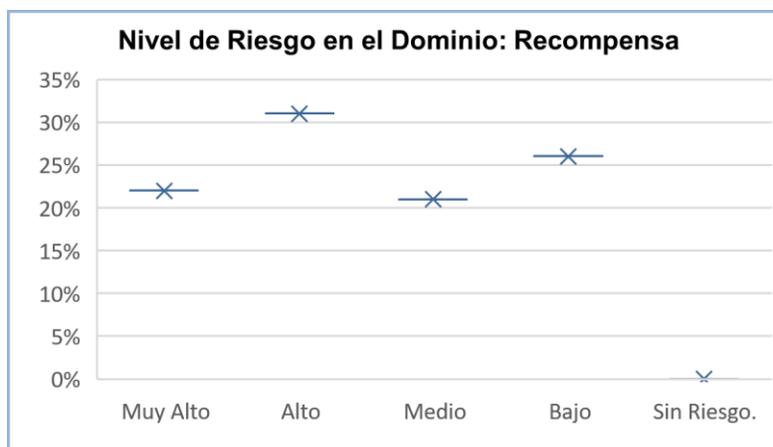


Figura 15. Dominios Factores Intralaborales: Recompensas.

El 31% de los profesionales presentaron un nivel de riesgo alto relacionado con de la retribución que obtienen a cambio de trabajo. Este dominio comprende diversos tipos de gratificación relacionados con lo económico y lo emocional, en la dimensión de reconocimiento y compensación el 38% de los profesionales se encuentran en un nivel de riesgo alto, mientras que en la dimensión Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza el 28% se encuentra en un nivel de riesgo bajo.

Análisis de los factores de riesgo Extralaboral.

El análisis de los factores de riesgo extralaborales según el Ministerio de Protección Social (2010) comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. El análisis de los datos muestra como resultado que el 38% de los profesionales presentan un nivel muy alto relacionado con los factores extralaborales.

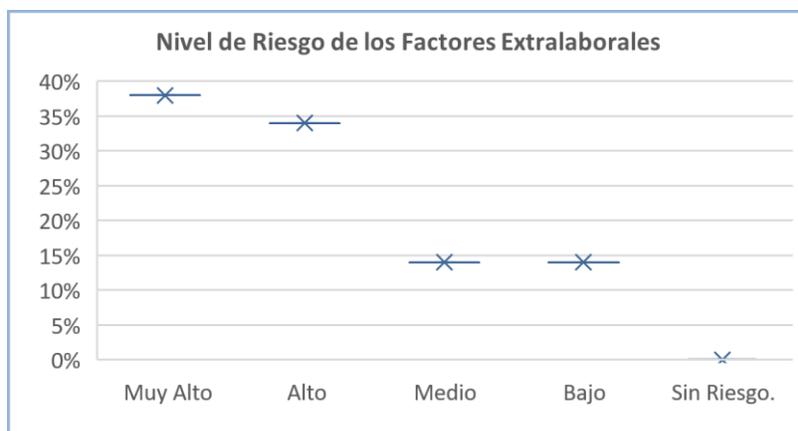


Figura 16. Nivel de riesgo de los factores Intralaborales

Las dimensiones que se abordaron en esta categoría arrojaron que un 68% de los profesionales presentan un nivel de riesgo alto relacionado con los factores de riesgo que genera el desplazamiento vivienda - trabajo –vivienda, un 38% presenta nivel de riesgo alto relacionado con factores de riesgo que genera las características de la vivienda y su entorno, un 31% presenta nivel de riesgo alto relacionado con la influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, el 37% presenta nivel medio de riesgo relacionado con el tiempo fuera del trabajo, el 31% presenta nivel medio de riesgo relacionado con la comunicación y relaciones interpersonales, un 24% presenta nivel bajo de riesgo relacionado con situación económica del grupo familiar y un 72% no presenta nivel de riesgo, ni factores de riesgo relacionados con sus relaciones familiares.

Análisis de los factores Intralaborales y Extralaborales.

Al realizar un análisis conjunto de los factores de riesgo Intralaboral y Extralaboral se encuentra un nivel de riesgo medio del 38% de profesionales expuesto al desgaste emocional.

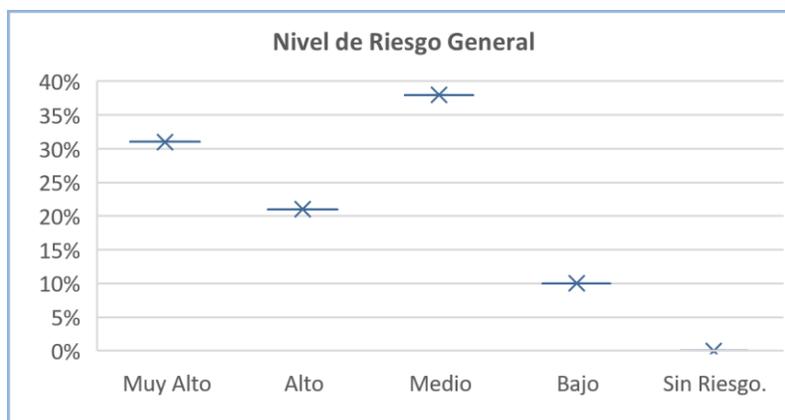


Figura 17. Nivel de Riesgo general

La información aportada por el análisis cuantitativo que describe estadísticamente de los factores de riesgo y niveles de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atiende niñas, niños y adolescentes víctimas del conflicto armado, ha dejado ver la necesidad que tiene estos profesionales de atender principalmente los factores de riesgo relacionados con sus demandas laborales, específicamente con sus demandas emocionales y mentales las cuales se encuentran en un nivel de riesgo alto, aunque en el análisis general los profesionales de la entidad se encuentran en nivel de riesgo medio de desgaste emocional.

Por otra existen factores de riesgo que no dependen de la entidad, sino de la situación particular de cada profesional, identificando que el mayor riesgo está representado en el tiempo que se utiliza para el desplazamiento de la vivienda al trabajo y viceversa, esto permite entender que existen factores de riesgo en el contexto que no son posibles de prevenir o mitigar por parte de la entidad.

Para profundizar en la descripción de los datos obtenidos se realiza análisis de los datos cualitativos que permiten complementar los resultados de los datos cuantitativos.

Resultados del análisis de las Técnicas Cualitativas.

A continuación, se analizan los resultados obtenidos en la recolección y procesamiento de los datos cualitativos, los cuales son presentados a través

Taller grupal.

Con el propósito de determinar las áreas que los participantes consideran son de mayor importancia para generar acciones de cuidado emocional e identificar estrategias de afrontamiento, se les invitó a indicar tres actividades que generan mayor bienestar en su vida diría y posteriormente ubicarlas en la Flor de bien – Estar (Anexo 7), según el área que consideraban se fortalecía al realizar dicha acción.

Tal descripción la realizaron posterior a realizar una serie de preguntas a manera de conversatorio plasmadas en el anexo 6.

Como resultado se encontró que de los 29 participantes, 24 mencionaron acciones de bienestar relacionadas con el área mental orientada a generar procesos cognitivos reflexivos y resilientes para promover sensaciones de bienestar, manifestadas mediante verbalizaciones como: *“Tiempo y espacio para mí”, “Sentirme productiva, no perder el tiempo”, “Dormir bien”, “Viajar tomar fotos”, “Conocer”. “Caminar y jugar con Jacobo”. “Estar con mi familia”, “Hablar, tener complicidad, si juzgamiento”, “Hacer, sentir, escuchar compartir”,* entre otras manifestadas, cuya explicación dada por los participantes es que dichas respuestas fueron ubicadas a nivel mental porque permiten guiar sus pensamientos hacia otro tipo de actividades como forma de afrontar niveles de agotamiento y desgaste emocional.

Por otro lado, 18 de los 29 participantes reflejaron acciones relacionadas con el área emocional orientada a generar sensaciones que permitan una percepción de tranquilidad, las cuales fueron enmaradas dentro de respuestas como: *“Compartir con mi familia y amigos”, “Biodanza”, “Estar en medio de la naturaleza sola”;* las cuales fueron referenciadas a nivel

emocional ya que incentivan sensaciones de bienestar y por ende emociones de alegría y tranquilidad.

Por otra parte, 17 de los 29 participantes indicaron acciones relacionadas con el área biológica orientadas a la satisfacción de necesidades básicas para generar bienestar como: *“Tener sexo con mi pareja”, “Tener salud”, “Comer”, “Dormir”*; entre otras mencionadas por los participantes.

Con respecto al área espiritual, 10 de los 29 participantes mencionaron actividades relacionadas con el fortalecimiento de creencias y prácticas cognitivo emocionales que fomenten la fe frente a su labor, como: *“Conexión con Dios”, “Escuchar música”, “Estar en paz con mi familia”, “Amor, cariño, pasión por las cosas”*..

Además, 9 de los 29 participantes incluyeron actividades culturales relacionadas con el aprovechamiento del tiempo libre en actividades diferentes a las profesionales, como: *“Viajar”, “cine”, “Diversión, música, baile y salsa”, “Comida, fotos, música, estar bien, bailar, viajar, ejercicio, tiempo”*.

