

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA:  
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
PSICÓLOGA**

**TEMA:  
CREACIÓN DE UN PLAN INDIVIDUAL DE AUTOCUIDADOS PARA LA  
PREVENCIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA DEL ESTRÉS CRÓNICO  
DIRIGIDO A MÉDICOS LEGISTAS, PSICÓLOGOS FORENSES Y  
TRABAJADORES SOCIALES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE  
PERITAJE INTEGRAL DE LA UNIDAD JUDICIAL DE DELITOS  
FLAGRANTES DE QUITO, DURANTE ABRIL A JULIO DEL 2016**

**AUTORA:  
DIANA PAMELA JARAMILLO MALDONADO**

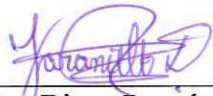
**TUTOR:  
JUAN ALEJANDRO VILLALOBOS ARQUEROS**

**Quito, febrero del 2018**

### Cesión de derechos de autor

Yo Diana Pamela Jaramillo Maldonado, con documento de identificación N° 1718111097, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de grado/titulación intitulado: “Creación de un plan individual de autocuidados para la prevención primaria y secundaria del estrés crónico dirigido a médicos legistas, psicólogos forenses y trabajadores sociales de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad Judicial de Delitos Flagrantes de Quito durante abril a julio del 2016”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo Clínico, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: Diana Pamela Jaramillo Maldonado

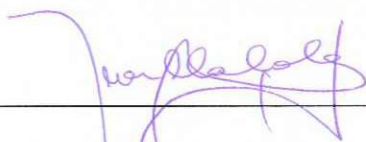
Cédula: 1718111097

Fecha: febrero 2018

### **Declaratoria de coautoría del docente tutor**

Yo, Juan Alejandro Villalobos Arqueros declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollada la sistematización del proyecto “Creación de un plan individual de autocuidados para la prevención primaria y secundaria del estrés crónico dirigido a médicos legistas, psicólogos forenses y trabajadores sociales de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad Judicial de Delitos Flagrantes de Quito durante abril a julio del 2016” realizado por Diana Pamela Jaramillo Maldonado, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, febrero 2018



---

PscI. Juan Alejandro Villalobos Arqueros  
C.I.: 1753596228

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

Quito, 15 de noviembre de 2016

Asunto: REMITIENDO AUTORIZACIÓN


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

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

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

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes.

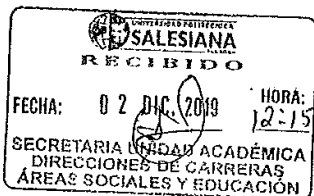
Atentamente,

  
DR. CESAR AUGUSTO SACOTO MUÑOZ  
COORDINADOR NACIONAL SAI-UAPI  
FISCALIA GENERAL DEL ESTADO  
ECUADOR



Con Copia:  
Anexos:  
Referencia:

Fecha de elaboración	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
2016-11-15	SACOTO MUÑOZ CESAR AUGUSTO	CESAR AUGUSTO SACOTO MUÑOZ	CESAR AUGUSTO SACOTO MUÑOZ



FISCALÍA PROVINCIAL DE PICHINCHA

## Índice

Introducción .....	4
1. Plan de sistematización .....	6
1.1. Datos informativos del proyecto .....	6
1.1.1. Nombre del proyecto .....	6
1.1.2. Nombre de la institución.....	6
1.1.3. Tema que aborda la experiencia .....	6
1.1.4. Localización.....	7
1.2. Objetivo de la sistematización.....	7
1.3. Eje de la sistematización.....	7
1.3.1. Estrés y Estrés Crónico .....	8
1.3.2. Efectos del estrés crónico .....	11
1.3.3. Prevención de los efectos del Estrés Crónico .....	17
1.3.4. Autocuidado.....	18
<b>1.3.4.1 Plan de Autocuidados .....</b>	<b>20</b>
1.4. Objeto de la sistematización .....	22
1.5. Metodología de la sistematización .....	25
1.5.1. Notas de campo.....	25
1.5.2. Planificación de Actividades .....	26
1.5.3. Matrices de vaciado de información .....	26
<b>1.3.4.2 Matriz de monitoreo de actividades.....</b>	<b>26</b>
1.5.4. Entrevistas Semiestructuradas .....	27
<b>1.3.4.3 Matriz de vaciado de entrevistas semiestructuradas.....</b>	<b>27</b>
1.5.5. Cuestionario de evaluación del proyecto.....	28

1.6. Preguntas clave .....	28
1.6.1. Preguntas de inicio.....	28
1.6.2. Preguntas interpretativas.....	29
1.6.3. Preguntas de Cierre.....	30
1.7. Organización y Procesamiento de la Información.....	31
1.7.1. Monitoreo de actividades.....	32
1.7.2. Información obtenida de las entrevistas .....	39
1.8. Análisis de la información.....	41
2. Experiencia de la Sistematización.....	44
2.1. Justificación .....	44
2.2. Caracterización de los beneficiarios .....	47
2.3. Interpretación.....	48
2.3.1. Estrés y Estrés crónico.....	49
2.3.2. Efectos del Estrés crónico.....	50
2.3.3. Prevención de los efectos del estrés crónico.....	56
2.3.4. Autocuidado.....	59
2.4. Principales logros del aprendizaje .....	61
Conclusiones .....	64
Recomendaciones.....	67
<b>Listado de Referencias.....</b>	<b>69</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1. Manifestaciones comunes que aparecen en situaciones de estrés.....	9
Tabla 2. Niveles de afectación del distrés y sus consecuencias .....	11
Tabla 3. Aspectos principales en la diferencia entre estrés y burnout .....	13
Tabla 4. Diferencias conceptuales entre desgaste por empatía y burnout.....	15
Tabla 5. Signos y síntomas provocados por el estrés traumático secundario y traumatización vicaria.....	16
Tabla 6. Matriz de monitoreo de actividades .....	32
Tabla 7. Matriz de entrevistas .....	39

## Índice de anexos

Anexo 1: Planificación de Actividades .....	73
Anexo 2: Guion de entrevista semiestructurada realizada a los participantes del proyecto (Estrés).....	78
Anexo 3: Guion de entrevista semiestructurada realizada a los participantes del proyecto (Autocuidados) .....	80
Anexo 4: Validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario .....	81
Anexo 5: Resultados obtenidos de la aplicación de la Validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario.....	83
Anexo 6: Cuestionario de evaluación hacia el facilitador.....	84
Anexo 7: Guía Informativa .....	86
Anexo 8: Datos considerados útiles para la consecución del proyecto tomado de los resultados del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial aplicado por la FGE, a las UAPI a nivel nacional.....	95



## **Resumen**

El presente trabajo de grado busca exponer la sistematización de la experiencia obtenida luego de ejecutar el proyecto denominado “Creación de un plan individual de autocuidados para la prevención primaria y secundaria del estrés crónico dirigido a médicos legistas, psicólogos forenses y trabajadores sociales de la Unidad de Atención de Peritaje Integral de la Unidad Judicial de Delitos Flagrantes de Quito, durante abril a julio del 2016”.

Los resultados expuestos evidencian la importancia de prevenir, tanto de forma primaria como secundaria, los efectos del estrés crónico; además demuestran la efectividad de la creación de un plan de autocuidados que permita disminuir la sintomatología, mejorando el bienestar físico y psíquico de los funcionarios. Por ello, el eje de sistematización se basa en los conceptos de estrés crónico, prevención y práctica de autocuidado.

Para la reconstrucción de la experiencia se organizó e interpretó la información por categorías y con base en el método hermenéutico, los datos obtenidos durante el proceso de intervención han sido condensados en matrices de vaciado de información.

Finalmente, lo que se muestra con la realización de este proyecto es que se pudo brindar a los profesionales la oportunidad de generar consciencia con respecto a su cuidado tanto físico como emocional, dotándoles de conocimientos y herramientas necesarias para que puedan ir implementando a su estilo de vida y que inicien con su propio plan de autocuidados.

Palabras clave: autocuidado, prevención, estrés crónico.

## **Abstract**

The present degree work presents the systematization of the experience obtained based on the project Creation of an individual plan of self-care for the primary and secondary prevention of the chronic stress directed to legal doctors, forensic psychologists and social workers of the Unidad de Atención de Peritaje Integral of the Unidad Judicial de Delitos Flagrantes of Quito between April to July of 2016.

The exposed results, demonstrate the importance of prevent the effects of chronic stress in a primary and secondary way, as well as to show the effectiveness of creating a self - care plan to reduce the symptomatology improving the physical and psychological well-being of the employees. Therefore, the axis of systematization is the concept of chronic stress, prevention and self-care practice.

For the reconstruction of the experience was organized and interpreted the information by categories and on the basis of the hermeneutical approach, the data obtained during the intervention process have been condensed into an information matrices.

Finally what is displayed with the completion of this project is to be able to provide professionals with an opportunity to generate consciousness with regard to their physical and emotional care, providing them with knowledge and tools necessary to enable them to go implementing to their life-style and start with their own plan of self-care.

Key words: self-care, prevention, chronic stress.

## **Introducción**

El presente es un informe de sistematización de la experiencia adquirida en el espacio de prácticas pre profesionales, las cuales se realizaron en la Unidad de Atención de Peritaje Integral (UAPI) de la Unidad Judicial de Delitos Flagrantes de Quito, entre los meses de abril y agosto del 2016.

Este documento se encuentra dividido en dos partes: la primera, en la cual se presenta el plan de sistematización, incluye los datos informativos del proyecto, el objetivo, eje, objeto y metodología de la sistematización, preguntas guía, la organización y procesamiento de la información, y la descripción del análisis; la segunda parte incluye el análisis de la información obtenida, los aprendizajes alcanzados, las conclusiones y recomendaciones.

Este informe busca reconstruir la experiencia de intervención realizada, exponiendo lo hallado en los trabajadores de esta Unidad referente a los efectos del estrés crónico y la sintomatología asociada a estos, así como también los aprendizajes y medidas ejecutadas por los trabajadores en cuanto a su autocuidado.

Los funcionarios, por su profesión, se encuentran expuestos a situaciones que pueden ser experimentadas como estresantes, “se convierten en depositarios/as de historias dolorosas y crueles de abuso” (Ojeda, 2006, pág. 21), y por lo tanto están expuestos a ser población vulnerable. Su respuesta de estrés aumenta pudiendo generar afectaciones tanto físicas como psicológicas. Su salud integral sufre repercusiones y

hay implicaciones desfavorables dentro de su práctica profesional y en general en las relaciones interpersonales.

Debido al tipo de trabajo que realizan es importante, para la práctica del autocuidado, como lo expone Aron y Llanos (2004) que se reconozcan como una población en riesgo y que puedan dedicar recursos para desarrollar estrategias que amortigüen los efectos negativos de trabajar con esta temática y que les permita contar con herramientas prácticas, adecuadas y suficientes para cuidar de su bienestar físico y psicológico.

## **1. Plan de sistematización**

### **1.1. Datos informativos del proyecto**

#### **1.1.1. Nombre del proyecto**

CREACIÓN DE UN PLAN INDIVIDUAL DE AUTOCUIDADOS PARA LA PREVENCIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA DEL ESTRÉS CRÓNICO DIRIGIDO A MÉDICOS LEGISTAS, PSICÓLOGOS FORENSES Y TRABAJADORES SOCIALES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE PERITAJE INTEGRAL DE LA UNIDAD JUDICIAL DE DELITOS FLAGRANTES DE QUITO, DURANTE ABRIL A JULIO DEL 2016

#### **1.1.2. Nombre de la institución**

Unidad de Atención de Peritaje Integral (UAPI) de la Unidad de Delitos Flagrantes.

#### **1.1.3. Tema que aborda la experiencia**

El tema que se aborda con el proyecto es el proceso de intervención que permite la generación de una guía de autocuidados para la prevención primaria y secundaria del estrés crónico que se genera en el personal de la UAPI-Flagrantes.

#### **1.1.4. Localización**

La UAPI-Flagrantes se encuentra en la provincia de Pichincha en Quito, en el sector centro-norte de la ciudad ubicado en la Avenida Patria y 9 De Octubre.

#### **1.2. Objetivo de la sistematización**

Reconstruir la experiencia de intervención con los funcionarios de la UAPI-Flagrantes, con la finalidad de establecer aprendizajes, detectar errores y aciertos en la intervención, así como identificar aspectos relevantes del proceso que puedan servir como base para la elaboración de futuras propuestas encaminadas a la prevención primaria y secundaria del estrés crónico.

#### **1.3. Eje de la sistematización**

El eje de la sistematización está centrado en la temática del estrés crónico y la prevención de sus efectos, por medio de la creación de un plan de autocuidados.

Estos conceptos se encuentran basados principalmente en lo propuesto por el psicólogo Enrique Parada Torres en cuanto al estrés, características y manifestaciones, así como también de los postulados de Teresa Ojeda en cuanto a las estrategias de autocuidado para la prevención las cuales guiaron la elaboración del proyecto y fueron trabajados a lo largo de las intervenciones.

Las actividades realizadas se planificaron acorde a los objetivos propuestos para el trabajo con el personal de la UAPI-Flagrantes y su aplicación permitió recabar información específica la misma que se presenta en el marco de esta sistematización.

### **1.3.1. Estrés y Estrés Crónico**

El termino estrés fue utilizado, durante mucho tiempo dentro de la concepción médica, para designar consecuencias patológicas de la fisiología orgánica que tenían una influencia psicológica vinculada a la enfermedad. En el siglo XX fueron estudiadas las consecuencias del estrés a largo plazo, dando paso al surgimiento de un nuevo término “burnout” con sus características y manifestaciones correspondientes al entorno laboral (El-Sahili, 2015).

El estrés es una respuesta natural, un proceso adaptativo necesario para enfrentar una situación donde existen demandas ambientales y personales que requieren atención. Peiró (2005) citado en Arias y Gonzáles (2009) dice que “el estrés puede convertirse en un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a su supervivencia, a un adecuado rendimiento de sus actividades y a un desempeño eficaz en numerosas esferas de su vida” (pág. 173).

Desde que el médico Hans Syle (1973) introdujera el término se hace una diferenciación en dos categorías: el eustrés que es la forma positiva de estrés el cual funciona como motivador y permite la consecución de resultados adecuados y satisfactorios a quien experimenta una situación demandante; por otro lado, el distrés es la forma de estrés que sobrepasa la capacidad de adaptación de la persona a la

situación, pues le resulta completamente desagradable, molesta y tiene consecuencias negativas.

El estrés no se remite a ser únicamente una respuesta del organismo frente a un estímulo, sino que es un proceso que incorpora varias respuestas que se manifiestan tanto en el aspecto fisiológico como en el psicológico. Además, la forma en como la persona percibe la situación y la evalúa hará que la enfrente y ponga en marcha sus propios recursos de afrontamiento y solución de problemas.

Dado que las respuestas de estrés incorporan aspectos fisiológicos, cognitivos, emocionales y motores, las manifestaciones comunes a una situación demandante serán los siguientes signos y síntomas:

**Tabla 1.**  
**Manifestaciones comunes que aparecen en situaciones de estrés**

<i>En afectados y/o en intervinientes</i>		
<b><i>A nivel fisiológico</i></b>	Aumento de lasa cardíaca Tensión muscular excesiva y generalizada (agarrotamiento) Aumento de la respiración (agitada y superficial) Aumento de la presión arterial Aumento de la sudoración. (Sudor trío) Alteraciones gastrointestinales Vasoconstricción periférica Sequedad de boca Dilatación de las pupilas Disminución de la temperatura en las extremidades Lividez, o Rubor facial	Fatiga Tensión Opresión en el podio Dolor de cabeza o espalda Mareos Escalofríos Temblores Respiración entrecortada
<b><i>A nivel motor</i></b>	Aumento del tiempo de reacción Alteraciones en la coordinación Imprecisiones en el comportamiento Precipitación en las acciones Bloqueo (paralización) (fastos motores inadecuados o innecesarios (tics, estereotipias, etc.) Recurrencia a antiguos hábitos automáticos e inadecuados	Retraimiento Comportamiento antisocial Incapacidad de descansar Movimientos deambulantes Habla acelerada o balbuceante Apetito alterado Consumo de alcohol, tranquilizantes, tabaco, etc.



	Tartamudeo, imprecisión verbal	Coordinación y respuesta técnica deteriorada
<b><i>A nivel cognitivo</i></b>	Valoraciones irracionales Pensamientos negativos Desorganización en la toma de decisiones Bloqueo en el análisis de información Falta de autoconfianza Concentración deteriorada Focalización inadecuada de la atención Olvido de aspectos relevantes Sensación de falta de control Búsqueda de culpables	Confusión Desconcierto Hipervigilancia Problemas para tomar decisiones Pensamientos intrusivos o recurrentes Disminución en la capacidad para solucionar problemas o para hacer razonamientos
<b><i>A nivel emocional</i></b>	Ansiedad Shock emocional / Estupor Irritabilidad / Ira Negación Embotamiento	Culpabilidad Aprensión Indefensión Tristeza

Nota: La tabla indica las manifestaciones comunes de estrés a nivel fisiológico, motor, cognitivo y emocional que se producen en afectados e intervinientes. Fuente: (Parada, 2008)

Cuando estas respuestas son duraderas, intensas y principalmente muy frecuentes aparece el distrés que se convertirá en estrés crónico, el cual se define como “el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones”. (American Psychological Association, 2016), es esta acepción la forma en la que habitualmente se ha comprendido el estrés y tiene consecuencias negativas en las dimensiones de salud, psicológicas y sociales de la persona, afectando significativamente sus recursos dado que estarán agotados.

**Tabla 2.**  
**Niveles de afectación del distrés y sus consecuencias**

<i>Nivel de Afectación</i>	<i>Consecuencias</i>
<i>Emocional</i>	Apatía, aburrimiento, depresión, sentimientos de culpa, vergüenza, irritabilidad, mal genio, tristeza, baja autoestima, autocrítica, distanciamiento/desplazamiento afectivo, recelos, tensión, nerviosismo, soledad.
<i>Cognitivo (Pensamientos)</i>	Incapacidad para tomar decisiones, incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales, negación de emociones, esfuerzos de contención de los sentimientos.
<i>Motor (Comportamientos)</i>	Predisposición a accidentes (conductas impulsivas), abuso de sustancias (consumo de drogas, café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y/o sedantes), "explosiones" (ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos), comer en exceso o falta de apetito, excitabilidad, alteraciones en el habla, risas nerviosas, incapacidad de descansar y/o relajarse, abandono personal (desorganización).
<i>Fisiológico</i>	Mayores niveles de catecolaminas en sangre y orina, más corticosteroides en sangre y orina, aumento de los ácidos gástricos, mayores niveles de azúcar en sangre, incremento de la producción de urica, supresión de los mecanismos inmunológicos, incremento en la producción de cuerpos cetónicos, aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión arterial, incremento en la producción de glucosa (glucogénesis), alteraciones homeostáticas (sudoración intensa, periodos de calor y frío), adormecimiento y hormigueo en los miembros.

