

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE PSICOLOGÍA

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

TEMA:

FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE
AFRONTAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROCESOS DE DUELO CON
EL PERSONAL OPERATIVO EN EL
PERIODO DE MARZO A SEPTIEMBRE DE 2021 DEL ECU911 IBARRA

AUTOR:

JOHANNA NICOLE ARIAS GÓMEZ

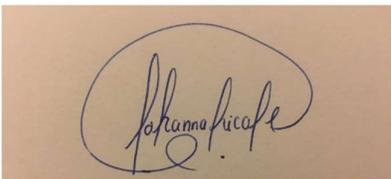
DOCENTE TUTOR:

MARÍA JOSÉ BOADA SURATY

Quito, marzo 2022

Cesión de derechos de autor

Yo, Johanna Nicole Arias Gómez con documento de identificación N° 1727096297 manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy la autora del trabajo de grado/titulación intitulado: “FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE PROCESOS DE DUELO CON EL PERSONAL OPERATIVO EN EL PERIODO DE MARZO A SEPTIEMBRE DE 2021 DEL ECU911 IBARRA”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: PSICÓLOGA 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 autora 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.

A rectangular area containing a handwritten signature in blue ink. The signature is cursive and appears to read 'Johanna Nicole Arias Gomez'.

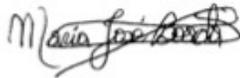
Johanna Nicole Arias Gomez

C.I.: 1727096297

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de intervención, con el tema Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para la elaboración de procesos de duelo con el personal operativo en el periodo de marzo a septiembre de 2021 del ECU911 Ibarra, realizado por JOHANNA NICOLE ARIAS GÓMEZ con número de cédula 1727096297, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, marzo del 2022



.....

MARÍA JOSÉ BOADA SURATY

Cédula: 171356067-8

Índice

Resumen	86
Abstract	97
1. Introducción	108
2. Datos informativos del proyecto	119
3. Objetivo de la sistematización	1210
4. Eje de la sistematización	1211
5. Objeto de la sistematización	1413
6. Metodología de la sistematización	1513
7. Preguntas clave	1614
8. Organización y procesamiento de la información	1716
9. Análisis de la información	2117
10. Justificación	2118
11. Objetivos	2420
11.1 Objetivo General	2420
11.2 Objetivos Específicos	2421
12. Caracterización de los beneficiarios	2421
13. Interpretación	2522
14. Principales logros del aprendizaje	2623
15. Conclusiones y recomendaciones	2825
16. Bibliografía	2927
17. Anexos	3028

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Datos de la muestra</i>	18
Tabla 2 <i>Actividades realizadas en el taller</i>	18
Tabla 3 <i>Clasificación de respuestas de los participantes respecto a la encuesta sobre el taller recibido</i>	18

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de entrevista realizada a los participantes de los talleres.....	287
Anexo 2 Material presentado a ls participantes referente al proceso de duelo.....	298
Anexo 3 Afiche sobre la salud mental compartida a los beneficiarios.....	29

Resumen

El presente proyecto contiene la sistematización de los talleres para el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para la elaboración de procesos de duelo con el personal operativo del ECU 911 Ibarra. Dicha sistematización se enfoca en el proceso de intervención, correspondiente al período de marzo a septiembre de 2021, el cual buscó a través de los talleres, evidenciar y reconocer con las personas participantes, las concepciones del proceso de duelo, sus tipos y etapas que se reflejan en el sujeto tanto en el ámbito social como en el individual; así como las estrategias de afrontamiento más adaptativas para la asimilación del mismo, es decir, aquellas que mejoren la relación del individuo con su entorno, además de permitir el dominio de las emociones y el mantenimiento de la autoestima.

Adicionalmente, permite evidenciar la utilidad del tema tratado en los talleres percibido por individuos que trabajan en la atención y gestión de emergencias que presentan sintomatología de estrés postraumático asociado a una pérdida significativa y duelos no resueltos.

Palabras Clave: Duelo, Estrategias de afrontamiento, personal de emergencias.

Abstract

This project contains the systematization of the workshops for the strengthening of coping strategies for the elaboration of grieving processes with the operational personnel of the ECU 911 Ibarra. This systematization focuses on the intervention process, corresponding to the period from March to September 2021, which sought, through the workshops, to demonstrate and recognize with the participants, the conceptions of the mourning process, its types and stages that are they reflect on the subject both in the social and individual sphere, in their experience with the external world and their self-perception; yes as the most adaptive coping strategies for the assimilation of it, that is, those that improve the relationship of the individual with his environment, in addition to allowing the control of emotions and the maintenance of self-esteem.

Additionally, the thesis allows to demonstrate the effectiveness of the topic discussed in the workshops perceived by individuals who work in the care and management of emergencies that present symptoms of post-traumatic stress associated with a significant loss and unresolved grief.

Key Words: Grief, Coping strategies, Emergency personnel.

1. Introducción

El presente trabajo de sistematización hace referencia a la intervención realizada con el grupo operativo y administrativo del sistema integrado de seguridad ECU911 de la ciudad de Ibarra, acerca de las respuestas del grupo frente al taller brindado sobre procesos de duelo y la importancia de fortalecer estrategias de afrontamiento.