7 de los 29 participantes indicaron acciones familiares orientadas a la interacción con personas cercanas, como: *“Compartir amigos familia”, “Estar con esposo e hijas”*, entre otras.

8 de los 29 participantes mencionaron acciones orientadas a la interacción social, visibilizado por respuestas como: *“Sentirme útil, que mi existencia tiene un propósito”, “Mis amigos” y “Familia”*.

Y 2 de los 29 participantes refirieron acciones relacionadas con el área material refiriéndose al aprovechamiento del tiempo en todo momento y la generación de recursos económicos por la realización de su labor, con acciones como: *“Estar ocupado” y “Estabilidad económica”*.

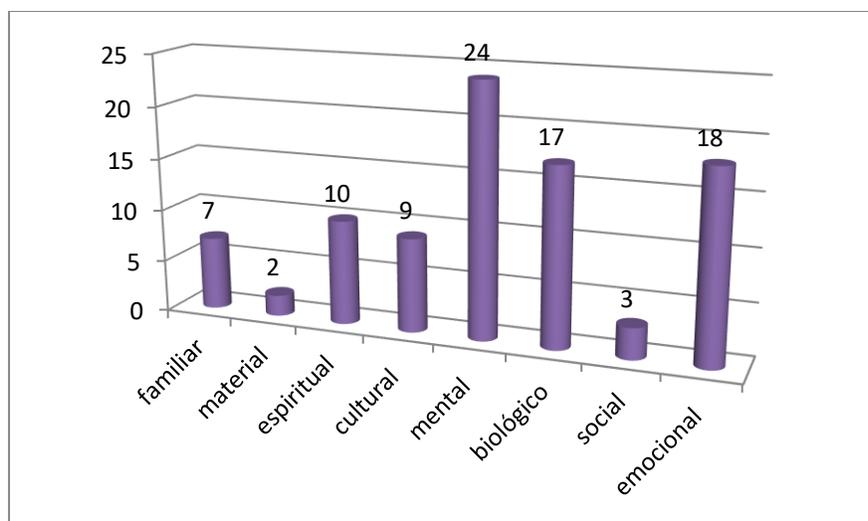


Figura 18. Dimensiones elegidas dentro del ejercicio de la Flor de Bienestar(Anexo 7)

Estos resultados permiten identificar que los factores que inciden en el desgaste emocional también estar relacionados con las características personales de los profesionales que atiende víctimas del conflicto armado en Bogotá, a través de la estrategia Atrapasueños; pero a su vez, si se generan prácticas de cuidado y autocuidado, dichos factores podrán mitigarse tal como lo plantea la Organizacional Antares Foundation (2012).

Historia de vida.

Las micronarrativas identificadas para describir las percepciones y motivaciones de cada uno de los participantes, en relación con la profesión, la labor realizada, las condiciones laborales y las experiencias vividas a nivel laboral, evidenciaron que:

En relación con la profesión elegida se observa que 5 de los participantes no mencionaron su profesión, 10 no tuvieron en cuenta la descripción de las motivaciones para elegirla; 21 no identificaron los obstáculos durante el ejercicio profesional, y 14 no describieron los logros obtenidos durante su labor. De esta forma, se observa que, aun cuando el primer cuadro del Anexo 8 indagaba por estos cuatro aspectos, únicamente 6 de los profesionales describieron la

totalidad de los aspectos, evidenciando que los demás participantes se centraron posiblemente en los aspectos más significativos para ellos en relación con la profesión.

Ante esta misma pregunta se evidenció que de los 19 que respondieron sobre las motivaciones para elegir su profesión, dentro de las respuestas encontradas primó el deseo de ayudar a otros a través de su labor evidenciado en 5 de los participantes, seguido de talento y gusto por la carrera elegida por 4 de ellos; el deseo de cambiar el mundo como lo manifestaron 2 de los participantes y con 1 solo participante en cada una de las motivaciones para seguir ideales, por una situación personal, por un modelo familiar y por las ganas de enseñar.

Lo anterior recalca que tal como lo plantea (Zhelade, 2015); los profesionales que deciden estudiar carreras relacionadas con la interacción con las demás personas, se guían más por el deseo de ayudar a otros como su principal motivación; denotando alto grado de empatía; que sumado al gusto y las habilidades como factores predisponentes, conllevan a elegir una carrera orientada al área social, lo que se convierten uno de los factores protectores a la hora de enfrentar inconvenientes durante la labor.

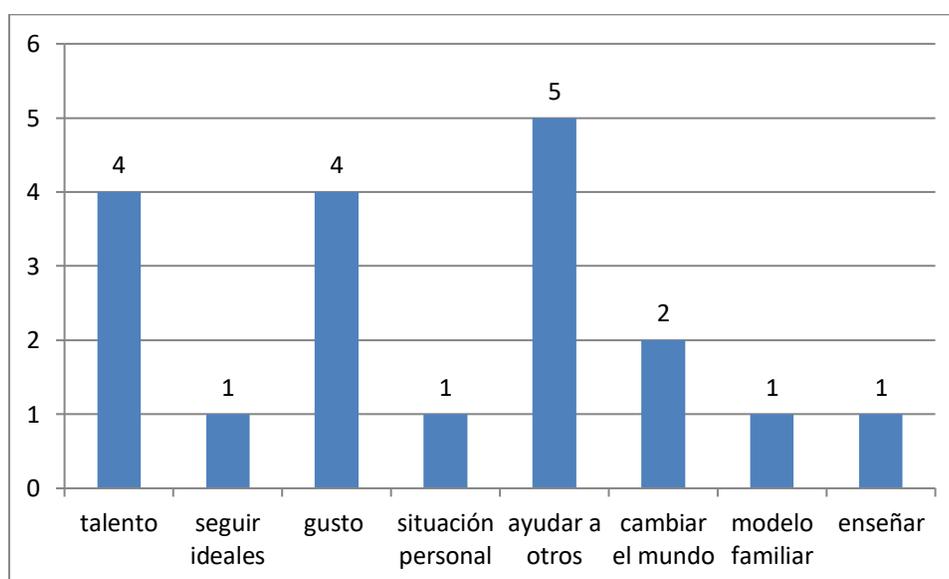


Figura 19. Respuestas sobre “Mi profesión”

Con respecto a los obstáculos para iniciar la carrera universitaria se encuentra que el predominante fueron las críticas de parte de la familia el cual fue elegido por 3 de los 8 participantes que respondieron este aspecto; seguido de 2 participantes que respondieron que el obstáculo fue el hecho de elegir una carrera que no era la esperada pero que con el tiempo fue incrementando su motivación frente a la misma; y finalmente, 1 participante para cada categoría, resaltó que el obstáculo más grande al elegir la profesión fue: la situación familiar por las condiciones socioeconómicas, la imposibilidad de ingresar a una universidad pública y la indecisión para elegir la carrera.

En la última categoría es importante prestar atención porque con el tiempo puede convertirse en factor de riesgo para sufrir de mayor desgaste emocional (Paniagua, 2015; Acinas, 2012 y Arón y Llanos, 2004); en razón a que el profesional que la lleva a cabo no se encuentra seguro de las labores que realizará en un futuro.

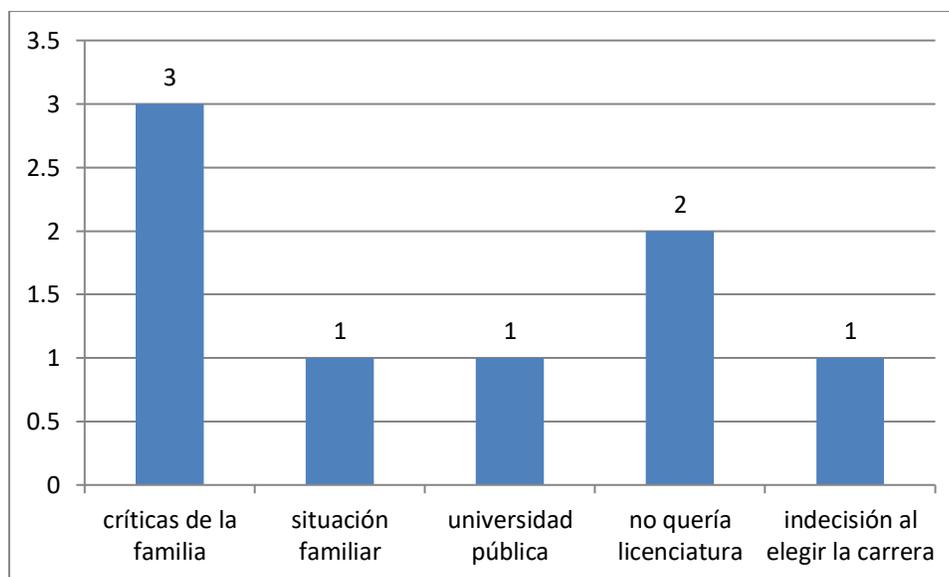


Figura 20. Respuestas sobre “Mi profesión”-obstáculos al elegir la carrera

Y en relación con los logros obtenidos durante las labores profesionales se observa que 6 de los 15 participantes que respondieron este aspecto, han logrado procesos de transformación

social, y los otros 9 (3 en cada una de las categorías), resaltaron que han logrado generar conciencia de la existencia de sí mismo y de los demás, se han generado resultados de satisfacción y han logrado fortalecer su vocación al servicio de los demás.