Nota: La tabla indica los niveles de afectación a nivel emocional, cognitivo, motor y fisiológico y sus consecuencias producidas por distrés. Fuente: (Parada, 2008)

### **1.3.2. Efectos del estrés crónico**

Según Parada (2008) cuando la persona experimenta estrés crónico se producen secuelas en varias esferas de su vida, sea en la salud física y mental, trabajo, pareja, familia, amigos, entre otros. El personal que más se ve afectado son los que realizan un trabajo de tipo asistencial, preferentemente quienes se ven involucrados en tareas que exigen atención a personas que han vivido experiencias dolorosas o traumáticas. Algunos de los efectos que pueden producirse si no son atendidos de manera oportuna y en sus inicios dentro del trabajo del profesional son:

1. Estrés laboral: se denomina así a “aquel que se produce por las consecuencias del trabajo continuado o por la propia organización del trabajo” (Acinas, 2012, pág. 4). Este tipo de estrés, llega a afectar la calidad de vida de la persona con repercusiones dentro del lugar de trabajo como en su área personal, tanto que se puede evidenciar en problemas de carácter físico como psíquico, entre los que se halla la disminución del rendimiento, problemas con la organización y déficits en las relaciones con otros.
2. Burnout: en 1974 Freudenberger citado por El-Sahili (2015) lo describió como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (pág. 6)

En 1981, Mashlach y Jackson lo definieron como un síndrome que conlleva “[...] agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas” (El-Sahili, 2015, pág. 6). Posteriormente se ha ido desarrollando el concepto con diversos autores, sin embargo, hay coincidencias entre estos, pues se asevera que se produce en un ambiente laboral, se asocia con las experiencias que se generan dentro del trabajo, se relaciona con desgastarse al asistir a clientes o pacientes y se halla principalmente en las áreas de salud de las instituciones.

Pedro Gil Monte (2005) citado en Gil & Moreno (2007) dice que este síndrome es:

[...] consecuencia del estrés crónico en contextos organizativos laborales. Constituye, por tanto, uno de los resultados posibles de la confluencia de factores individuales de vulnerabilidad y de factores de

riesgo que precipitan las oportunidades de aparición de los síntomas propios del síndrome (pág. 71).

Cabe recalcar que este estado es la forma más avanzada del estrés laboral, la misma que se pretende prevenir en sus primeros inicios de manifestaciones tanto físicas, emocionales, cognitivas y conductuales.

**Tabla 3.**  
**Aspectos principales en la diferencia entre estrés y burnout**

<b>Diferencias entre estrés y burnout</b>		
<b>Aspecto</b>	<b>Estrés</b>	<b>Burnout</b>
<b>Implicación en asuntos críticos</b>	Excesiva	Casi ausente
<b>Emotividad</b>	Hiperactiva	Desgastada
<b>Predominio del daño al organismo</b>	Fisiológico	Emocional
<b>Tipo de agotamiento</b>	Físico	Emocional
<b>Depresión</b>	Es visto como una forma de economizar energía.	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético.

Nota: La tabla contiene las diferencias entre estrés y burnout en diferentes aspectos tales como la implicación en asuntos críticos, emotividad, el predominio del daño al organismo, tipo de agotamiento y depresión. Fuente: (El-Sahili, 2015)

Luis Felipe El-Shaili (2015) propone que la persona que está quemada por el trabajo presenta los siguientes síntomas:

- Deterioro del compromiso por el trabajo: la labor es desagradable cada vez más y no se llenan las aspiraciones que tenía la persona en un inicio.
- Desgaste emocional: entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute dejan de existir y en su lugar aparecen la ansiedad y depresión.
- Desajuste persona-trabajo: desencanto por el trabajo, autoinculpación, menor dedicación, desilusión.

Por otra parte, además de los aportes previamente vistos, se puede encontrar aquellos desarrollados por Marisa Bosqued (2008), quien plantea que los perfiles y factores que predisponen a la persona a generar estrés crónico, particularmente a desarrollar el síndrome de quemarse por el trabajo, son: el fuerte idealismo o altruismo, las elevadas expectativas frente al trabajo, la mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás, un elevado nivel de auto exigencia, excesiva autocrítica, falta de habilidad para afrontar y manejar eficazmente el estrés y las situaciones conflictivas, el estilo cognitivo de pensamiento en términos de todo o nada, baja tolerancia a la ambigüedad, locus del control externo y las situaciones estresantes en la vida personal, la edad y los años de experiencia profesional, la estabilidad emocional familiar, las relaciones sociales, la capacidad para aceptar y analizar los problemas que se plantean en el desempeño profesional en lugar de negarlos, la personalidad resistente, la autoeficacia, la tolerancia a la frustración.

3. Desgaste por empatía: según Parada (2008), éste es un concepto que se ha ido desarrollando en el campo de la psicotraumatología acuñado por Figley en 1982, el cual dice que se produce en las personas que tienen como labor atender a quienes han sufrido situaciones de alto impacto emocional o están involucrados con el manejo de personas que han experimentado situaciones altamente estresantes:

El desgaste por empatía es la consecuencia natural, predecible, tratable y prevenible de trabajar con personas que sufren; es el residuo emocional resultante de la exposición al trabajo con aquellos que sufren las consecuencias de eventos traumáticos.

Para Parada (2008) los profesionales que trabajan con personas que sufren deben combatir no sólo el estrés o la insatisfacción normal por el trabajo, sino también los sentimientos y emociones personales que les produce su trabajo.

Este tipo de trabajos que realizan las personas que asisten a otras, especialmente en condiciones de dolor, los vuelve más vulnerables a desgastarse y tener que afrontar su propio estado emocional, lo que los expone a mediar tanto entre la expresión emocional, las sensaciones y pensamientos de los usuarios que han surgido tras vivir momentos violentos y de su propio estado psíquico dentro del contexto laboral.

Parada (2008) expresa que las manifestaciones producidas en el personal son:

- Intentar evitar a personas con ciertas problemáticas ya que pueden sentir que el impacto que les genere puede ser muy grande.
- Fatiga física y mental.
- Estado de cansancio.
- Pérdida de energía y vigor.

**Tabla 4.**  
**Diferencias conceptuales entre desgaste por empatía y burnout**

	<b>DESGASTE POR EMPATÍA/FATIGA POR COMPASIÓN</b>	<b>BURN-OUT</b>
<b>EJES</b>	Reexperimentación Evitación y embotamiento psíquico Hiperactivación o hiperarousal	Agotamiento emocional. Baja realización personal. Despersonalización.
<b>RELACION CON CAUSAS</b>	T.E.P.T	Estrés laboral
<b>CONCEPTO</b>	Relación con esquema cognitivo del profesional.	Relación con condiciones laborales
<b>EVOLUCION</b>	Estado	Proceso
	Súbito, rápido, sin señales previas.	Progresivo, acumulación en el tiempo por contacto intenso.

	Abrupto y agudo.	
<b>MANIFESTACIÓN</b>	Menos insidioso	Agravamiento posterior
<b>NIVEL EMOCIONAL</b>	Sentimiento de indefensión, sensación de aislamiento de apoyos.	Resultado de la extenuación emocional

Nota: la tabla contiene las diferencias conceptuales entre desgaste por empatía y burnout tanto en los ejes, la relación con otros estados o trastornos, las causas, el concepto, su evolución, forma de manifestación y su nivel emocional. Fuente: (Acinas, 2012)

Al desgaste por empatía se lo puede relacionar con el estrés traumático secundario y la traumatización vicaria, puesto que todos ellos provienen de los “Estados Traumatoídes” acepción propuesta por Thomas y Wilson (2004) que trata de conceptualizar los efectos del trabajo prolongado con víctimas (Parada, 2008).

**Tabla 5.**  
**Signos y síntomas provocados por el estrés traumático secundario y traumatización vicaria**

SIGNOS Y SÍNTOMAS	
Estrés Traumático Secundario	Traumatización Vicaria
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparecen de forma repentina</li> <li>- Sintomatología similar al Trastorno de estrés post-traumático</li> <li>- Miedo intenso, indefensión u horror en relación a una situación de seria amenaza con la persona traumatizada o a la destrucción súbita del entorno de la víctima</li> <li>- Recuerdos de la situación y/o de la víctima</li> <li>- Sueños y/o pesadillas con la situación y/o de la víctima</li> <li>- Flashbacks o re experimentación súbita de la situación y/o de la víctima</li> <li>- Atención a estímulos que recuerdan la situación y/o de la víctima</li> <li>- Hipervigilancia ante situaciones relacionadas con el suceso sufrido por la víctima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emergen inesperadamente y sin demasiado aviso</li> <li>- Depresión generalizada y desesperanza</li> <li>- Cinismo</li> <li>- Retraimiento afectivo</li> <li>- Sentido de aumento de la vulnerabilidad.</li> <li>- Falta de tiempo y energía para uno mismo</li> <li>- Disminución de las relaciones sociales</li> <li>- Incremento de la sensibilidad a la violencia</li> <li>- Pesadillas</li> <li>- Cambios en la identidad, manera de ver el mundo, espiritualidad</li> <li>- Capacidades y recursos afectados</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en los esquemas cognitivos y necesidades psicológicas</li> <li>- Alteraciones sensoriales (imágenes intrusivas, disociación, despersonalización)</li> </ul>
--	--

Nota: la tabla contiene información sobre los signos y síntomas provocados por el estrés traumático secundario y traumatización vicaria. Elaborado por: Diana Jaramillo (2016).

### 1.3.3. Prevención de los efectos del Estrés Crónico

La prevención, según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (1998) citado en Julio et al. (2011) , son las “Medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (pág. 12), considerando al estrés crónico no como una enfermedad sino como una problemática importante para el trabajador, se infiere que ésta puede llevarlo a padecer enfermedades o desajustes en su bienestar bio-psico-social.

Para quienes están expuestos a asistir permanentemente a personas que han tenido experiencias dolorosas, se acrecienta el estrés cuando se añaden a su labor otros factores organizacionales y también personales, por tanto, la prevención se manejará en dos ejes:

**Prevención primaria.** para la OMS (1998) citado por Julio et al. (2011) está dirigida a implementar estrategias que disminuyen la exposición de la persona al factor dañino. (OMS, 1998).



Se toman acciones para evitar la adquisición de las afectaciones del estrés crónico donde se propone fomentar la salud física y psíquica utilizando el elemento de psicoeducación.

**Prevención secundaria:** para la OMS (1998) citado por Julio et al. (2011) comprende tomar acciones de diagnóstico temprano de síntomas, capacitación y tratamiento oportuno. (OMS, 1998).

Se abarcan las actividades comprometidas a la detección temprana de los efectos del estrés crónico y proporcionar estrategias que ayuden al trabajador a combatir sus efectos, se actúa en medida que el funcionario pueda detectar en sí mismo las manifestaciones del estrés crónico tempranamente y su progreso para que realice acciones que impidan el acrecentamiento de sus efectos.

#### **1.3.4. Autocuidado**

El término autocuidado es propuesto por la enfermera Dorothea Orem (1971) la cual lo define así:

El autocuidado es una actividad aprendida por los individuos, orientada hacia un objetivo. Es una conducta que existe en situaciones concretas de la vida, dirigida por las personas sobre sí mismas, hacia los demás o hacia el entorno, para regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar (Limia, 2010).

Realizar el autocuidado es trascendental en cualquier tipo de profesión, se necesita que la persona concientice sobre su importancia y ponga en práctica conocimientos previos adquiridos tanto dentro de su práctica profesional como en su vida cotidiana, además la persona ha de participar activamente en el ejercicio de mantener su salud física y psíquica.

Algunas de las características para ser participante creativo en el autocuidado es la comprensión de los acontecimientos del entorno, una actitud reflexiva sobre los pensamientos saludables que se dan por sí mismo en el humano, escuchar, escribir las reflexiones que escucha o que se hace de sí mismo y realizar una continua autoevaluación sobre los hábitos de autocuidado y las necesidades de cambio (Riviera, 2006, pág. 238).

En este sentido el autocuidado es un método de desarrollo del profesional para que pueda enfrentar tanto las dificultades que se presentan por el estrés cotidiano como del laboral, siendo una estrategia preventiva eficaz dado que brindará un valor para cuidarse y poder cuidar a otros, mejorando las relaciones consigo mismo y con los demás, manteniendo una salud holística en el trabajador.

La realización de un plan de autocuidados por parte de quienes prestan servicios de atención a personas que han atravesado situaciones traumáticas “va a significar además una manera en que podrán iniciar el proceso de recuperación, fortalecimiento, empoderamiento y de sanación personal” (Ojeda, 2006, pág. 25).

El autocuidado como lo menciona Ojeda (2006) es importante como práctica cotidiana porque resulta beneficiosa para el trabajador a nivel laboral dado que hallará satisfacción en el mismo y evite sentirse aislado, hay un mejoramiento en la atención de su servicio y logra resignificar su labor. Todo ello promueve beneficios a nivel institucional ya que se disminuyen las faltas y atrasos; así mismo a nivel personal recupera su estado de salud positivamente y contribuye a que halle sanación de sus propias experiencias dolorosas.

#### **1.3.4.1 Plan de Autocuidados**

El plan de autocuidados es una herramienta que contiene información referente a la problemática planteada, sirve para organizar y sintetizar las actividades de autocuidado, dando como resultado la prevención de los efectos del estrés crónico y, en consecuencia, promueve el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Para Ojeda (2006), al implementar un plan de autocuidados se debe contar con una preparación previa donde se tome en cuenta las características individuales de cada persona, así también sus necesidades particulares, experiencias, recursos y expectativas puesto que esto sostendrá todo su plan de autocuidados. Es indispensable que la persona esté dispuesta y convencida de brindarse a sí mismo cuidados ajustados a sus necesidades.

El plan de autocuidados al ser interiorizado y visto como una necesidad que debe ser suplida, para los prestatarios de este tipo de servicios se verán conscientes del riesgo

que implica su profesión y puedan identificar sus carencias, dolencias, vulnerabilidades así también sobre cómo utilizar las potencialidades y recursos propios para efectuar su plan de autocuidados y lograr su recuperación mental y física.

Las acciones que se deben tomar en consideración para que sea efectivo el plan de autocuidados según Ojeda (2006) son las siguientes:

- Identificación de las fuentes estresoras: sean internas o externas que surgen durante su labor.
- Reconocer cómo las fuentes estresoras los afectan: en sus diferentes grados dentro de las diferentes esferas de la vida siendo estas laborales, físicas, emocionales, sociales y espirituales.
- Identificación y reconocimiento de vulnerabilidades: en las que las experiencias de su historia personal se movilizan y pueden afectar su labor.
- Conocimiento de las diferentes formas de afectación en la salud: donde existen manifestaciones y consecuencias de los efectos del estrés crónico.
- Reconocimiento de la necesidad de ser ayudado
- Aceptar la responsabilidad del autocuidado: que implica actividades básicas como plantearse un horario y alimentación saludable, descanso, conciliación del sueño entre otros.
- Incorporación de otras estrategias: se encuentra la realización de actividad física saludable, trabajo sobre su sentido del humor, relacionarse en equipo, administrar correctamente el tiempo, hallar espacios de recreación, poner límites entre la vida laboral y personal, saber decir `no` y capacitarse continuamente sobre esta temática.

#### **1.4. Objeto de la sistematización**

El objeto de la sistematización es el proceso de construcción y desarrollo del plan de autocuidados para la prevención primaria y secundaria de los efectos del estrés crónico con los trabajadores de la UAPI-Flagrantes Quito, siendo estos el Psicólogo Forense, Médicos Legistas y Trabajador Social.

El proyecto se realizó con cuatro funcionarios inicialmente, a los cuales se les propuso realizar un trabajo de intervención de 12 sesiones, la primera sesión fue grupal. Dadas las condiciones propias de la Unidad, entre estas la turnicidad, se realizaron trabajos individuales en diferentes horarios y días, y así completar las 11 sesiones restantes.

En relación con los objetivos planteados para la realización de actividades durante las intervenciones, a partir de la segunda sesión se aplicó la validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario, posteriormente, en la tercera sesión se realizaron trabajos de retroalimentación en los que los trabajadores ampliaron la información sobre las respuestas que habían proporcionado con la escala y que en lo posterior serían analizadas.

Posteriormente, en la cuarta y quinta sesión se realizaron entrevistas semi-estructuradas centradas en los conocimientos sobre la temática del estrés y de las manifestaciones cognitivas, conductuales, emocionales y físicas, las cuales promueven la obtención de los datos específicos que se requieren para el desarrollo del proyecto.

En la sexta sesión se realizó la retroalimentación de las dos entrevistas anteriores, lo cual permitió que emerjan cuestiones personales de los trabajadores anteriormente no consideradas, abriendo paso a la concienciación. Esto fue de gran importancia para el análisis y correlación de la información.

Durante la séptima sesión se abrió un espacio de catarsis que permitió a los trabajadores liberar tensiones y ansiedad generadas por sus niveles altos de estrés.

En la octava sesión se realizó una nueva entrevista sobre la importancia de contar con un plan de autocuidados, lo cual motivó al trabajador a tomar el trabajo realizado como medida preventiva frente al estrés crónico a futuro.

En las sesiones novena y décima se presentó la guía de autocuidados, en la cual los participantes generaron procesos de concienciación sobre la problemática del estrés crónico y también respecto a tomar medidas para aminorar los síntomas que estaban presentando.

Durante la décimo primera sesión se inició con un proceso de cierre en el que se pidió al funcionario que evalúe, a través de un cuestionario, la ejecución del proyecto presentado basado en una escala tipo Likert y que además propició la retroalimentación de la experiencia tanto del funcionario como del autor del proyecto.

Finalmente, en la décima segunda sesión correspondiente al cierre, se consiguió, mediante acuerdos, encaminar al funcionario al autocuidado de su bienestar tanto físico como psíquico.

Acorde a los objetivos planteados, las actividades se agrupan de la siguiente manera:

Objetivo Específico 1: Disminución de efectos de estrés crónico

Actividades:

1.1. Reunión de Información.

1.2. Aplicación de la validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario.

1.3. Retroalimentación sobre las respuestas dadas en la Escala de Estrés Traumático Secundario.

1.4. Entrevista sobre los conocimientos que tienen los funcionarios sobre el estrés y estrés crónico.

1.5. Entrevista sobre las manifestaciones cognitivas, físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes.

1.6. Retroalimentación sobre lo expresado en las entrevistas sobre el estrés, estrés crónico y de las manifestaciones físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes.

1.7 Sesiones de catarsis.

Objetivo Específico 2. Estimulación del plan de autocuidados

Actividades:

2.1. Entrevista sobre la importancia de tener un plan de autocuidados como medida preventiva del estrés y estrés crónico.

