



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**TRABAJO DE TITULACIÓN EXAMEN COMPLEXIVO
PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**“PLAN DE CUIDADO PARA PERSONAS QUE TRABAJAN CON
VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN UNIDAD JUDICIAL
DE GUAYAQUIL”**

AUTOR: ELENA DEL ROCIO VASCONEZ MIRANDA

TUTOR: ANA MARIA GUERRA TEJADA

GUAYAQUIL – ECUADOR

MAYO 2016

 <p>Presidencia de la República del Ecuador</p>	 <p>Plan Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes</p>	 <p>SENESCYT Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación</p>
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO ESTUDIO DE CASO EXAMEN COMPLEXIVO		
TÍTULO: “PLAN DE CUIDADO PARA PERSONAS QUE TRABAJAN CON VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN UNIDAD JUDICIAL DE GUAYAQUIL”		
AUTOR/ES: ELENA DEL ROCIO VASCONEZ MIRANDA	REVISORES:	
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
PROGRAMA: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, ESPECIALIZACION EN RECURSOS HUMANOS Y MARKETING		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	NO. DE PÁGS:	
ÁREA TEMÁTICA: RECURSOS HUMANOS, VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		
PALABRAS CLAVES: RECURSOS HUMANOS, VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, CUIDADO DE EQUIPOS DE TRABAJO		
<p>RESUMEN:</p> <p>La violencia intrafamiliar representa en nuestros días un silencioso problema social que exige un tratamiento especial en todas las áreas que lo abordan, nace en el núcleo familiar y desencadena graves afectaciones en toda la sociedad.</p> <p>El problema planteado en el presente caso de estudio es la afectación emocional que tienen las personas que trabajan directamente con víctimas de Violencia Intrafamiliar, pues dentro de su naturaleza está, el tener contacto constante con víctimas con diferentes grados de maltrato, desde lo psicológico hasta lo físico y sexual, en su gran mayoría mujeres. Esta exposición hace que se desencadenen consecuencias que afecten en la salud y bienestar del servidor o servidora. A quienes pudiéramos considerar como víctimas colaterales de la Violencia Intrafamiliar.</p> <p>Con estos antecedentes se plante la creación de un Plan de Cuidado para personas que trabajan directamente con las víctimas de Violencia Intrafamiliar, tomando como fuente de información y recomendaciones, a los servidores públicos de una Unidad Judicial de la ciudad de Guayaquil.</p>		

<p>Una vez evidenciada la afectación, se plantea la propuesta de varias actividades que tienden a hacer más llevadera la difícil labor, disminuir los niveles de impacto en lo emocional, social y finalmente a lo físico. Logrando de esta forma, un mayor bienestar para el servidor o servidora y a la vez reflejada en un mejor servicio a la ciudadanía.</p>		
N° DE REGISTRO(en base de datos):	N°	DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (estudio de caso en la web)	N°	
ADJUNTO URL (estudio de caso en la web):		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES/ES:	Teléfono:0993073538	E-mail: elnavasconez@yahoo.com
CONTACTO EN LA INSTITUCION:	Nombre: Lcda. Cecilia Orejuela	
	Teléfono: 2281108	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del estudiante Elena del Rocío Vásconez Miranda, del Programa de Maestría en Administración de Empresas, nombrado por el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, CERTIFICO: que el estudio de caso del examen complejo titulado, Plan de cuidado para personas que trabajan con víctimas de violencia intrafamiliar en Unidad Judicial de Guayaquil, en opción al grado académico de Magíster (Especialista) en Administración de Empresas, cumple con los requisitos académicos, científicos y formales que establece el Reglamento aprobado para tal efecto.

Atentamente

ANA MARIA GUERRA TEJADA

TUTORA

Guayaquil, mayo de 2016

DEDICATORIA

A mis padres, esposo e hijos por su amor,
impulso, paciencia y acompañamiento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, dador de vida,
entendimiento y fortaleza.

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente;
y el patrimonio intelectual de la misma a la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL”

FIRMA

Elena Vásquez Miranda

CONTENIDO

PORTADA

REPOSITORIO

CERTIFICADO DE TUTORA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

DECLARACION EXPRESA

CONTENIDO

LISTA DE TABLAS

LISTA DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

1	INTRODUCCIÓN.....	13
1.1	Objeto de estudio	13
1.2	Campo de investigación.....	13
1.3	Pregunta Científica	14
1.4	Delimitación del problema.....	14
1.5	Justificación	19
1.6	Objetivos.....	19
1.6.1	Objetivo general	19
1.6.2	Objetivos específicos	20

1.7	Premisa.....	20
1.8	Solución propuesta.....	20
2	DESARROLLO.....	22
2.1	Marco Teórico.....	22
2.1.1	Violencia intrafamiliar	22
2.1.2	Calidad de vida y salud mental en el trabajo	25
2.1.3	Referentes empíricos	29
2.2	Marco Metodológico.....	33
2.2.1	Categorías	35
2.2.2	Dimensiones	36
2.2.3	Instrumentos	36
2.2.4	Unidades de Análisis	37
2.2.5	Gestión de datos	37
2.2.6	Criterios Éticos	37
2.2.7	Resultados.....	38
2.2.8	Discusión	42
3	PROPUESTA	44
	CONCLUSIONES	
	RECOMENDACIONES	
	BIBLIOGRAFIA	
	ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Importancia del Autocuidado	28
Tabla 2: Estrategias para prevenir el Síndrome de Burnout (Individual)	30
Tabla 3: Estrategias para prevenir el Síndrome de Burnout (Equipo/Institucional)	32
Tabla 4: Matriz CDIU	35
Tabla 5: Distributivo Servidores Unidad Judicial	37
Tabla 6: Nivel de Desgaste Profesional	38
Tabla 7: Niveles de Desgaste Profesional por Area	39
Tabla 8: Tabulación encuesta a servidores VIF	41

Índice de Figuras

Figura 1: Árbol de Problemas	15
Figura 2: Ciclo de Violencia Intrafamiliar	24
Figura 3: Nivel de Desgaste Profesional	38
Figura 4: Niveles de Desgaste Profesional por áreas	39

Índice de Anexos

Anexo 1: Encuesta Desgaste Profesional	54
Anexo 2: Encuesta a servidores que atienden víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) en Guayaquil	56
Anexo 3: Plan de Cuidado: Procedimiento de Reinducción	57
Anexo 4: Plan de Cuidado: Procedimiento de Capacitación	59
Anexo 5: Aspectos para mejorar calidad de vida	61
Anexo 6: Actividad: Pausa para respirar	62
Anexo 7: Plan de Cuidado: Procedimiento de Sesiones de Vaciamiento	66
Anexo 8: Registro de Asistencia	68
Anexo 9: Evaluación de Reinducción/ Capacitación	69

RESUMEN

La violencia intrafamiliar representa en nuestros días un silencioso problema social que exige un tratamiento especial en todas las áreas que lo abordan, nace en el núcleo familiar y desencadena graves afectaciones en toda la sociedad. El problema planteado en el presente caso de estudio es riesgo emocional que tienen las personas que trabajan directamente con víctimas de Violencia Intrafamiliar, pues dentro de su naturaleza está, el tener contacto constante con personas con diferentes grados de maltrato, desde lo psicológico hasta lo físico y sexual, en su gran mayoría mujeres. Esta exposición hace que se desencadenen consecuencias que afecten en la salud y bienestar del servidor o servidora. Con estos antecedentes se propone la creación de un Plan de Cuidado para Personas que trabajan directamente con las víctimas de Violencia Intrafamiliar, tomando como fuente de información y recomendaciones, a los servidores públicos de una Unidad Judicial de la ciudad de Guayaquil. Logrando de esta forma, un mayor bienestar para el servidor judicial y a la vez reflejada en un mejor servicio a la ciudadanía.

Palabras claves: Recursos Humanos, Violencia Intrafamiliar, Cuidado de Equipos

ABSTRACT

Domestic violence represents today a silent social problem that requires special handling in all the areas comprised. It arises in the household and triggers severe impacts across the whole society. The problem posed in this case study is the emotional risk of working directly with victims of domestic violence. By the nature of their work, public servants have contact with victims with varying degrees of abuse, from the psychological to the physical and sexual, mostly women. This exhibition affects public servants' health which makes them to be considered as collateral victims of domestic violence. Against this background, it is proposed to create a Care Plan for People who Assist Victims of Domestic Violence. Public servants from a Legal Unit of the city of Guayaquil will be the source of information and recommendations. Consequently, a greater well-being for the public servant and at the same time a better service to the citizens will be achieved.

Key words: Self-Care, Domestic Violence, Burnout

1 INTRODUCCIÓN

La violencia intrafamiliar representa en nuestros días un silencioso problema social que exige un tratamiento especial en todas las áreas que lo abordan para su prevención, sanción y posterior tratamiento y restitución de las víctimas y agresores. Nace en el núcleo familiar y desencadena graves afectaciones en toda la sociedad.

En el Plan Nacional del Buen Vivir, el estado ecuatoriano, tiene como ruta de trabajo, el consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos (Senplades, 2013) , y puntualmente, su objetivo 6.7 que es prevenir y erradicar la violencia de género en todas sus formas. Para el cumplimiento de los mismos, existen instituciones cuyo equipo humano toma contacto directo con las víctimas de este tipo de violencia, desde sus diferentes profesiones: abogados, médicos, sicólogos, trabajadoras sociales, ingenieros, etc.

1.1 OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio del presente trabajo abarca a la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar de la ciudad de Guayaquil.

1.2 CAMPO DE INVESTIGACION

El campo de investigación se centra en las personas que trabajan directamente con víctimas de Violencia Intrafamiliar y la forma de atenuar los efectos de estar expuestos a situaciones de sufrimiento humano, compiladas en un Plan de Cuidado.