Con esta perspectiva, este trabajo pretende profundizar a partir de la bibliografía consultada y la intervención con el equipo, la eficacia que tienen los talleres como método de abordaje de esta temática y la relación del equipo que atiende emergencias como parte de su trabajo con los procesos de duelo, además de los índices de estrés post traumático relacionado a duelos no resueltos.

Es importante la recopilación de información, para poder generar una propuesta en donde se apliquen instrumentos de evaluación y talleres sobre el proceso de duelo, sus etapas, tipos y estrategias más adaptativas para sobrellevarlo; como un método eficiente.

Para el desarrollo del presente trabajo de sistematización, se revisaron los talleres realizados durante la intervención y cómo los contenidos abordados en los mismos contribuyeron a fortalecer las estrategias de afrontamiento en el grupo.

2. Datos informativos del proyecto

a) Nombre de proyecto

Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para la elaboración de procesos de duelo con el personal operativo y administrativo en el periodo, marzo a septiembre 2021 del ECU 911 Ibarra.

b) Nombre de la institución

Sistema Integrado Seguridad ECU 911 Ibarra

c) Tema que aborda experiencia (categoría psicosocial)

El proyecto busca fortalecer las estrategias de afrontamiento del duelo mediante la realización de talleres y productos que proveen de herramientas para gestionar este proceso en los operadores de consola y del personal administrativo del ECU-911, en la ciudad de Ibarra.

En primera instancia, se expone con distintos materiales un marco conceptual acerca del duelo y su proceso desde distintos autores como Lazarus y Folkman; y poniendo énfasis en las etapas del duelo propuestas por la psiquiatra Elisabeth Kübler-Ross. Se realizan actividades teóricas, prácticas y de autoconocimiento diseñadas en torno a la temática principal de estilos cognitivos y comportamentales que los individuos tienen o desarrollan para afrontar situaciones estresantes que ocurren a lo largo de la vida como procesos de duelo.

Se brinda un espacio de acompañamiento o escucha para los participantes en caso de que deseen hallar alternativas ante una situación en particular y cambiar la percepción de la misma; el espacio es de carácter individual y voluntario. El proyecto se lleva a cabo mediante el uso de distintas plataformas y recursos tecnológicos dirigidos al personal operativo y administrativo del Sistema Integrado Seguridad ECU-911 de la ciudad de Ibarra.

d) Localización

La intervención se brinda de forma virtual mediante el uso de plataformas tecnológicas con una parte de la población del personal operativo del Servicio Integrado Seguridad ECU 911 Centro Zonal de Ibarra ubicado en (Av. Camilo Ponce y Av. Ricardo Sánchez – Parque Ciudad Blanca, Ibarra-Ecuador). Inaugurado el 05 de mayo del 2014.

3. Objetivo de la sistematización

“La sistematización de experiencias es entendida como la producción de conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora” (Jara, 2012), por lo que se establece el siguiente objetivo acerca del trabajo realizado:

Demostrar la efectividad de los talleres brindados al personal operativo y administrativo del ECU 911 Ibarra respecto al fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para la elaboración de procesos de duelo, identificando los aprendizajes, la eficacia y las recomendaciones que se originan del proyecto para el mejor desenvolvimiento en intervenciones futuras dirigidas al personal encargado de recibir, atender y gestionar emergencias a nivel nacional.

4. Eje de la sistematización

Los ejes de la sistematización tomados en cuenta para la elaboración del proyecto son: el proceso de duelo y las estrategias de afrontamiento más adaptativas para sobrellevar el mismo según el tipo de duelo y la etapa del proceso en la que el individuo se encuentre.

“El duelo es un proceso normal que corresponde a la reacción natural ante la pérdida de una persona, objeto o evento significativo; es la reacción emocional, de comportamiento en forma de sufrimiento o aflicción cuando un vínculo afectivo se rompe” (Dávalos, y otros, 2008). El significado de la pérdida se relaciona con la intensidad y duración que los componentes psicológicos, físicos y sociales destacan en el proceso de duelo de cada individuo.

Es importante mencionar que entre todos los posibles procesos de duelo el más doloroso se refiere a la muerte de los seres queridos; un estudio realizado por (Sociedad de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN) menciona que “el 16% de las personas que pierde un familiar sufre una depresión durante el año siguiente, cifra que se incrementa hasta aproximadamente un 85% en la población mayor de 60 años de edad” (Meza, y otros, 2008).

No se puede decir con exactitud cuándo un duelo se ha terminado, ya que esto dependerá de varios factores que varían en cada individuo; debe considerarse que es importante haber completado sus etapas; un duelo concluido refiere a que la persona es capaz de pensar sin dolor en el fallecido, cuando la persona puede volver a invertir sus emociones en su vida y en los vivos.

Respecto a las estrategias de afrontamiento autores afirman que:

Incluye las estrategias que utiliza una persona a nivel cognitivo y conductual para manejar demandas internas o externas que percibe como excesivas respecto a los recursos que posee e incluye los esfuerzos para manejar dicha demanda independientemente del resultado, esto quiere decir que ninguna estrategia puede considerarse mejor o peor que otra pues su eficacia depende exclusivamente de sus efectos en una situación particular a corto y largo plazo; sin embargo, los autores afirman que la mejor estrategia de afrontamiento es

aquella que mejora la relación del individuo con su entorno, además de permitir el dominio de las emociones y el mantenimiento de la autoestima.