Es así como se reafirma lo planteado por Acinas (2012), Arón y Llanos (2004) y Hernández (2016) quienes mencionan que dentro de los factores protectores para evitar o disminuir el desgaste emocional durante el trabajo con otras personas, está el generar aprendizajes y sacar provecho de las situaciones, a través del cumplimiento de las expectativas y la generación de satisfacción a pesar de las adversidades.

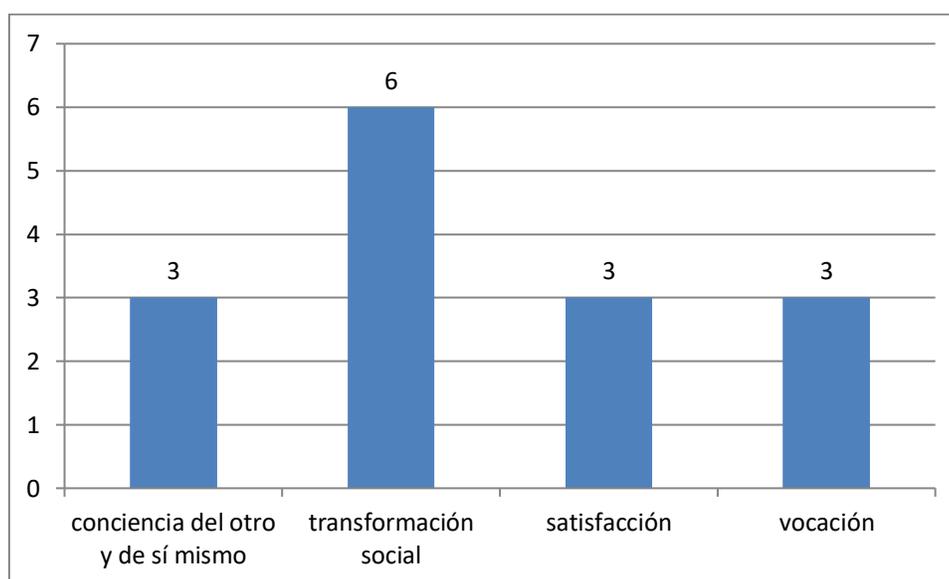


Figura 21. Respuestas sobre “Mi profesión”-Motivaciones para elegir la carrera

Por otro lado, con respecto a la pregunta 2 del anexo 8, relacionado los sentimientos generados frente al cargo asignado dentro de la Estrategia Atrapasueños, se evidencia que 10 de los 29 participantes se encuentran satisfechos con el rol que ejercen, 8 lo asumen como una de las experiencias que más crecimiento personal y/o profesional les ha generado puesto que se ha convertido en una experiencia de aprendizaje, generadora de emociones y de reafirmación de vocación y pasión por lo que hacen; 6 lo describen con profundo agradecimiento por ser una

oportunidad para el cambio y el asumir nuevos retos; 3 mencionan que les ha generado bienestar y a la vez comodidad con la labor y finalmente los 2 últimos manifestaron frustración, quienes resaltaron que esta se generaba en razón a las variables externas que no están a su alcance a pesar que cuentan con todo el deseo para avanzar en su labor.

Esto último reitera la importancia de prestar atención a las variables personales relacionadas con tolerancia a la frustración mencionada por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011); puesto que pueden convertirse en factores de riesgo para padecer de desgaste emocional; mientras que por el contrario, las otras cuatro sensaciones generadas con la labor, pueden convertirse en factores protectores ante un posible desgaste emocional.

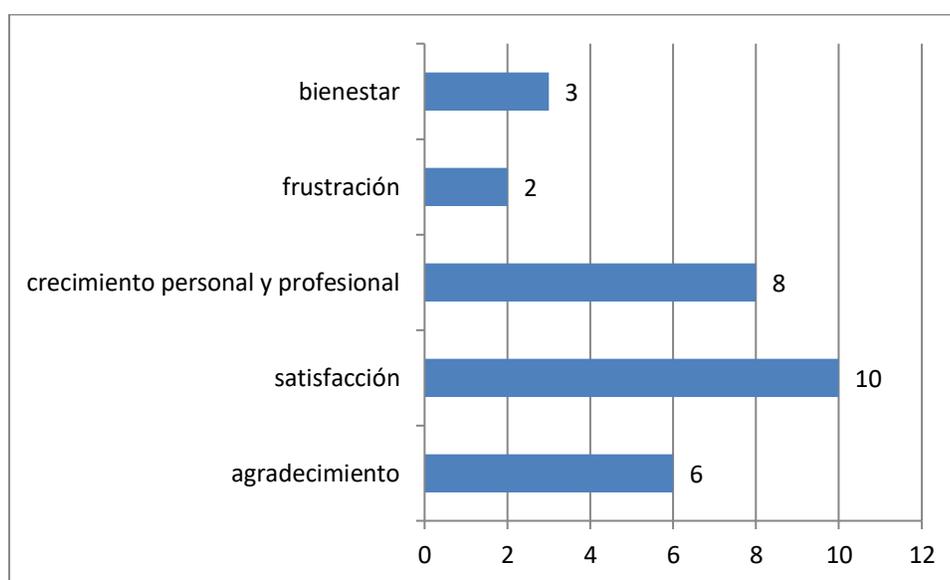


Figura 22. Respuestas sobre “Cargo”- Logros a través del ejercicio del cargo

Con respecto a las funciones asignadas según el cargo, 16 de los 29 participantes no solo identificaron las funciones sino que también ampliaron la información de esta micronarrativa, mencionando que algunas de éstas generan frustración, impotencia y/o desilusión; 5 participantes resaltan que las funciones les genera incomodidad por variables externas que no están bajo su control; 2 las observan como un reto para su crecimiento personal y profesional; y 1 participante

en cada categoría, menciona que las asocian con más estrés, tiempo libre comparado con otros cargos desempeñados en otras entidades y alto nivel de responsabilidad y esfuerzo.

Así, si se tiene en cuenta la respuesta con mayores menciones brindadas, la cual estuvo orientada hacia la percepción que existe de las funciones como generadoras de frustración, impotencia y/o desilusión; se hace necesario tener este aspecto en cuenta a la hora de generar estrategias a nivel organizacional que mitiguen el desgaste emocional generado por factores personales relacionados con baja tolerancia a la frustración.

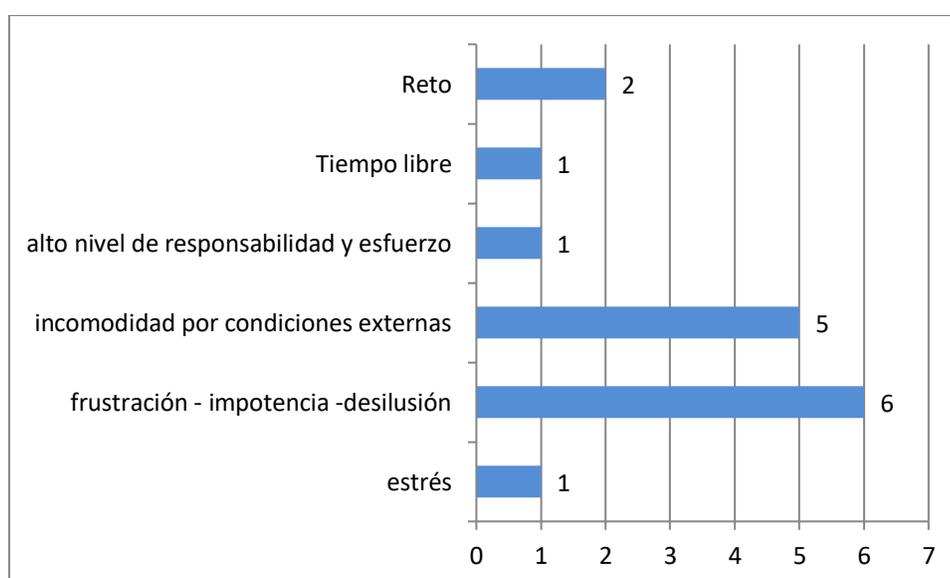


Figura 23. Respuestas sobre “Cargo”- Sentimientos y emociones generados durante el ejercicio de la profesión

Por su parte, en relación con el tercer aspecto evaluado en el Anexo 8 en donde se indaga por la experiencia más significativa para resaltar durante el ejercicio de su profesión, se encontró que para 9 de los 29 participantes la realización de acciones psicosociales encaminadas al acercamiento de historias de vida y su resignificación, el fortalecimiento de habilidades resilientes, el reconocimiento de capacidades, el reconocimiento de emociones, la expresión de sentimientos, el trabajo con familias y el fortalecimiento de vínculos; se convierten en la

experiencia que brinda mayor satisfacción al trabajar con víctimas del conflicto armado; seguido de la oportunidad para ser corresponsables en el restablecimiento de sus derechos tal como lo manifestaron 5 de los participantes; la realización de ejercicios de participación resaltados por 4 profesionales donde no solo las víctimas sino también ellos pueden realizar ejercicios reales de escucha activa y construcción colectiva; la realización de ejercicios de ciudadanía y reflexión individual tal como lo manifestaron 3 participantes en cada categoría, donde es posible el reconocimiento de la ciudad como su lugar no solo de residencia sino de acogimiento y reconocimiento; junto con la realización de ejercicios de recreación - deporte y arte, con 2 participantes que mencionaron cada categoría resaltando el aprovechamiento de los espacios y el uso de diferentes recursos para la expresión.