1.3 PREGUNTA CIENTIFICA

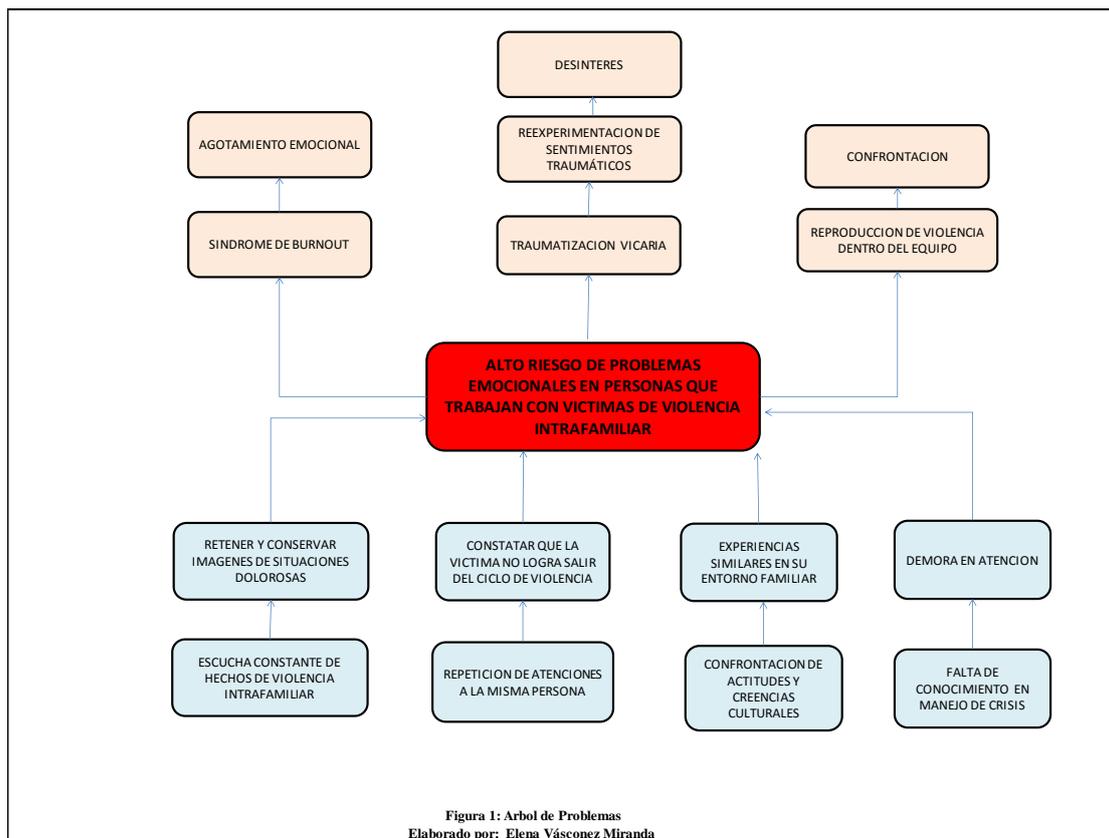
¿Cómo se puede, a través de un Plan de Cuidado disminuir el riesgo de problemas emocionales en personas que trabajan con víctimas de Violencia Intrafamiliar en una Unidad Judicial de Guayaquil?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo se desarrolla en la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar de Guayaquil, ubicado en la Av. 25 de Julio. Abarca a todos los servidores públicos que tienen contacto directo con víctimas de Violencia Intrafamiliar.

El problema planteado se refiere a la elevada afectación emocional que tienen las personas que trabajan directamente con víctimas de Violencia Intrafamiliar, pues dentro de su naturaleza está, el tener contacto constante con personas con diferentes grados de maltrato, desde lo psicológico hasta lo físico y sexual, en su gran mayoría mujeres. Esta exposición hace que se desencadenen consecuencias que afecten en la salud y bienestar del servidor.

A continuación las causas y efectos del problema descrito esquematizado en el siguiente árbol de problemas:



Para un mejor estudio, las causas se han clasificado entre causas de origen interno y de origen externo. Siendo las de origen interno aquellas inherentes al servidor judicial como persona y las de origen externo aquellas del entorno que lo rodea.

Causas Internas:

- Confrontación de actitudes y creencias relacionadas con violencia de género. Nuestra sociedad aún concibe relaciones de poder patriarcal, en que la mujer depende del hombre y existe desigualdad de derechos, considerándose aquello como algo normal, tendiendo entonces a justificar la violencia. El profesional debe mantenerse imparcial y alejado de sus propios juicios de valor. Además, al ser un tema cotidiano y común, es posible que

el mismo profesional haya estado en medio de situaciones de violencia intrafamiliar en su vida personal, haciendo más difícil la atención y generando mayor estrés y afectación en el servidor, al revivir sus propias experiencias de maltrato.

- La falta de conocimiento de abordaje de víctimas, de contención en crisis o alteraciones de la persona que está atendiendo, causa que la labor del servidor sea más difícil y genera situaciones de incomodidad y rechazo, así como también la demora del flujo normal del proceso.

Causas externas:

- Observar situaciones revictimizantes, falta de atención oportuna en otras instituciones u organismos, puede generar frustración o sentimiento de culpa en el servidor judicial que trata de realizar su trabajo de manera efectiva. Lo mismo sucede al constatar que pese a la atención y seguimiento realizado a la víctima, esta regresa con su agresor y se convierte nuevamente en víctima de violencia intrafamiliar.
- Escucha constante de hechos de violencia (agresiones, insultos) la visualización de lo narrado, se mantienen en la mente del servidor, al recordar constantemente, reconocer riesgos mayores para la víctima, desencadenan afectaciones en el servidor.

Efectos:

- Burnout: Según (Gómez de Regil & Estrella-Castillo, 2015, 117), “El término burnout fue acuñado en los años 70’s por el psicólogo

estadounidense Herbert Freudenberger para describir un estado de crisis psiquiátrica y física a consecuencia de un estrés severo y altas expectativas en personas que se desempeñan en profesiones de “ayuda” (de atención, de cuidado)”. Aún cuando no hay un criterio unificado de burnout, si coinciden en los efectos del mismo: agotamiento emocional, deshumanización (afán de protegerse de las situaciones narradas por las víctimas) y finalmente el abandono de la realización personal, porque el profesional autoevalúa negativamente su trabajo al no ver avances. Se generan sentimientos de fracaso y frustración. Finalmente se llega a apartarse de actividades tanto familiares, sociales o recreativas.

- **Traumatización Vicaria:** De acuerdo a lo publicado por (Bernard Felices, Pérez Castro, Díaz Fernández de Manzanos, García Guerrero, & Villagrasa Dolsa, 2013, 2) se refiere al efecto de reproducir en uno mismo los síntomas y sufrimientos de las víctimas de cualquier forma de violencia, al trabajar profesionalmente con ellas o con quienes la ejercen. El resaltar constantemente al profesional la importancia de ser empático, se revierte en muchas ocasiones en contra del mismo profesional, experimentando emociones como angustia, miedo, dolor etc. Se corre el riesgo de que a la persona le afecte más de la cuenta, llegando a vivir una situación igual o similar al estrés postraumático. Esta afectación conlleva también al desinterés y a experimentar un estado de alerta incrementado.

- La reproducción de experiencias de violencia dentro del equipo de trabajo: La exposición repetida de hechos de violencias hace que las personas asuman posiciones de agresor o víctima dentro del equipo de trabajo, generando confrontación, incrementado en instituciones con una marcada división jerárquica.

De acuerdo a lo indicado por (MacDonald, 2004, pág. 40) Podemos decir que la violencia intrafamiliar se manifiesta por lo general de formas de difícil asimilación emocional, pues este trabajo involucra las siguientes situaciones para quienes la atienden:

- Escucha constante y detallada de hechos de violencia, que dejan imágenes en la mente de quien atiende, generando un gran impacto emocional.
- Convierte al servidor en testigo de la situación de violencia, sin tener a su alcance los medios para poderla detener.
- Expone a la expectativa constante de una tragedia y traumatizaciones.
- La confidencialidad necesaria en la atención implica aislamiento.
- Los sentimientos que evocan las historias de violencia intrafamiliar a quien escucha es de desagrado, enojo, tristeza, frustración y sensaciones de impotencia que por lo general no encuentran el espacio para su expresión.
- Traslada a sus propias experiencias de situaciones de dolor y que posiblemente no han sido resueltas aún.

- Se puede generar una condición crónica por la acumulación de historias de violencia en la mente del servidor.

Es importante destacar que todos los efectos mencionados generan no solo un detrimento de la calidad de vida de los servidores judiciales, sino que también afecta gravemente a la calidad y calidez con que se deben atender a las víctimas de violencia intrafamiliar, por lo tanto no se estaría cumpliendo este objetivo de la institución.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Las personas que trabajan atendiendo casos de violencia Intrafamiliar están en contacto cotidiano y permanente con experiencias de sufrimiento humano, pudiéndose generar en ellas, el desarrollo de diferentes afectaciones que de no canalizarse oportunamente, se verán reflejadas en su salud y bienestar, en la relación con otros miembros del equipo y la atención inadecuada a las víctimas.

Se espera entonces, lograr atenuar este impacto en la vida de profesionales que han orientado su campo de estudio y actitud de servicio a dar el soporte requerido dentro del sector de justicia.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del presente estudio es proponer un Plan de Cuidado para personas que trabajan con víctimas de Violencia Intrafamiliar, que contribuya a disminuir el riesgo de problemas emocionales que esto produce en sus vidas.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Los objetivos específicos del presente estudio de caso son:

- Crear conciencia en los servidores judiciales de la Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar, de las causas y efectos que el trabajo en la materia les ocasiona en su aspecto emocional.
- Reforzar conocimientos de Protocolos de Atención, contención y manejo de crisis.
- Conocer técnicas para disminuir la afectación emocional en servidores que atienden directamente a víctimas.

1.7 PREMISA

Si se realiza un Plan de Cuidado para personas que trabajan con víctimas de violencia intrafamiliar en una Unidad Judicial de Guayaquil, se logrará disminuir el riesgo de problemas emocionales en estos servidores judiciales, elevando así su calidad de vida y bienestar.

1.8 SOLUCIÓN PROPUESTA

El presente caso de estudio propone un Plan de Cuidado aplicable para las personas que trabajan con víctimas de violencia intrafamiliar, en una Unidad Judicial de la ciudad de Guayaquil. Se inicia en una primera etapa con un plan de Reinducción que abarca la concienciación de las causas y efectos del trabajo en Violencia Intrafamiliar para consigo mismo, reforzamiento en cumplimiento de Protocolos de Atención. Una segunda etapa de sesiones de contención y vaciamiento con la presencia de un psicólogo externo. Tercera etapa compuesta por

capacitaciones de buenas prácticas de autocuidado, “playrolls” de situaciones de mayor desbordamiento o crisis, cada etapa conlleva una medición final del cumplimiento de objetivos.

Se espera que la incorporación de esta práctica ayude a preservar la salud y bienestar de los miembros de equipo y a su vez, que quienes acuden a este servicio reciban una atención efectiva, con la calidad y calidez que merecen.

2 DESARROLLO

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

A continuación se realizará una revisión de la conceptualización del fenómeno de la violencia, con el fin de conocer el significado, para luego enfocarse en violencia intrafamiliar o doméstica, sin dejar de lado la violencia de género.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otras personas o un grupo o una comunidad, que causa o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Para la legislación ecuatoriana, violencia en el marco intrafamiliar es toda acción que conlleve maltrato físico, psicológico y/o sexual que ocasione un miembro del núcleo familiar en contra de la mujer o demás integrantes.

Por otro lado, de acuerdo a la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, en la Resolución General 48/104 de la Organización de las Naciones Unidas, del 20 de diciembre de 1993, la violencia de género contra las mujeres “es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública, como en la vida privada”

Según los últimos datos proporcionados por el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), en informe de encuesta realizada en el año 2011, en Ecuador 6 de cada 10 mujeres han sido víctimas de violencia en algún momento de su vida.