(Lazarus & Folkman, 1986)

“El duelo es considerado como un estresor, en las diferentes fases de este proceso es necesario implementar estrategias de afrontamiento dirigidas al problema y centradas en la emoción, procurando hacer uso de aquellas que permitan una adecuada resolución del duelo” (Barreto & Soler, 2004).

Existen dos modos de afrontamiento: el afrontamiento dirigido a la emoción y el afrontamiento dirigido al problema mencionados en el trabajo de los autores (Lazarus y Folkman) citados anteriormente.

En este contexto, los indicadores que permiten estudiar a la variable son:

a) Afrontamiento dirigido a la emoción:

La evitación, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas, minimización, surgen por causa del problema para regular las respuestas emocionales.

b) Afrontamiento dirigido al problema:

Busca soluciones alternativas que reduzcan o desaparezcan el problema. A diferencia del anterior tipo de afrontamiento, en este no hay estrategias establecidas, ya que dependen en gran medida del problema a afrontar.

5. Objeto de la sistematización

El objeto de sistematización está enfocado en la experiencia de los talleres brindados acerca del fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para el proceso de duelo, focalizando así aquellas estrategias que mejoren la relación del individuo con su entorno.

Proceso que consta de un taller virtual con duración de una hora y cuyos beneficiarios directos son parte del personal operativo y administrativo del ECU 911 Ibarra, quienes se dividen en cuatro grupos de 6 personas en el caso del personal operativo y 23 personas pertenecientes al grupo del personal administrativo, en el periodo de marzo a septiembre del 2021.

6. Metodología de la sistematización

En función del eje y el objeto, se busca sistematizar los elementos registrados en cuanto a la efectividad de los talleres percibida por los beneficiarios mediante una encuesta de elaboración propia, tomando en cuenta cuestionarios aplicados en talleres similares encontrados, que consta de seis ítems de tipo escala Likert (1-Totalmente en desacuerdo, 5-Totalmente de acuerdo) respecto a la utilidad del taller y la relevancia de la información brindada y dos preguntas abiertas sobre sugerencias y comentarios al respecto, las cuales son: 1) El taller se desarrolló de forma organizada. 2) La facilitadora demostró conocimiento sobre el tema. 3) La información compartida por la facilitadora es relevante. 4) El material didáctico presentado fue útil para entender el tema. 5) Conozco más sobre el duelo después de participar en el taller. 6) Después de participar en el taller, conozco cuáles son las estrategias de afrontamiento más adaptativas para sobrellevar un proceso de duelo. 7) La información brindada en el taller fue útil ¿Por qué? 8) Sugerencia o comentario que ayude a mejorar el taller.

Se analizan estos aspectos para organizar y posteriormente comprender la información destacada, así como “proponer nuevas concepciones referentes al tema de las estrategias de afrontamiento para el proceso de duelo que pueden facilitar en entendimiento de este fenómeno” (Krippendorff K. , 1990).

Para el diseño de los talleres se utilizan distintas herramientas tecnológicas y literatura que proporcionen la información necesaria para difundir acerca del tema.

Preguntas clave

a) Preguntas de inicio:

¿Cómo apareció la idea de trabajar esta temática con la población del ECU 911?

¿Cuáles son las principales demandas de los usuarios beneficiarios?

¿El ECU 911 cuenta con recursos que faciliten espacios para tratar estas temáticas?

¿Qué tan efectivo resultaría intervenir respecto al proceso de duelo con colaboradores que atienden y gestionan emergencias?

¿Qué conoce el personal administrativo y operativo del ECU acerca del duelo y sus estrategias de afrontamiento?

b) Preguntas interpretativas:

¿Se logró crear el vínculo adecuado entre el personal y la facilitadora de los talleres?

¿Los beneficiarios están interesados en las temáticas que se trabajan?

¿Se están logrando los objetivos del proyecto?

¿La información compartida es relevante y entendible para los usuarios?

¿Se ha logrado llegar a los participantes de manera que haya demanda en el espacio individual voluntario de escucha?

¿Los talleres han influido en los participantes y como consecuencia en el ambiente laboral?

c) Preguntas de cierre:

¿Cómo reaccionaron los beneficiarios a los talleres?

Frente a la finalización de los talleres ¿Los usuarios consideran que obtuvieron más herramientas para afrontar procesos de duelo?

¿Cuáles fueron las reflexiones y los aprendizajes a nivel individual e institucional frente a los talleres?

¿Qué percepción tiene la institución sobre el trabajo realizado?

¿Qué dificultades encontraron los participantes durante los talleres?

¿Qué información obtenida en los talleres es útil para su vida personal?

7. Organización y procesamiento de la información

La información obtenida a través de la encuesta acerca de esta intervención fue clasificada y organizada con base en el eje de la sistematización: el proceso de duelo y sus estrategias más adaptativas para afrontarlo.