Por lo anterior, los participantes nuevamente insisten en que, a pesar de ciertas dificultades propias de la implementación de la Estrategia Atrapasueños; las experiencias significativas dejan como resultados emociones y sentimientos relacionados con la satisfacción, el aprendizaje, el orgullo, la alegría y la gratitud por la labor, en razón a que se convierten en experiencias motivadoras por los resultados propios de su realización, convirtiéndose en factor protector frente al posible padecimiento del desgaste emocional tal como lo plasmó (Rivillas, 2015).

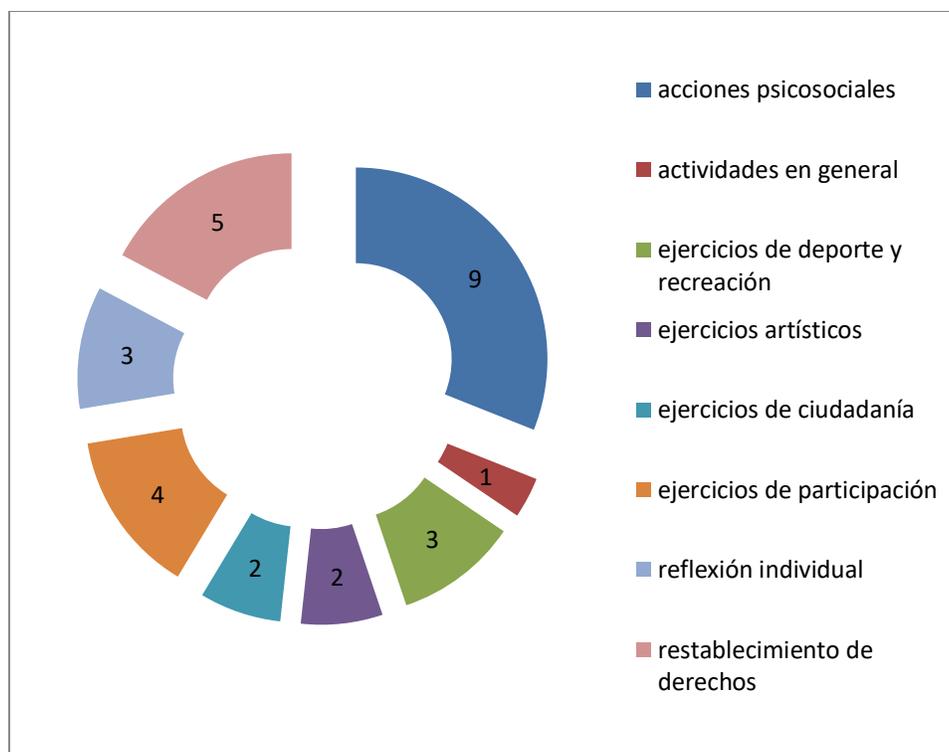


Figura 24. Respuestas sobre “Experiencia significativa durante el cargo”

Y finalmente, con respecto al cuarto aspecto del Anexo 8 relacionado con la experiencia más difícil en el ejercicio de la profesión, se logró identificar que los factores de riesgo asociados al desgaste emocional de los 29 profesionales de la Estrategia Atrapasueños, tiene que ver con los obstáculos institucionales mencionados por 8 de ellos, los cuales están orientados a los procedimientos administrativos y burocráticos que exigen los procedimientos internos, impidiendo una adecuada fluidez para la atención a las víctimas; así mismo, 7 de los participantes manifestaron que el desinterés de parte de las víctimas para participar activamente en los procesos genera insatisfacción frente a la labor realizada ya que generan sensaciones de impotencia y frustración frente a un abordaje integral y reparador; 4 de los participantes mencionaron que las historia de vida de las víctimas se convierten en la experiencia más difícil para los profesionales en razón al dolor y tristeza que genera la presencia de ese tipo de situaciones en el país; 3 participantes mencionaron que la falta de recursos para la realización de

las actividades obstaculizan la labor generando malestar; también, 2 participantes mencionaron que la experiencia más difícil en su labor se relaciona con las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios puesto que genera impotencia frente a la inexistencia de recursos y/u oportunidades para generar entre la población; por otra parte 1 participante en cada categoría mencionaron que los alcances profesionales, los inconvenientes en la planeación de una actividad y el desconocimiento de rutas de atención se convirtieron en la experiencia más difícil.

Y finalmente, se observa que existen 2, donde 1 mencionó que dentro de la Estrategia Atrapasueños no había tenido ninguna experiencia difícil y el otro mencionó que, si la tuvo, pero en otra entidad por lo cual no se contó dentro de las experiencias difíciles relacionadas con esta investigación.

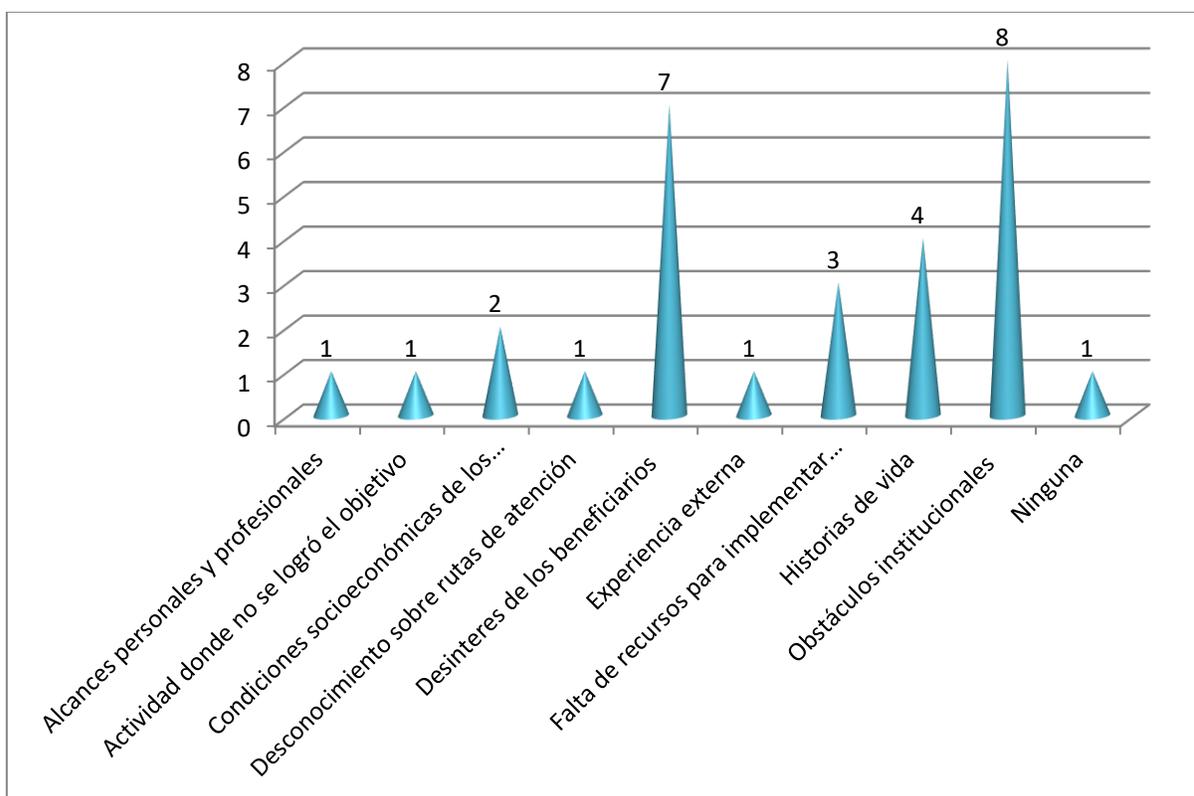


Figura 25. Respuestas sobre “Experiencia difícil durante el cargo”

Así, estos resultados referentes al cuarto aspecto del instrumento de Historia de vida (anexo 8) reflejan que existen variables organizacionales que deben ser revisadas con el fin de mitigar el desgaste emocional que puedan llegar a padecer los profesionales de la Estrategia Atrapasueños, puesto que las de mayor incidencia tienen que ver con las condiciones administrativas y procedimentales internas de la SDIS, que generan en última instancia sentimientos de impotencia, frustración, malestar, tristeza, apatía, indignación, rabia, tensión, disgusto, decepción y angustia, lo cual puede, en un futuro repercutir en la disminución de factores motivacionales para continuar realizando la labor y llegar a padecer desgaste emocional tal como lo planteó (Rivillas, 2015).