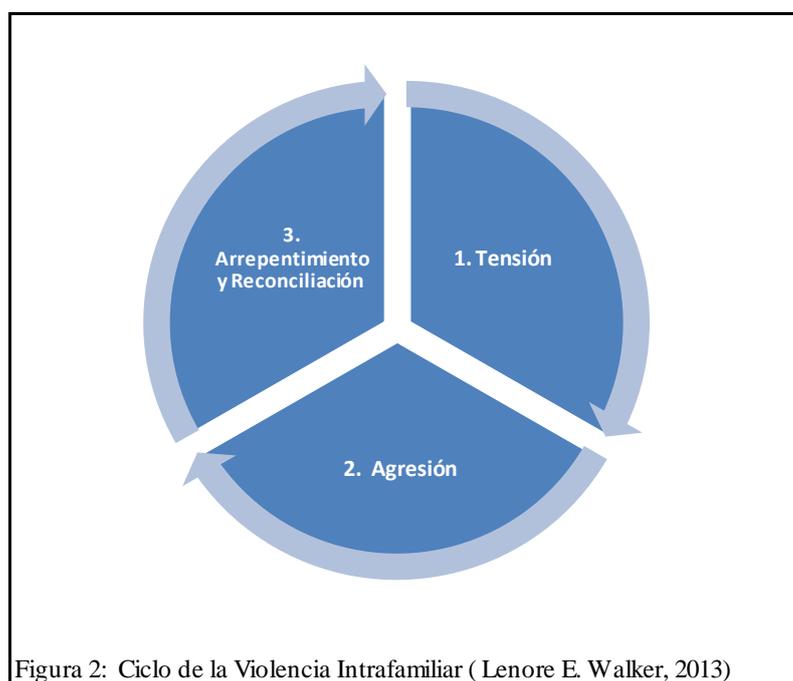
De observaciones realizadas en la Unidad Judicial de Violencia contra la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar de Guayaquil y en concordancia con múltiples estudios realizados sobre la problemática, se colige que la violencia Intrafamiliar crece de manera silenciosa, las agresiones comienzan con sutiles conductas de abuso psicológico bajo la apariencia y expresión por parte del agresor, de actitudes de cuidado y protección, difíciles de percibir en su apariencia amorosa, pero que van reduciendo la seguridad y capacidad de reacción de la víctima. Por ejemplo: los celos, la vigilancia, críticas y censura sobre la ropa, amistades o actividades, el control de los horarios, las salidas fuera de la casa, etc.

Para entender el comportamiento de las víctimas de violencia intrafamiliar es imperativo conocer que en 1979, la psicóloga norteamericana Leonor Walker estableció el “ciclo de la violencia”, que advierte que la violencia intrafamiliar es un proceso de forma cíclica que se evidencia en tres fases. (Walker, 2013, pág. 64)

1- La fase de tensión, es una escala de crecimiento de muestras de tensión: El hombre violento da muestras evidentes de hostilidad sin llegar a ser explosivas. La mujer, por su lado, intenta calmar la situación.

2- Fase de agresión, en la que se manifiesta el hecho más violento de agresión psíquica, física y/o sexual. Es cuando la mujer decide denunciar y contar lo que está pasando.

3- Fase de conciliación, en la que el agresor se arrepiente, pide perdón, y hace promesas de cambio.



El maltrato tiene importantes repercusiones en la salud y el bienestar de las mujeres y niños a corto y largo plazo y las secuelas persisten incluso mucho después de que la relación de maltrato haya terminado. Así, la mujer que ha sufrido maltrato puede mostrar signos de sufrimiento mental, tales como depresión, ansiedad, deseo de suicidio, desconfianza en sí misma y en los demás, sensación de desamparo, que a su vez pueden conducir al abuso del alcohol, tranquilizantes, coadyuvando a un deterioro en su salud física que la hace más vulnerable a cualquier enfermedad.

2.1.2 CALIDAD DE VIDA Y SALUD MENTAL EN EL TRABAJO

La administración de la calidad total en una organización depende sobre todo de la optimización del potencial humano, lo cual opera en función del bienestar de los trabajadores de la organización. (Chiavenato, 2011, pág. 289)

El presente caso de estudio se enfoca justamente en uno de los pilares de este bienestar del recurso humano, que está dado por la salud y específicamente la salud mental. Siendo de especial importancia en una institución netamente prestadora de servicio, en la cual la conducta y rendimiento del personal influye directamente en la calidad y calidez del servicio entregado.

LA OMS define a la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. La definición se mantiene desde la entrada en vigor de la Constitución de la OMS, en 1948.

Del concepto anterior se infiere que el bienestar de una persona no va a depender únicamente de la ausencia de enfermedades, sino también del equilibrio armónico de las tres dimensiones físico, mental y social.

Dentro de esta definición de salud, el bienestar mental es un pilar fundamental. Para la (OMS, 2013) “la buena salud mental hace posible que las personas materialicen su potencial, superen el estrés normal de vida, trabajen de forma productiva y hagan aportaciones a su comunidad.”

Según varios autores, la salud mental se refleja en el equilibrado estado psíquico de una persona, refiriéndose al estado emocional y psicológico del individuo. Entonces, si tomamos como base el concepto global de salud, el no tener una enfermedad mental, no necesariamente significa tener salud mental.

2.1.2.1 Relación Salud Mental y Trabajo

El trabajo es fuente de salud, de acuerdo a lo aseverado por (Parra, 2003).

No obstante lo anterior, más adelante indica (Parra, 2003), “ el trabajo puede causar daño a la salud” si las condiciones sociales y materiales en que se realiza la actividad no son las adecuadas, generándose consecuencias más visibles como son los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales.

De acuerdo al Artículo 12 del Reglamento del Seguro General de Riesgos de Trabajo del Ecuador, se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: mecánico, químico, físico, biológico, ergonómico y psicosocial.

Todas estas afectaciones conducen también al debilitamiento del sistema inmunológico, haciendo al servidor más propenso a adquirir nuevas enfermedades o acrecentar los síntomas y efectos de las ya existentes, reflejándose en altas tasas de ausentismo.

Estas ausencias implican costes para la institución, de acuerdo a lo referido por (Puchol, 2012) son entre otras:

- Pagar por un trabajo que no se realiza
- Disminución en la cantidad y calidad de trabajo
- Formación del sustituto
- Baja producción en la etapa inicial del sustituto.

En este sentido y en búsqueda de una herramienta o proceso que sirva para disminuir o evitar esta afectación, se empieza a hablar del cuidado y autocuidado de los equipos.

2.1.2.2 Autocuidado

El cuidado de equipos que trabajan con víctimas de violencia intrafamiliar, ha despertado el interés de varios autores en los últimos tiempos, en especial en la rama de la psicología, trabajo social y niveles directivos administrativos de instituciones de salud y servicios otorgados a personas. Además también se aplica hacia docentes y ramas de salud, no necesariamente ligadas a violencia intrafamiliar.

El autocuidado tiene que ver con estrategias protectoras que pueden ser individuales, de equipo o institucionales realizadas por quienes trabajan directamente con víctimas de violencia y que han logrado reconocerse como profesionales y equipos en riesgo. (Arón & Llanos, 2004)

De los conceptos anteriores se puede inferir que el autocuidado es una práctica que conlleve al crecimiento equilibrado, en la que toda persona debe trabajar de manera cotidiana para poder lograr un desarrollo armónico de aspectos emocionales, físicos y sociales.

Para el caso de los profesionales que tienen el contacto cotidiano con víctimas de violencia intrafamiliar, la adopción de prácticas de autocuidado les va a significar una manera de iniciar el proceso de recuperación, empoderamiento y de sanación personal.

Adicionalmente, de acuerdo a lo indicado por (Ojeda, 2006) se dará un efecto multiplicador igualmente favorable entre los intervinientes en el proceso de prestación del servicio:

Tabla 1: Importancia del Autocuidado

ENTE	BENEFICIOS
PRESTADOR DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperación del buen estado de su salud y su bienestar general; por lo tanto, mejora de la calidad de vida. • Satisfacción Laboral • Mejoras en las relaciones interpersonales • Romper con el aislamiento en el que suele trabajar • Iniciar / continuar / resolver el proceso personal de sanación de sus propias experiencias dolorosas. • Mejoras en la atención brindada. • Resignificar el sentido de la labor que se realiza
VICTIMA/SOBREVIVIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir una atención efectiva y de calidad: ver concretada la ‘humanización del servicio’. • Incremento de las posibilidades de recuperación.
INSTITUCION	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de ausentismo, tardanzas y abandono laboral. • Mayor rendimiento. • Mejoras en la calidad asistencial o de servicios brindada

Fuente: Tomado de Ojeda Teresa E., El autocuidado de los profesionales de la Salud que atienden a víctimas de violencia sexual, 2006, Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia, pag. 26. Elaboración: Autora

En este punto surge una gran interrogante, si hablamos de “auto” cuidado, ¿ De quién es la responsabilidad de hacerlo? ¿Del servidor público, para nuestro caso de estudio? La respuesta es no, es responsabilidad compartida entre el servidor y la institución a la que pertenecen. En principio le compete a cada profesional estar consiente de su realidad y necesidad, sin embargo, tal como indica (Arón & Llanos, 2004)el quedarnos solo en ese nivel significaría una sobrecarga adicional.

Además de todas las otras fuentes de desgaste se le estaría aumentando una más. Por eso se considera fundamental, el incluir el cuidado de los equipos a la

institución para la que trabajan, en término de generar condiciones adecuadas y protectoras para el trabajo del equipo.

Las autoras, (Arón & Llanos, 2004) clasifican las alternativas de autocuidado en los siguientes niveles: individual, de equipo, institucional, adicionalmente de redes y suprainstitucional. El presente caso de estudio hará mayor énfasis en lo que la institución debe hacer, aún cuando todas están relacionadas.

2.1.3 REFERENTES EMPÍRICOS

A continuación se expone la experiencia de actividades de Autocuidado realizadas en Unidad de Intervención Familiar de Calera de Tango, entidad de servicio social en Chile, siendo este el referente al alcance al momento de la investigación del presente estudio de caso y tomado del Manual de Orientación para la Reflexividad y el Autocuidado de la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Social de Chile:

La iniciativa “ Cuidándome, Cuido a Otros” puesta en marcha por la Unidad de Intervención Familiar de la Ilustre Municipalidad de Calera de Tango, es un ejemplo de que los equipos pueden abordar de manera exitosa el autocuidado de sus integrantes, se definió como prioritaria la implementación de una práctica constante de cuidado emocional, pues los niveles de estrés de algunos integrantes ameritaba dar una solución en conjunto al problema, desde la perspectiva de todo el equipo. Con la finalidad de lograrlo se realizaron las siguientes actividades:

- Desayunos compartidos y almuerzos de camaradería, como una forma de institucionalizar momentos de esparcimiento.

- Reuniones de vaciamiento y retroalimentación, a fin de compartir situaciones o casos difíciles abordados en el último período.
- Actividad Física: Baile y gimnasia
- Talleres de autocuidado, ocasionalmente contaban con el aporte de un profesional externo.

El equipo profesional desde una voluntad común de generarse auto cuidado, propició actividades que no implicaron más recursos materiales ni económicos, lograron incluirlos en su jornada laboral, buscando el bienestar personal junto con el profesional. Desde la perspectiva individual, es tomar la responsabilidad de su propio cuidado, teniendo en mente que nadie más lo va a hacer.