El ordenamiento de la información permite la reconstrucción de la experiencia, por lo que, se muestra a continuación la relevancia y utilidad de la información percibida por los participantes de los talleres. Cabe mencionar que todos los participantes llenaron una encuesta de elaboración propia al finalizar el taller para evaluarlo desde distintas áreas, las cuales se detallan a continuación unificando las respuestas de los cinco grupos a quienes se les brindó el taller, quienes presentan las siguientes características:

Tabla 1

Datos de la muestra

Cantidad de participantes	47
Género	Hombres 26
	Mujeres 21
Edad promedio	35
Beneficiarios área operativa	24
Beneficiarios área administrativa	23

Tabla 2

Actividades y temas abordados en el taller

Taller	Fecha	Número de participantes	Actividades y temáticas abordadas en el taller
#1 Grupo A Operativo	03 junio 2021	6	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción en relación entre instrumentos aplicados en la entrevista inicial y el taller. - Información respecto a qué es el duelo desde distintas teorías - Tipos de duelo y ejemplos - Etapas del duelo y ejemplos - Videos de apoyo - Estrategias de afrontamiento para procesos de duelo y ejemplos - Apertura a espacio individual de escucha
#2 Grupo C Operativo	07 junio 2021	6	
#3 Grupo D Operativo	21 junio 2021	6	
#4 Grupo B Operativo	09 julio 2021	6	
#5 Grupo Administrativo	13 julio 2021	23	

			<ul style="list-style-type: none">- Facilitación de afiche sobre la importancia de la salud mental, qué es y qué no es la salud mental, y la posibilidad de acudir a un espacio individual voluntario de escucha- Difusión de Inventario de Texas como material extra en caso de querer conocer la intensidad de un duelo no resuelto. No se aplicó el inventario de forma grupal, sino que se compartió el
--	--	--	--

			instrumento con los participantes
--	--	--	-----------------------------------

Tabla 3

Clasificación de respuestas de los participantes respecto a la encuesta sobre el taller recibido

ÍTEMS	NÚMERO DE PARTICIPANTES QUE ESTÁN TOTALMENTE DE ACUERDO
El taller se desarrolló de forma organizada	40
La facilitadora demostró conocimiento sobre el tema	39
La información compartida por la facilitadora es relevante	45
El material didáctico presentado fue útil para entender el tema	47
Conozco más sobre el duelo después de participar en el taller	47
Después de participar en el taller, conozco cuáles son las estrategias de afrontamiento más adaptativas para sobrellevar un proceso de duelo	45

8. Análisis de la información

En cuanto al análisis de datos obtenidos a partir de la intervención, haciendo énfasis en aspectos significativos que surgieron durante el proceso, se puede determinar que:

Con base en la Tabla 3. *Clasificación de respuestas de los participantes respecto al taller de duelo*, el 95,48% (45 participantes) concuerdan en que el taller se desarrolló de forma organizada, el 98,32% (46 beneficiarios) opinan que la facilitadora demostró conocimiento sobre el tema, por su parte, el 85,10% (40 participantes) considera que la información compartida por la facilitadora es relevante.

Un 87,58% (43 personas) consideran que el material didáctico presentado fue útil para entender el tema, el 100% (47 beneficiarios) concuerda con que conocen más sobre el duelo después de participar en el taller, mientras que el 95,43% (45 personas) considera que después de participar en el taller conocen cuáles son las estrategias de afrontamiento más adaptativas para sobrellevar un proceso de duelo.

9. Justificación

Durante el mes de diciembre 2020, de acuerdo a la planificación elaborada por los estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana, del periodo 57 (2020-2021), se realizan entrevistas y se aplican reactivos a setenta y seis miembros del personal administrativo y operativo del ECU-911 Ibarra, en un periodo de veinte días, con el objetivo de recabar información relevante para levantar un proyecto de intervención en torno a las prácticas preprofesionales realizadas por estudiantes de la carrera de Psicología pertenecientes a la Universidad Politécnica Salesiana, se obtiene información

relevante, permitiendo una valoración diagnóstica de las principales problemáticas que presenta dicha población.

Toda esta información es confidencial, por ello se firma un acuerdo de no divulgación de información o consentimiento informado, en el que, de manera verbal y escrita, ambas partes (evaluador/a y evaluado/a) se comprometen a guardar la información proporcionada.

Gracias a la información recolectada, se identifica el duelo y distintos niveles significativos de sintomatología de estrés postraumático referente a una pérdida como una de las principales problemáticas que están latentes en el personal evaluado, por lo que, la intervención se enfoca en el proceso duelo tomando en cuenta concepto, etapas y tipos; así como en las estrategias de afrontamiento más adaptativas para resolverlo.

El duelo es provocado por:

La pérdida ante cualquier objeto de apego; la intensidad y las características pueden variar en gran medida en función del grado de vinculación emocional o de la propia naturaleza de la pérdida. El duelo consiste principalmente en la adaptación emocional a las mismas; esta adaptación incluye factores fisiológicos, cognitivos, comportamentales, entre otros. (Centro de Psicología Integral MC, 2021)

Según Solano “la forma en que los seres humanos expresamos el duelo está estrechamente relacionada con la cultura a la que pertenecemos, a las situaciones que rodean dicha pérdida, a la edad en la que la atravesamos y en caso de duelo por muerte si esta fue anticipada o repentina”. (Solano, 2003)

La psiquiatra (Kübler-Ross, 1969) identificó 5 etapas del duelo ante pérdidas significativas:

1. Negación

Rechazo consciente e inconsciente de la realidad. Esta etapa se caracteriza por tener sentimientos de incredulidad.

2. Ira

Sentimientos de enojo hacia la persona fallecida, y después se enfoca hacia nosotros mismos, nuestros amigos y familiares.