2.2. Presentación de la primera parte de la guía informativa.

2.3. Presentación de la segunda parte de la guía informativa.

2.4. Cierre del proceso de intervención.

Objetivo Específico 3. Prevención de efectos de estrés crónico

Actividades:

- 3.1. Entrevista sobre las manifestaciones cognitivas, físicas, emocionales, conductuales generadas como sintomatología del estrés crónico.
- 3.2. Concienciación a partir de lo trabajado en la disminución de la sintomatología de los efectos del estrés crónico.
- 3.3. Implementación de las herramientas teóricas de la guía informativa.
- 3.4. Implementación de las herramientas prácticas de la guía informativa.

## **1.5. Metodología de la sistematización**

Para la reconstrucción de la experiencia se aplicó un enfoque cualitativo, como lo expresa Hernández et al. (2010), busca expandir los datos e información obtenida, mismo que permitió que la utilización de herramientas que fueron aplicadas puedan ser detalladas, así también que los datos proporcionados por los participantes sean descritos y analizados.

Los instrumentos utilizados fueron: notas de campo, planificación de actividades, entrevistas semiestructuradas, matrices de vaciado de información y cuestionario de evaluación del proyecto.

### **1.5.1. Notas de campo**

Las notas de campo son anotaciones acerca de lo sucedido en cada intervención realizada con los participantes, es decir, se toma nota de lo expresado de forma verbal por parte del funcionario referente a las actividades propuestas de manera resumida sin perder la información que se quiere analizar, señalando los aspectos importantes



que se asociarán a los objetivos del proyecto. Además, se incluyen anotaciones sobre la conducta del participante durante las intervenciones; todos estos datos se incluyen en las matrices de vaciado de información.

### **1.5.2. Planificación de Actividades**

Permite poner en forma ordenada y cronológica los procedimientos y actividades previstas, anticipadamente, que se deben realizar para cumplir con los distintos objetivos del proyecto, dando así claridad al proceso que se llevará para sistematizar la información (Ver Anexo 1).

### **1.5.3. Matrices de vaciado de información**

Permiten evidenciar de forma clara las intervenciones realizadas con su correspondiente categoría. Dado que contienen la información obtenida, permite que ésta sea presentada de manera organizada ya que servirá para la interpretación y correcta sistematización de la experiencia.

### **1.3.4.2 Matriz de monitoreo de actividades**

Contiene de forma detallada las actividades que fueron realizadas acorde a los objetivos que se buscaba alcanzar, muestra las manifestaciones conductuales y verbales de los funcionarios frente a la actividad propuesta.

#### **1.5.4. Entrevistas Semiestructuradas**

La entrevista permite la creación de un espacio que propone una conversación donde “se ejercita el arte de hacer preguntas y escuchar respuestas” (Baez, 2012, pág. 165). La entrevista semiestructurada otorga a los participantes conocer de antemano la temática a tratarse, se tiene una guía del orden de las preguntas, sin embargo, estas permiten varios matices de respuestas y que surjan otras preguntas que anteriormente no se habían considerado (Ver Anexo 2 y Anexo 3).

Para la sistematización este tipo de entrevista resulta útil dado que permite al entrevistado proporcionar información referente a la temática del estrés crónico y de las distintas formas que se puede manifestar su afectación, así también permite visualizar a través de éstas la importancia que tiene para el funcionario iniciar con un plan de autocuidados.

A partir de estas formas se puede realizar un análisis de contenido para interpretarlo y relacionarlo con el interés y ejecución de actividades del funcionario en adquirir estrategias y ponerlas en marcha para enfrentar el estrés de las diferentes situaciones en las que se ven envueltos.

#### **1.3.4.3 Matriz de vaciado de entrevistas semiestructuradas**

Permite incluir las respuestas de los funcionarios frente a los guiones de entrevista, los cuales evidencian las apreciaciones subjetivas sobre su estado y percepciones sobre el tema propuesto.

### **1.5.5. Cuestionario de evaluación del proyecto**

Contiene siete preguntas que se evalúan con una escala tipo Likert, la misma que como lo expone Hernández et al. (2010) “Consiste en un conjunto de ítems presentados de forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (pág. 245). Éste fue un método propuesto por Rensis Likert en 1932 y actualmente se lo aplica para medir actitudes en relación a un objeto previamente determinado. Finalmente, el cuestionario cuenta con un espacio donde los funcionarios pueden escribir sus opiniones y/o recomendaciones de todo lo trabajado a lo largo de las intervenciones.

Es útil para hacer un trabajo de autoevaluación y contribuir a fortalecer aciertos y mejorar en desaciertos en la futura práctica profesional (Ver Anexo 6).

## **1.6. Preguntas clave**

### **1.6.1. Preguntas de inicio**

- ¿De dónde surgió la idea de realizar este proyecto?

La idea surgió a partir del diagnóstico donde se identificaron los factores laborales y las circunstancias personales que generan alto estrés en los funcionarios. A partir de esto se evidenció que realizar un plan de autocuidados con el objetivo de prevenir ayuda a cubrir las necesidades en beneficio de la salud física y mental del personal.

- ¿De qué forma se han motivado los beneficiarios para iniciar con un plan de autocuidados?

Los funcionarios se han motivado a partir de un trabajo orientado a concienciar a los mismos sobre la importancia que tiene su propio cuidado, por ende, cuando necesario es contar con herramientas que los ayuden a mejorar su estado integral de salud.

- ¿Cómo y de qué manera se han involucrado los beneficiarios de este proyecto?

Los beneficiarios se han mostrado como participantes activos en el proceso, asistiendo a las sesiones y contribuyendo en las actividades propuestas, propiciando así la adquisición de herramientas para enfrentar el estrés crónico y sus posibles manifestaciones.

### **1.6.2. Preguntas interpretativas**

- ¿Cómo percibe el funcionario la necesidad de tener un plan de autocuidados como medida preventiva?

El funcionario percibe como beneficioso tener un plan de autocuidados que le ayude a prevenir los efectos de los factores estresores con los que se ven enfrentados en su vida diaria.

- ¿Se han logrado procesos de concienciación que hayan estimulado a los beneficiarios a realizar actividades que le permitan disminuir los efectos de estrés crónico que tienen actualmente?

Los funcionarios han sido capaces de realizar un proceso de concienciación que les ha permitido visualizar, de manera oportuna, situaciones donde se han

visto afectados y que les ha generado estrés, éstas pueden observarse tanto en las retroalimentaciones de las entrevistas como en las sesiones de catarsis, dando así paso a que pueden realizar las actividades donde incorporan las estrategias que los ayuda a disminuir los efectos del estrés.

- ¿Cuáles de las actividades propuestas perciben los beneficiarios como las de mayor eficacia para prevenir el estrés crónico?

Las actividades que son percibidas como las más eficaces en la prevención de los efectos del estrés crónico son aquellas en las que se brinda información sobre el estrés en una guía informativa, puesto que corresponden a las afecciones expresadas por los propios beneficiarios y de las cuales pueden referirse; así también las actividades percibidas como mayormente beneficiosas son las que presentan las estrategias de cómo combatir el estrés realizadas en ese momento. Esto también lo expresan en el relato final en la sesión de cierre.

### **1.6.3. Preguntas de Cierre**

- ¿Es posible intervenir y prevenir los efectos del estrés crónico al mismo tiempo?

Dado las características del proyecto y de sus beneficiarios, es posible realizar procesos de intervención como de prevención al mismo tiempo, dado que se puede ofrecer al personal información sobre la problemática del estrés crónico, así como realizar actividades que ayuden a mejorar su estado de salud actual, haciendo que el funcionario se apropie del conocimiento adquirido y utilice las herramientas proporcionadas a lo largo del proceso.

- ¿El funcionario ha logrado desarrollar las estrategias propuestas con este proyecto como parte de un plan de autocuidados?

El funcionario ha logrado desarrollar las estrategias para prevenir el estrés crónico, siendo de aplicación inmediata las de relajación como la respiración presentada en la sesión de implementación de estrategias prácticas. Además, expresaron que han iniciado actividades de esparcimiento.

- ¿La ejecución de este proyecto ha traído beneficios tanto para el funcionario como para la institución?

Se puede evidenciar que el beneficio es a corto plazo para el funcionario, dado que comienza a realizar prácticas de autocuidado para enfrentar el estrés cotidiano como son las actividades relacionadas con la relajación. También muestran interés por su salud en general, expresando la voluntad de cambiar sus hábitos, especialmente la alimentación y la práctica de actividad física. Si el funcionario mejora su salud y su afección de estrés disminuye, la calidad en la atención a los usuarios mejora y trae consigo una mejor asistencia, y por lo tanto la institución también se beneficia.

### **1.7. Organización y Procesamiento de la Información**

Para organizar y procesar la información se utilizaron matrices de vaciado. La primera muestra el monitoreo de las actividades realizadas con su respectivo desarrollo y la segunda, evidencia las entrevistas realizadas para identificar, en el discurso de los funcionarios, la relación con el tema propuesto en la sesión.

### 1.7.1. Monitoreo de actividades

A continuación, se presenta de manera sistematizada la descripción de lo realizado en cada actividad, así como los aspectos más relevantes en relación a los relatos de los funcionarios.

**Tabla 6.**  
**Matriz de monitoreo de actividades**

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
1. Reunión de Información	<p>Se realiza la primera intervención en una reunión grupal con el psicólogo forense, médico legista y trabajador social. Se realizó una reunión individual posterior con otro de los médicos legistas dado que ingresaba de cambiar el turno.</p> <p>Se socializa sobre el objetivo principal que se pretende alcanzar, culminando con el compromiso de los trabajadores para ser partícipes del proyecto.</p> <p>Frente a esta actividad los funcionarios expresan: Funcionario uno: Se presenta tranquilo, expectante del trabajo que se va a realizar. Tras exponer los objetivos que se esperan alcanzar con las intervenciones, acepta ser un participante activo, propone varias formas en que se podrían realizar las intervenciones individuales o grupales recordando que podría existir impedimentos, por la forma de trabajo que se lleva dentro de la Unidad, alusivos a la turnicidad. Funcionario dos: Se presenta con dudas sobre el trabajo que se va a realizar, hace varias preguntas sobre los objetivos del proyecto, expresa su compromiso para participar en las intervenciones. Funcionario tres: Se presenta tranquilo, con poco tiempo para quedarse hasta la culminación de esta primera actividad dado que debía realizar una pericia, se compromete a participar con el proyecto y ser de ayuda si se requiere posteriormente. Funcionario cuatro: Se presenta como un funcionario muy abierto a la experiencia, escucha con detenimiento lo que se pretende alcanzar, habla sobre su experiencia práctica durante su desarrollo como profesional y accede a participar en el proyecto.</p>
2. Aplicación de la validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario	Se inicia con la socialización de los objetivos que se pretenden alcanzar para la prevención del estrés crónico.

<p>(Ver Anexo 4)</p>	<p>Posteriormente se hace un compromiso para trabajar mediante la confidencialidad de la identidad de los funcionarios al publicar los resultados. Se aplicó la Escala de Estrés Traumático Secundario.</p> <p>Frente a esta actividad los funcionarios expresaron:</p> <p>Funcionario uno: La persona se muestra ansiosa por realizarla, hace preguntas sobre que evidenciará el cuestionario, y qué se hará con la información, las mismas que fueron contestadas y que sirvieron como motivación para que resuelva el cuestionario.</p> <p>Funcionario dos: Accede a realizar el cuestionario, inicia leyendo en voz alta cada ítem y pensando en sus respuestas, denota tranquilidad y posteriormente inicia una conversación sobre su trabajo.</p> <p>Funcionario tres: Pregunta el porqué de realizar la escala, y qué es lo que evaluará, se le responde y accede a realizarla. Lee todos los ítems, entonces inicia a llenar la hoja. Al finalizar desea dialogar sobre lo que se va a hacer en las futuras intervenciones y conocer cómo va a relacionarse los resultados de la escala con las entrevistas futuras.</p> <p>Funcionario cuatro: A pesar de que fue la persona que parecía haberse comprometido más con el trabajo que se realizaría, fue difícil llegar a concretar los espacios dado que se excusaba, finalmente se pudo aplicar la escala y dialogar para entender el alejamiento con respecto al proyecto, pero no se pudo concretar más intervenciones y desertó del compromiso inicial a pesar de los esfuerzos por el autor de gestionar esta problemática.</p>
<p>3. Retroalimentación sobre las respuestas dadas en la Escala de Estrés Traumático Secundario</p>	<p>Se amplían las respuestas que han proporcionado los funcionarios acordes a los ítems de evaluación de la Escala de Estrés Traumático Secundario</p> <p>Respecto a los ítems de sacudida de creencias se hallaron los siguientes relatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Estar aquí me ha dado varias experiencias, a veces llega uno a ver tantas cosas que suceden y afectan en especial con mujeres, niñas y niños y el sistema penal no siempre actúa respetando a la víctima.” “a muchos fiscales les gusta la metodología que utilizo... yo trato de conversar con otros fiscales para que puedan entender mis informes y yo sobre derecho” (Funcionario uno, 2016)</li> <li>- “no siempre la justicia se maneja de forma adecuada especialmente para las víctimas, pero yo trato de hacer bien mi trabajo, pero a veces uno si se queda pesando sobre este trabajo de forma diferente” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>- “el sistema aquí tiene muchas fallas no se manejan bien los casos... me hace cuestionarme sobre mi propio trabajo si lo hago bien, si es suficiente, pero sé que quiero a veces ir más allá pero no se puede siempre” “me se sentir impotente porque</li> </ul>



	<p>ya yo hago mi informe ya entrego, pero hay casos que no se hace justicia con las víctimas y agresores” (Funcionario tres, 2016)</p> <p>Respecto a los ítems de trauma secundario se hallaron los siguientes relatos:</p> <p>- “A veces como usted ya sabe me siento afectado especialmente por los casos de niños víctimas de abuso sexual, claro que eso no lo doy a saber, pero siempre es difícil para la víctima hablar sobre lo que le pasó, pero uno debe poder entender su estado en el que se encuentra, no olvidemos que estamos aquí para hacer una evaluación forense y necesitamos mostrar estas pruebas a la fiscalía para que actúe.” (Funcionario uno, 2016)</p> <p>- “me acuerdo de las caras de las personas como hablan, como me cuentan lo que les pasó, las reacciones que tienen cuando estoy haciendo mi evaluación y no es fácil olvidarlo” “me se quedar pensando mucho tiempo en eso y me da unas iras, dolor... me siento impotente” (Funcionario tres, 2016)</p> <p>Respecto a los ítems fatiga por compasión se halló el siguiente relato:</p> <p>- “me gusta hacer mi trabajo, pero a veces me pregunto ¿Por qué hago esto?, es desgastante casi siempre, me canso de esto yo ya quiero hacer otra cosa” (Funcionario tres, 2016)</p>
<p>4. Entrevista sobre los conocimientos que tienen los funcionarios sobre el estrés y estrés crónico</p>	<p>Se inicia poniendo en conocimiento lo que se pretende realizar en esta intervención dando a conocer que es la primera parte de una serie de preguntas, se recuerda la confidencialidad de la identidad al publicar sus respuestas.</p> <p>Los funcionarios expresaron:</p> <p>Funcionario uno: Durante la entrevista evidencia ansiedad inicial, posteriormente se abre un buen proceso de diálogo donde responde de forma clara, se centra principalmente en los aspectos teóricos en el estilo de respuesta, sin embargo, se da paso a resolver los cuestionamientos de forma más personal y de historias de vida que lo han llevado a hacer o sentirse de ciertas maneras tanto en lo físico, cognitivo, emocional y conductual.</p> <p>Funcionario dos: Al iniciar la entrevista, el funcionario se presenta dispuesto a responder, en el transcurso es evidente que toma una postura corporal más relajada hablando sobre su trabajo en la Unidad y algunas veces hechos de carácter más personal que deja claro que tanto aspectos laborales como personales pueden influir sin embargo denota no estar altamente afectado.</p> <p>Funcionario tres: El funcionario accede a tener la entrevista, se toma un momento para responder luego de cada pregunta, hace referencia especialmente sobre el estado físico en que se encuentra actualmente.</p>

	<p>Se hallan los siguientes relatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “el estrés aquí me viene por la auto exigencia y lo de la institución también...me llenan de más casos, si me dieran más tiempo lo haría hasta mejor”</li> <li>“...esta Unidad es frustrante en la Roca puedo dar más de mí, siento que no es justo” (Funcionario uno, 2016)</li> <li>- “Aquí en la Unidad puedo decir que el estrés que se siente es la presión que hay del usuario, del policía, del fiscal, y uno tiene que alcanzar” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>“O sea si ya estoy estresado, superar puede que sí. Yo hago otras actividades que estar solo aquí en la fiscalía, ahí es diferente, pero estoy cansado los turnos me agotan full solo quiero salir” (Funcionario tres, 2016)</li> </ul>
<p>5. Entrevista sobre las manifestaciones cognitivas, físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes</p>	<p>Se inicia con el protocolo de la entrevista recordando que se continuará con la segunda parte de las preguntas referentes al estrés y estrés crónico, siendo estas sobre las manifestaciones que pueden tener al enfrentar las situaciones que pueden llevarles a este estado.</p> <p>Funcionario uno: Comenta que ha tenido como principales afecciones las físicas como enfermedades y cambios en las rutinas de alimentación, sueño y manifiesta tener deseos de a veces poder alejarse de toda la rutina laboral.</p> <p>En cuanto lo que ha hecho para prevenirlo se centra en actividades de tipo cognitivo como mantener el control sobre sus pensamientos y evaluar de manera positiva su práctica profesional.</p> <p>Funcionario dos: Expresa principalmente que hay cambios en el estado anímico, sin embargo, dice que dada su trayectoria profesional en este ámbito ha aprendido a tener bajo control las situaciones estresantes y se mantiene al margen de cosas que puedan pasar en el trabajo, sintiéndose relajado especialmente cuando retorna a su casa.</p> <p>Respecto a lo que ha hecho para prevenir el estrés crónico manifiesta no apegarse a los casos de forma emocional sino a realizarlo técnicamente, estar con la familia y poder descansar.</p> <p>Funcionario tres: Dice tener varias manifestaciones entre las que le preocupan principalmente son de carácter emocional, ya que en su discurso se hallan sentimientos de tristeza, frustración, impotencia para hacer más por ciertos casos, ira. A demás también se hallan manifestaciones de carácter cognitivo como baja en la concentración, físicamente se encuentran principalmente alteraciones en el sueño, alimentación, estado físico y consumo de sustancias, en lo conductual se encuentra agotado laboralmente.</p> <p>Manifiesta pocas estrategias de prevención y manejo de estrés a mediano o largo plazo, salvo el deseo de querer cambiar de</p>