De acuerdo a (Arón & Llanos, 2004), especialistas en psicología de la Universidad Católica de Chile, indican que las siguientes estrategias pueden prevenir el Síndrome de Burnout a nivel individual basadas en Programas de Autocuidado ya puestos en práctica por Sename (1998, 1999, 2000 a, b, c); Academia Judicial de Chile (1998, 1999, 2000 a, b, c) y Fundación Educacional de Arauco (1999, 2000, a, b):

Tabla 2: Estrategias para prevenir el Síndrome de Burn out

Nivel	Estrategias
Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Registro oportuno y visibilización de los malestares tanto físicos como psicológicos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Vaciamiento y descompresión, tener espacios para compartir la pesada carga emocional producto de las atenciones a víctimas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de áreas personales libres de contaminación: Tener espacios de oxigenación, actividades recreativas o de interés específico de la persona.
	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la contaminación de espacios de distracción con temas relacionados con violencia: No elegir como tema de distracción algo relacionado a la violencia, ejemplo: Películas o libros del tema.
	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la saturación de redes personales de apoyo: Familia, amigos, pues son un factor de apoyo y protección importante.
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional: Para paliar la sensación de ineficiencia o incompetencia.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de la responsabilidad donde corresponde: Evitar auto-responsabilizarse, así como evitar culpar a otros.

Fuente: Arón & Llanos, 2004. Elaboración: Autora

Las estrategias de Autocuidado que se realicen a nivel personal deberían estar centradas en la identificación de “actividades sanadoras”, es decir, actividades que disminuyan el estrés laboral. Entre las actividades recomendadas para disminuir el estrés laboral a nivel personal y citadas por múltiples autores están:

- El ejercicio físico
- Mantener una sana alimentación
- Tomar tiempos libres y participar en actividades de crecimiento espiritual
- Participar como paciente en psicoterapia.
- Participar en actividades recreativas fuera del trabajo

Desde la perspectiva del cuidado de equipos e institucional, compete a los directivos de las mismas cuidar a su recurso humano como medio para garantizar

la calidad del servicio otorgado, teniendo en cuenta que, los profesionales de atención, pueden ser considerados como víctimas colaterales de la violencia intrafamiliar. Las estrategias más relevantes de las propuestas por (Arón & Llanos, 2004) son:

Tabla 3: Estrategias para prevenir el Síndrome de Burn out

Nivel	Estrategias
Equipo/Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones mínimas de resguardo. Asegurar a los profesionales las condiciones mínimas de integridad personal en el trabajo, especialmente cuando este se desempeña en comunidades de alto riesgo social y con usuarios que pueden ser peligrosos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos. Considerar dentro de las funciones de los operadores el poder descomprimirse con un colega durante las horas de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir la responsabilidad de las decisiones y acciones. Compartir la responsabilidad de las acciones que ponen en riesgo la vida e integridad de los profesionales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo. Generar espacios de distensión para el equipo en áreas libres de contaminación temática, que permita una interacción más suelta y no relacionada con las temáticas de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderazgo democrático. Los estilos de liderazgo autoritario y vertical aumentan la probabilidad de reproducir las dinámicas de abuso al interior de los equipos y tienden a silenciar los conflictos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Estilos de supervisión fortalecedores de los propios recursos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución no confrontativa de conflictos y diferencias. Desarrollo de estrategias constructivas de abordaje de conflictos.
	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilización de la traumatización de los equipos. Esto permite pedir ayuda oportuna a supervisores o consultores externos para elaborar los temas contaminadores.
	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de un clima laboral protector.
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la institución para la formación continua.
	<ul style="list-style-type: none"> • Consultorías profesionales. Monitoreo, apoyo y supervisión de los profesionales que comienzan.
	<ul style="list-style-type: none"> • Rituales de incorporación y despedida. Los rituales facilitan la integración de nuevos miembros al equipo, ayudándoles a entender la cultura organizacional y permitiendo al resto de los profesionales hacer un espacio a los recién llegados.

Fuente: Arón & Llanos, 2004. Elaboración: Autora

De acuerdo a los autores (Bernard Felices, Pérez Castro, Díaz Fernández de Manzanos, García Guerrero, & Villagrasa Dolsa, 2013), el autocuidado en el ámbito grupal tiene como características centrales:

- No ser estructuradas
- Tender a la recreación
- Ser financiadas con recursos de los propios equipos
- Intentar dar respuesta a necesidades sentidas por el equipo

Haciendo una relación con los referentes investigados se tomarán en consideración aquellas estrategias que surgen desde la iniciativa de la institución.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

Mediante el método de estudio de caso, la presente investigación describe los diferentes factores que influyen en el actual problema u objeto de estudio: En este caso, el hecho que interesa estudiar es la afectación que tienen los servidores públicos que tratan con víctimas de violencia intrafamiliar, específicamente por medio de una enfermedad laboral: el Síndrome de Burnout y sus tres áreas de afectación (desgaste emocional, despersonalización y falta de realización personal).

La condición que se pretende transformar o cambiar con esta investigación, será a través de un Plan de Cuidado para personas que trabajan en una Unidad Judicial de Guayaquil y que permita contribuir con la salud mental de sus trabajadores. La información es compilada a través de la observación de las actividades y procesos, luego se procederá a elaborar una propuesta de Plan de cuidado para personas que atienden directamente a las víctimas de violencia intrafamiliar.

El tipo de investigación que se utiliza es descriptiva, ya que se procede a definir, clasificar, y caracterizar el objeto de estudio. El método descriptivo utilizado es el cualitativo ya que se procedió a observar y describir el comportamiento del sujeto de estudio dentro de la Unidad Judicial, sin influir en él.

Los tipos de métodos de campo a utilizar para la recolección de información son: la observación sin intervención ya que se procede a registrar la información de forma natural sin ningún tipo de manipulación; las técnicas de encuestas y entrevistas para obtención de niveles de desgaste profesional entre los servidores de la Unidad Judicial, conocer su nivel de afectación emocional al momento de la encuesta y con entrevistas saber sus alternativas de autocuidado y propuestas para el plan de cuidado.

Es importante exponer lo siguiente con respecto a la investigación cualitativa: “Los planteamientos cualitativos son: abiertos, expansivos, fundamentados en la experiencia e intuición, se aplican a un número pequeño de casos, el entendimiento del fenómeno es en todas sus dimensiones, se orientan a aprender de experiencias y opiniones de los individuos, valorar procesos y generar teoría fundamentada en las perspectivas de los participantes. Para responder a las preguntas de investigación es necesario elegir un contexto o ambiente donde se lleve a cabo el estudio, además es necesario ubicar la propuesta en tiempo y espacio. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

La recolección de los datos tiene como objetivo el obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos) en este caso de los servidores públicos de la Unidad Judicial. Adicionalmente, es de gran relevancia

el observar la relación servidor y usuario del servicio. Se realizaron preguntas tanto abiertas como cerradas para recabar datos expresados a través del lenguaje escrito y verbal. (Todd, 2005) citado por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 7)

En base a esta metodología se procederá a definir, clasificar, categorizar y analizar las posibles causas del problema de estudio para posteriormente deducir posibles soluciones. La categorización se realizará a través de la Matriz de Categorías – Dimensiones – Instrumentos y Unidades (CDIU) detallado en la siguiente tabla:

Tabla 4: Matriz CDIU

Categoría	Dimensiones	Instrumentos	Unidad de Análisis
Social	Reproducción de violencia dentro del equipo de trabajo	Encuesta/Entrevista	Personal de Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar
Psicológica	Síndrome de Burn out Traumatización vicaria	Encuesta/Entrevista	Personal de Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar
Cultural	Confrontación de actitudes y creencias culturales (sociedad patriarcal)	Encuesta/Entrevista	Personal de Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar

Fuente: Autora

2.2.1 CATEGORÍAS

De la Matriz CDIU se desprenden las siguientes categorías que abarcan a los principales problemas para un mejor análisis: Social, esta categoría dimensiona los efectos, que según los estudios realizados, se encuentra con mayor frecuencia entre personas que trabajan con otras personas en situaciones difíciles y cuyos efectos se ven reflejados en las relaciones con los demás, familia, compañeros de trabajo, etc.

Categoría Psicológica, esta categoría agrupa las condiciones internas de cada persona, que pudieran afectar la labor de los servidores judiciales.

Categoría Cultural, relaciona todas aquellas situaciones propias del entorno y educación recibida por el servidor, pudieran darse casos de una cultura patriarcal, machista que justifica la violencia contra la mujer o un cultura de sumisión que justifica el castigo severo de padres a hijos, generando conflicto entre lo que debe hacer el servidor y lo que su conciencia le indica, basado en su educación y creencias.

2.2.2 DIMENSIONES

Dentro de la Matriz CDIU se encuentran las siguientes dimensiones que corresponden a los principales problemas del objeto de estudio como son: Reproducción de violencia dentro del equipo de trabajo, el Síndrome de Burn out o desgaste profesional, y finalmente la traumatización vicaria.

2.2.3 INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos se realizaron dos encuestas al total de la población (treinta y seis personas), estas son:

- Reconociendo el desgaste profesional y está tomada de Schröder, Jörg Peter (2011). Páginas 33 a 37. (Anexo 1: Encuesta Desgaste Profesional).
- Encuesta a Servidores que atienden víctimas de Violencia Intrafamiliar (VIF) en Guayaquil, de elaboración exclusiva para el presente estudio de caso. (Anexo 2: Encuesta a servidores que atienden víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) en Guayaquil).

2.2.4 UNIDADES DE ANÁLISIS

Las unidades de análisis de la presente investigación son los servidores públicos de la Unidad Judicial de Guayaquil, quienes por sus funciones están clasificados de la siguiente forma para mejor entendimiento:

Tabla 5: Distributivo Servidores Unidad Judicial

Área/Cargo	Perfil	Funciones
Primera Acogida: Ayudantes Judiciales, Técnicos de Ventanilla e Información	Estudiantes de Derecho, Abogados recién graduados	Abordaje inicial con la víctima, orientación información, clarificación, reducción a escrito de la denuncia, ocasionalmente contención en crisis
Equipo Técnico Pericial	Médicos, Psicólogos y Trabajadoras Sociales	Valoraciones periciales en cada especialidad. Contención en crisis
Equipo Jurisdiccional	Jueces, Secretarios y Ayudantes Judiciales de despacho	Equipo de trabajo de Unidad Judicial

Fuente: Autora

2.2.5 GESTIÓN DE DATOS

Se realizará a través de fuentes primarias como son encuestas y entrevistas a servidores públicos que atienden víctimas de Violencia Intrafamiliar.

2.2.6 CRITERIOS ÉTICOS

La toma de datos de la presente investigación se realiza con carácter de absoluta confidencialidad, son encuestas anónimas. Previo a la recolección de datos o contacto con los servidores públicos se solicitó la aprobación del Director Provincial de la Institución. Adicionalmente es importante recalcar que, el tiempo utilizado en esta investigación, no afectó en la atención ni labores de cada servidor, pues fue realizado fuera de la jornada laboral.

2.2.7 RESULTADOS

Dentro de las diferentes categorías y con la aplicación de encuestas como instrumento de trabajo se obtuvo la siguiente información:

La población está conformada en un 63% por mujeres. La edad promedio de los servidores es de 37 años. La experiencia con temas de Violencia Intrafamiliar es de 3 años para la mayoría de servidores, sin embargo es importante mencionar que tres personas tienen más de 15 años de experiencia, servidoras que al momento ocupan el cargo de juezas.