3. Negociación

Es el último esfuerzo para tratar de aliviar el dolor y no tener sentimientos de culpabilidad y remordimiento.

4. Depresión

En esta cuarta etapa se experimenta la depresión como una respuesta adecuada a una gran pérdida, se suele mostrar impaciente ante tanto sufrimiento sintiendo un agotamiento físico y mental que lo lleva a dormir largas horas, ya que estos sentimientos muestran que el doliente ha comenzado a aceptar la situación.

5. Aceptación

Es aprender a convivir con la pérdida y crecer a través del conocimiento de nuestros sentimientos. Comenzamos a depositar nuestras energías en nuestras amistades y en nosotros mismos estableciendo una relación distinta con la persona fallecida.

Se considera que la elaboración de talleres respecto a esta temática es relevante para los participantes, la intervención planteada es una alternativa de psicoeducación adecuada tomando en cuenta la efectividad que han tenido distintos talleres realizados a

nivel internacional ampliamente revisados en la literatura para la elaboración del presente proyecto, mismos que son tomados como modelo del diseño y planificación de la intervención.

10. Objetivos

10.1 Objetivo General

Sistematizar los talleres como método para fortalecer las estrategias de afrontamiento en la elaboración de procesos de duelo con el personal operativo y administrativo en el período de marzo a septiembre de 2021 del ECU911 Ibarra.

11.2 Objetivos Específicos

- Describir las actividades desarrolladas en la aplicación del proyecto de intervención.
- Resumir la intervención acerca del fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento a través de los talleres brindados.
- Describir los resultados de la encuesta respondida por los participantes respecto a la aplicación de los talleres.

11. Caracterización de los beneficiarios

Directos

- Personal operativo del ECU-911 de la ciudad de Ibarra
- Personal administrativo del ECU-911 de la ciudad de Ibarra

Indirectos

- Institución a la que pertenecen los colaboradores
- Familiares de beneficiarios directos

El personal operativo fue dividido en cuatro grupos de 6 personas y el personal administrativo conformó un grupo de 23 personas; de los cuales 26 son hombres y 21 mujeres. La población se encuentra entre los 32 y 40 años de edad y la mayoría son padres y madres de familia, los cuales manifiestan estar casados.

Todos los beneficiarios directos asistieron a los talleres y participaron en las actividades. Es importante mencionar que un usuario accedió al espacio individual de escucha mencionando haber relacionado la salud mental con la importancia de saber gestionar un duelo y algunos aspectos de su vida laboral y personal que le interesaban conversar en un espacio privado.

12. Interpretación

La experiencia de intervención evidenció la relevancia de realizar talleres respecto a algo tan fundamental como es el proceso de duelo. Las distintas actividades planteadas invitaron a los beneficiarios a ser parte del taller en el que se recibió información psicoeducativa general como el concepto de duelo y específica como sus etapas y tipos.

Estas actividades reflexivas junto con material didáctico de apoyo mediante talleres, demostraron ser un efectivo mecanismo para informar sobre el duelo y su proceso.

El taller presentó una parte interactiva respecto al concepto de duelo, actividad en la que es interesante notar que la mayoría de personas perciben al duelo como una pérdida de un ser querido únicamente, por lo que se informó mediante ejemplos todo aquello que engloba entrar en un proceso de duelo.

Cabe destacar que la relación entre el proceso de duelo y estrategias de afrontamiento es realmente estrecha, por lo que se impartió información y videos relevantes para lograr identificar las estrategias más comunes para resolver conflictos y sus consecuencias; su utilidad fue evaluada positivamente por los beneficiarios al final del taller.

Es importante mencionar que, al ser un tema asociado directamente a la salud mental, se elaboraron afiches informativos al respecto en el que se menciona la oportunidad de acceder a un espacio individual de escucha voluntario, al que durante todo el periodo fue solicitado únicamente por un participante mencionado anteriormente.

La presente sistematización es útil para analizar los talleres impartidos de forma virtual como método efectivo de fortalecimiento de estrategias de afrontamiento en procesos de duelo en personal colaborador de instituciones que atienden emergencias.

13. Principales logros del aprendizaje

Se considera que la experiencia de intervención contuvo varias lecciones según los momentos que permitieron la ejecución de la misma; una de las lecciones más importantes a nivel personal es que la salud mental es un tema del que no es fácil hablar, existen varias barreras culturales, generacionales y de creencias que impiden un impacto directo en la vida de todos los participantes, por lo que es importante intentar llenarse de varios recursos para llevar a cabo el tema.

A nivel profesional fue valiosa la práctica al realizar entrevistas y mediante informes individuales y generales poder focalizar una demanda general en la población objetivo para poder desarrollar un proyecto que sea de provecho para la institución.

Tomando en cuenta que el contexto de pandemia complica que la intervención se realice de manera presencial y directa, considero que es importante poder visualizar la cantidad de recursos disponibles con la tecnología para llevar a cabo cierto objetivo.

Intervenir con población que atiende emergencias aportó en mi formación permitiéndome entender las consecuencias de estar en contacto con situaciones de este tipo a diario y también pude aprovechar esto para investigar la información correcta

ante la exposición que tienen estos colaboradores mediante la obligación que conlleva su trabajo.