	<p>actividad laboral o de alejamiento del ejercicio forense cuando puedo hacerlo.</p>
<p>6. Retroalimentación sobre lo expresado en las entrevistas sobre el estrés, estrés crónico y de las manifestaciones físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes</p>	<p>La retroalimentación sirvió para ampliar la información que cada funcionario había generado en las entrevistas antes realizadas, se utilizó este espacio para contrastar las respuestas y experiencias de los funcionarios.</p> <p>Se tuvo como similitud en todas las intervenciones historias contadas de casos con los que habían trabajado y como habían manejado estas situaciones.</p> <p>Solicitud de los funcionarios para recibir herramientas que les ayuden a enfrentar de mejor manera el estrés.</p>
<p>7. Concienciación a partir de lo trabajado en la disminución de la sintomatología de los efectos del estrés crónico</p>	<p>Los funcionarios recalcan que han tenido variada sintomatología a lo largo de su periodo laboral especialmente por los turnos, exigencia de tener los informes a tiempo a pesar de estar en atención constante a los usuarios y que esto sí ha logrado generar momentos de apatía con el lugar de trabajo, así como cambios en sus emociones, conducta y pensamiento además de molestias físicas.</p>
<p>8. Sesiones de catarsis</p>	<p>En este espacio los funcionarios pudieron expresar situaciones relacionadas a su trabajo y también fuera de este y que sienten que los angustia y generan estrés.</p> <p>En los discursos se obtuvieron los siguientes relatos:</p> <p>“Empiezo a creer cada vez más que si es estrés lo que tengo”...“Aquí los turnos me desgastan mucho, si pudiera cambiar a otra Unidad yo estaría mejor y hasta daría más de mí mismo...Teniendo un horario más relajado podría rendir mejor”...“Hay muy buenos casos allá (Roca), llegan casos de asesinatos, he dado apertura para que esos sean los que me lleguen para sentir que no me estoy estancando”...“Hace tres años ya tuve burnout”...“Sacrifico mi área personal por la laboral”...“Estudios dañaron mi relación con mi ex enamorada por que la pareja piensa que debe ser primera pero a veces no puede ser así”...“Siento que he dado prioridad a esto que a otras cosas como tener una pareja estable” (Funcionario uno, 2016)</p> <p>“sí siento que me agoto son muchas horas las que uno pasa aquí”...“En si estar cansado en especial el horario de la noche”...“hay cosas que pasan aquí que mejor me olvido pronto... lo que pasa aquí, que quede aquí”...“siempre hay muchos usuarios y toca atender eso si cansa, sales de uno y enseguida ya toca el otro”...“ese tipo de cosas con las mamás si me enojan aquí, vienen con los guaguas y ni siquiera bien la fecha de nacimiento me pueden dar, ni la cedula traen, no saben la dirección donde viven, no sé cómo pasan los filtros abajo”...“claro me han pasado cosas fuera de aquí pero tener este trabajo si está bien”...“en la casa ya ni converso de lo que pasa aquí, es mejor así”...“yo creo que ya no podría hacer otro</p>

	<p>trabajo porque he hecho esto tanto tiempo que me he olvidado de cómo se hacen otras cosas” (Funcionario dos, 2016)</p> <p>“aquí la carga que uno tiene es full es brutal y siempre se está solo”...“lo más pesado es el fin de semana, y el turno de la noche”...“estar aquí si es estar desprotegido, abajo como sea hay gente se ve todo aquí no, puede entrar cualquiera y nadie se daría cuenta de que algo pasó”...“es feo estar aquí, es estar encerrado ni una ventana nada”...“me cambiaria de trabajo, me estresa como es la Unidad aquí, pero igual tengo que trabajar sino fuera peor, estaría peor”...“entro y salgo estresado de aquí y terminar el turno e ir a audiencias es cansado”...“trabajar aquí es difícil por lo que tienes que hacer y escuchar me da iras porque pasan esas cosas y no puedo hacer nada, bueno si mi trabajo el informe pero nada más” (Funcionario tres, 2016)</p>
<p>9. Entrevista sobre la importancia de tener un plan de autocuidados como medida preventiva del estrés y estrés crónico.</p>	<p>Se procedió con el protocolo de la entrevista dando a conocer el objetivo de la misma, solicitando publicar lo expresado guardando un perfil de anonimato.</p> <p>Los funcionarios expresaron:</p> <p>Funcionario uno: La entrevista fluyó con mayor naturalidad desde el inicio, expresa que a pesar de tener una idea de lo que es el autocuidado tanto físico como emocional para prevenir el estrés, no realiza un plan o actividades que le ayuden a combatirlo, hay una reacción positiva frente a iniciar con un trabajo de autocuidados.</p> <p>Funcionario dos: La entrevista fue corta pero puntual sobre los aspectos de autocuidado, donde manifiesta que le resulta importante y curioso hacerlo, dado que no había realizado un trabajo hacia sí mismo nunca. La respuesta a efectuar este plan le es atractivo para mejorar su salud.</p> <p>Funcionario tres: Durante la entrevista existió un corte de la misma dado que necesitaba hacer una evaluación pericial, al retomarla surgieron temas importantes como el consumo de sustancias (cigarrillo) y el deseo de hacer algo con ello, se mostró receptivo a iniciar el plan de autocuidados siempre que no tenga que iniciar solo a hacerlo.</p>
<p>10. Presentación de la primera parte de la guía informativa (Ver Anexo 7)</p> <p>11. Implementación de las herramientas teóricas de la guía informativa</p>	<p>Se presentó la guía, empezando con los conceptos básicos sobre el estrés, cómo se produce, los estímulos desencadenantes, los tipos de estrés, las consecuencias de un manejo inadecuado del mismo, qué es estar quemado por el trabajo, las características que tiene, y las manifestaciones que se producen tanto en el área conductual, cognitiva, emocional y física.</p> <p>La acogida de la guía fue positiva, existieron ciertas pausas al ir presentando donde los funcionarios expresaron situaciones de su cotidianidad laboral y personal las cuales iban haciendo concienciación de los factores que influyen en generar estrés crónico y de la importancia que tiene saber manejar el estrés en un primer momento.</p>

<p>12. Presentación de la segunda parte de la guía informativa (Ver Anexo 7)</p> <p>13. Implementación de las herramientas prácticas de la guía informativa</p>	<p>Los funcionarios recibieron con gran expectativa la segunda parte de la guía dado que era de conocimiento que en ésta habría estrategias de afrontamiento y sugerencias de cara al estrés.</p> <p>Las actividades reflexivas y de ejercicio de respiración fueron las que más gustaron y se pusieron en práctica in situ. También en las partes de sugerencias de estilos de vida saludables como ejercicio físico, alimentación, sueño, optimización del tiempo, si bien fueron bien recibidas hablaban de lo complicado que podría llegar a hacerlas siempre dado al horario de sus turnos, sin embargo, el uso de la música y habilidades de comunicación gustaron y fue una actividad que dijeron ponerla en práctica.</p> <p>Finalmente hubo un “darse cuenta” por los funcionarios que tanto las circunstancias que experimentan dentro como fuera del trabajo contribuyen a que desarrollen estrés crónico y más aún si no se pone en práctica un plan de autocuidados por su salud física y psíquica.</p> <p>Se entrega una copia a color anillada de la guía.</p>
<p>14. Aplicación de un cuestionario con escala Likert para la evaluación del proyecto. (Ver Anexo 6)</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>Al aplicar este cuestionario a los funcionarios, hicieron preguntas sobre el proceso y agradecieron especialmente por los espacios en los que pudieron expresarse libremente sobre cómo se sentían.</p> <p>El Funcionario uno, solicitó que el responsable del proyecto se realizara las preguntas como autoevaluación tras terminar con todas las intervenciones como parte del proceso de formación y comparar posteriormente las respuestas. Ninguno de los participantes deseo llenar la parte de observaciones en la hoja del cuestionario.</p> <p>Al realizar la retroalimentación surgió como sugerencia que se pueda contar con más material de técnicas de relajación como respiración y posturas corporales que puedan realizar en cortos momentos, así también dos de los funcionarios hablaron sobre empezar a considerar un cambio de hábitos en el cuidado físico y tomar vacaciones.</p>
<p>15. Cierre del proceso de intervención</p>	<p>Se agradece la participación de los funcionarios, cada uno de ellos habla sobre aspectos que empiezan a tomar en cuenta respecto a su autocuidado donde el funcionario uno expresa que ha empezado a cambiar parte de sus hábitos alimenticios dentro del horario laboral, manifestó su deseo de volver a terapia y hacer ejercicio físico los fines de semana que no tenga turno.</p> <p>El funcionario dos manifiesta agradecimiento por el espacio de escucha y siente alivio tras poder expresar sentimientos que bajo otras circunstancias no habría podido realizar.</p> <p>El funcionario tres dice animarse por dejar el consumo de cigarrillo y querer empezar a realizar deporte de manera periódica.</p>

	<p>Todos los funcionarios agradecen el espacio que han tenido para hablar sobre aspectos referentes al malestar psíquico tanto fuera como dentro del entorno laboral que han tenido. Finalizado el último encuentro ambas partes se comprometen a llevar planes de autocuidado y enfatizar en los aspectos personales que se tenga mayor falencia en cuanto al manejo adecuado del estrés.</p>
--	--

Nota: esta tabla contiene la descripción de las actividades realizadas y su respectivo desarrollo con los funcionarios en el que se incluyen algunas de las respuestas verbales como conductuales consideradas como las más relevantes relacionadas con la actividad. Elaborado por: Diana Jaramillo (2016).

### 1.7.2. Información obtenida de las entrevistas

Para la obtención de información de las entrevistas semiestructuradas se utilizó un esquema general de lo que se quería conocer, recogiendo datos concernientes a la temática del estrés, estrés crónico, sus manifestaciones y el autocuidado.

**Tabla 7.**  
**Matriz de entrevistas**

ENTREVISTA	CONTENIDO
Conocimientos sobre el estrés y estrés crónico	<p>Los funcionarios concuerdan en que el estrés es un estado de tensión sin poder hacer una diferenciación precisa de la diferencia de los tipos de estrés (estrés y distrés).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Es un estado tensionante que afecta a la persona de varias formas por diversos factores” (Funcionario uno, 2016)</li> <li>- “Reacción normal frente al estresor” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>- “un estado de tensión” (Funcionario tres, 2016)</li> </ul> <p>Al hablar del estrés crónico entienden como el tipo de estrés basando en función del tiempo y que llega a traer afecciones a la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Que se produce cuando la persona vive eventos traumáticos o se mantiene en la misma línea de tiempo la situación estresante durante mucho tiempo” (Funcionario uno, 2016)</li> <li>- “Es lo mismo, pero ya de forma más permanente, más constante y va haciéndose peor con el tiempo” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>- “o sea igual pero ya es constante y se va incrementando hasta que ya no se puede más y también se enferman” (Funcionario tres, 2016)</li> </ul>
Manifestaciones cognitivas, físicas, emocionales, conductuales al	<p>Los funcionarios expresan que si sufren de estrés dentro de la Unidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “(...) como antes lo había dicho, y hasta me dicen que a veces me pasa que estoy muy cansado, usted ha visto el estrés que se mantiene aquí” (Funcionario uno, 2016)</li> </ul>

<p>momento de enfrentar situaciones estresantes</p>	<p>“Sí, si estoy estresado todo el tiempo aquí...pero no se puede decir nada toca aguantarse las cosas” (Funcionario tres, 2016)</p> <p>Dentro de las manifestaciones cognitivas muestran diferentes manifestaciones acordes a sus propias exigencias tanto en la realización de término con su trabajo como en la frustración que estar ahí les conlleva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “pienso y pienso en que ya me vienen más casos, los que no voy a alcanzar a hacer” (Funcionario uno, 2016)</li> <li>- “(...) uno se queda con iras, agotado no dejan trabajar en paz pero bueno así toca a veces” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>- “siento que me frustró con esto” (Funcionario tres, 2016)</li> </ul> <p>En las manifestaciones emocionales muestran principalmente agotamiento emocional, enojo y molestia hacia usuarios e indefensión frente a la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “si me he sentido maltratado, vulnerado por la institución (...)” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>- “Me molesta la actitud de algunos usuarios y eso me afecta, me molesta” (Funcionario tres, 2016)</li> </ul> <p>Referente a las manifestaciones físicas expresan todos en común cansancio, falta de sueño y dolores en la espalda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “bueno si cansa pues el cuerpo y así, aquí es malo todo, las sillas, todo y peor el turno de la noche uno está peor de cansado con sueño” (Funcionario dos, 2016)</li> </ul> <p>En las manifestaciones conductuales se evidencia apatía con el trabajo y el deseo de salir de la Unidad lo más pronto posible acabado el turno.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Ya uno ya al último hay usuarios pero no se alcanza ya no le atiende ya estoy cansado, no me voy a quedar más terminé mi turno y me voy y queda para el siguiente compañero.” (Funcionario dos, 2016)</li> </ul> <p>Frente a estrategias de prevención en las áreas antes mencionadas presentan alejamiento de lo que se relaciona a su trabajo forense, prefieren no pensar o hablar de su actividad laboral como medida de protección para si mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Ya se acabó el día y se acabó no hay que estar pensando en esas cosas” (Funcionario dos, 2016)</li> <li>- “me trago las cosas” (Funcionario tres, 2016)</li> </ul> <p>También mencionan que no realizan muchas actividades físicas que los ayuden a mantener una buena salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “La verdad no mucho, intento un poco respirar ya cuando me agobia, pero no he realizado nada más.” (Funcionario uno, 2016)</li> <li>- “Si estoy algo mal en condición física, mi alimentación pero que le voy a hacer” (Funcionario dos, 2016)</li> </ul> <p>Sin embargo, salir con amigos o el poder hablar sobre estas frustraciones dentro del espacio, creado dentro de la Unidad para realizar el proyecto, consideran como positivo para sentirse mejor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “es que aquí es difícil, el tiempo aquí es así, usted ha visto pero si agradezco estos espacios donde uno puede descargarse un poco.” (Funcionario uno, 2016)</li> </ul>
---	---

	- “hablar de esto es bueno, sí, hablar” (Funcionario tres, 2016)
<p>Importancia de tener un plan de autocuidados como medida preventiva del estrés y estrés crónico.</p>	<p>Los funcionarios frente al autocuidado conocen la importancia del cuidado de la salud principalmente como la alimentación o deporte</p> <p>- “si claro todos sabemos que es los cuidados de la salud y los estilos de vida saludables todo eso” (Funcionario tres, 2016)</p> <p>Referente a los autocuidados emocionales las respuestas se dirigieron hacia estar bien consigo mismo y tener paz.</p> <p>“sí es saber cuidarse, respetarse, quererse a uno mismo” (Funcionario uno, 2016)</p> <p>“pasar tranquilo, tener paz, hacer las cosas bien” (Funcionario dos, 2016)</p> <p>Para todos los funcionarios son importantes los autocuidados para encontrarse con bienestar. En su mayoría, relacionaban su importancia para que su estrés en el trabajo no afecte otras áreas de sus vidas.</p> <p>- “Pues si bien, yo creo que sobre todo la salud mental es importante porque afecta eso a todo lo demás” (Funcionario uno, 2016)</p> <p>En tanto a realizar un plan de autocuidados, están de acuerdo ya que hacen una introspección de su estado actual.</p> <p>- “no lo he hecho antes está interesante así ver si me animo a cuidarme más o a cuidarme para empezar” (Funcionario dos, 2016)</p> <p>Dos de los funcionarios hacen referencia a que necesitan ayuda para realizarlo.</p> <p>- “(...) yo si siento cada vez que si tengo estrés y que si necesito un poco de ayuda” (Funcionario uno, 2016)</p> <p>- “Sí, pero no solo, si me vas a ayudar si sino no podría” (Funcionario tres, 2016)</p> <p>Finalmente una visión al futuro de seguir manteniendo conductas de autocuidado es positivo en tanto mencionan que las intentarán mantener.</p> <p>- “Posiblemente algunas las haga y otras no sobre todo por el tiempo y agotamiento, pero haré lo que pueda, esto es importante” (Funcionario dos, 2016)</p>

Nota: esta tabla contiene los temas base de las entrevistas semiestructuradas y se tomó el contenido más relevante de todas las respuestas dadas por los funcionarios. Elaborado por: Diana Jaramillo (2016)

### 1.8. Análisis de la información

Para el análisis de la información se utilizará el Análisis Categorical y el Método Hermenéutico. El primero resulta útil dado que se tienen categorías preestablecidas con el fin de dar orden y adaptar los elementos del discurso, así como lo propone



Alvarado (1993) las categorías son “construcciones para ordenar el mundo vivido y al mismo tiempo como una visión anticipada de dicho mundo” (Aristizbal & Galeano, 2008, pág. 164). De esta manera se puede señalar que describen lo previamente establecido teóricamente, ubicando el discurso del funcionario dentro de esta acepción, para finalmente presentar datos integrados de lo realizado con los funcionarios de la UAPI-Flagrantes, y que arrojan hipótesis y nuevas aproximaciones teóricas sobre su autocuidado como medida preventiva ante el estrés crónico.

Las categorías están basadas en el eje temático del proyecto siendo estas: el estrés crónico, la prevención de los efectos y el autocuidado. Esta información se halla contenida en las matrices de vaciado, las mismas que se elaboraron tras la ejecución de actividades que corresponden a los objetivos específicos de disminución de efectos del estrés crónico, estimulación del plan de autocuidados y la prevención de efectos del estrés crónico para los fines de este proyecto.

Se utilizará el método hermenéutico ya que “trata de introducirse en el contenido y la dinámica de la persona estudiada y en sus implicaciones, buscando estructurar una interpretación coherente del todo” (Arráez, Calles, & Moreno de Tovar, 2006, pág. 176), es decir, que con la información obtenida durante el proceso se identificarán los sentidos de las palabras y gestos producidos por el funcionario dentro del contexto al que pertenece y se interpretará para darle un significado a estas acciones, tomando en cuenta su singularidad y guardando correlación con la base de sustentación teórica sobre el tema tratado.

Puesto que realizar un análisis interpretativo de la subjetividad del funcionario requiere considerar sus realidades particulares y asociarlas con la teoría, el fenómeno observado parte de una situación concreta que es el estrés crónico. La comprensión de esto describirá la experiencia de sistematizar como un proceso de reconstrucción de realidades y enriquecimiento del aprendizaje.

## **2. Experiencia de la Sistematización**

### **2.1. Justificación**

Ejecutar el proyecto basado en la creación de un plan de autocuidados para la prevención primaria y secundaria del estrés crónico se da desde la primera evaluación diagnóstica realizada por la Fiscalía General del Estado a todo el personal de las Unidades de Atención de Peritaje Integral. Esta se dio a través de la aplicación del cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial a nivel nacional, en el cual se evidenció que el personal siente una alta demanda institucional, pues se ven excedidos por el trabajo, además se determinó la existencia de incomodidad e insatisfacción dentro de su lugar de trabajo, preocupación sobre factores relacionados con la organización institucional y malestar concerniente a afecciones tanto fisiológicas como psicológicas (Ver Anexo 8).

La UAPI-Flagrantes tiene mayor demanda en relación a otras unidades, dado que es la única que atiende las veinte y cuatro horas del día, siete días a la semana ininterrumpidamente, por ello sus funcionarios tienen mayor demanda en cuanto a la atención que prestan y los resultados que deben lograr.