Sin embargo, cabe resaltar que los resultados anteriores también permitieron evidenciar las razones por las cuales los profesionales de la Estrategia Atrapasueños, a pesar de enfrentarse a narraciones traumáticas, historias de vida complejas y situaciones externas difíciles; aún continúan realizando su labor con altos índices motivacionales, puesto que, tal como lo refiere Maslach (1982, Maslach, 1993 y Maslach & Jackson (1981 citados por Díaz y Gómez, 2016). P. 114); las motivaciones intrínsecas se convierten en los mayores factores protectores para evitar y/o mitigar el desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado.

Triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos.

Se expone la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos sobre los factores de riesgo y los niveles de riesgo que inciden en el desgaste emocional de los profesionales que atiende a niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado.

Los datos que se triangulan fueron obtenidos de distintas fuentes: el cuestionario, el grupo focal y la historia de vida, siendo estas las técnicas e instrumentos aplicados al 100% de los participantes.

Tabla 6. Triangulación de datos cuantitativos y cualitativos

Dimensión de análisis	Cuestionario Intralaboral	Taller grupal	Historia de Vida
Claridad del Rol	El 31% de los profesionales no tiene claridad en el rol, el cual es representado en sus obligaciones contractuales o en lo que la entidad espera de la labor, constituyéndose éste como un nivel de riesgo medio para padecer de desgaste emocional.	Las estrategias de bienestar identificadas por los participantes indican que, independientemente del área de bienestar que fortalezcan, todas ellas les permiten disminuir los factores de riesgo asociados al desgaste emocional, ya que tienen claras las funciones a realizar aun cuando no estén de acuerdo con algunas de ellas como las funciones administrativas.	La totalidad de los participantes se encuentran satisfechos con el rol que ejercen, de los cuales el 80% lo asumen como una de las experiencias que más crecimiento personal y/o profesional les ha generado puesto que se ha convertido en una experiencia de aprendizaje, generadora de emociones y de reafirmación de vocación y pasión por lo que hacen.
Demandas Emocionales	El 82% de los profesionales presentan nivel de riesgo muy alto frente a los factores	El 62% de los participantes identificaron estrategias de afrontamiento relacionadas con el	La frustración, impotencia y desilusión se constituyeron en las demandas emocionales identificadas como las

Dimensión de análisis	Cuestionario Intralaboral	Taller grupal	Historia de Vida
	de riesgo relacionados con la exposición a las exigencias emocionales demandadas por el objeto contractual.	bienestar emocional orientadas a generar sensaciones que permitan percepción de tranquilidad y así mitigar el desgaste emocional.	que más frecuencia tienen durante la atención a víctimas del conflicto armado.
Demandas Mentales	El 31% de los profesionales presentan nivel de riesgo medio ante las demandas de procesamiento cognitivo que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.	El 83% de los participantes identificó la importancia de implementar estrategias mentales que propicien el uso de procesos cognitivos superiores que impliquen bienestar para así contrarrestar las demandas mentales que inciden en el desgaste emocional.	La totalidad de participantes indican alto nivel de satisfacción frente a los logros obtenidos mediante la puesta en práctica de sus conocimientos, como fortalecimiento de sus habilidades cognitivas, a pesar del alto nivel de exigencia mental requerido para desempeñar el cargo.
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	El 31% de los profesionales presentaron un nivel bajo de desgaste emocional en razón a la retribución que obtienen a cambio de	Los participantes indican que las estrategias de afrontamiento mentales, emocionales y familiares, en ese orden; generan disminución del	Las experiencias significativas dejan como resultados emociones y sentimientos relacionados con la satisfacción, el

Dimensión de análisis	Cuestionario Intralaboral	Taller grupal	Historia de Vida
	su trabajo, puesto que indican que los tipos de gratificación están relacionados con condiciones económicas y emocionales.	desgaste emocional, tomando estas estrategias para fomentar el bienestar.	aprendizaje, el orgullo, la alegría y la gratitud por la labor, en razón a que se convierten en experiencias motivadoras por los resultados propios de su realización

Hay una concordancia moderada entre los datos resultantes de la aplicación del cuestionario, el taller grupal y la historia de vida. Se identifica que en todas las fuentes los profesionales defienden la misma idea de lo que piensan frente a los riesgos presentados en la entidad, llama la atención que, aunque los profesionales no tienen claridad de su rol, se encuentran satisfechos con la labor que realizan, aunque la tendencia es similar, hay un bajo nivel explicativo.

Al triangular la dimensión emocional se evidencia una clara necesidad de generar acciones de cuidado emocional por parte de la entidad puesto que se encuentra en un nivel muy alto de riesgo que genera desgaste emocional y los profesionales manifiestan la importancia de generar sensaciones que permitan una percepción de tranquilidad, teniendo en cuenta que, tal como lo plantea Zhelde (2015); las percepciones y experiencias influyen en la salud y el desempeño de las personas; evidenciando claramente las afectaciones derivadas de atender a víctimas del conflicto armado.

En la dimensión Mental se identifica una concordancia frente a la importancia que se asumen en el cumplimiento del rol el cual involucran procesos mentales de atención, memoria y análisis

de información para generar una respuesta, lo que es definido por los profesionales como una necesidad para promover sensaciones de bienestar.

La relación existente en la dimensión recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza, muestra la importancia no solo de un pago económico sino emocional que conlleva a la satisfacción, el aprendizaje, el orgullo, la alegría y la gratitud por la labor.

Se exponen las preferencias resultantes de la triangulación de los datos para las distintas dimensiones de los factores de riesgo identificados en las características personales y sociales.

Tabla 7. Preferencias resultantes de la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos

Dimensión de análisis	Cuestionario Extralaboral	Taller grupal	Historia de vida
Tiempo fuera del trabajo	Actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales, el 37% de los profesionales presentaron un nivel medio.	Los participantes que incluyeron actividades culturales relacionadas con el aprovechamiento del tiempo libre en actividades diferentes a las profesionales, evidencian la necesidad que existe al realizar actividades diferentes al ámbito laboral, como parte de la disminución de factores de riesgo que generen desgaste emocional.	Se evidenció que existe un nivel alto de riesgo de desgaste emocional en esta dimensión, en razón a que, aun cuando los profesionales realizan acciones diferentes a las laborales en sus tiempos fuera del trabajo; continúan reflexionando sobre las tareas pendientes y recordando historias emocionales.

				de vida de las personas a las cuales atienden.
Relaciones Familiares	Caracterizan las interacciones del individuo con su núcleo familiar, el 72% de los profesionales presento nivel de riesgo, convirtiéndose esta dimensión en un factor protector.	las del participante con su familiar, el la interacción con personas cercanas.	Se evidenció que hubo 7 acciones familiares orientadas a la interacción con personas cercanas.	Las relaciones familiares se identifican como un referente para tomar decisiones tanto personales como profesionales y laborales.

Hay una concordancia moderada en los datos aportados por las tres fuentes de resultados (Cuestionarios, taller grupal e historia de vida) con relación a la dimensión del tiempo fuera del trabajo, pues, aunque los profesionales presentan un nivel de riesgo medio, estos no muestran importancia en la necesidad del tiempo libre.

Por último, se identifica que la dimensión relacionada con las relaciones familiares no representa un riesgo, al contrario, es un factor protector, los profesionales manifiesta la importancia de las acciones familiares y la interacción con las personas cercanas.

Es así como la triangulación de los datos cuantitativos y cualitativos de los factores de riesgo de desgaste emocional a los que están expuestos los profesionales que realizan proceso de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto armado, demuestra que las informaciones suministradas por las distintas fuentes fueron totalmente concordantes, permitiendo corroborar que las tendencias observadas cuantitativamente fueron muy similares a las observadas cualitativamente.

Esta triangulación ha dejado ver que los profesionales se encuentran en un nivel de riesgo medio de desgaste emocional, aunque se logra corroborar tanto cuantitativa como cualitativamente que la dimensión emocional se encuentra en un nivel de alto riesgo, siendo esta en la que se ubican las emociones que se generan a causa de la población que se atienden, lo que comprueba que estos profesionales, están mayormente expuesto al desgaste emocional.

Conclusiones y recomendaciones

Una vez observado los resultados de la presente investigación, se concluye lo siguiente:

- Los factores de riesgo que conllevan al desgaste emocional de los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, en la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social; se encuentran relacionados con: a) la falta de claridad sobre el rol que deben asumir dentro de su cargo respectivo, 2) el alto nivel de demandas emocionales que exige su objeto contractual, c) el alto nivel de demandas cognitivas relacionadas con la atención, la memoria y el análisis de la información que exige su cargo y d) la percepción del bajo nivel de recompensa que conlleva realizar las labores de su cargo.
- Con respecto al nivel de riesgo de desgaste emocional, se observa que los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, en la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría Distrital de Integración Social; presentan los siguientes porcentajes: a) nivel de riesgo medio generado por la percepción que existe frente a la falta de claridad sobre su rol, b) nivel de riesgo alto frente a demandas emocionales y cognitivas, y c) nivel de riesgo alto frente a la claridad sobre las recompensas que obtiene al realizar sus labores.
- Se observa entonces que los factores de riesgo que inciden en el desgaste emocional están relacionados con las diferentes áreas de ajuste de los participantes (personal, familiar, laboral,

social, afectiva, espiritual y mental) y no solamente tienen que ver con las variables organizacionales puesto que cada uno se representa como un ser integral con dimensiones que se relacionan entre sí y por ende se afectan de manera multidireccionalmente.