Para futuras intervenciones es importante mantener la organización y planificación, en este proyecto logró ser efectiva ya que se pudo coordinar fácilmente para que el taller se ejecute en cada grupo, la información brindada fue útil y los recursos tecnológicos fueron utilizados también para beneficio de los participantes. Sin duda sería interesante que los talleres se desarrollen de forma presencial, es importante pensar que los beneficiarios trabajan a diario frente a una computadora por lo que mantener estas actividades importantes de manera virtual produce que algunas personas pierdan interés; sin embargo, la información brindada mediante afiches, archivos y documentos se difundió de manera virtual para que los participantes tengan acceso en otras ocasiones.

Se lograron todos los objetivos planteados para el proyecto de intervención, se socializó con los participantes información relevante acerca de la importancia del duelo, sus etapas, tipos y procesos, se desarrollaron talleres mediante la modalidad virtual y se identificaron los participantes que accedieron a un espacio de escucha individual y voluntario.

Considero que en todo momento la virtualidad fue un elemento de riesgo ya que no se tiene completo control de la conexión a internet por parte de la institución o de los participantes, así como de lograr captar su atención con totalidad.

Se identifica como elemento innovador el poder brindar espacios de escucha individual voluntaria para personal que trabaja en cargos de este tipo ya que como institución no cuentan con un espacio en el que se hablen de temas relacionados con la salud mental o para poder realizar acompañamientos con ayuda profesional.

Al estar a cargo de atender y gestionar emergencias que ocurren en la ciudadanía considero que es fundamental tener un espacio para descargar toda la responsabilidad

que conlleva el trabajo y tener información que beneficie su salud a nivel mental, físico, personal y social.

Se evidenció una preocupación por parte del personal operativo hacia lograr un equilibrio en su salud mental, mediante las preguntas relacionadas a la cantidad de horas de descanso debido a la demanda de su puesto de trabajo y si esto podría afectar a su salud mental; el cuestionario permitió evidenciar también que la mayoría de los participantes considera que es importante escuchar sobre temas relacionados a la salud mental que culturalmente son tomados como irrelevantes frente a otros temas.

14. Conclusiones y recomendaciones

Como se pudo evidenciar en los datos arrojados por la encuesta de valoración de los talleres, la gran mayoría de los participantes considera que el taller fue útil para conocer más acerca del duelo, su proceso, etapas y tipos; así como de las estrategias de afrontamiento más adaptativas para afrontar procesos de duelo; por lo que se puede concluir que, los talleres son un método efectivo para abordar esta temática.

Al haber descrito las actividades desarrolladas en la aplicación del proyecto, resumido la intervención a través de los talleres brindados y descrito los resultados de la encuesta respondida por los beneficiarios respecto a los talleres, se concluye que se da respuesta a los objetivos de la presente sistematización.

Pese a que no se ha demostrado una correlación directa entre atender o gestionar llamadas de primera línea y desarrollar escasas estrategias de afrontamiento o procesos patológicos de duelo, es importante mencionar que en los participantes hubo un número importante de individuos que presentan niveles significativos de síntomas de estrés posttraumático a raíz de una pérdida significativa; por lo que se recomienda continuar investigando en esta línea y elaborando herramientas de ayuda para el personal de esta área importante de primera línea.

La experiencia permitió conocer que a pesar de la importancia de mantener espacios en los que se brinde información respecto a la salud mental y para acceder a espacios de escucha, la institución no mantiene estos espacios de forma cotidiana o de fácil acceso para sus colaboradores; para esto se recomienda diseñar y proponer intervenciones que favorezcan la interacción y evaluación que esta falta de abordaje causa dentro de la institución.

La intervención suscitó más demandas en torno a temáticas alrededor del descanso y su importancia en la salud mental, demostrando el impacto de la información en la vida personal y profesional de los beneficiarios; tomando en cuenta las condiciones en medio de las que se llevó a cabo el proyecto de intervención, se recomienda la futura elaboración de talleres presenciales en los que se pueda trabajar con más herramientas que logren arrojar más resultados respecto al fortalecimiento de estrategias de afrontamiento o posibles afecciones a la salud mental en trabajadores de primera línea, para garantizar que la información llegue de manera más directa y se puedan realizar distintas actividades que sean de mayor beneficio y de carácter distinto a la virtualidad, que en este proyecto fue una limitación para lograr obtener resultados más relevantes.

Se recomienda también trabajar en equipo para gestionar los eventos y emergencias que sean de mayor impacto en el ambiente laboral; prestar especial atención a quienes manifiestan malestar individual-social-laboral a raíz de presenciar una pérdida en su vida.

15. Bibliografía

- Álvarez, E., & Cataño, L. (2019). Proceso de duelo y estrategias de afrontamiento. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Asociación Psiquiátrica Americana (APA). (2004). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, Texto Revisado. DSM IV-TR. Barcelona : Masson.
- Barnechea, M., & Morgan, T. (10 de septiembre de 2007). Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de El conocimiento desde la práctica y una

propuesta de método de sistematización de experiencias:

http://www.alforja.or.cr/sistem/documentos/Conocimiento_desde_practica.pdf

- Barreto, P., & Soler, M. (2004). Apoyo psicológico en el sufrimiento causado por las pérdidas: el duelo. En P. Barreto, & M. Soler, Apoyo psicológico en el sufrimiento causado por las pérdidas: el duelo (págs. 139-150). Monografías humanitas.
- Botero, R., & Dary, L. (26 de junio de 2008). La sistematización de prácticas. Obtenido de <http://www.oei.es/equidad/liceo.PDF>
- Centro de Psicología Integral MC. (22 de enero de 2021). Centro de Psicología Integral MC. Obtenido de Las 5 fases o etapas del duelo: La teoría de Kübler-Ross: <https://www.centrodepsicologiaintegral.com/las-5-fases-o-etapas-del-duelo-la-teoria-de-kubler-ross/>
- Dávalos, E., García, S., Gómez, A., Castillo, L., Suárez, S., & Martínez, B. (2008). El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 28.
- Hernández, S. (2008). Metodología de la investigación. En R. H. Sampieri, *Metodología de la investigación* (pág. 33). México D.F: McGRAW.HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Jara, O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: Aproximaciones desde tres ángulos. *Educación Global Research*, 59.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.,.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido, Teoría y Práctica*. Barcelona: Paidós.
- Kübler-Ross, E. (1969). *On Death and Dying*. Barcelona: Grijalbo Mondadori.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y Procesos Cognitivos*. España: Martínez Roca.
- Meza, Silvia, G., Torres, Castillo, Sauri, & Martínez. (2008). El proceso del duelo. Un mecanismo humano para el manejo de las pérdidas emocionales. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 28-31.
- Solano, R. (2003). Duelo y pérdida. *SciELO*, 2-3.

16. Anexos

Anexo 1

Matriz de entrevista realizada a los participantes de los talleres.



Evaluación del taller de duelo

El cuestionario a continuación tiene como objetivo obtener una retroalimentación de los participantes sobre el taller y obtener algunas ideas de como mejorar

nicolearias208@gmail.com (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)

*Obligatorio

El taller se desarrolló de forma organizada *

1 2 3 4 5

En desacuerdo Totalmente de acuerdo

La facilitadora demostró conocimiento sobre el tema *

1 2 3 4 5

En desacuerdo Totalmente de acuerdo

La información compartida por la facilitadora es relevante *

1 2 3 4 5

En desacuerdo Totalmente de acuerdo

El material didáctico presentado fue útil para entender el tema *

1 2 3 4 5

En desacuerdo Totalmente de acuerdo

Conozco más sobre el duelo después de participar en el taller *

1 2 3 4 5

En desacuerdo Totalmente de acuerdo

Después de participar en el taller, conozco cuáles son las estrategias de afrontamiento más adaptativas para sobrellevar un proceso de duelo *

1 2 3 4 5

En desacuerdo Totalmente de acuerdo

La información brindada en el taller fue útil ¿Por qué? *

Tu respuesta

Tienes alguna sugerencia o comentario que ayude a mejorar el taller *

Tu respuesta

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Anexo 2

Material presentado a ls participantes referente al proceso de duelo.

BIENVENIDOS



DUELO

Elaborado por:
Nicole Arias
Samantha Álvarez





Se concibe el duelo como reacción natural ante la pérdida de una persona, objeto o evento significativo. También se refiere a la reacción en forma de sufrimiento y aflicción cuando un vínculo afectivo se rompe.

La pérdida de cualquier objeto de apego provoca un duelo, aunque la intensidad y las características pueden variar en gran medida en función del grado de vinculación emocional o de la propia naturaleza de la pérdida. Las pérdidas no siempre son físicas, sino que también pueden tener un carácter abstracto, por lo que, el duelo es el proceso psicológico al que nos enfrentamos tras las pérdidas y que consiste principalmente en la adaptación emocional a estas, se trata de una experiencia compleja puesto que, engloba factores fisiológicos, cognitivos, comportamentales, entre otros.



Todos los seres humanos durante la vida, enfrentamos múltiples y diversas pérdidas que nos llevan indiscutiblemente a vivir un duelo, que es un sentimiento subjetivo que aparece tras una pérdida como proceso por medio del cual asumimos, asimilamos, maduramos y superamos la pérdida. La forma en que los seres humanos expresamos el duelo está estrechamente relacionada con la cultura a la que pertenecemos, a las situaciones que rodean dicha pérdida, a la edad en la que la atravesamos y en caso de duelo por muerte si esta fue anticipada o repentina.

SI ES

- Un proceso- que implica tiempo y decisión
- Normal- Dolor o tristeza tras una pérdida
- Consecuencia- de una pérdida

NO ES

- Una enfermedad-aunque existan ciertos síntomas
- Depresión-existen discusiones, ataque al autoestima y sentimiento de culpa (relacionada al trato hacia la persona en el duelo y ataque al valor en depresión)



TIPOS DE DUELO

1. **Duelo Anticipado** - El duelo anticipado es un proceso de duelo prolongado, no tan agudo como el resto, dado que cuando llega la muerte se suele experimentar algo de calma.
2. **Duelo Sin Resolver** - Ha pasado cierto tiempo (entre 18 y 24 meses) y todavía no se ha superado.
3. **Duelo Crónico** - No remite con el paso del tiempo y que dura durante años. También se denomina duelo patológico o duelo complicado.
4. **Duelo Ausente** - La persona niega que los hechos hayan ocurrido, no quiere hacer frente a la situación.
5. **Duelo Retardado** - Suele aparecer en personas que controlan sus emociones en exceso y se muestran aparentemente fuertes.
6. **Duelo Inhibido** - Las limitaciones de la personalidad del individuo le impide llorar o expresar el duelo.
7. **Duelo Desautorizado** - Cuando transcurrido un tiempo largo la familia le reprocha a la persona que siga en duelo.
8. **Duelo Distorsionada** - Puede haber experimentado la muerte de un padre, y al morirle un tío, revive también la muerte de su padre, lo que le lleva a una situación mucho más intensa, dolorosa e incapacitante.