En esta población pueden notarse varias manifestaciones de estrés y estrés crónico siendo prevalentes las referentes a estrés traumático secundario, Figley (1983) citado por Moreno, Morante, & Losada (2004), expone este término como “el conjunto de aquellas emociones y conductas resultantes de entrar en contacto con un evento traumático experimentado por el otro” (pág. 69).

Se aplicó la validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario como herramienta para visualizar y clarificar el fenómeno de estrés crónico en el funcionario y dar apertura para el trabajo posterior en las sesiones.

Al realizar la retroalimentación de las respuestas contestadas, el personal manifestó tener sintomatología principalmente relacionada a molestias físicas siendo la más relevante el agotamiento, molestias en su estado anímico como ansiedad, además de la necesidad que tienen de evitar estímulos que les recuerden constantemente el trabajo que tienen que realizar y sobre las creencias que tienen dentro de su práctica profesional.

La intervención propuesta al crear un plan de autocuidados dirigido al personal de esta Unidad favorece a que los efectos del estrés crónico y su sintomatología pueda ser prevenida, reduciendo también las posibilidades de afectación provenientes de factores laborales y personales. Al proveer herramientas que benefician la salud integral del funcionario, este puede establecer sus propias estrategias de autocuidado.

Los estresores laborales identificados a lo largo de las sesiones son varios y los profesionales expresan, principalmente, malestar sobre aspectos tales como la turnicidad y alta carga laboral. Debido a que estos factores son los que cambian constantemente las rutinas de sueño-vigilia y alimentación, los funcionarios se ven limitados y no cuentan con espacios de relajación, distanciamiento de este entorno y cuidado de su higiene mental.

El trabajo de peritaje en el sistema legal mantiene a los funcionarios en constante relación con situaciones y personas que han experimentado alto impacto emocional, desarrollando sintomatología del estrés traumático secundario. Las de mayor incidencia son: cuestionarse sobre sus propias creencias frente a su trabajo asistencial, agotamiento físico y emocional y reacciones cognitivas y emocionales sobre los casos que han atendido y de los que se han visto afectados.

Con el personal se relacionó el trabajo en atención de peritaje y el manejo de situaciones estresantes dentro como fuera de este entorno. En este ejercicio se evidenció que fue necesario para el funcionario contar con recursos para reducir estos efectos y prevenir la sintomatología del estrés crónico para mejorar su calidad de vida y en consecuencia generar un auto compromiso de mantener una mejor salud tanto psíquica como física para disminuir las posibilidades de generar el síndrome de quemarse por el trabajo, entre otros.

El proyecto propuesto abarca áreas de la salud física y mental y las intervenciones están centradas en la prevención primaria y secundaria del estrés crónico. En el primer ámbito de prevención se toman en cuenta factores de psicoeducación y la importancia que tiene el tomar acciones para alcanzar el bienestar de la persona; se ejecutaron actividades que llevaron al funcionario a la concienciación de su estado y visualización de la importancia de auto cuidarse como una inversión en su salud de manera integral. El segundo ámbito de prevención se centra en proveer a los funcionarios de las herramientas necesarias para prevenir futura sintomatología asociada al estrés crónico y también para disminuir las que ya poseen llevándolos a un estado de bienestar, esto

se da una vez que se han establecido las manifestaciones y necesidades que tiene cada funcionario.

Realizar la sistematización de la experiencia reconociendo a los funcionarios como población vulnerable por lo ya mencionado, evidenció que es necesario alcanzar los objetivos de prevenir y disminuir los efectos del estrés crónico; además de demostrar la importancia de estimular al personal a tener un plan de autocuidados. Parte de este proceso fue el proporcionar espacios para la expresión del malestar psíquico, ayudando a la descarga de sus tensiones y frustraciones, esto motivó a que reflexionen sobre la manera en que están afrontando estas situaciones y les permitió, a su vez, adquirir estrategias funcionales para manejar estos estados como parte de su autocuidado, posibilitando la mejoría tanto personal como a nivel social-institucional.

## **2.2. Caracterización de los beneficiarios**

Los beneficiarios directos son tres trabajadores de la UAPI-Flagrantes quienes estuvieron de acuerdo en realizar el proyecto, entre ellos se encuentran médicos legistas, un psicólogo forense y un trabajador social. Sus edades comprenden entre los 30 a 50 años de edad, pertenecen a un entorno social y económico medio, todos ellos cuentan con título de tercer nivel y de especialidad. Este personal está encargado de realizar los peritajes tanto a presuntas víctimas como presuntos agresores.

Se iniciaron las intervenciones con cuatro funcionarios dispuestos a colaborar con el proyecto propuesto, sin embargo con el cuarto funcionario únicamente se logró establecer dos sesiones, la de presentación y la de aplicación de la validación mexicana

de la Escala de Estrés Traumático Secundario, pese a la invitación para realizar el proyecto no se pudo concretar más intervenciones; surgió un distanciamiento por parte del funcionario y dio por terminado con el compromiso realizado, cabe recalcar que este funcionario fue el que mayor apertura e interés mostró en el inicio.

Los beneficiarios indirectos son sus compañeros de trabajo, puesto que una mejoría en los funcionarios genera, consecuentemente, un buen ambiente laboral; además beneficia a los usuarios ya que previene reacciones negativas como malos tratos y descontento, fortalece el diálogo para obtener mejores evaluaciones periciales y evitar significativamente la re-victimización.

Los tres funcionarios, con quienes se ejecutó la totalidad del proyecto, lograron reconocer su propio estado actual y las afectaciones del estrés que poseen, conocer la importancia del autocuidado y alcanzar estrategias que les ayuden a mantener una conducta de cuidado propio y así y al ser utilizada las técnicas expuestas para el manejo del estrés pueden mejorar su calidad de vida y bienestar físico como emocional.

### **2.3. Interpretación**

La interpretación de la información y resultados obtenidos de esta experiencia serán analizados por las categorías que se establecen en el eje de la sistematización.

### **2.3.1. Estrés y Estrés crónico**

Los funcionarios de la Unidad reaccionan de manera diferente a las circunstancias que les resultan estresantes tanto dentro como fuera del ambiente laboral; sin embargo, se identifican conductas similares entre los participantes tal como desgaste de su organismo y de sus recursos psíquicos, deteriorando su capacidad para recuperarse luego de atender situaciones traumáticas y dando paso al apareamiento del estrés crónico y sus posibles consecuencias.

Analizando la respuesta del personal ante la problemática del estrés y sus manifestaciones emocionales se halló la siguiente respuesta “luego del turno, uno si queda agotado, sin fuerzas y queriendo solo irse a descansar a la casa” (Funcionario 2, 2016), en relación a esto con lo expuesto por Atalaya (2001), se manifiesta que en el trabajador, el agotamiento físico y mental está presente por la exigencia laboral; y esto, al volverse parte de su rutina trae repercusiones negativas sobre su estado de ánimo, instaurando la apatía al trabajo como síntoma del estrés laboral.

En las manifestaciones conductuales, se refleja en el siguiente comentario “no me importan muchas cosas, me descuido” (Funcionario tres, 2016), asociando a lo dicho por Marrau (2009), se expone que las relacionadas al estrés crónico como el burnout generan en la persona actitudes y conductas negativas desarrolladas, trayéndole como consecuencia una afectación general, descuidando no solo áreas relacionadas al trabajo, sino también generando implicaciones en otras áreas fuera de este ámbito.



En el área física se halla lo mencionado por uno de los funcionarios entrevistados: “Me estoy enfermando seguido, resfríos, dolores de cabeza, no se descansa bien” (Funcionario 1, 2016), al establecer una relación con lo que plantea Ojeda (2006) referente a que las consecuencias de estar en este estado de respuesta crónica y tensión emocional genera alteraciones en la salud y en el agravamiento de enfermedades.

Finalmente en el área cognitiva, lo expuesto en la siguiente aseveración “Ya no sé, no siento que se logran las cosas como deben ser” (Funcionario tres, 2016), evidencia que existen inicios de síntomas de burnout referentes al abandono de la realización personal. Según Ojeda (2006) la persona evalúa negativamente su trabajo, generando insatisfacción sobre sus logros y el valor que conlleva su práctica profesional.

De esta manera se puede evidenciar que esta población ya muestra síntomas de los efectos de estrés crónico, correspondientes al estrés laboral, como estar “quemado” por el trabajo, esto como consecuencia de su labor asistencial ya que son una población vulnerable a experimentar este tipo de manifestaciones, siempre y cuando sus necesidades no sean atendidas mediante el desarrollo de estrategias para manejar el estrés y sus consecuencias.

### **2.3.2. Efectos del Estrés crónico**

Los efectos del estrés crónico pueden ser variados: estrés laboral, burnout, y desgaste por empatía; sin embargo, guardan ciertas similitudes en cuanto a síntomas. El trabajo realizado con los funcionarios sobre cómo les ha ido afectando el estrés por la labor que realizan, se refleja en la siguiente respuesta: “sí si estoy estresado todo el tiempo

aquí [...] pero no se puede decir nada toca aguantarse las cosas” (Funcionario tres, 2016), muestra malestar dentro de la Unidad dado que menciona sentirse estresado y frustrado al no poder expresar lo que siente frente a la organización. En relación a ello Leka, Griffiths y Cox (2004), expresan que, si el estrés laboral afecta al personal, su rendimiento y resultados individuales e institucionales se ven amenazados. De esta manera se puede concluir que, al no intervenir en esta problemática con el funcionario, e irse desarrollando progresivamente este estado, podría generarse burnout y esto afectará la relación con la propia Institución.

Si no se cuenta con herramientas para afrontar tales situaciones, las estrategias de afrontamiento que tenga la persona dejan de ser funcionales y aparecen el cansancio, la insatisfacción, baja realización en el trabajo entre otros. Referente a esto, en el discurso del funcionario se halló lo siguiente “no sé, siento que mis recursos personales no son suficientes”, esto refleja lo expuesto por Parada (2008) acerca de los recursos de afrontamiento de la persona que no han conseguido efectos positivos para la situación que enfrenta y lo dejan en un estado de vulnerabilidad.

Por esto, puede evidenciarse que la implementación de un plan de autocuidados puede beneficiar al trabajador para que pueda hacer frente a estos sentimientos y pensamientos que lo dejan vulnerable y con recursos no funcionales.

En los funcionarios de la Unidad se detectó varias sintomatologías relacionadas con el síndrome de estar “quemado” por el trabajo, tal como lo manifestó el Funcionario dos respecto a cambios en su estado anímico frente al trabajo y a querer alejarse de toda la rutina laboral, apenas termina su turno. Esto muestra signos correspondientes al

agotamiento emocional, intentos sin éxito de cambiar estas situaciones que desmotivan y eliminan el interés en las tareas y bajan su energía. En relación a esto, Marrau (2009) expresa que la persona perderá felicidad y placer en lo que hace, llevará esto a manifestaciones de cinismo e indiferencia lo que terminará con insatisfacción laboral. El funcionario uno detecta algunos signos, pues anteriormente padeció de burnout con síntomas correspondientes al abandono de la realización personal, siendo estos la insatisfacción frente a sus logros o sentimientos de fracaso, auto exigencia para presentar informes a tiempo, situaciones que generan estrés. “Pienso y pienso en que ya me vienen más casos, los que no voy a alcanzar a hacer” (Funcionario uno, 20016), referente a eso Marrau (2009) expone que existe un desequilibrio entre lo que se demanda institucionalmente con las demandas individuales que no pueden ser satisfechas, repercutiendo en objetivos y resultados propios de la organización.

La frustración frente al trabajo y sobrecarga evidenciado en la siguiente respuesta “me enoja que no se pueda hacer nada para que no sea tanta la carga laboral... no les importa”, (Funcionario tres, 2016), también refleja lo manifestado por Marrau (2009) en el que esta desmotivación e insatisfacción laboral va a condicionar al trabajador a desarrollar actitudes negativas y desinterés, además contribuye al apareamiento de apatía con los demás, llegando a tratar a los otros como objetos mas no como seres humanos.

Otros de los efectos crónicos del estrés son los estados traumatoides como desgaste por empatía y el estrés traumático secundario. En este último se producen manifestaciones no solamente de insatisfacción por el trabajo, sino que el profesional debe combatir con sus propios estados emocionales generados por la atención al usuario y del trauma que éste ha experimentado.

Al analizar el discurso de los funcionarios se puede dilucidar que aparece sintomatología, con ciertas problemáticas por el impacto que se genera, “me molesta la actitud de algunos usuarios y eso me afecta, me molesta”, “Les odio a los agresores, pero toca dar buen trato al usuario” (Funcionario tres, 2016). Parada (2008) dice que los profesionales que trabajan con este tipo de población deben combatir con los sentimientos y emociones propias que esto les genera ya que el impacto emocional es bastante importante.

Analizando otras respuestas del personal se obtuvo las siguientes respuestas: esto último se refleja en la siguiente respuesta: “aquí los turnos me desgastan mucho, si pudiera cambiar a otra Unidad yo estaría mejor y hasta daría más de mí mismo...Teniendo un horario más relajado podría rendir mejor” (Funcionario uno, 2016). Otro de ellos comentó que “trabajar aquí es difícil por lo que tienes que hacer y escuchar... me da iras porque pasan esas cosas y no puedo hacer nada; bueno... si mi trabajo, el informe, pero nada más” (Funcionario tres, 2016). Al asociar lo que dice Aron y Llanos (2004) sobre el desgaste que produce trabajar con víctimas y el trabajo con sus vivencias, aparece la impotencia, incompetencia e incluso fantasías de abandono o cambio de trabajo.

Como herramienta para conocer el estado actual del funcionario y que este pueda hacer un proceso reflexivo sobre la problemática, se analizaron los resultados de la aplicación de la validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario; si bien este término refiere a lo expuesto por Figley (1983) citado en Moreno et al. (2004) como “el conjunto de aquellas emociones y conductas resultantes de entrar en contacto

con un evento traumático experimentado por el otro” (pág. 217), se ha tomado en cuenta para evaluar la relación que tiene el estar expuesto a situaciones de estrés por asistencia a personas con cargas emocionales altas, donde se presentan síntomas de tres tipos:

- Intrusivos de pensamiento e imágenes ya que recuerdan las problemáticas de quienes han atendido.
- Evitativos donde el profesional opta por evadir la exposición a estímulos que les recuerden a sus pacientes.
- Activación fisiológica en la que se incrementa la ansiedad, sobre alerta, estado anímico, entre otros.

En relación a lo hallado referente a sintomatología de trauma secundario, los funcionarios manifiestan sentirse más afectados por los casos de violencia que tienen que atender especialmente con niños, además de recordar caras y reacciones de los usuarios que les resulta difícil de olvidar; inclusive durante sus evaluaciones experimentan sentimientos de ira o dolor frente a su sufrimiento pero que no lo pueden exteriorizar.

En lo que refiere a sacudida de creencias, expresan cuestionarse sobre su propio trabajo dado que no sienten que el sistema de justicia maneje adecuadamente los casos, generándoles frustración en su labor y pensamientos de incapacidad para modificar dicha situación.

Dentro del factor fatiga por compasión, el funcionario tres es quien obtiene las puntuaciones más altas, sin embargo, cuando se realiza la retroalimentación de las respuestas y al relacionarlas con lo expresado en las entrevistas y en los espacios de catarsis, se evidencia que los funcionarios están emocionalmente afectados, están agotados física y mentalmente, sin deseo de continuar con su labor. Además, se muestra que los funcionarios, por este tipo de atención que brindan especialmente al trabajar con víctimas de violencia, son vulnerables a verse afectados emocionalmente por aquello que ven y escuchan de los usuarios, se convierten en los depositarios de las situaciones que vivieron a quienes atienden.

Los efectos del estrés crónico tales como el estrés laboral, el burnout, el desgaste por empatía y la traumatización vicaria, no solo van a acrecentarse por la situación laboral, se suman las circunstancias de tipo personal que los afecta. En este sentido Parada (2008) menciona que los factores estresantes se asocian a las situaciones de vida que le son preocupantes a la persona y lo llevan a un estado de vulnerabilidad rápidamente, esto se puede asociar con la respuesta “siento que he dado prioridad a esto que a otras cosas como tener una pareja estable” (Funcionario uno, 2016). Como es notorio, se incrementan conductas de alejamiento de otras esferas de su vida y se dan cuenta que a pesar de que el estrés laboral los afecta dentro de la institución, también se hace eco en otros ámbitos de su vida, precisamente en este caso, el descuidar el ámbito relacional, puntualmente el de establecer una relación de pareja.

Otro funcionario comenta “estoy paranoico, como si fueran a hacerme daño, a robar” (Funcionario tres, 2016), haciendo relación con lo expuesto por Ojeda (2006) considera esto como una fuente de tensión de origen interno, puesto que el profesional

se reconoce como vulnerable ante la violencia y puede temer que algo similar a las historias que escucha pueda ocurrirle.

### **2.3.3. Prevención de los efectos del estrés crónico**

La prevención frente a la problemática del estrés crónico y de sus efectos sobre la salud de los funcionarios está centrada en los ejes primario y secundario. Con el primero se utilizó el elemento de psicoeducación donde el funcionario puede reconocerse a sí mismo como una persona que también puede recibir afectación al igual que cualquier otra persona frente a situaciones que han sido experimentadas como traumáticas. “El profesional de emergencias es tan humano como cualquier otra persona. Esto implica que puede verse tan afectado como cualquier otro, ante determinadas situaciones” (Parada, 2008, pág. 83). En relación a esto, se puede observar la siguiente respuesta: “a veces, como usted ya sabe, me siento afectado especialmente por los casos de niños víctimas de abuso sexual, claro que eso no lo doy a saber (...)”. (Funcionario uno, 2016)

Al iniciar con un manejo preventivo donde se concienta al funcionario sobre que la importancia de su propio bienestar resulta trascendente. Si el profesional logra aceptar que cuidarse es el primer paso para la correcta prevención, podrá gestionar de manera más adecuada su propio malestar emocional, incrementando estrategias más eficientes llevando esta práctica como parte de su plan de autocuidado.

Proporcionar información teórica y práctica fomenta el autocuidado, adquiriendo conocimientos sobre la problemática del estrés y estrés crónico que puede ayudarlos a

iniciar momentos reflexivos y de movilización hacia la propensión de su bienestar, haciendo una relación con lo expresado por un funcionario “hablar de esto es bueno, si hablar” (Funcionario tres, 2016) y lo expuesto por Aron y Llanos (2004) que dice que registrar su propio malestar físico como psicológico, compartiéndolo en una reunión técnica, por ejemplo permite compartir modelos conceptuales que aseguren el registro y descompresión de estos estados, por lo tanto en sesiones posteriores los funcionarios hablan sobre los factores que les han generado estrés y de manifestaciones cognitivas, conductuales emocionales y físicas que han tenido.

Como segundo punto, se encuentra la prevención secundaria donde el funcionario, al haber detectado distintos síntomas, establece como necesario contar con estrategias para hacer frente al estrés que dará como resultado respuestas adaptativas y que este afronte sus circunstancias. Mientras se contaban experiencias de vida y casos tratados, los funcionarios iban relacionando lo que se exponía de forma teórica del estrés con las situaciones de su cotidianidad.