Tabla 6: Nivel de desgaste profesional

NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL	%
Bajo/Sin peligro	69%
Bajo/ Con oportunidad de Mejorar	28%
Medio/Propenso a padecer Burnout	3%
Total	100%

Fuente: Autora

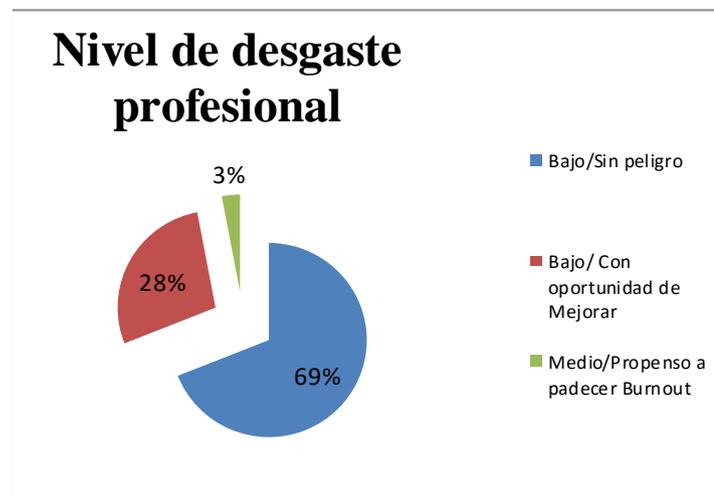


Figura 3: Nivel de Desgaste Profesional. Elaboración Propia

El equipo de trabajo de la Unidad Judicial presenta los siguientes niveles de desgaste profesional: En un 69% no hay peligro de padecer burnout, un 28% tiene un buen manejo de situaciones que pudieran afectar, sin embargo hay

oportunidad de mejora. Se evidencia que una persona, que equivale el 3%, de la población está propensa a padecerlo.

Si abrimos más los datos tomados, se observan los resultados por cada área de trabajo, entendiendo que cada una tiene un nivel diferente de exposición al contacto directo con la víctima, así como cada una tiene un nivel diferente de poder decidir sobre la situación presente y futura de la víctima, podemos ver que los resultados son: Área de Primera Acogida (atención a usuaria/o) con un 43% no hay peligro de burnout al momento y el 57% se encuentra bien, pero con oportunidad de mejorar.

En el área de profesionales técnicos (peritos médicos, trabajo social, psicológico) Un 78% no tiene peligro al momento de padecer desgaste profesional, y un 22% tiene un buen manejo de los efectos, sin embargo puede mejorar. Finalmente, de los servidores con funciones jurisdiccionales, el 75% no tiene peligro de padecer desgaste profesional, el 19% tiene un buen manejo con oportunidad de mejora y el 3% está propenso a sufrir burnout.

Tabla 7: Niveles de Desgaste Profesional por Area

AREA	NIVEL DE DESGASTE PROFESIONAL	%
PRIMERA ACOGIDA	Bajo/Sin peligro	43%
	Bajo/ Con oportunidad de Mejorar	57%
EQUIPO TECNICO	Bajo/Sin peligro	78%
	Bajo/ Con oportunidad de Mejorar	22%
JURISDICCIONAL	Bajo/Sin peligro	75%
	Bajo/ Con oportunidad de Mejorar	19%
	Medio/Propenso a padecer Burnout	6%

Fuente: Autora

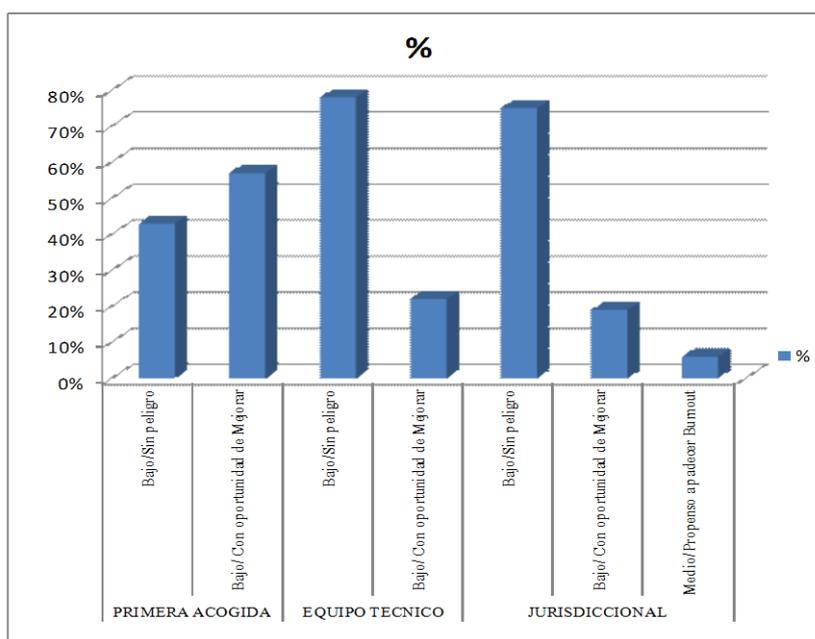


Figura 4: Niveles de Desgaste Profesional por Área
Fuente: Autora

En la categoría de Traumatización Vicaria, se detectó que las siguientes dimensiones tienen una alta incidencia entre los encuestados: Re experimentación de acontecimientos traumáticos, pues el 53% en algún momento ha recordado un hecho de violencia hacia él o ella o un familiar cercano, mientras escuchaba los relatos de alguien que atendía en su trabajo. También es importante referir que el 28% de la población, siempre recuerda, luego de la jornada laboral, hechos de violencia escuchados durante el día. El 66% recuerda con menos frecuencia y solo el 6% nunca. Con respecto al estado de alerta incrementado, el 88% manifiesta sentir esta sensación al momento de atender una víctima con evidentes muestras de maltrato.

El 91% de los servidores hace seguimiento de manera voluntaria a las denuncias de hechos que les impacta, aun cuando no es parte de sus funciones. El

81% de los servidores manifiesta que le resulta sencillo generar empatía con la ciudadana víctima de violencia.

Tabla 8: Tabulación Encuesta a servidores VIF

CONSULTA	RESPUESTAS	
	SI	NO
¿En algún momento ha recordado un hecho de violencia hacia usted o algún miembro de su familia, mientras atendía la situación relatada por usuaria VIF?	53%	47%
De manera voluntaria, ¿Ha dado seguimiento a una causa atendida por usted?(Ej: Revisión en sistema, preguntar por el bienestar de usuaria, etc).	91%	9%
Se ha llegado a sentir indiferente ante la situación de violencia sufrida por una usuaria o usuario (Ej: oigo pero no escucho el relato, entrevista, testimonio, etc).	16%	84%
¿Siente que su trabajo se ha convertido en algo mecánico y monótono?	19%	81%
¿Siente un incremento en su estado de alerta cuando debe atender a una víctima con evidentes signos de violencia?	88%	13%
¿Le resulta sencillo generar empatía o ganarse la confianza de la usuaria?	81%	19%
¿Considera que la Violencia Intrafamiliar es algo normal en nuestros días?	34%	66%
Luego de su jornada de trabajo, tiene recuerdos recurrentes de situaciones de violencia expresados por usuarias víctimas de Violencia Intrafamiliar atendidas por usted (ya sea directamente o por medio de la lectura de denuncias, escucha en audiencias, etc.)	Siempre 28% A veces 66% Nunca 6%	
De manera voluntaria, ¿Ha dado seguimiento a una causa atendida por usted?(Ej: Revisión en sistema, preguntar por el bienestar de usuaria, etc).	Frustración 59% Angustia 41% Indiferencia 0%	

Fuente: Encuesta a servidores que atienden víctimas de Violencia Intrafamiliar (VIF) en Guayaquil

Elaboración: Autora

Entre los sentimientos que se generan en las atenciones a víctimas tenemos que ante la usuaria que no logra salir del ciclo de violencia, los servidores de la unidad sienten frustración en un 59% y angustia en un 41%, nadie manifestó

sentirse indiferente. No obstante lo anterior el 34% considera que la violencia intrafamiliar es algo normal en nuestros días.

2.2.8 DISCUSION

En base a la información obtenida a través del método de estudio de caso y del análisis realizado a través de la matriz CDIU se concluyó que, si bien no se observan situaciones de alarma frente al desgaste profesional, si se detecta que el área con mayor incidencia en el nivel Bajo/con oportunidad de mejorar es en Primera Acogida, lo cual resulta bastante lógico, dado que es donde se aborda en primera instancia a la usuaria, donde descarga todo su dolor y sufrimiento, donde el servidor debe controlar situaciones más preocupantes y sobrecogedoras.

Finalmente se observa que en el equipo Jurisdiccional, compuesto por jueces secretarios y ayudantes judiciales de despacho, el nivel de desgaste profesional es menor, lo que, de acuerdo al análisis de datos puede relacionarse con el poco nivel de exposición a la situación de violencia, al no tener el contacto directo inicial con la víctima, sino durante la resolución de los casos o en la audiencia. Por otro lado, la mayoría de los jueces han tenido experiencia previa en el campo Judicial/Legal de Violencia Intrafamiliar, de Género o Delitos Sexuales, conocen por lo tanto de la importancia de técnicas de autocuidado y desprendimiento de sentimientos de culpa, frustración, en general, tienen un mejor manejo de los factores de afectación.

Se encuentra en este grupo un caso aislado, en que se recomienda poner atención, pues se aleja del común de los resultados del área, pudiera estarle

afectando alguna situación muy particular, tal vez ligado a su vida personal o forma de afrontar las dificultades.

Con respecto a la dimensión de Reexperimentación de acontecimientos traumáticos se evidencia que si está ocurriendo en la mayoría del equipo pues entre otras cosas, luego de la jornada laboral mantienen pensamientos recurrentes, experimentan la necesidad de dar seguimiento a las denuncias tomadas, cuando los ha impactado un hecho de violencia, aun cuando no es parte de sus funciones y es por la preocupación que se genera ante la situación.

Un gran porcentaje relaciona los hechos que atienden con una situación de violencia vivida por él o ella o dentro de su núcleo familiar, pudiera interpretarse que hay situaciones no resueltas que pudieran generar conflicto interno o estrés en dicho servidor o servidora.

No obstante lo expuesto no se registra actitud de indiferencia o indolencia entre los servidores, únicamente el 19% considera que su trabajo es mecánico y monótono.

3 PROPUESTA

PLAN DE CUIDADO DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN CON VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN UNA UNIDAD JUDICIAL DE GUAYAQUIL

El presente Plan de Cuidado está compuesto por tres etapas:

- Reinducción
- Capacitación
- Sesiones de Vaciamiento con profesionales externos

REINDUCCION

La Reinducción es un proceso de formación y orientación para colaboradores antiguos en la institución, a diferencia de la Inducción que se orienta a funcionarios de reciente ingreso. El proceso de Reinducción se aplica para comunicar cambios o reforzar información ya impartida al momento del ingreso. Es importante destacar que la Unidad Judicial tiene aproximadamente 3 años de creación, tiempo en el cual no se ha dado un proceso de actualización de conocimientos. (Ver Anexo 3: Plan de Cuidado: Procedimiento de Reinducción).

El objetivo puntual de esta Reinducción es dar a conocer a los servidores que el hecho de trabajar con víctimas de violencia intrafamiliar les va a generar afectaciones desde el aspecto emocional y posiblemente psicológico, que de no canalizarse adecuadamente finalmente se verá reflejada en su salud física. Así también como hacer entender que para atender bien al usuario, ellos como servidores deben estar bien.