ETAPAS DEL DUELO

- **1. NEGACIÓN Y AISLAMIENTO**
 - La persona no acepta la realidad.
 - Funciona como un amortiguador después de una noticia inesperada e impresionante, permite recobrase al paciente y, con el tiempo, movilizar otras defensas, menos radicales.
- **2. IRA**
 - La tristeza puede llevar a una persona sufrir ira y rabia y a buscar culpables.
 1. -Esta fase de ira es muy difícil de afrontar para la familia y la persona.
- **3. NEGOCIACIÓN**
 - Muchas personas que se enfrentan a la muerte tratan de negociar incluso con una fuerza divina.
 - Es un intento de posponer los hechos, incluye un premio "a la buena conducta"
- **4. DEPRESIÓN**
 - Aunque los síntomas se asemejan al trastorno depresivo, una vez se produce la aceptación de la situación, la sintomatología remite.
 - No puede seguir negando su enfermedad, cuando se ve obligado a pasar por más operaciones u hospitalizaciones, su ira y su rabia serán pronto sustituidos por una gran sensación de pérdida.
- **5. ACEPTACIÓN**
 - Se ha aceptado esta situación dolorosa y depende de los recursos de cada uno o aceptarla antes o después.
 - Habrá podido expresar sus sentimientos anteriores, su ira contra los que no tienen que enfrentarse con su fin tan pronto. Habrá llorado la pérdida inminente de tantas personas y de tantos lugares importantes para él, y contemplará su próximo fin con relativa tranquilidad

<https://www.youtube.com/watch?v=DIXOy87H3w>

https://www.youtube.com/watch?v=LAJ5IK_MpeM&t=211s

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

1. **Confrontación:** intentos de solucionar directamente la situación mediante acciones directas, agresivas, o potencialmente arriesgadas.
2. **Planificación:** pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.
3. **Distanciamiento:** intentos de apartarse del problema, no pensar en él, o evitar que le afecte a uno.
4. **Autocontrol:** esfuerzos para controlar los propios sentimientos y respuestas emocionales.
5. **Aceptación de responsabilidad:** reconocer el papel que uno haya tenido en el origen o mantenimiento del problema.
6. **Escape-avoidance:** empleo de un pensamiento irreal improductivo (p. ej. «Ojalá hubiese desaparecido esta situación») o de estrategias como comer, beber, usar drogas o tomar medicamentos.
7. **Reevaluación positiva:** percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido la situación estresante.

Parte I Comportamiento en el pasado

Instrucciones: Por favor marque con una X en la columna que mejor describe su comportamiento en el pasado. Marque con una X en la columna que mejor describe su comportamiento en el presente.

	Comportamiento en el pasado	Comportamiento en el presente
1. Tiene un horario que cumple religiosamente con algunas personas.		
2. Tiene un horario que cumple religiosamente en su trabajo.		
3. Tiene un horario personal cuando se le solicita, siempre y cuando fuera de casa.		
4. Tiene la necesidad de hacer cosas que él/ella hubiera querido hacer.		
5. Después de un momento vuelve más tranquilo de la muerte.		
6. Descubre las cosas positivas incluso después de un momento que estuvo incapaz de realizar sus actividades habituales.		
7. Ha estado felizmente porque me he ido acostumbrado.		
8. Tiene un horario que cumple religiosamente.		

Parte II Sentimientos actuales

Instrucciones: Por favor marque con una X en la columna que mejor describe su sentimiento actual. Marque con una X en la columna que mejor describe su sentimiento en el pasado.

	Comportamiento en el presente	Comportamiento en el pasado
1. Puedo estar feliz de hacer cosas que me gustan.		
2. Puedo estar tranquilo cuando estoy solo.		
3. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
4. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
5. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
6. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
7. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
8. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
9. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
10. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
11. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
12. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
13. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
14. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		
15. Puedo estar feliz cuando estoy con mi familia.		

Gracias por responder a todos los preguntas.

TIPS

- AFRONTAR
- Tarea 1: Aceptar la realidad de la pérdida
- Tarea 2: Trabajar las emociones y el dolor de la pérdida
- Tarea 3: Adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente
- Tarea 4: Recolocar emocionalmente al fallecido y continuar viviendo
- TÉCNICAS DE PSICOTERAPIA
- Escribir lo que más añoras y lo que menos
- Silla Vacía
- Trabajar con fotos y recuerdos
- Utilizar dibujos
- IDEAS ERRÓNEAS
- El tiempo lo cura todo
- A él/ella no le gustaría que sufrieras
- No lo pienses, es peor
- Tú sólo distraerte
- Hay que ser fuerte
- Si no lo superas, no le dejas descansar



ESPACIO INDIVIDUAL DE ESCUCHA

Nicole 0994111461

Samantha 0995075169



Anexo 3

Afiche sobre la salud mental compartida a los beneficiarios.