La respuesta a realizar las actividades del plan de autocuidados fue positiva. A medida que participaban en los ejercicios de relajación, las habilidades de comunicación y uso de la música para relajarse los motivó a tener en cuenta las sugerencias para la higiene mental; sin embargo, las demás actividades concernientes a la alimentación y actividad física les resultó difícil de mantener, principalmente por tiempo que deben emplear. Parada (2008) que expone puntos de prevención en lo referente a cuidar el propio estrés como medida preventiva, recomienda que el personal conozca estrategias para prevenir el estrés como ejercicio, dieta equilibrada, hábitos de sueño, entre otros, las



cuales son necesarias que sean puestas en práctica y que esto sea ejecutado como una inversión en el propio bienestar.

Como parte de la implementación de un plan de autocuidados y medidas preventivas, se propuso un espacio de catarsis que brindó “la posibilidad de descargar la tensión emocional generada por las situaciones impactantes que provocan sufrimiento y malestar; además de sus limitaciones y dificultades en la vida social y laboral” (Santacruz, 2008, pág. 199). Este espacio fue una de las actividades que los funcionarios utilizaron para descargar sus frustraciones y hablar sobre diferentes situaciones en su vida laboral como lo expone el Funcionario uno: “aquí los turnos me desgastan mucho, si me pudiera cambiar a otra Unidad yo estaría mejor y hasta daría más de mí mismo... teniendo un horario más relajado, podría rendir mejor”. En referencia al estrés que le genera ciertas circunstancias con los usuarios se encontró: “ese tipo de cosas con las mamás si me enojan aquí, vienen con los guaguas y ni siquiera bien la fecha de nacimiento me pueden dar, ni la cédula traen, no saben la dirección donde viven, ¿no sé cómo pasan los filtros abajo?” (Funcionario dos, 2016). Acerca de la incomodidad que les genera el espacio físico de trabajo, se refirieron: “es feo estar aquí, es estar encerrado ni una ventana nada” (Funcionario tres, 2016), finalmente tras tener estos momentos para expresar sus emociones y sentimientos sobre el trabajo que realizan en la institución, el funcionario se sentía escuchado, acogido y comprendido. Para Arón y Llanos (2004) una de las estrategias de autocuidado es el vaciamiento que consiste en compartir la carga emocional de lo que se escucha y es necesaria para poder volver a sus tareas habituales sin esta carga emocional.

#### **2.3.4. Autocuidado**

Como punto central de esta intervención se ha propuesto la implementación de un plan de autocuidados el cual permite la prevención de los efectos del estrés crónico y también la disminución de los mismos. Para lograrlo se efectuaron actividades concernientes a la prevención, disminución de sintomatología y motivación para mantener un plan de autocuidados, estas fueron enfocadas a la concienciación del trabajador sobre de su estado físico y psíquico como salud-enfermedad, emociones, pensamientos, trato al usuario y primordialmente el trato hacia sí mismo.

Las medidas preventivas se encuentran dentro de los niveles primario y secundario siendo las primeras referidas al conocimiento del estrés, tipos, los factores internos y externos que lo provocan, sus manifestaciones y afectaciones físicas, cognitivas emocionales y comportamentales; y en segundo lugar las estrategias para el mejoramiento de su estado de estrés, tales como ejercicios de respiración, actividades que promueven estilos de vida saludable como cambios en los hábitos del sueño, alimentación entre otras y de estrategias para realizar una comunicación asertiva así también como la optimización del uso de su tiempo dentro como fuera del trabajo y finalmente sugerencias para llevar una higiene mental adecuada (Ver anexo 7).

Al analizar las afectaciones que ha provocado el estrés en las diferentes esferas de la vida de los trabajadores, el autocuidado al instaurarlo como una práctica cotidiana y efectiva para la prevención de los efectos crónicos del estrés, se llegó a propiciar un estado más armónico e integral tanto con su esfera física como con sus emociones, pensamientos, afectos, y relaciones sociales, al buscar ello y como resultado con este

proceso de intervención, comparando con lo que expone Uribe (1999), el autocuidado es una práctica que involucra diferentes líneas de crecimiento personal realizadas cotidianamente para llegar a un desarrollo armónico y equilibrado.

Los funcionarios al identificar y enfrentar estímulos estresores organizacionales, institucionales, sociales y personales, son conscientes que necesitan efectuar mejores estrategias de afrontamiento del estrés y de prevención del estrés crónico, tal como lo expone Ojeda (2006), lo cual significa que la persona iniciará con un proceso en el que se va a recuperar, fortalecer, empoderar y sanarse.

Para el funcionario el realizar actividades que lo alejen periódicamente de su actividad laboral implica que pueda disfrutar de otros espacios tanto físicos como de relaciones sociales, escuchar música y descansar adecuadamente; estos espacios son parte de las estrategias que tendrá que incluirlas en su cotidianidad. Ojeda (2006) dice que “poner en práctica un adecuado plan de autocuidado conlleva a que el prestatario que lo realice se vea sumamente beneficiado; no obstante, adicionalmente se dará un efecto multiplicador igualmente favorable”(pág. 26); lo cual de cara a los resultados obtenidos tras las intervenciones, se puede constatar en el trabajador un estado consciente de responsabilidad sobre su propio bienestar reflejándose al final del proceso cambios en su rutina habitual y ha producido que se sientan más relajados.

Al final de las intervenciones uno de los funcionarios se propuso buscar ayuda de un profesional en psicoterapia, haciendo relación con lo dicho por Parada (2008) “prevenir pasa por aceptar nuestros límites, expresar el malestar y pedir ayuda si es necesario, así como por estar preparado para lo que vamos a hacer” (pág. 597). El plan

de autocuidados fue efectivo dado que también se halló, respecto a iniciar con un plan de autocuidados, la expresión de uno de los funcionarios: “Si, pero no solo, si me vas a ayudar si sino no podría” (Funcionario tres, 2016).

Los funcionarios, durante la ejecución del plan de autocuidados, se mostraron atentos para realizar las actividades propuestas y al ser conscientes que esto ayudaría a su propio bienestar, decidieron continuarlo más requerían de una ayuda que los motive a realizarlo como lo expone uno de los funcionarios: “Sí, puede que sí pero primero debo saber cómo” (Funcionario tres, 2016) en concordancia con la sustentación teórica sobre el autocuidado implica “un proceso previo y paulatino de toma de conciencia acerca de sus carencias, expectativas, vulnerabilidades y también sus fortalezas y recursos personales, cuya identificación y reconocimiento debe darse juiciosa y lo más objetivamente posible” (Ojeda, 2006, pág. 25), así también la persona que está convencida de querer darse a sí mismo los cuidados que se ajustan a sus necesidades mantendrá esta conducta como parte de su cotidianidad.

#### **2.4. Principales logros del aprendizaje**

Los principales logros del aprendizaje están relacionados a las habilidades de intervención, como el mejorar el análisis organizacional permitiendo entender las diferentes situaciones individuales y grupales de los trabajadores de la UAPI, vinculando las necesidades que tenían en cuanto a aliviar su malestar y a su vez generando una oportunidad para el manejo adecuado del estrés.

Otro de los aprendizajes alcanzados ha sido el poder entender el valor que tienen los espacios de catarsis y contención especialmente con este tipo de personas quienes

tienen que mediar entre sus propias historias de vida y la atención permanente en su mayoría a víctimas de sucesos violentos y dolorosos.

Gracias a la formación académica se pudo intervenir con el proyecto bajo el parámetro de psicoeducación la cual considero una parte fundamental de hacer clínica y que son los conocimientos previamente obtenidos los que se convierten en una herramienta teórico-práctica para la generación de la guía de autocuidados como parte del plan propuesto.

Parte de las lecciones aprendidas ha sido el poder enriquecerse con diferentes teorías que hablan de la misma problemática y poder escoger de ello lo que más se ajusta tanto a las necesidades de los trabajadores y facilitar estrategias, así como también que el plan de autocuidados tenga un enfoque integral para ser usado dentro como fuera del lugar de trabajo.

Como experiencias positivas se tuvo un acercamiento con funcionarios dedicados a las pericias en el ámbito legal y más aún con delitos flagrantes y esto ayudó a comprender las circunstancias reales que enfrentan los profesionales que han elegido tener ese trabajo asistencial, esto ha posibilitado el buscar herramientas útiles para este tipo de población e implementarlas como parte del proceso de intervención.

Como alternativas para generar un proyecto similar con población que trabaja bajo este modelo de asistencia, el generar espacios de contención grupal aportaría a que puedan integrarse un mayor número de funcionarios, así como también se obtendrían más datos que puedan enriquecer al proyecto.

En cuanto a la deserción de uno de los funcionarios, también ha proporcionado un aprendizaje dado que moviliza a hallar distintas formas de acercamiento para lograr la adhesión de participantes al proyecto y su permanencia para que se pueda dar una mayor participación de los beneficiarios y que lo reciban de manera positiva.

Los elementos que pudieron poner en riesgo la realización de este proyecto fueron la dificultad de cumplir en los días previstos las sesiones, porque hay una alta demanda de atención a usuarios y también se incluye la modificación de los turnos de los trabajadores, sin embargo, esto mismo promueve la creatividad para poder efectuar las intervenciones sin perder la esencia de lo trabajado en una sesión anterior.

El proyecto permitió implementar un elemento que posibilitaba a los funcionarios tener un recurso tanto teórico como práctico para que continúen con su plan de autocuidados que es la guía informativa. Por ello tras la culminación de las intervenciones, el personal puede tener un elemento cercano a lo que ya han trabajado y puedan evitar o disminuir las afectaciones que tiene el estrés laboral en todas las esferas de su vida.

El impacto que un proyecto como este tiene en la salud mental es que proporciona a los funcionarios bienestar, pautas para realizar su propio plan de autocuidado ajustado a sus necesidades y como útil herramienta preventiva que es en esencia la finalidad que tienen las intervenciones juntamente con disminuir efectos negativos producto del estrés.

## Conclusiones

Los profesionales de la UAPI-Flagrantes al tener un trabajo de atención a personas que han vivido situaciones violentas y traumáticas, están expuestos a padecer estrés y a desgastarse psíquicamente sin tener oportunidad para recuperarse, luego de la atención, lo cual desencadena en el desarrollo de sintomatología del estrés crónico.

- Acerca del producto final que fue la creación de un plan de autocuidados se puede concluir que:
- En relación al objetivo de disminuir de efectos del estrés crónico en los funcionarios se puede evidenciar dado que iniciaron detectando su sintomatología y mediante un proceso de catarsis pudieron expresar el malestar que esto les genera y que anteriormente no habían tenido la oportunidad de hacerlo, por tanto, han logrado aminorar su estado de tensión.
- En relación al objetivo de estimular la realización de un plan de autocuidados se evidencia que éste permitió al funcionario hacer concienciación de la importancia que tiene hallar la sanación y mejoramiento de su estado emocional como físico, y que durante el proceso lo deben cuidar siendo el autocuidado el facilitador para su bienestar.
- En relación al objetivo de la prevención de efectos de estrés crónico, fue posible, dado que éste se concretó dado que la persona estaba dispuesta a comprometerse con la ejecución de su propio plan de autocuidados, realizando actividades que le sirvan tanto para advertir futuros problemas con el manejo del estrés, así también como el contar con estrategias efectivas que disminuyan sintomatología asociada a la problemática.

Dado que las sesiones de mayor acogida y gusto por parte del funcionario son las de espacios catárticos, se evidencia que dentro de la Institución no hallan estos espacios o soluciones a sus necesidades y problemáticas.

Por diferentes factores de la organización, los espacios de intervención han tenido que ser individuales, sin embargo, se puede inferir que la problemática del funcionario si fuera trabajada de manera grupal sería más beneficiosa dado que al establecerse vínculos con sus compañeros, se relaciona ya no solo su problemática actual y con la de sus semejantes, sino que encuentra un factor de contención en el otro al comunicarse e incluso realizar aprendizajes.

El tipo de organización que tiene esta Institución evidencia las necesidades de los funcionarios frente a la misma, lo que los mueve a buscar la forma de incrementar sus recursos de afrontamiento para continuar, lo cual podrían hallarlo en la comunicación con sus compañeros y se enriquecería la experiencia de forma cognitiva, conductual y emocional.

La creación de un plan de autocuidados que ayude al funcionario a manejar adecuadamente situaciones de estrés, permite desarrollar estrategias para cuidar de sí mismo y por consiguiente a mejorar su trabajo dentro de la Unidad.

Al hacer el cierre de la intervención, existe un compromiso por parte de los funcionarios a tratar de mantener conductas de autocuidado en lo referente a realizar actividades relajantes y de mejora para su salud, poniendo en práctica las herramientas.



En cuanto a la sistematización se puede concluir que al realizarla permite un espacio de análisis referente a la propuesta del proyecto, sus objetivos, intervenciones realizadas, datos proporcionados por los funcionarios, elementos de riesgo y en general de la propia práctica profesional.

Al realizar este proceso de clasificación de datos se generó un nuevo sistema de ordenamiento para la comprensión de toda la información obtenida tanto teórica como en la práctica, además esto posibilita el enriquecimiento de nuevos y mayores aprendizajes para la sistematización de proyectos similares.

Es importante realizar este proceso de sistematización de experiencias puesto que con ello se puede dar una evidencia clara de lo trabajado además facilita la visualización de aciertos como desaciertos al revisar el trabajo concluido y de esta manera se generen nuevos conocimientos para ser usados en prácticas futuras.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que se ejecuten proyectos preventivos en otras áreas de servicio dentro de la UAPI y FGE en general, dado que no solo el personal médico legista, psicólogo forense y trabajador social se encuentran en contacto con personas que experimentan alto impacto emocional, sino que el personal como técnicos en cámara de Gesell también realizan diligencias y pericias que los ponen en contacto con los casos atendidos.

Implementar más espacios de catarsis los cuales den al funcionario alivio de sus tensiones y pueda rendir de mejor manera en su espacio laboral, así como también esto logre beneficiar las otras esferas de su vida.

Incrementar las estrategias de afrontamiento propias del funcionario para los momentos tensionantes puesto que le ayudaran a tener bienestar reforzando periódicamente conductas de autocuidado que pueda realizarlas dentro y fuera del espacio laboral lo que tendrá como resultado una mejor calidad de vida.

Generar políticas internas para el cuidado de los trabajadores mejoraría mucho su frustración frente a la Institución. Existen elementos estresores dentro de la Unidad, y por la característica que tiene en la atención en delitos flagrantes, disparan mucho más rápido síntomas de estrés en el funcionario.

Promover y fortalecer planes de autocuidado a toda esta población desde la propia institución, puede prevenir desde el inicio la aparición de sintomatología relacionada

al estrés laboral y en consecuencia otras áreas, se podría prevenir la frustración frente a la propia organización y en la atención a los usuarios.

Asumir la responsabilidad sobre el autocuidado que conlleva a la prevención con todos los participantes del proyecto, puede motivar a que se realice un trabajo en apoyo de otro siendo la participación grupal un medio poderoso para general tanto aprendizajes como un medio de contención.

Para alcanzar los objetivos propuestos con el plan de autocuidados, es necesario contar con técnicas e instrumentos acordes a las necesidades de los funcionarios para lograr resultados óptimos en las intervenciones.

Realizar la sistematización de la experiencia generó nuevas interrogantes sobre el manejo de la información recabada por lo tanto se recomienda contar con una guía que facilite tanto, aportes teóricos como prácticos para ser usados durante la reconstrucción de este proceso.

La sistematización evidencia los elementos positivos como negativos de realizar el proyecto, es aconsejable tomarlos en cuenta para que se pueda ejecutar mejoras en proyectos a futuro contando con un mayor conocimiento obtenido desde la academia como por la propia experiencia.

## Listado de Referencias

- Acinas, M. (2012). Burnout y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paleativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, II(4), 1-22.
- American Psychological Association. (2016). *Los distintos tipos de estrés*. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Arias, F., & Gonzáles, M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (burnout) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. *Ciencia & Trabajo*(33), 172-176.
- Aristizbal, M., & Galeano, M. (2008). *Como se contruye un sistema categorial*. Obtenido de [https://www.academia.edu/32941137/C%C3%93MO\\_SE\\_CONSTRUYE\\_UN\\_SISTEMA\\_CATEGORIAL](https://www.academia.edu/32941137/C%C3%93MO_SE_CONSTRUYE_UN_SISTEMA_CATEGORIAL)
- Aron, A., & Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, I(2), 5-15.
- Arráez, M., Calles, J., & Moreno de Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, VII(2), 171-181.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista INDUSTRIAL DATA*, IV(2), 25-36.
- Baez, J. (2012). *Investigación cualitativa*. Madrid: ESIC.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós.

- El-Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. Mexico: El Manual Moderno.
- Funcionario, U. (2016).
- Gil, P., & Moreno, B. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) Grupos profesionales de riesgo*. Madrid.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Madrid: McGraw Hill.
- Julio, V., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina Interna*, XXXIII(1), 11-14.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *I-WHO*. Obtenido de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Limia, M. (2010). *Cambio de mentalidad: Responsabilidad de salud*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962010000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962010000100009)
- Marrau, M. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades*, X(19), 167-177.
- Meda, R., Moreno, B., Rodríguez, A., Arias, E., & Palomera, A. (2011). Validación Mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario. *Psicología y Salud*, XXI(1), 5-15.
- Moreno, B., Morante, M., & Losada, M. (2004). El estrés traumático secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia Psicológica*, XXII(1), 69-76.

- Ojeda, T. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología Obstétrica*, *LII*(1), 21-27.
- Parada, E. (2008). *Psicología y emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. España: Desclee de Rouwer.
- Riviera, L. (2006). Capacidad de Agencia de Autocuidado en Personas con Hipertension Arterial hospitalizadas en una Clínica de Bogotá, Colombia. *Revista de Salud Pública*, *VIII*(3), 235-247.
- Santacruz, J. (2008). Una revision acerca del debriefing como intervención en crisis y para la prevención del TEPT (trastorno de estrés postraumático). *Revista Colombiana de Psiquiatría*, *XXXVII*(1), 198-205.
- Uribe, T. (1999). El autocuidado y su papel en la promoción de la salud. *Investigación y Educación en Enfermería*, *XVII*(2), 109-118.