Es importante destacar que dentro de la Unidad Judicial quienes ocupan las posiciones de Información y Primera Acogida (toma de denuncias) son estudiantes de derecho o abogados recién graduados. Son personas cuya formación profesional no incluye conocimientos sobre el manejo de situaciones de estrés, de impacto en crisis, etc, peor aún del tema de autocuidado, a diferencia de los profesionales técnicos: médicos, psicólogos y trabajadoras sociales.

No obstante lo anterior el proceso de Reinducción se llevará a cabo con todos los servidores de la Unidad Judicial, pues en mayor o menor medida todos se ven inmersos en la situación de padecimiento de la víctima dentro del proceso judicial.

La responsabilidad de este proceso es compartida entre la Unidad de Talento Humano, liderada por un Coordinador Provincial en cuanto a la planeación, ejecución y seguimiento del cronograma de Reinducción. Por otro lado es el Coordinador de la Unidad Judicial el encargado de verificar la aplicación del mismo.

Los facilitadores que se encargarán de impartir la Reinducción deben contar con el siguiente perfil:

- Psicólogo, Sociólogo o Trabajador Social.
- Profesional con acreditada experiencia académica y profesional en Violencia Intrafamiliar, Perspectiva de Género, etc.
- Experiencia dictando talleres de Autoayuda.
- Conocimiento de Protocolos de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar.
- Habilidad en manejo de equipos, dinámico, participativo.

Los módulos a impartir son:

- Conociendo cómo afecta al servidor la atención a víctimas de violencia intrafamiliar.
- Repaso de Protocolo de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar para Unidades Judiciales, Protocolo de atención de Equipos Técnicos, a fin de tener un conocimiento claro de cómo actuar en diferentes situaciones dentro del servicio brindado.

CAPACITACION

El objetivo de incluir Capacitación dentro del presente Plan de Cuidado es ayudar a crear condiciones de trabajo más satisfactorias, dar herramientas al servidor para poder desempeñarse mejor en sus labores, creando así mayor seguridad y empoderamiento en sus funciones, que se reflejará luego en un mejor nivel de servicio brindado al usuario. (Ver Anexo 4: Plan de Cuidado: Procedimiento de Capacitación).

Mientras más sólidos estén los conocimientos, menos recargado y con menor incertidumbre se sentirá el servidor judicial, le dará mayor seguridad en su actuar, conocerá la forma de afrontar diferentes situaciones que se pudieran presentar.

La modalidad que se sugiere para la efectividad de esta capacitación es la de “playroll” con la finalidad que se reflejen las situaciones de mayor desbordamiento emocional por parte de víctimas, y la reacción del servidor ante ellas. Así, por un lado el servidor se ubica en el papel de usuario y por otro, que

exteriorice lo que en algún momento presencié y sentí en alguna atención a víctima en crisis.

La capacitación estará dirigida específicamente a servidores que tratan directamente con víctimas de violencia intrafamiliar, estos son: ayudantes judiciales de primera acogida, psicólogos, médicos y trabajadoras sociales.

La responsabilidad de este proceso es compartida entre la Unidad de Talento Humano, liderada por un Coordinador Provincial en cuanto a la planeación y ejecución del taller de capacitación. Por otro lado la Coordinación de Gestión Procesal será la encargada del seguimiento y medición de efectividad del mismo.

Los facilitadores que se encargarán de impartir los talleres de capacitación deben contar con el siguiente perfil:

- Profesional con acreditada experiencia académica y profesional en Contención en crisis, Violencia Intrafamiliar, Perspectiva de Género.
- Experiencia dictando talleres de Autoayuda.
- Habilidad en manejo de equipos, dinámico, participativo.

Módulos de Capacitación:

- Manejo de situaciones de crisis, contención, técnicas varias.
- Técnicas de autocuidado (Ver Anexo5: Aspectos para mejorar su calidad de vida y Anexo 6: Actividad, Pausa para respirar).

SESIONES DE VACIAMIENTO

Así como se destinan espacios adecuados para desechar toxinas, los servidores de la Unidad Judicial deben tener su espacio para vaciar las “toxinas acumuladas” por todo lo escuchado y visualizado durante el cumplimiento de sus funciones. Entendiendo como toxinas los sentimientos de angustia, ansiedad, frustración, etc. Esta parte del Plan comprenderá sesiones periódicas dirigidas por un psicólogo externo, durante las cuales compartirán los casos más impactantes desde el punto de vista de cada participante. (Ver Anexo 7: Plan de Cuidado: Procedimiento Sesiones de Vaciamiento y Descompresión.)

Se espera que la actividad alivie a las personas de sus sensaciones de angustia, horror y extenuación. Que tengan con quien compartir la temática de Violencia Intrafamiliar y evitar que vayan a depositar estas preocupaciones a donde su familia o amigos, a quienes se les dificultará entender lo sucedido y causará que se transmita la angustia, sin mayor solución, saturando a su red de apoyo.

Esta actividad estará dirigida a todos los funcionarios de la Unidad Judicial, pero con diferente periodicidad, dependiendo de la función que realiza. Es decir, con mayor frecuencia para aquellos servidores que tratan directamente con víctimas de violencia intrafamiliar y con menor frecuencia para los que mantienen contacto indirecto.

La responsabilidad de este proceso es de la Unidad de Talento Humano.

Los facilitadores que se encargarán de canalizar esta actividad deben contar con el siguiente perfil:

- Psicólogo

- Profesional con acreditada experiencia en talleres de Autoayuda para personas con afectaciones post traumáticas en Violencia Intrafamiliar de Instituciones Sociales u ONG´s.
- Habilidad en manejo de equipos, dinámico, participativo.

Se deja abierta la posibilidad de realizar actividades varias a consideración del facilitador, con la finalidad de generar un espacio de confianza entre los miembros presentes para que el compartir de experiencias fluya sin mayor presión.

CONCLUSIONES

Como se ha visto, la problemática que conlleva la Violencia Intrafamiliar y de Género, no solo afecta a las partes directamente implicadas, mujeres, niños, maltratados, sino también a otras personas que se vuelven testigos silenciosos de lo sucedido. Estos testigos son los servidores de las instituciones que se encargan de la atención, contención y restitución de las víctimas.

Para las personas que atienden casos de violencia intrafamiliar, el autocuidado es un proceso que propende el logro del bienestar emocional y físico, enfocado en la prevención del desgaste o en la reparación una vez que éste haya dado signos de existencia. La responsabilidad recae en la persona del profesional, aun cuando también depende del impulso desde los equipos e instituciones donde se lleva a cabo el trabajo. Se reflejará en un mejor servicio a la ciudadanía.

Si bien existe esta afectación, depende de la decisión de cada uno el poder desarrollar capacidad de resiliencia, poner en práctica técnicas de autocuidado, que se inician con la detección oportuna de las situaciones que los afectan, y desde el interior de los equipos propiciar estas actividades, lo que además incide en que cada experiencia pueda ser implementada con relación a sus necesidades y posibilidades.

RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que se desprenden luego de la realización del presente estudio de caso, están:

- Una vez cumplido el presente Plan de Cuidado, se recomienda realizar una nueva valoración del nivel de desgaste emocional y de la afectación por el impacto de estar expuestos a situaciones de sufrimiento humano, a fin de verificar la eficacia del mismo. Teniendo en cuenta además, que se complementa con actividades y acciones que de manera voluntaria el servidor debe realizar.
- Asumirlo como política institucional y de ser posible reproducirlo en otras Unidades Provinciales cuyos servidores atiendan casos de Violencia Intrafamiliar.
- Realizar convenio de cooperación interinstitucional con Universidades, para incrementar más actividades que conlleven a elevar la calidad de vida y bienestar de los servidores públicos de la Unidad Judicial.
- Realizar convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Inclusión Social y Económica, a fin de brindar mayor información de alternativas de promoción social a las víctimas. Se detectó que el no poder orientarlas en este sentido causa angustia entre varios miembros del equipo.
- Considerar la rotación periódica de servidores entre Unidades Judiciales de otras materias, en especial de ayudantes judiciales, cargo genérico en todas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arón, A. M., & Llanos, M. T. (2004). *Cuidar a los que cuidan: Desgaste Profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia*.
- Bernard Felices, M. J., Pérez Castro, J., Diaz Fernández de Manzanos, E., García Guerrero, C., & Villagrasa Dolsa, V. (2013). *Cuidado y autocuidado de los profesionales de intervención directa*. Aragón.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- MacDonald, J. (2004). *SALUD MENTAL Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR*. San José: Ministerio de Salud de Costa Rica Organización Panamericana de la Salud Oficina Regional de la Organizacin Mundial de la Salud.
- Ojeda, T. E. (2006). El autocuidado de los profesionales de la salud que atienden a víctimas de violencia sexual. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 21-27.
- OMS. (2013). *Plan de acción sobre salud mental 2013-2020*. Organización Mundial de la Salud.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago: Organización Internacional del Trabajo.
- Puchol, L. (2012). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* . Madrid: Ediciones Dáz de Santos S.A.
- Senplades. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*.
- Walker, L. E. (2013). *Amar bajo el terror*. Queimada Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta Desgaste Profesional

Reconociendo el Desgaste Profesional

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuestionario y según la siguiente escala, indique cómo se encuentra usted respecto a los siguientes enunciados:

- 0= prácticamente nunca
 1= rara vez, esto quiere decir una vez cada seis semanas.
 2= algunas veces, esto quiere decir cada dos semanas.
 3= frecuentemente, es decir varias veces en la semana.
 4= constantemente.

Pienso frecuentemente en cosas negativas, y les doy muchas vueltas en mi cabeza	Para mí, todo es demasiado.	
No tengo energía y me canso rápidamente.	Los elogios y el reconocimiento son importantes para mí.	
Estoy intranquilo, irritable, y desequilibrado.	Cuando subo escaleras, me quedo rápidamente sin aliento.	
Para mí es muy importante sentirme apreciado.	Mis deseos sexuales disminuyeron.	
Sudo frecuentemente, sin causa alguna.	Trabajo mucho y muy fuerte.	
Trabajo bajo mucha presión.	Después de mucho ajetreo en un día de trabajo, en la casa se me dificulta desconectarme y relajarme.	
Soy miedoso e intranquilo. Mis manos y mis pies están fríos.	No me dan ganas de encontrarme con amigos o conocidos	
Soy olvidadizo y tengo problemas para encontrar las palabras	Me esfuerzo mucho en hacerle el bien a los demás	
Durante el día me siento con sueño.	Tengo dolor de cuello, hombros o espalda.	
Pienso frecuentemente en el suicidio.	Cuando me levanto por las mañanas me siento como enervado	
Ya nada me divierte.	Como rápida y precipitadamente.	
Tengo poco tiempo para amigos, compañeros y familia.	Mi memoria tiene agujeros: olvido mucho y no me puedo acordar de nada.	
Cuando suena el teléfono, lo contesto de mala gana.	Me encuentro desilusionado. No tengo nuevas ideas y me siento sin impulso.	
Me desconecto con dificultad y no puedo descansar lo suficiente.	Siento indiferencia por parte de las demás en las cosas que hago.	
Tengo problemas de estómago y de digestión.	Tengo problemas para dormirme y pasar la noche entera sin despertarme.	
No hago nada para equilibrar mi trabajo.	Tengo una actitud depresiva.	
Mis reservas de energías están vacías.	Mi situación privada y laboral son inciertas.	
No le encuentro más sentido a mi trabajo.	Mi apetito ha sufrido cambios.	
Sufro de dolores de cabeza.	Durante el trabajo me encuentro disperso.	
Dudo de mí mismo.	Mi corazón me preocupa	
No tengo tiempo para ningún deporte ni ninguna afición.	Me cuesta mucho trabajo de ir no.	
Estoy desmotivado y no tengo capacidad de decisión.	Ya no siento la alegría de vivir y por dentro me siento totalmente vacío.	
Tengo problemas de circulación (tensión arterial, pulso).	La musculatura de mi cuello se encuentra dura y adolorida.	
En las noches ingiero alguna bebida alcohólica.	Estoy mal organizado y perdiendo el control.	
Total:		

Tomado de: Schröder, Jörg Peter (2011). Páginas 33 a 37.