- A partir de la caracterización sobre el perfil de los profesionales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social, que realizan procesos de atención y acompañamiento a víctimas de conflicto armado; se observa que existen variables y características diversas, lo que conlleva a establecer que el desgaste emocional puede presentarse en cualquier tipo de profesional, en el cual inciden son las comunidades relacionadas con variables personales relacionadas con la falta de habilidades de afrontamiento, variables organizacionales relacionadas con el objeto del cargo y las funciones desempeñadas y variables estructurales relacionadas con los procedimientos y rutas preestablecidos; las cuales determinan el aumento y/o la disminución del nivel de desgaste emocional al realizar su labor.

- Dentro de los factores intralaborales que inciden en el desgaste emocional de los profesionales psicosociales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social, se encuentran: la relación social que se establece entre la líder y los profesionales, el bajo nivel de capacitaciones brindadas para la ejecución del cargo, la falta de claridad en el rol, las altas demandas emocionales y mentales que exige el desempeño del cargo y la falta de claridad frente a las retribuciones y/o recompensas por la realización de la labor; demostrando que si alguna de ellas no se percibe bajo las expectativas personales y profesionales, se genera alto nivel de desgaste emocional.

- Con respecto a los factores extralaborales que impactan en el desgaste emocional de los profesionales psicosociales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social, se encuentran: los largos trayectos entre trabajo y vivienda, características precarias de la

vivienda, alta permanencia fuera de su vivienda, pocas habilidades para la comunicación y el establecimiento de relaciones interpersonales y situación económica precaria; los que conllevan al incremento del desgaste emocional cuando se presentan dichas condiciones.

- El reconocer las experiencias significativas y de difícil manejo para los profesionales de los equipos psicosociales de la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social; permite identificar que las variables relacionadas con las habilidades para afrontar las situaciones externas y las características administrativas exigidas por la labor misma; son las que mayor inciden en el nivel de desgaste emocional determinado en cada participante.

- Trabajar sobre los factores de riesgo personales como intolerancia a la frustración o pocas estrategias de afrontamiento, permite mitigar el desgaste emocional generado por las variables externas que no están al alcance ni bajo el control de cada profesional, tal como lo plantea Rivillas (2015).

- Generar factores protectores antes que trabajar sobre factores de riesgo, permite la mitigación y/o evitación de generación de desgaste emocional en los profesionales, como estrategia preventiva sugerida por autores como Sepúlveda, Jara & San Martín (2017) y organizaciones como el Gobierno de México (2011) y la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011)

- El trabajo con víctimas del conflicto armado requiere de habilidades y capacidades específicas de afrontamiento frente a la exposición a historias traumáticas, con el fin de garantizar la inexistencia de desgaste emocional, tal como se observa en los resultados del grupo focal realizado.

- La profesión elegida se relaciona directamente con el desgaste emocional en la medida en que esté orientada a interactuar con otros seres humanos, ya que dicha interacción se convierte en un factor precipitante para la generación del desgaste emocional.

- Revisar los enfoques teóricos, disciplinares y los estudios realizados sobre el desgaste emocional, permitieron comprender las variables asociadas e identificar las relacionadas con los profesionales que atienden víctimas del conflicto armado en Bogotá, pertenecientes a la Estrategia Atrapasueños de la Secretaría de Integración Social.

Bibliografía

- Acina, M. P. (2012). Burnout y Degaste por empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*. 2 (4). 1 – 22
- Alcaldía Mayor de Bogotá (2015). *Educación para la Ciudadanía y la Convivencia*. Secretaría de Educación del Distrito CINEP: Programa por la Paz. Bogotá, D.C.: Colombia.
- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. 24(1). 43-56.
- Antares Foundation (2012). *Gestión del estrés en trabajadores humanitarios: guía de buenas prácticas*. Antares Foundation: Holanda.
- Arón A. M. y Llanos, M. t. (2004). *Cuidado a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*. *Sistemas familiares*, año 20- No. 1-2, p 5 – 15.
- Barrio del Castillo, I., González, J., Padín, L., Peral, P., Sánchez, I. & Tarín, E. (Año desconocido). *Métodos de investigación Educativa: El Estudio de Casos*. Universidad autónoma de Madrid: España.
- Beristain, C. (2012). *Acompañar los procesos con las víctimas: atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos. Fondo de Justicia transicional: Programa Promoción de la Convivencia – PNUD – Programa Fortalecimiento a la Justicia*.
- Castro, R. (2005). *Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional: Breve Referencia a sus manifestaciones en Profesores Universitarios*. *Venezuela: Docente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo*
- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2011). Programa de capacitación y formación profesional en derechos humanos: herramientas para la contención emocional en

situaciones de violación a derechos humanos. México: Servicio profesional en derechos humanos.

De la Fuente, I. & Sánchez, E. (2012). Trabajo Social, Síndrome de Estar Quemado por el trabajo y Malestar psíquico: Un estudio Empírico en una muestra de Trabajadores Sociales de la Comunidad de Madrid. *Revista Portularia*. 12. 121-130.

Díaz, F. y Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Revista Psicología del Caribe*. 33 (1). 113 – 131.

Duque, V. & Gómez, N. (2014). *Manual: Lineamientos para el Cuidado de los Equipos, Promoción del Autocuidado y Atención en Crisis*. IDEART: Organismo Judicial de Guatemala C. A.

Enciso, E. y Perilla, L. (2004). Visión Retrospectiva Actual y Prospectiva de la Psicología Organizacional. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. 11. 5-22.

Fridman, S. y Borrás, M. (año desconocido). Utilización de dinámicas grupales en el taller de inserción laboral. Recuperado de: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/practicas_profesionales/714_insercion_laboral/material/utilizacion.pdf

Gómez, M. A. (2015). Sobre la Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. 7(1). 131-153.

Hernández, A. L. (2016). *Demandas Emocionales En Funcionarios Que Atienden Víctimas De La Violencia En Colombia*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Hernández, R., Fernández – Collado, C & Baptista, L. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Curta Edición