## **Listado de Entrevistas**

- Funcionario uno, 3 de mayo del 2016
- Funcionario uno, 4 de mayo del 2016
- Funcionario uno, 9 de junio del 2016
- Funcionario dos, 10 de mayo del 2016
- Funcionario dos, 11 de mayo del 2016
- Funcionario dos, 15 de junio del 2016
- Funcionario tres, 17 de mayo del 2016
- Funcionario dos, 18 de mayo del 2016
- Funcionario tres, 17 de junio del 2016

## Anexos

### Anexo 1: Planificación de Actividades

<b>1. OBJETIVO: DISMINUCIÓN DE EFECTOS DE ESTRÉS CRÓNICO</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>1.1 Reunión de Información</b>	<b>04-2016</b>	<p>Intervención Grupal: con los funcionarios médico legista, psicólogo forense y trabajador social.</p> <p>Primera y única reunión de carácter grupal dado que en ella se habló sobre cómo se maneja los tiempos dentro de la unidad y en consenso se llegó a determinar que las intervenciones se harían de forma individual.</p>
<b>1.2. Aplicación de la Validación Mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario</b>	<b>04-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Durante esta sesión se plantean los objetivos que tendrá el proyecto para la prevención del estrés y estrés crónico.</p> <p>Se pretende generar el compromiso por parte de la responsable del proyecto para trabajar bajo la confidencialidad de la identidad del funcionario al publicar la información que sería obtenida durante esta y posteriores sesiones.</p> <p>Se aplica la Escala de Estrés Traumático Secundario a los participantes</p>
<b>1.3. Retroalimentación sobre las respuestas dadas en la Escala de Estrés Traumático Secundario</b>	<b>04-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Clarificar las respuestas para la posterior correlación con lo expresado en las sesiones futuras.</p> <p>Se busca que los funcionarios expresaron experiencias que han tenido dentro de la Unidad durante la atención</p>



		a los usuarios, que los han llevado a generar en mayor o menor medida reacciones cognitivas y emocionales, agotamiento físico y emocional y cambio de creencias y valores.
<b>1.4. Entrevista sobre los conocimientos que tienen los funcionarios sobre el estrés y estrés crónico</b>	<b>05-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Guion de entrevista Semiestructurada realizada a los participantes del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo de la entrevista</li> <li>- Presentación de la temática: el estrés</li> <li>- Solicitud de permiso para realizar anotaciones sobre lo expresado en la entrevista</li> <li>- Solicitud de publicación de aspectos relevantes de lo dicho en las entrevistas que serán expuestos de forma escrita posteriormente, guardando el anonimato.</li> </ul> <p>Cuestionario de preguntas: (Primera parte)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Conoce usted que es el estrés?</li> <li>2. ¿Sabe que es el eustrés y el distrés?</li> <li>3. ¿Qué sabe usted sobre el estrés crónico?</li> </ol>
<b>1.5. Entrevista sobre las manifestaciones cognitivas, físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes</b>	<b>05-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Cuestionario de preguntas (Segunda parte)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Sabe usted si sufre estrés?</li> <li>5. ¿Qué manifestaciones ha tenido?</li> </ol> <p>Cognitivo Emocional Físico Conductual</p>

		<p>6. ¿Qué ha hecho usted para prevenirlo?</p> <p>Cognitivo</p> <p>Emocional</p> <p>Físico</p> <p>Conductual</p>
<b>1.6. Retroalimentación sobre lo expresado en las entrevistas sobre el estrés, estrés crónico y de las manifestaciones físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes</b>	<b>05-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Ampliación de la información que proporcionaron, así de cómo las manifestaciones que han tenido por estrés ha afectado su vida, expresión de historias vividas dentro como fuera del espacio laboral y de cómo han venido manejando estas situaciones.</p>
<b>1.7. Sesiones de catarsis</b>	<b>06-2016</b>	<p>Los funcionarios pueden contar con un espacio para que puedan expresar el malestar psíquico que les ha generado el estrés y poder descargarse emocionalmente.</p>

## 2. OBJETIVO: ESTIMULACIÓN DEL PLAN DE AUTOCUIDADOS

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>2.1. Entrevista sobre la importancia de tener un plan de autocuidados como medida preventiva del estrés y estrés crónico.</b>	<b>06-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo de la entrevista</li> <li>- Presentación de la temática: Los autocuidados</li> <li>- Solicitud de permiso para realizar anotaciones sobre lo expresado en la entrevista</li> <li>- Solicitud de publicación de aspectos relevantes de lo dicho en las entrevistas que serán publicados posteriormente guardando el anonimato.</li> </ul> <p>Cuestionario de preguntas</p> <p>1. ¿Conoce usted qué son los autocuidados físicos?</p>

		<p>2. ¿Conoce usted qué son los autocuidados emocionales?</p> <p>3. ¿Sabe usted si éstos son importantes? ¿Por qué?</p> <p>4. ¿Estaría dispuesto a iniciar con un plan de autocuidados? ¿Por qué?</p>
<b>2.2. Presentación de la primera parte de la guía informativa</b>	<b>07-2016</b>	Herramienta visual como parte de la propuesta del plan de autocuidados que contiene información sobre el estrés, manifestaciones y sus consecuencias
<b>2.3. Presentación de la segunda parte de la guía informativa</b>	<b>07-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Herramienta visual como parte de la propuesta del plan de autocuidados que contiene estrategias para el afrontamiento del estrés y cómo prevenirlo.</p>
<b>2.4. Aplicación de un cuestionario con escala Likert para la evaluación del proyecto Retroalimentación.</b>	<b>08-2016</b>	<p>Sesión Individual:</p> <p>Cuestionario elaborado por el responsable del proyecto para autoevaluar lo propuesto en el proyecto y del propio desenvolvimiento.</p> <p>Sugerencias por parte de los funcionarios</p> <p>Inclusión herramientas de relajación</p>
<b>2.5 Cierre del proceso de intervención.</b>	<b>08-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Proceso de reflexión de aprendizajes</p> <p>Compromisos mutuos entre el responsable del proyecto y los participantes a generar el autocuidado como medida preventiva sobre el estrés crónico.</p>

### 3. OBJETIVO: PREVENCIÓN DE EFECTOS DE ESTRÉS CRÓNICO

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>CONTENIDO</b>
<b>3.1. Entrevista sobre las manifestaciones cognitivas, físicas, emocionales, conductuales al momento de enfrentar situaciones estresantes</b>	<b>05-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Cuestionario de preguntas (Segunda parte)</p> <p>4. ¿Sabe usted si sufre estrés?</p> <p>5. ¿Qué manifestaciones ha tenido?</p>

		<p>Cognitivo</p> <p>Emocional</p> <p>Físico</p> <p>Conductual</p> <p>6. ¿Qué ha hecho usted para prevenirlo?</p> <p>Cognitivo</p> <p>Emocional</p> <p>Físico</p> <p>Conductual</p>
<b>3.2. Concienciación a partir de lo trabajado en la disminución de la sintomatología de los efectos del estrés crónico.</b>	<b>05-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Ampliación de la información que proporcionaron, así de cómo las manifestaciones que han tenido por estrés ha afectado su vida, expresión de historias vividas dentro como fuera del espacio laboral y de cómo han venido manejando estas situaciones.</p>
<b>3.3. Implementación de las herramientas teóricas de la guía informativa</b>	<b>07-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Se utiliza la herramienta visual como parte de la propuesta del plan de autocuidados que contiene información sobre el estrés, manifestaciones y sus consecuencias para que se tomen en cuenta los aspectos teóricos y se concrete este aprendizaje</p>
<b>3.4. Implementación de las herramientas prácticas de la guía informativa</b>	<b>07-2016</b>	<p>Intervención Individual</p> <p>Se utiliza la herramienta visual como parte de la propuesta del plan de autocuidados que contiene estrategias para el afrontamiento del estrés y cómo prevenirlo así de poner en práctica dichas actividades, incorporándolas a la vida diaria.</p>

## **Anexo 2: Guion de entrevista semiestructurada realizada a los participantes del proyecto (Estrés)**

- Objetivo de la entrevista
- Presentación de la temática: el estrés
- Solicitud de permiso para realizar anotaciones sobre lo expresado en la entrevista
- Solicitud de publicación de aspectos relevantes de lo dicho en las entrevistas que serán expuestos de forma escrita posteriormente, guardando el anonimato.

### Cuestionario de preguntas

#### **(Primera parte)**

1. ¿Conoce usted que es el estrés?
2. ¿Sabe que es el eustrés y el distrés?
3. ¿Qué sabe usted sobre el estrés crónico?

#### **(Segunda parte)**

4. ¿Sabe usted si sufre estrés?
5. ¿Qué manifestaciones ha tenido?

Cognitivo

Emocional

Físico

Conductual

6. ¿Qué ha hecho usted para prevenirlo?

Cognitivo

Emocional

Físico

Conductual

### **Anexo 3: Guion de entrevista semiestructurada realizada a los participantes del proyecto (Autocuidados)**

- Objetivo de la entrevista
- Presentación de la temática: Los autocuidados
- Solicitud de permiso para realizar anotaciones sobre lo expresado en la entrevista
- Solicitud de publicación de aspectos relevantes de lo dicho en las entrevistas que serán publicados posteriormente guardando el anonimato.

#### Cuestionario de preguntas

1. ¿Conoce usted qué son los autocuidados físicos?
2. ¿Conoce usted qué son los autocuidados emocionales?
3. ¿Sabe usted si éstos son importantes? ¿Por qué?
4. ¿Estaría dispuesto a iniciar con un plan de autocuidados? ¿Por qué?

#### **Anexo 4: Validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario**

### **ESCALA DE ESTRÉS TRAUMÁTICO SECUNDARIO**

Indicaciones Generales:

A continuación encontrará una serie de cuestiones referidas a cómo se siente respecto a su trabajo, con las que podrá estar de acuerdo o no. Por favor, indique lo que piensa en relación con cada una de ellas, colocando una marca en la casilla correspondiente al número que mejor describa su opinión en los últimos treinta días, según la siguiente escala de respuesta:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= De acuerdo

4= Totalmente de acuerdo

### **REACTIVOS**

<b>No.</b>		
<b>1.</b>	Me supera emocionalmente este trabajo	
<b>2.</b>	Me siento inútil y desilusionado frente al trabajo que desarrollo	
<b>3.</b>	Me siento emocionalmente sin fuerzas	
<b>4.</b>	No tengo ganas de trabajar	
<b>5.</b>	Me siento agotado física y mentalmente	
<b>6.</b>	Si algo he aprendido en mi trabajo como profesional de emergencias, es que las cosas no suceden como deberían	



7.	Me he llegado a cuestionar de mis propias creencias después de algunas intervenciones	
8.	Mi trabajo me ha hecho ver que el mundo es injusto	
9.	Este trabajo me ha enseñado que la vida termina dándole a uno lo que se merece	
10.	Recuerdo hasta el nombre de algunos pacientes	
11.	A veces, pienso en aquellos pacientes que han fallecido mientras atendía	
12.	Guardo imágenes muy reales de aquellos accidentes que más me afectaron	
13.	En ocasiones me emociono debido a este trabajo	
14.	Durante algunas intervenciones llego a experimentar sentimientos de todo tipo	

**Fuente:** (Meda, Moreno, Rodríguez, Arias, & Palomera, 2011, pág. 15)

**Anexo 5: Resultados obtenidos de la aplicación de la Validación mexicana de la Escala de Estrés Traumático Secundario**

	1. Me supera emocionalmente este trabajo	2. Me siento inútil y desilucidado frente al trabajo que desarrollo	3. Me siento emocionalmente sin fuerzas	4. No tengo ganas de trabajar	5. Me siento agotado física y mentalmente	6. Si algo he aprendido en mi trabajo como profesional de emergencias, es que las cosas no suceden como deberían	7. Me he llegado a cuestionar de mis propias creencias después de algunas intervenciones	8. Mi trabajo me ha hecho ver que el mundo es injusto	9. Este trabajo me ha enseñado que la vida termina dándole a uno lo que se merece	10. Recuerdo hasta el nombre de algunos pacientes	11. A veces, pienso en aquellos pacientes que han fallecido mientras atendía	12. Guardo imágenes muy reales de aquellos accidentes que más me afectaron	13. En ocasiones me emociono debido a este trabajo	14. Durante algunas intervenciones llego a experimentar sentimientos de todo tipo
FUNCIONARIO 1	2	1	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	4	3
FUNCIONARIO 2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1
FUNCIONARIO 3	3	2	2	3	4	3	4	4	1	3	2	2	3	4
FUNCIONARIO 4	2	1	2	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3	4

## **Anexo 6: Cuestionario de evaluación hacia el facilitador**

### **CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN HACIA EL FACILITADOR SOBRE LOS CONTENIDOS BRINDADOS**

Por favor, indique la valoración que merezca los siguientes aspectos

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= De acuerdo

4= Totalmente de acuerdo

#### **Objetivos:**

1. Los objetivos han sido claros
2. El objetivo informado se ha cumplido
3. Está satisfecho con sus expectativas frente a las actividades realizadas

**Valor**


#### **Contenidos:**

**Valor**

4. Usted comprendió los contenidos brindados

--

5. La calidad en la presentación de los contenidos ha sido  
buena

--

6. La utilización de recursos ha sido adecuada

--

7. El material entregado le ha sido útil

--

Recomendaciones:

Elaborado por: Diana Jaramillo, 2017

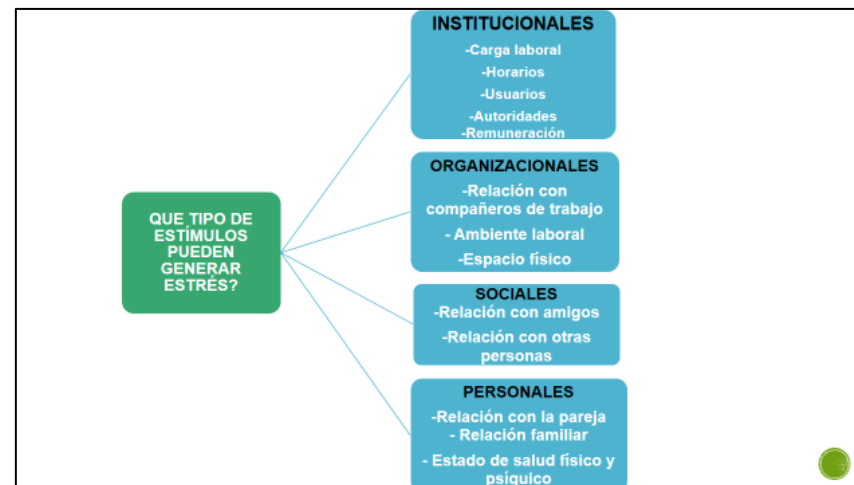
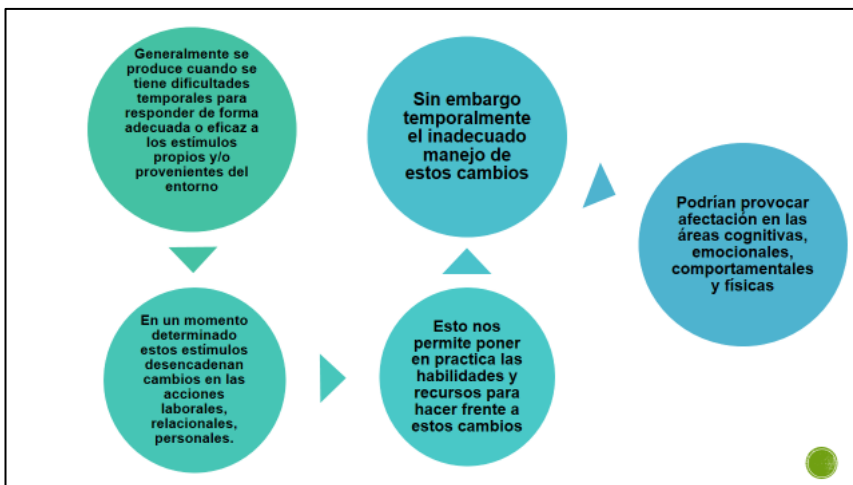
## Anexo 7: Guía Informativa

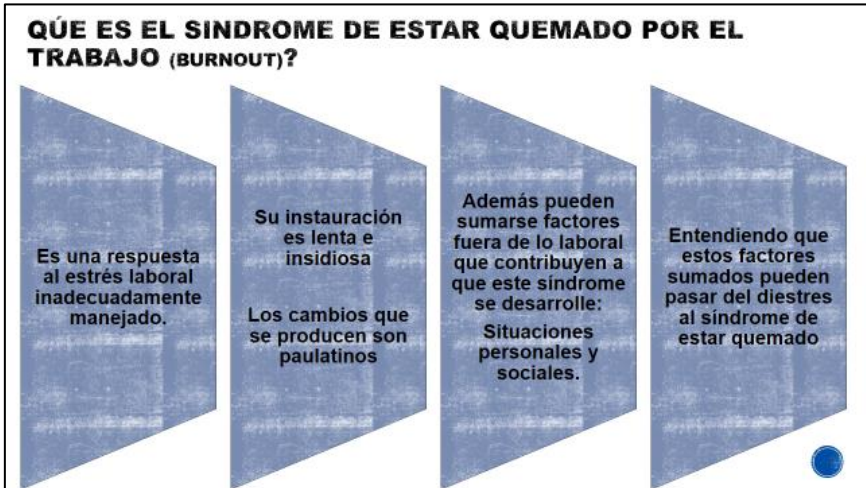
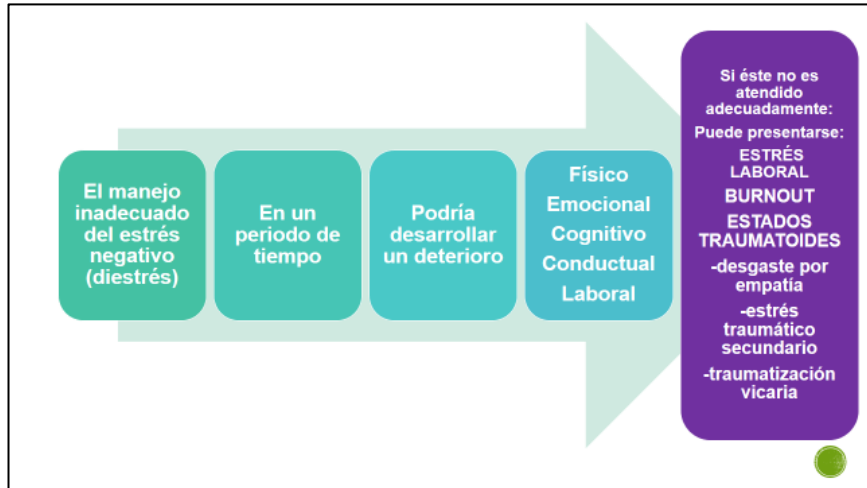


## QUE ES EL ESTRÉS?

Proceso adaptativo necesario para enfrentar una situación que requiera atención.

Es la respuesta que aparece cuando existen demandas ambientales y personales a las que no siempre se puede dar abasto para enfrentarlas.