Mi función dentro de la institución es en:

Equipo técnico	
Atención usuarios	
Jurisdiccional	

La evaluación:

151-200 puntos: Es hora de que se ocupe de este tema. Según la valoración que usted se ha dado, se encuentra en extremo peligro de sufrir de desgaste laboral o ya se encuentra en estado de desgaste laboral. Usted se debe tomar el tiempo para distanciarse de las cargas que lo están afectando. Tome los síntomas de su cuerpo como señales de alarma. Tales síntomas le están anunciando un cambio inmediato. Recorra preferiblemente a una ayuda profesional con especialidad en desgaste laboral, que lo acompañe y este pendiente de los cambios. En caso de que encuentre que los síntomas son amenazadores o que las preguntas 35 y 48 fueron valoradas con alto puntaje, no debe dudar de buscar un médico o un psicoterapeuta.

101-150 puntos: Su autovaloración muestra que es propenso a padecer el síndrome de desgaste laboral o que está padeciendo de cargas excesivas. Sus expectativas le están quitando toda su energía, y las luces de alerta ya están alumbrando. Separe un tiempo para una nueva orientación. Utilice instrumentos necesarios, métodos y estrategias de dominio en relación y defina la visión de su vida; relativice con sensatez sus pretensiones y expectativas. Reflexione sobre su manejo personal, y ordene nuevamente las prioridades en su trabajo. Lo importante es que usted construya una balanza equilibrada entre salud, tensión y relajación y en su vida privada. Préstele atención a su cuerpo y haga las cosas que le gustaban y daban fuerzas. No tome las circunstancias y a usted mismo tan en serio, ni tampoco se ponga metas tan altas. Trátese con mucho cariño y esté pendiente siempre de pensar en sí mismo-a y no solamente en los demás.

51-100 puntos: Según su valoración personal, usted se ha introducido en el camino correcto en dirección al perfeccionamiento personal. Usted conoce sus reacciones, cargas y niveles de exigencia, sin embargo tiene todavía potencial para mejorar. Posiblemente existen obstáculos para la percepción y el reconocimiento de los síntomas corporales. Su cuerpo sabe qué situaciones son agotadoras y agobiantes; cuándo, dónde, y con qué síntomas corporales o emocionales usted reacciona. Su "scanner del cuerpo" le dará inmediatamente una retroalimentación sobre la forma en que usted experimenta y vive una situación; cuando debe escuchar a su cuerpo y cuando confiar en lo que siente en su estómago. Relativice sus pretensiones frente a usted y frente a los demás. Preocúpese muy bien por usted, por tener equilibrio entre las tensiones del trabajo y la vida privada. Tiene excelentes posibilidades para impulsar su salud.

0-50 puntos: ¡Felicitaciones! Según su valoración personal, tiene usted un trato sano con las cargas y con sus propias expectativas. Adicionalmente, no existe en el momento ningún peligro para que caiga en el desgaste laboral. Usted conoce y reacciona bien a situaciones.

Fuente: Manual Lineamientos para el Cuidado de los equipos, Promoción del autoCuidado y atención en Crisis

Elaboración: Autora

Anexo 2: Encuesta a servidores que atienden víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) en Guayaquil

ENCUESTA A SERVIDORES QUE ATIENDEN VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (VIF) EN GUAYAQUIL

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que aparecen en el siguiente cuestionario y de acuerdo a su opinión conteste:

Datos biográficos: Sexo: F..... M.....

Edad:.....

Tiempo trabajando en VIF (anterior y actual):..... años

1. ¿Cómo se siente cuando escucha o lee las historias de violencia que relatan las usuarias

.....

2. Luego de su jornada de trabajo, tiene recuerdos recurrentes de situaciones de violencia expresados por usuarias víctimas de Violencia Intrafamiliar atendidas por usted (ya sea directamente o por medio de la lectura de denuncias, escucha en audiencias, etc.)

SIEMPRE..... A VECES..... NUNCA.....

3. En algún momento ha recordado un hecho de violencia hacia usted o algún miembro de su familia, mientras atendía la situación relatada por usuaria VIF.

SI..... NO.....

4. ¿Qué reacción tiene cuando nota que una usuaria no logra salir de su situación de violencia, pese a la labor realizada por usted?

Frustración..... Angustia..... Indiferencia....

5. De manera voluntaria, ¿Ha dado seguimiento a una causa atendida por usted?(Ej: Revisión en sistema, preguntar por el bienestar de usuaria, etc).

SI..... NO.....

6. Se ha llegado a sentir indiferente ante la situación de violencia sufrida por una usuaria o usuario (Ej: oigo pero no escucho el relato, entrevista, testimonio, etc).

SI..... NO.....

7. ¿Siente que su trabajo se ha convertido en algo mecánico y monótono?

SI..... NO.....

8. ¿Siente un incremento en su estado de alerta cuando debe atender a una víctima con evidentes signos de violencia? SI..... NO.....

9. ¿Le resulta sencillo generar empatía o ganarse la confianza de la usuaria?

SI..... NO.....

10. ¿Considera que la Violencia Intrafamiliar es algo normal en nuestros días?

SI..... NO.....

11. ¿Qué acciones le resultan efectivas para “despejarse” luego de atender un caso de VIF?

.....

12. ¿Qué recomendaciones daría usted a otras personas que atienden VIF?

.....

Anexo 3: Plan de Cuidado: Procedimiento de Reinducción

PLAN DE CUIDADO: PROCEDIMIENTO DE REINDUCCION

OBJETIVO:

Definir la metodología a seguir para desarrollar la Reinducción del personal de Unidad Judicial de Guayaquil, a fin de garantizar un adecuado proceso de actualización y reforzamiento de: Conocimientos de Protocolos de Atención y Concienciación de afectaciones por atención constante a víctimas de Violencia Intrafamiliar.

ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todos los servidores judiciales de la Unidad Juicial de Guayaquil.

RESPONSABLES:

Unidad de Talento Humano: Planeación, ejecución y seguimiento del cronograma de Reinducción
Coordinador de Unidad Judicial o Jefe inmediato de cada cargo, verificar aplicación de Reinducción

ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	Coordinador de UATH	Elaborar el programa de reinducción	Elaboración de Programa de Reinducción, teniendo como premisa la actualización de conocimientos, reforzamiento de Protocolos de atención y sobretodo toma de conciencia de los efectos de atender víctimas de violencia intrafamiliar.	Programa y cronograma de reinducción
2	Analista Especializado de UATH	Ejecutar el plan de acción de acuerdo al cronograma establecido, teniendo en consideración que sea fuera de horario laboral	Organizar y convocar al personal para el desarrollo de la capacitación	Programa y Cronograma de reinducción
3	Analista Especializado de UATH	Realizar seguimiento y evaluación al personal capacitado	Entregar al final de la sesión de Reinducción el formato de evaluación para determinar asimilación de conocimientos.	Formato de evaluación de conocimientos. Lista de asistencia.
4	Analista Especializado de UATH	Realizar la tabulación de evaluación realizada al personal	Calificar las evaluaciones para determinar que se debe mejorar y comunicar a quienes participaron	Formato de evaluación tabulado. Informe de resultados.
5	Coordinador de UATH	Tomar la decisión de acuerdo a los resultados obtenidos para iniciar de nuevo el proceso	Organizar la ejecución de los pasos anteriores	Nuevo cronograma de reinducción

FORMATOS

Registro de Asistencia. Anexo 8

Formato de Evaluación. Anexo 9

FLUJOGAMA



CRONOGRAMA

FECHA	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Sábado 18 de junio 2016	Protocolos de Atención a víctimas de Violencia Intrafamiliar.	Infocus, laptop y Pantalla. Libretas y bolígrafos para asistentes	Instructor/a
Sábado 25 de junio 2016	Concienciación de afectaciones por atención constante a víctimas de Violencia Intrafamiliar.	Infocus, laptop y Pantalla. Libretas y bolígrafos para asistentes	Instructor/a

Anexo 4: Plan de Cuidado: Procedimiento de Capacitación

PLAN DE CUIDADO: PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION

OBJETIVO:

Definir la metodología a seguir para desarrollar la Capacitación del personal de Unidad Judicial de Guayaquil, que permita conocer técnicas para manejar adecuadamente situaciones de crisis o desbordamiento emocional de víctimas. Y por otro lado aprender técnicas de Autocuidado que permitan atenuar el riesgo emocional al que se encuentran expuestos.

ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a los servidores judiciales de la Unidad Juicial de Guayaquil que por sus funciones tienen contacto directo con víctimas.