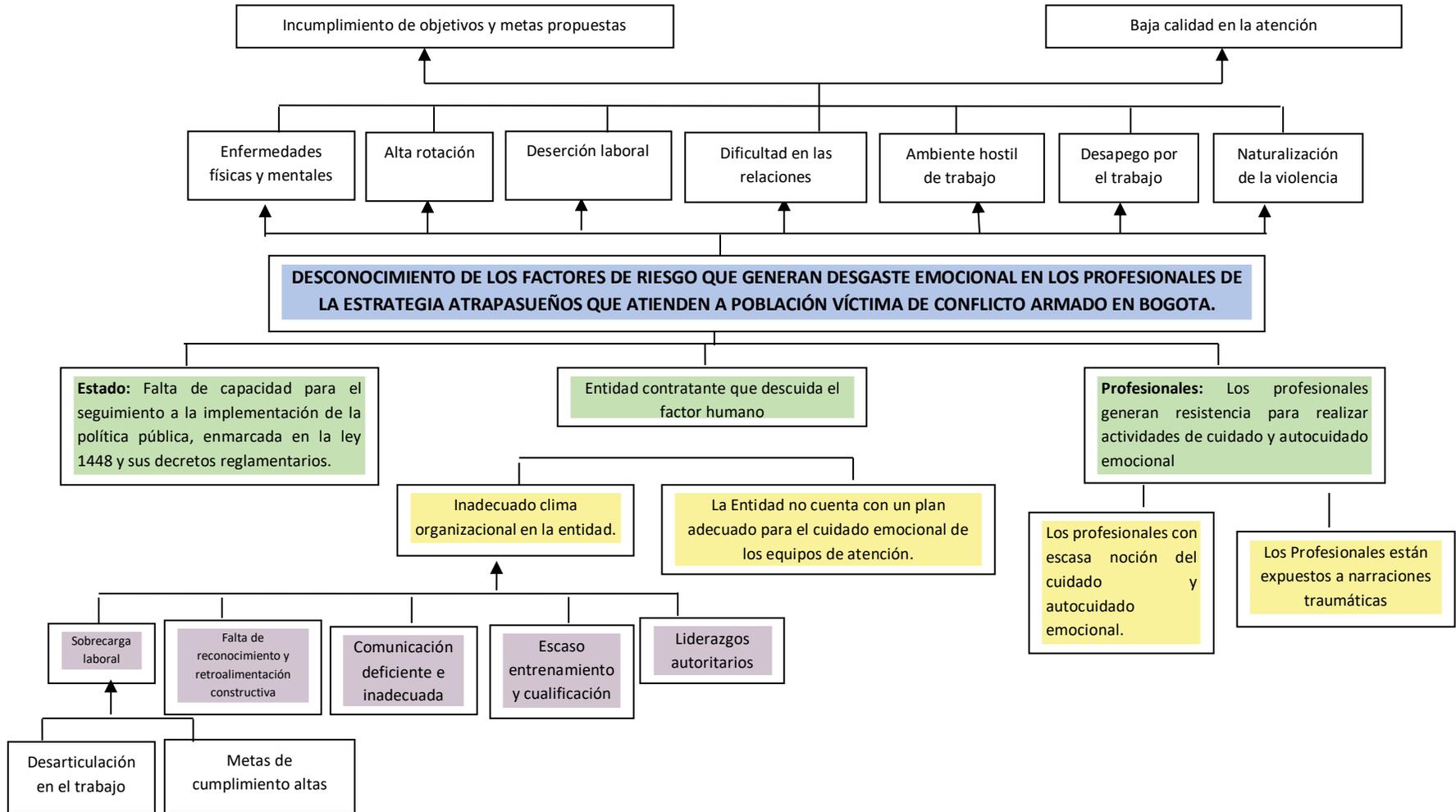
- Martínez, G. (2015). *Del conflicto armado en Colombia hacia una Reconciliación posible: trauma y subjetividad*. Santiago de Cali: Universidad ICESI.
- Ministerio de Protección Social (2010). *Batería de Instrumentos para la Evaluación de factores de Riesgo Psicosocial*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:
<http://www.safetyworkla.com/new/sites/default/files/pdfs/Bateria-riesgo-psicosocial.pdf>
- Miravalles, J. (2017). *Síndrome Burnout: Modelos Explicativos*. Recuperado de:
<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Modelos%20explicativos.html>. San Juan de la Cruz Zaragoza.
- Olivares, V & Gil-Monte, P. (2007). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en trabajadores de servicios en Chile. *Información Psicológica*. 91. 43 – 52.
- Paniagua, W. O. (2015). *Afectaciones psicosociales derivadas de la atención a víctimas de violencia armada*. Nueva Guatemala de la Asunción.
- Rivillas, C. (2015). *Visión Integradora de la Traumatización Vicaria*. Universitat de les Illes Balears.
- Rojas, D. N. (2015). *Evaluación del acompañamiento psicosocial de las Unidades Móviles de atención a Víctimas en AHI – Una visión desde la ASD*. Bogotá: Universidad Nacional.
- Sepúlveda, K. H., Males, P. y San Martín, M. (2017). *Manual de Orientación para la Reflexividad y el Autocuidado*. Chile: Red de Protección Social Chile Solidario.
- Torres, M. (2010). *Factores Que Inciden En El Agotamiento Profesional En El Equipo De Aplicación De La Estrategia MIAV En El Departamento Del Magdalena De Marzo De 2009 A Marzo De 2010*. Universidad Nacional de Colombia.
- Vaisman, Z. (2015). *Cuidado Emocional en los Integrantes de los Equipos Psicosociales del Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas Del Conflicto Armado*

*Colombiano– PAPSIVI. Universidad ICESI -Facultad de derecho y ciencias sociales -
Maestría en intervención psicosocial: Santiago de Cali - Secretaria de Salud Pública
Municipal - Colombia*

Zhelade, A. V. (2015) *Cuidado emocional en los integrantes de los equipos psicosociales del
programa de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado
colombiano– PAPSIVI. Santiago de Cali: Universidad ICESI.*

Anexos

Anexo 1 - Árbol de problemas.



Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de variables.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
FACTORES DE RIESGO	Intralaboral	Demandas del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas cuantitativas. - Demandas de carga mental. - Demandas emocionales. - Consistencia del rol. - Influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. 	Cuestionario Micronarrativas de la historia de vida. Grupo Focal Análisis del discurso
		Control Sobre el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Control y autonomía sobre el trabajo - Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas - Participación y manejo del cambio - Claridad de rol - Capacitación 	
		Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Características del liderazgo - Relaciones sociales en el trabajo - Retroalimentación del desempeño 	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento y compensación - Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza 	
	Extralaboral		<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo fuera del trabajo. 	

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
		Entorno familiar, Social y Económico.	- Relaciones interpersonales.	
			- Relaciones familiares - Situación económica del grupo familiar. - Obligaciones familiares.	
			- Características de la vivienda. - Características de su entorno. - Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda.	
DESGASTE EMOCIONAL	Responsabilidad de la organización	Cuidado Emocional	- Planificación y Desarrollo de Programas de Cuidado Emocional - Planificación y Desarrollo de Encuentros Grupales - Promoción del Autocuidado.	Cuestionario de entrevista Micronarrativas de la historia de vida. Grupo Focal Análisis del discurso.

	Responsabilidad de la persona	Autocuidado	<ul style="list-style-type: none">- Participación en los programas de formación y cuidado emocional.- Desarrollo personal y proyecto de vida- Estilos De vida Saludable	
--	-------------------------------	-------------	---	--

Anexo 3 - Ficha de datos generales.

Las siguientes son algunas preguntas que se refieren a información general de usted o su ocupación.

Por favor seleccione una sola respuesta para cada pregunta y márquela o escríbala en la casilla. Escriba con letra clara y legible.

Nombre completo:

--

Sexo :

Masculino	
Femenino	
Otro	

Año de nacimiento:

--

Estado civil:

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	

Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Profesional completo	
Post-grado incompleto	
Post-grado completo	
Maestría incompleto	
Maestría completo	
Doctorado incompleto	
Doctorado completo	

¿Cuál es su ocupación o profesión?

--

Lugar de residencia actual:

Ciudad / municipio	
Departamento	

Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

Número de personas que dependen económicamente de usted (aunque vivan en otro lugar)

Lugar donde trabaja actualmente:

Ciudad / municipio	
Departamento	

¿Hace cuántos años que trabaja en esta empresa?

Si lleva menos de un año marque esta opción	
Si lleva más de un año, anote cuántos años	

¿Cuál es el nombre del cargo que ocupa en la empresa?

--

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4 – Cuestionario de factores psicosociales intralaborales. (Tomado de la bacteria de riesgos Psicosociales de Ministerio de Protección Social)

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **trabajo**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una “X” en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X↑		↑ 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 20 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con las condiciones ambientales del(los) sitio(s) o lugar(es) donde habitualmente realiza su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable					
2	El espacio donde trabajo es cómodo					
3	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a situaciones de seguridad que afecten mi salud					
4	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico					
5	Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos					
6	En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud					
7	Me preocupa accidentarme en mi trabajo					

Para responder a las siguientes preguntas piense en la cantidad de trabajo que usted tiene a cargo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
8	Por la cantidad de trabajo que tengo debo invertir tiempo adicional					
9	Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes.					
10	Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar					

Las siguientes preguntas están relacionadas con el esfuerzo mental que le exige su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
11	Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental					
12	Mi trabajo me exige estar muy concentrado					
13	Mi trabajo me exige memorizar mucha información					
14	En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido					
15	Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo					
16	Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las responsabilidades y actividades que usted debe hacer en su trabajo

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
16	Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros					
17	Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi equipo de trabajo					
18	Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas					
19	En el trabajo me dan órdenes contradictorias					
20	En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias					
21	En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos					
22	En mi trabajo tengo que hacer					

	cosas que se podrían hacer de una forma más práctica					
--	--	--	--	--	--	--

Las siguientes preguntas están relacionadas con el tiempo que requiero para hacer mi trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
23	Trabajo en horario de noche					
24	En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar					
25	Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana					
26	En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes					
27	Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo					
28	Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo					
29	Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa					
30	Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco					

Las siguientes preguntas están relacionadas con las decisiones y el control que le permite su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
31	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades					
32	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos					
33	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas					
34	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades.					
35	Puedo tomar pausas cuando las necesito					
36	Puedo decidir cuánto trabajo					

	hago en el día					
37	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo					
38	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo					
39	Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal					

Las siguientes preguntas están relacionadas con cualquier tipo de cambio que ocurra en su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
40	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos					
41	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo					
42	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo					
43	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias					
44	Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que la SDIS le ha dado sobre su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
45	Me informan con claridad cuáles son mis Obligaciones contractuales					
46	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo					
47	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo					

48	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la SDIS					
49	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo					
50	Me informan claramente quien me puede orientar para hacer mi trabajo					
51	Me informan claramente con quien puedo resolver los asuntos de trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la formación y capacitación que la SDIS le facilita para hacer su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
52	La SDIS me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo					
53	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo					
54	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con los líderes de la Estrategia

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
55	El líder me da instrucciones claras					
56	El líder me ayuda a organizar mejor el trabajo					
57	El líder tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones					
58	El líder me anima para hacer mejor mi trabajo					
59	El líder distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
60	El líder me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo					
61	La orientación que me da el líder me ayuda a hacer mejor el trabajo					
62	El líder me ayuda a progresar en el trabajo					
63	El líder me ayuda a sentirme bien en el trabajo					
64	El líder ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo					
65	Siento que puedo confiar en el líder					
66	El líder me escucha cuando tengo problemas de trabajo					
67	El líder me brinda su apoyo cuando lo necesito					

Las siguientes preguntas indagan sobre las relaciones con otras personas y el apoyo entre las personas de su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
68	Me agrada el ambiente de mi equipo de trabajo.					
69	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa.					
70	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					
71	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
72	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan.					
73	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa.					