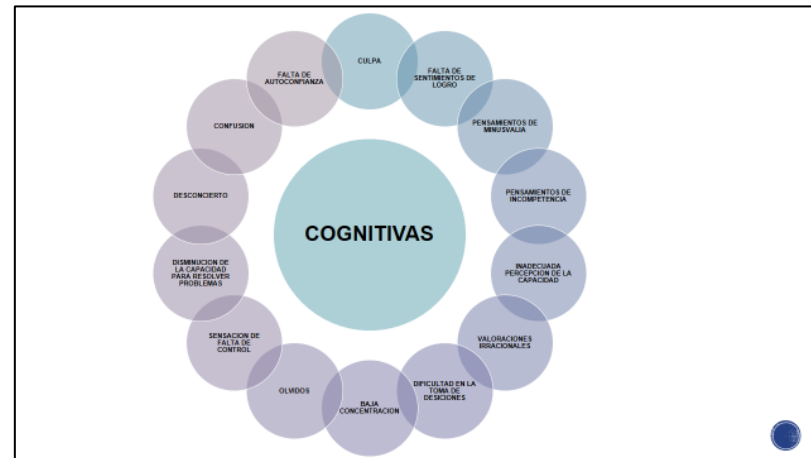


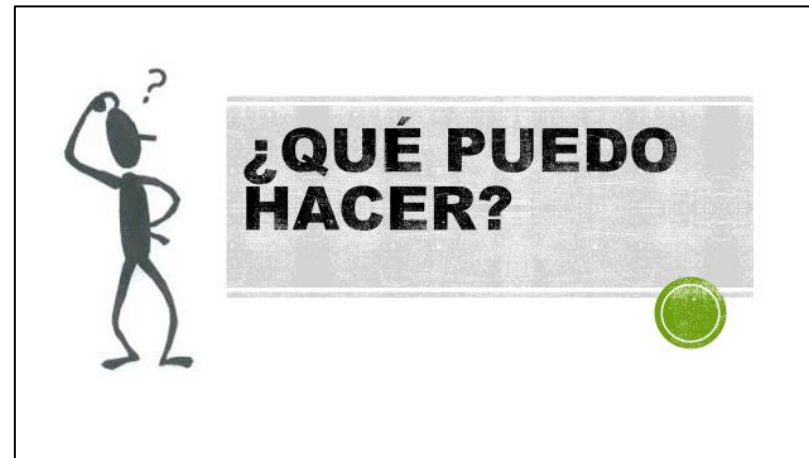
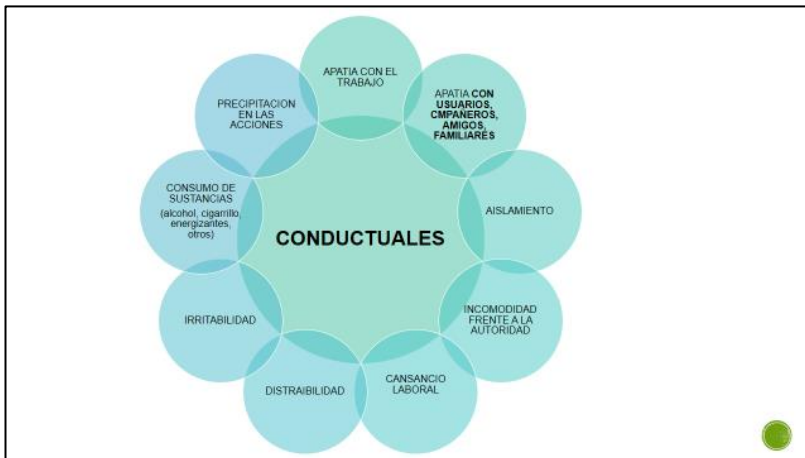
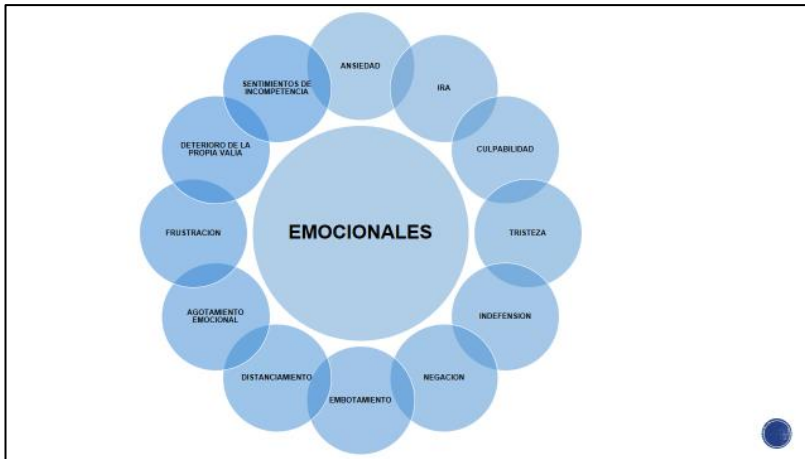


## POR QUE SE PUEDE PRODUCIR ESTAS MANIFESTACIONES?

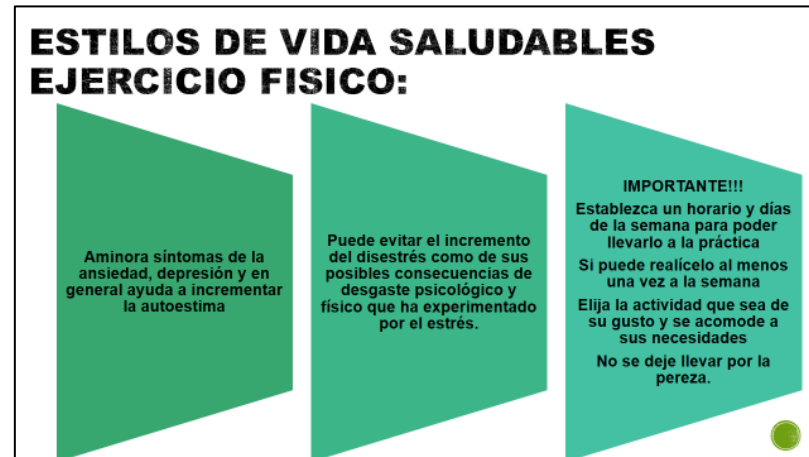
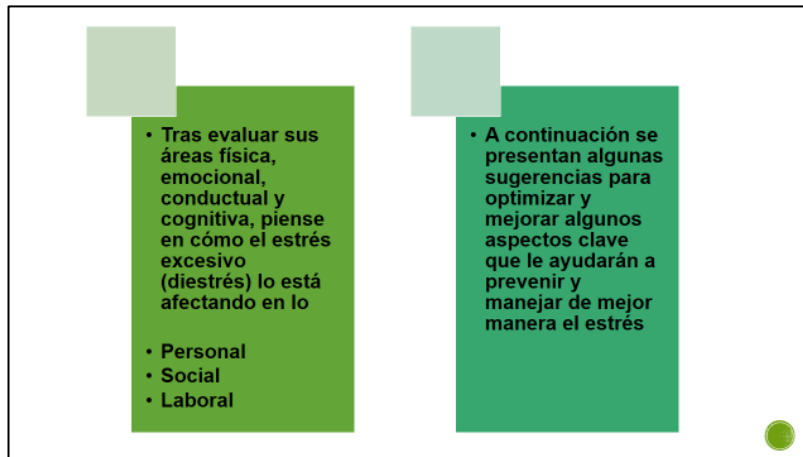
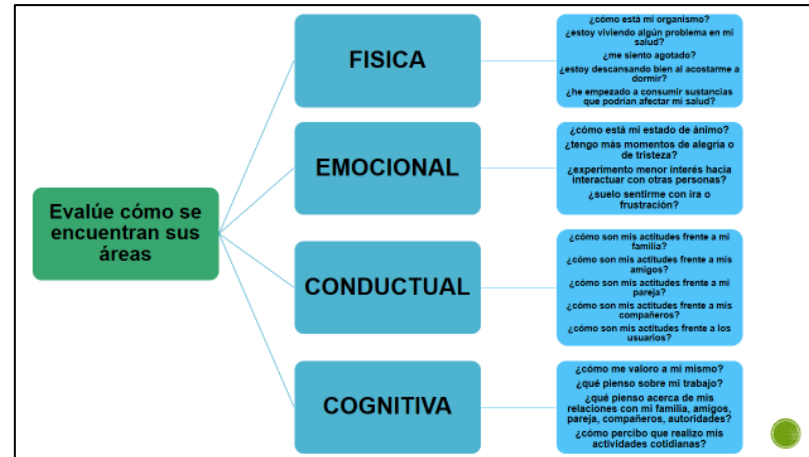
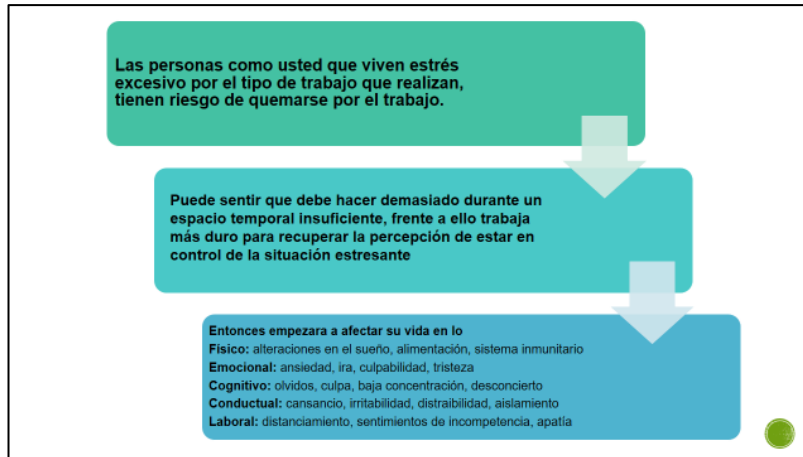


## MANIFESTACIONES









## QUE TIPO ALIMENTACION DEBO TENER?

1. Elija un menú variado que incluya alimentos de todos los grupos básicos.

2. Busque un local donde sea posible elegir vegetales frescos (verduras, hortalizas, frutas).

3. De postre, seleccione fruta

4. Evite raciones excesivamente grandes. Es preferible dejar algo en el plato.

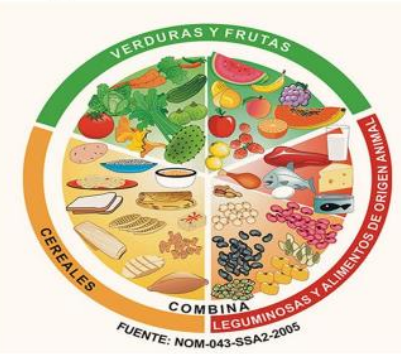
5. No abuse de las frituras, rebozados o apanaduras.

6. Elija los alimentos asados, a la plancha, parrilla, vapor, etc.

7. Podría tomar una copa de vino o una cerveza para comer, pero es preferible elegir el agua como bebida, sobre todo si tiene que conducir o trabajar después.

8. Evite comer en menos de 40-50 minutos.

## Sugerencia:



- Fruta cítrica: 1 porción diaria
- Fruta no cítrica: 2 porciones diarias
- Lácteos: 600 ml/diarios
- Productos cárnicos: preferencia Blanca 2 o 3 veces por semana
- Pescado 2 o 3 veces por semana
- Pastas y/o arroces 2 o 3 veces por semana
- Pan integral: 80g diarios
- Legumbres: 1 o 2 veces por semana
- Hortalizas crudas: ensaladas 1 vez diaria
- Verduras cocinadas: 1 vez diaria
- Frutas cítricas: 1 porción diaria

## SUEÑO

Evalúe ¿está teniendo sobresaltos?  
¿puede descansar las horas continuas de sueño?  
¿siente que haya algo que lo está molestando a la hora de conciliar el sueño?

Lo recomendable en términos generales es realizarla en un periodo de entre 7 – 8 horas.

Implemente a sus actividades el establecer un horario fijo para descansar y conciliar el sueño así como para levantarse

Evite también las bebidas excitantes o las cenas copiosas que harán que el organismo trabaje horas donde se busca la relajación y no consiga el efecto de descanso esperado.

## USO DE LA MUSICA

Factor de relajación

Seleccione la música que le guste (si puede ser lenta mucho mejor)  
Al ser percibida como agradable disminuye el estrés

Disminuye la adrenalina, noradrenalina y cortisol excesivos en la situación estresante

Incorpórela en su vida diaria

## ESTRATEGIA DE DESARROLLO DE HABILIDADES DE COMUNICACION



## Es importante también que usted pueda mantener y mejorar sus comportamientos y respuestas frente a los demás

### SER ASERTIVO

Defiende los derechos propios y a la vez de los demás  
 "Yo tengo derechos y los demás también los tienen"  
 "Siento respeto por aquella persona"  
 Se cuando decir "NO"  
 Relaciones cordiales  
 Nivel adecuado de autoestima  
 Se juzga a si mismo de forma realista  
 Verifica lo que se dice y objetiva de forma controlada  
 Voz firme y modulada  
 Mensaje es concreto y directo

### SER NEGATIVO Y AGRESIVO

Impone los propios derechos sin respetar el de los demás  
 "Yo no importo demasiado"  
 "No tengo tantos derechos como los demás"  
 Hipocresía Social  
 Se crea enemigos por su comportamiento  
 Necesidad de someter y dominar a los demás  
 Tiende a culpabilizarse frecuentemente  
 No escucha, no le interesa la opinión de los demás  
 Voz alta o demasiado baja, susurrante  
 Mensaje demasiado directo o dando rodeos.

## OPTIMICE SU TIEMPO



### Responda a estas preguntas

- ¿Qué siente que has **ganado** durante el tiempo que pasa en su **trabajo**?
- ¿Qué siente que ha **perdido** durante el tiempo que pasa en su **trabajo**?
- ¿Qué siente que ha **ganado** durante el tiempo que pasa con su **familia y amigos**?
- ¿Qué siente que ha **perdido** durante el tiempo que pasa con su **familia y amigos**?
- ¿Cree que pueda negociar con usted mismo para equilibrar el tiempo que invierte en su vida laboral con su vida familiar?
- ¿Se comprometerías a intentar mantener el equilibrio?

Recuerde: si optimiza su tiempo en el trabajo va a tener más espacios para realizar otras actividades personales, familiares, relacionales!!!

## BUSCANDO EL EQUILIBRIO

Intente hallar el equilibrio entre los momentos en los que se extienden los horarios de trabajo y el beneficio posterior que éste puede traer



Planifique sus actividades laborales y optimice su tiempo dentro de la oficina para que pueda realizar mas actividades agradables fuera de éste

- Trate de entrar y salir a tiempo de la oficina
- Medie entre las horas extras, lo que gana y lo que pierde al hacerlas
- Intente no llevar trabajo a casa
- Busque tener un espacio de tiempo para la alimentación en el trabajo
- Mantenga una comunicación respetuosa con sus compañeros y autoridades
- Mantenga una actitud respetuosa frente a los usuarios

- Pase tiempo de calidad con su familia, amigos y pareja
- Realice actividades de descanso
- Revise su tipo de alimentación
- No se sobrecargue de trabajo dentro de casa
- Participe en actividades que le guste realizar con sus seres cercanos
- Comprométase con sus seres queridos a buscar espacios donde puedan dialogar y sentirse a gusto.

## TÉCNICA DE RESPIRACION PARA AMINORAR EL ESTRÉS

**Objetivo:** Trata de controlar el estrés en el mismo momento y lugar en que se produce.

**Tiempo de realización:** 5 minutos

Le animo a realizarla 2 veces al día, reflexione como se siente antes, durante y después de hacerla.

Si está estresado le animo a realizarla ahora

## EJERCICIO PARA EL CONTROL DE LA RESPIRACION

El siguiente ejercicio se lo puede realizar en todas las posturas, si bien al principio puede que le resulte más sencillo hacerlo recostado.

1. Inspire el aire profunda y regularmente, concéntrese en las diferentes partes de su cuerpo.
2. Tome conciencia de si en alguna de ellas existe tensión.
3. Si es así agudize la tensión en esa parte del cuerpo y, a continuación, relájela.
4. A la vez, espire con lentitud e imagine que además de aire en los pulmones está expulsando también de su cuerpo la tensión que experimentaba, quedando relajado y libre de tensiones.

## HIGIENE MENTAL

### AISLAMIENTO PERIODICO

- Aquiete su mente con la relajación
- Tome vacaciones y no se relacione con aspectos laborales que le hayan agobiado
- Salga a caminar, tenga momentos de silencio y nítrese con lo que ve
- Realice un trabajo reflexivo y positivo de usted, de su trabajo, de su vida personal y de sus relaciones sociales.

### CUIDADO DE LAS PALABRAS Y PENSAMIENTOS

- Sea cuidadoso con lo que expresa y a quién se lo dice
- Vigile sus ideas negativas o pesimistas de si mismo y de los otros
- Le sugiero que los trate de disminuir concentrándose más en lo positivo que en lo negativo

### PSICOTERAPIA

- Si su estrés se ha desbordado, está desgastado y siente que requiere ayuda más especializada frente a los sentimientos, pensamientos, actitudes y conductas que experimenta ahora, le sugiero que pueda iniciar con un proceso psicoterapéutico.

Las estrategias anteriormente propuestas le ayudarán a enfrentar de mejor forma el estrés

Revise periódicamente cómo se encuentra su estado de salud, alimentación, sueño, actividades dentro y fuera del trabajo

Un adecuado estilo de comunicación provocará ser tratado de la misma manera

Recuerde que no solo las circunstancias laborales pueden generar estrés

Menores niveles de estrés, contribuirán a que tenga una mejor calidad de asistencia dentro de su trabajo

## CALIDAD EN LA ATENCION A LOS USUARIOS

Tenga en cuenta  
que cada usuario  
tiene motivos  
diferentes que lo  
llevaron a estar  
frente a usted

Analice su trato con cada  
persona teniendo en  
consideración:

Edad  
Cultura  
Sexo  
Idiosincrasia  
Religión  
Valores  
Personalidad  
Discapacidad

Cuide de su propio sistema de  
creencias:

- Mantenga el respeto hacia lo que piensa y por lo que piensan los demás
- Enfréntese hacia qué de su forma de pensar puede afectarle a usted y a los otros
- Ensaye respuestas asertivas y evite las negativas o agresivas
- Sea educado, de las gracias, no arrincone a los demás, pida disculpas cuando sea necesario

**ELABORADO POR: Diana Pamela  
Jaramillo Maldonado 2016**

**Anexo 8: Datos considerados útiles para la consecución del proyecto tomado de los resultados del Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial aplicado por la FGE, a las UAPI a nivel nacional**

<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>MEDICO LEGISTA</b>	<b>PSICÓLOGO FORENSE</b>	<b>TRABAJADOR SOCIAL</b>
responsabilidad pesada y numerosa	74%	63%	42%
excesiva carga de trabajo	65%	54%	42%
tensión entre compañeros	37%	41%	19%
Insuficiente tiempo para tener al día sus funciones	48%	37%	26%
tiempo insuficiente para temas familiares	48%	44%	26%
dolores permanentes (espalda, cabeza, mano, hombro, etc.)	34%	54%	30%
problemas gastrointestinales	45%	37%	33%
cambios fuertes de apetito	37%	28%	28%
trastornos del sueño	34%	31%	21%
vida sedentaria	40%	42%	38%
quemado por el trabajo	31%	20%	16%
desea recibir apoyo psicológico	71%	60%	30%