74	Hay integración en mi grupo de trabajo.					
75	Mi grupo de trabajo es muy unido.					
76	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo.					
77	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran.					
78	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo					
79	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades					
80	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros					
81	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la información que usted recibe sobre su rendimiento en el trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
82	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo					
83	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo					
84	La información que recibo sobre mi cumplimiento en el trabajo es clara					
85	La forma como evalúan mi trabajo me ayuda a mejorar					
86	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la satisfacción, reconocimiento y la seguridad que le ofrece su trabajo.

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
87	En la SDIS confían en mi trabajo					
88	En la SDIS pagan a tiempo mis honorarios					
89	El pago que recibo es el que se me ofreció en el contrato					
90	El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo					
91	En mi trabajo tengo posibilidades de progresar					
92	Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la SDIS					
93	La SDIS se preocupa por el bienestar de los trabajadores					
94	Mi trabajo en la SDIS es estable					
95	El trabajo que hago me hace sentir bien					
96	Siento orgullo de trabajar en la SDIS					
97	Hablo bien de la SDIS con otras personas					

Las siguientes preguntas están relacionadas con la atención a niños, niñas, adolescentes y sus familias

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
99	Atiendo a participantes muy enojados					
100	Atiendo a participantes muy preocupados.					
101	Atiendo a participantes muy tristes.					
102	Atiendo a participantes que tiene miedo.					

103	Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas					
104	Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda					
105	Atiendo a participantes que me maltratan					
106	Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos.					
107	Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia.					
108	Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas.					

Anexo 5 - Cuestionario de factores psicosociales extralaborales. (Tomado de la bacteria de riesgos Psicosociales de Ministerio de Protección Social)

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su **vida familiar y personal**.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X		 		

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca de mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca de mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando					

	lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo (a)					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					

24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

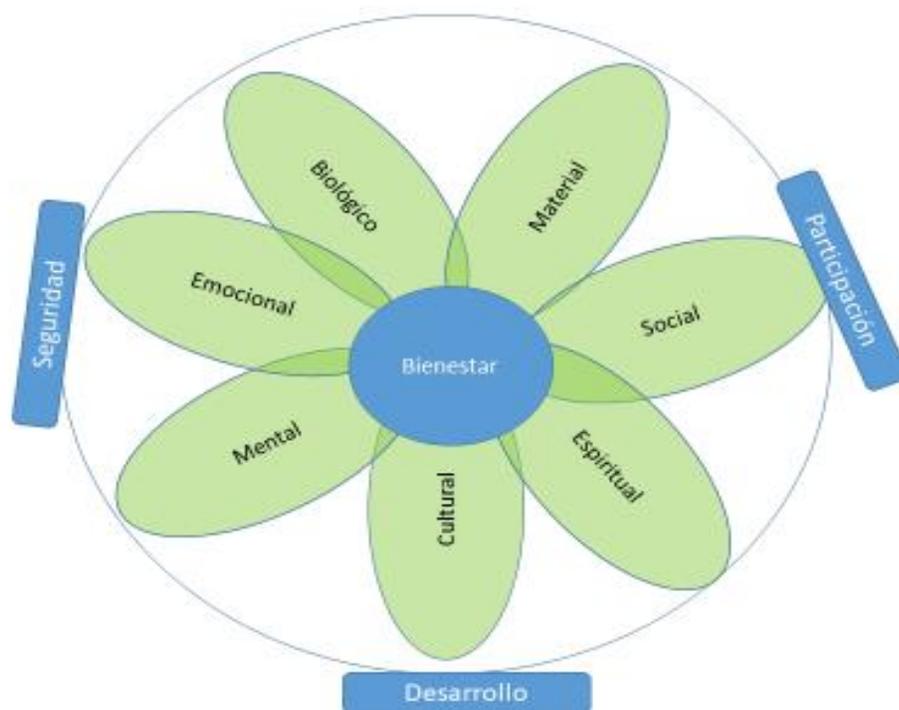
Anexo 6 - Guía específica para desarrollar el taller grupal.

ASPECTOS GENERALES

Tema del taller grupal:
Factores de riesgo y estrategias de Afrontamiento
Objetivo del taller grupal:
Identificar los factores de riesgo relacionados con el desgaste emocional y las estrategias de afinamiento de los profesionales de la Estrategia Atrapasueños.
Duración recomendada del taller grupal
Mínimo 1 hora Máximo 2 horas
Participantes del taller grupal
Toda la población. El taller grupal debe estar integrado por los profesionales del equipo territorial de la Estrategia Atrapasueños

PREGUNTAS (recuerde que las siguientes preguntas son una guía. Como moderador del taller grupal sus tareas serán: seleccionar aquellas que encuentre más pertinentes y adecuarlas a las características sociales, culturales y educativas de los participantes).

Preguntas eje	Preguntas de profundización Preguntas para valorar el riesgo
¿Cómo describirían el estilo de comunicación que se maneja en la estrategia?	
¿Cómo describirían el trabajo en equipo dentro de la estrategia?	¿Cuáles son las principales fortalezas del trabajo en equipo? ¿Cuáles son las principales debilidades del trabajo en equipo?
¿Que entendemos por Bien- estar?	
¿Cuáles son las tres situaciones, momentos o cosas que me generan más bienestar?	¿Porque? ¿Con que se relaciona?
En donde clasificaría lo que me da bienestar según la Flor del Bienestar	¿Porque?, ¿Qué pienso? ¿Qué me hace falta? ¿Qué área de mi vida tengo descuidada?
¿Cuáles son las estrategias para el autocuidado emocional que implemento o debo implementar para mi salud mental?	

Anexo 7 – Flor de Bienestar.

Anexo 8 - Historia de vida (micronarrativa).

<i>Mi profesión:</i>	<i>Cómo me siento en el cargo y con las funciones asignadas?</i>
<i>Mi experiencia significativa en la atención:</i>	<i>Mi experiencia difícil en la atención:</i>

Anexo 9 – Tablas de Baremos (Batería de riesgos Psicosociales Ministerio de Protección)

Cuestionario de Factores de riesgo Intralaborales

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Características del liderazgo	0,0 - 3,8	3,9 - 15,4	15,5 - 30,8	30,9 - 46,2	46,3 - 100
Relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 5,4	5,5 - 16,1	16,2 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100
Retroalimentación del desempeño	0,0 - 10,0	10,1 - 25,0	25,1 - 40,0	40,1 - 55,0	55,1 - 100
Relación con los colaboradores	0,0 - 13,9	14,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Claridad de rol	0,0 - 0,9	1,0 - 10,7	10,8 - 21,4	21,5 - 39,3	39,4 - 100
Capacitación	0,0 - 0,9	1,0 - 16,7	16,8 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Participación y manejo del cambio	0,0 - 12,5	12,6 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 50,0	50,1 - 100
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	0,0 - 0,9	1,0 - 6,3	6,4 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 100
Control y autonomía sobre el trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 41,7	41,8 - 58,3	58,4 - 100
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	0,0 - 14,6	14,7 - 22,9	23,0 - 31,3	31,4 - 39,6	39,7 - 100
Demandas emocionales	0,0 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 47,2	47,3 - 100
Demandas cuantitativas	0,0 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 45,8	45,9 - 54,2	54,3 - 100
Influencia de ltrabajo sobre el entorno extralaboral	0,0 - 18,8	18,9 - 31,3	31,4 - 43,8	43,9 - 50,0	50,1 - 100
Exigencias de responsabilidad del cargo	0,0 - 37,5	37,6 - 54,2	54,3 - 66,7	66,8 - 79,2	79,3 - 100
Demandas de carga mental	0,0 - 60,0	60,1 - 70,0	70,1 - 80,0	80,1 - 90,0	90,1 - 100
Consistencia del rol	0,0 - 15,0	15,1 - 25,0	25,1 - 35,0	35,1 - 45,0	45,1 - 100
Demandas de la jornada de trabajo	0,0 - 8,3	8,4 - 25,0	25,1 - 33,3	33,4 - 50,0	50,1 - 100
Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza	0,0 - 0,9	1,0 - 5,0	5,1 - 10,0	10,1 - 20,0	20,1 - 100
Reconocimiento y compensación	0,0 - 4,2	4,3 - 16,7	16,8 - 25,0	25,1 - 37,5	37,6 - 100

Cuestionario de Factores de Riesgo Extralaborales

	Sin riesgo o riesgo despreciable	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Riesgo muy alto
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	0,0 - 9,1	9,2 - 17,7	17,8 - 25,6	25,7 - 34,8	34,9 - 100
Control sobre el trabajo	0,0 - 10,7	10,8 - 19,0	19,1 - 29,8	29,9 - 40,5	40,6 - 100
Demandas del trabajo	0,0 - 28,5	28,6 - 35,0	35,1 - 41,5	41,6 - 47,5	47,6 - 100
Recompensas	0,0 - 4,5	4,6 - 11,4	11,5 - 20,5	20,6 - 29,5	29,6 - 100