RESPONSABLES:

Unidad de Talento Humano: Planeación, ejecución
Unidad de Gestión Procesal: Seguimiento y medición de efectividad

ACTIVIDADES

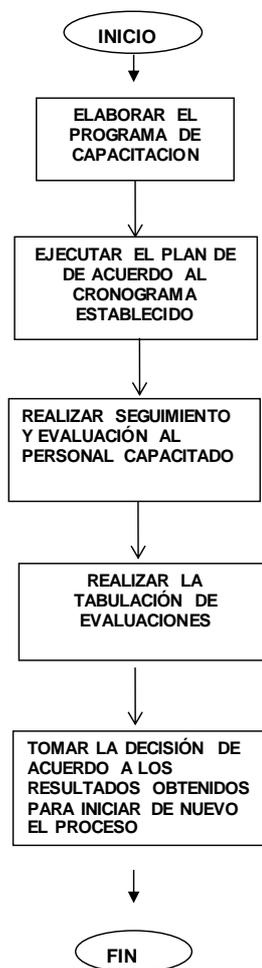
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	Coordinador de UATH	Elaborar el programa de Capacitación orientada al cuidado del servidor de Unidad Judicial de Violencia Intrafamiliar	Elaboración de Programa de Capacitación, de acuerdo a los objetivos planteados, necesidades detectadas y una vez revisado con el Coordinador de la Unidad Judicial.	Programa y cronograma de talleres de Capacitación
2	Analista Especializado de UATH	Ejecutar el plan de acción de acuerdo al cronograma establecido, teniendo en consideración que sea fuera de horario laboral	Organizar y convocar al personal para el desarrollo de la capacitación	Programa y Cronograma de Capacitación
3	Analista Especializado de UATH	Realizar seguimiento y evaluación al personal capacitado	Entregar al final de la sesión de Capacitación el formato de evaluación para determinar asimilación de conocimientos.	Formato de evaluación de conocimientos. Lista de asistencia.
4	Analista Especializado de UATH	Realizar la tabulación de evaluación realizada al personal	Calificar las evaluaciones para determinar que se debe mejorar y comunicar a quienes participaron	Formato de evaluación tabulado. Informe de resultados.
5	Coordinador de UATH	Tomar la decisión de acuerdo a los resultados obtenidos para iniciar de nuevo el proceso	Organizar la ejecución de los pasos anteriores	Nuevo cronograma de Capacitación

FORMATOS

Registro de Asistencia. Anexo 8

Formato de Evaluación. Anexo 9

FLUJOGAMA



CRONOGRAMA

FECHA	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
Sábado 16 de julio 2016	Técnicas para manejar adecuadamente situaciones de crisis o desbordamiento emocional de víctimas.	Infocus, laptop y Pantalla. Libretas y bolígrafos para asistentes	Instructor/a
Sábado 30 de julio 2016	Técnicas de Autocuidado	Infocus, laptop y Pantalla. Libretas y bolígrafos para asistentes. Música	Instructor/a

Anexo 5: Aspectos para mejorar su calidad de vida

Aspectos para mejorar su calidad de vida*

TOMA ACTITUDES COTIDIANAS QUE LIBEREN EL ESTRÉS

- Todas las mañanas estírate y toma agua.
- Tu mente es poderosa, decreta tu día y mantén una actitud de gratitud.
- Si te es posible cada hora, levántate, toma un vaso con agua, mueve hombros, cuello y cabeza, estírate. (recuerda los tres conceptos, estrés, vitalidad y relajación)
- Tómate unos minutos al día para respirar de manera consciente.
- Busca apoyo.
- Confía en tus capacidades.
- Deja de querer controlar la vida y el futuro porque no están bajo tu control.
- Confía en la vida y en que lo que sucede siempre es lo mejor para ti.
- Acepta tus emociones, píerdeles el miedo, siéntelas.
- Deja de juzgar y criticar a otros.
- Deja de buscar aprobación de los demás y de buscar seguridad en lo externo.
- Rompe la rutina, reconoce tu creatividad.
- Suelta las expectativas. • Vive el presente.
- Date las cosas y atenciones que esperas que las otras personas te den a ti. .
- Suelta los resentimientos.
- Toma un descanso de 20 minutos entre las 3 y las 5 de la tarde, ya sea con una siesta, merienda, caminar, la relajación o la meditación..
- Pasar al menos media hora al día haciendo algo que realmente disfrutes • Reír todos los días. • La clave de la vitalidad es ser tu mismo/a

*Fuente: Fundación Mujer de Luz, Taller de autocuidado y Sensibilización, 2015

CUIDA TU ALIMENTACIÓN

- Alimentos anti-estrés: plátanos, frutos secos, uvas pasas, germen de trigo, alimentos integrales, semillas de girasol, semillas de zambo, ajonjolí, brócoli, verduras frescas, legumbres, manzanas rojas.
- Alimentos que deben evitarse: café, chocolates, coca cola, té negro. Producen problemas con el corazón, sistema nervioso, colesterol, modifica patrones de sueño y producen fatiga. Azúcar blanco refinado, roba al cuerpo vitamina B, lo que puede causar enfermedades nerviosas, problemas cardiacos, anemia, enfermedades musculares e irritabilidad. sal refinada, sobre estimula las glándulas suprarrenales al agotamiento, fatiga crónica e hipertensión, Carnes rojas.

REALIZA EJERCICIOS TODOS LOS DIAS

- Para mantener la vitalidad, flexibilidad, capacidad de respuesta, 40 min/diarios.
- Reduce el impacto del estrés, beneficia a los nervios, glándulas y músculos.
- Disminuye la depresión y mejora el sistema inmunológico.

DESCANSA Y LOGRA UN BUEN SUEÑO

- Trata de no comer tres horas antes de irse a dormir
- Evita escuchar las noticias o ver películas violentas antes de acostarte
- Masajea tus pies • Medita antes de acostarse • Descansa de 7 a 9 horas.

MANTEN UNA PRACTICA DIARIA DE MEDITACION YA QUE:

- Aumenta la capacidad de resistencia al cambio y el trauma
- Aumenta auto aceptación, auto confianza y auto conciencia • Aumenta capacidad de concentración, creatividad y precisión • Reduce síntomas relacionados al estrés y al dolor, la ansiedad y la depresión • Fortalece el sistema inmunológico

*Fuente: Fundación Mujer de Luz Ecuador, Taller de autocuidado y Sensibilización, 2015

Elaboración: Autora

Anexo 6: Actividad, Pausa para respirar

En esta actividad se programarán las computadoras para que emitan una alerta en una hora específica (10:30 am y 15:30) que le recuerden al servidor que debe hacer un alto a sus labores y realizar sus ejercicios de respiración. Se despliega automáticamente, en su pantalla una presentación en Power Point con un instructivo amigable de los ejercicios (Ver Anexo 5: Pausa para respirar), que desde su propio puesto puede realizar por el lapso de diez minutos.

Objetivo: Crear conciencia de la importancia de la respiración en el funcionamiento del cuerpo humano, en el alivio de tensiones y generación de creatividad. En el autocuidado, se propone realizarlo de forma constante con carácter preventivo e incorporarlo a la cotidianidad como una nueva forma de respirar. Se espera que a través de una correcta técnica de respiración, los músculos se suavicen y no aprisionen a los nervios, que fluya la sangre con mayor oxígeno por el cuerpo.

Recursos: Se necesita el soporte del área de sistemas y el permiso de cada servidor para ejecutar la programación en su computadora. Las técnicas de respiración han sido tomadas de lo aprendido en Taller de Autocuidado y Sensibilización de Fundación Mujer de Luz, impartido en el año 2015.

Acción: En el horario establecido aparecerán en la pantalla de la computadora una presentación de Power Point, ver con un sencillo instructivo de ejercicios de respiración. Aquí nos encontramos con una limitante para las personas que están atendiendo usuarios, por lo que se recomienda postergar la actividad para

inmediatamente después de terminada la atención. Para el caso de servidores que se encuentran en ventanillas se recomienda buscar un lugar adecuado para realizar la actividad, sin descuidar la atención a usuarios. En la medida de lo posible se puede acompañar estos minutos de ejercicios de respiración con música ambiental.

Momento de una pausa para respirar!

Respiración profunda

Tiempo: mínimo 3 minutos

Este tipo de respiración se hace usando la capacidad total de ambos pulmones, en la inhalación y la exhalación, lentamente sin precipitarse.

- Descripción:
- Siéntate con los ojos cerrados, la columna recta, la barbilla hacia adentro, el pecho levantado y hacia fuera.
 - Se realiza llenando primero el abdomen, después la parte media, con la apertura de las costillas flotantes; y para acabar, llenado el pecho y la parte clavicular.
 - La exhalación se realiza a la inversa y con la misma profundidad. Con la práctica, nos damos cuenta del cambio que produce esta respiración en el organismo.



Momento de una pausa para respirar!

Respiración de un minuto

Tiempo: mínimo 3 minutos

Descripción:

- Siéntate con los ojos cerrados, la columna recta, la barbilla hacia adentro, el pecho levantado y hacia fuera.
- Respira lenta y profundamente, aspirando aire por primera vez en el inferior de los pulmones, a continuación, medio y superior, finalmente, para que todo el pulmón participe.
- Inhale por 20 segundos
- Suspender / retener la respiración durante 20 segundos y exhalar por 20 segundos
- Acabe con una exhalación y respire normalmente.

Beneficios:

- Conecta los dos hemisferios del cerebro.
- Ayuda a controlar la mente y desarrolla la intuición.
- Calma la mente de preocupaciones.



Momento de una pausa para respirar!

Respiración por la fosa nasal izquierda

Descripción

- Siéntate con los ojos cerrados, la columna recta, la barbilla hacia adentro, el pecho levantado y hacia fuera.

- Con tu dedo pulgar derecho tapa la fosa nasal derecha

- Respira lento y profundo por tu fosa nasal izquierda

Beneficios

- La fosa izquierda está directamente conectada con la parte parasimpática del cerebro, el mecanismo de descanso y reparo.

- Respirando por la fosa nasal izquierda te relaja y calma.



Respiración de fuego

Tiempo: mínimo 3 minutos

Descripción

- Siéntate con los ojos cerrados, la columna recta, la barbilla hacia adentro, el pecho levantado y hacia fuera.
- Inhala y bombea hacia fuera de forma muy rítmica, sin sentir ningún tipo de tensión en los músculos del abdomen, pecho, caja torácica o en los hombros, los cuales permanecen relajados durante toda la respiración.
- Exhala y contrae el abdomen hacia la columna.
- Es una respiración continua, potente y rápida.
- Desaconsejada para las mujeres durante la menstruación y durante el embarazo.



***Fuente:** Fundación Mujer de Luz Ecuador, Taller de autocuidado y Sensibilización, 2015

Elaboración: Autora

Anexo 7: Plan de Cuidado: Procedimiento de Sesiones de Vaciamiento y

Descompresión.

PLAN DE CUIDADO: PROCEDIMIENTO DE SESIONES DE VACIAMIENTO Y DESCOMPRESION

OBJETIVO:

Definir la metodología a seguir para desarrollar sesiones periódicas de vaciamiento y descompresión de situaciones "tóxicas" para el bienestar emocional del servidor de la Unidad Judicial, comprenderá sesiones periódicas dirigidas por un psicólogo externo, durante las cuales compartirán los casos más impactantes desde el punto de vista de cada participante.

ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todos los servidores de la Unidad Juicial de Guayaquil. Las sesiones serán significativamente más frecuentes con los servidores que atienden directamente a la víctima.

RESPONSABLES:

Unidad de Talento Humano: Planeación, ejecución

Unidad de Gestión Procesal: Seguimiento y medición de efectividad

ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	Coordinador de UATH	Elaborar el horario de sesiones de Vaciamiento para servidores judiciales. Actividad orientada a exteriorizar y canalizar adecuadamente las afectaciones emocionales de los servidores, originadas por sus funciones.	Actividad orientada a exteriorizar y canalizar adecuadamente las afectaciones emocionales de los servidores, originadas por sus funciones.	Cronograma de sesiones de vaciamiento y descompresión.
2	Analista Especializado de UATH	Ejecutar el cronograma de sesiones de acuerdo a lo establecido, teniendo en consideración que sea fuera de horario laboral	Organizar y convocar al personal para el desarrollo de las sesiones.	Cronograma de Sesiones
3	Analista Especializado de UATH	Realizar seguimiento y evaluación al personal capacitado	Entregar al final de la sesión de Sesiones el formato de evaluación para determinar cumplimiento de objetivos.	Formato de cumplimiento de objetivos. Lista de asistencia.
4	Analista Especializado de UATH	Realizar la tabulación de evaluación realizada al personal	Calificar las evaluaciones para determinar que se debe mejorar y comunicar a quienes participaron	Formato de evaluación tabulado. Informe de resultados.
5	Coordinador de UATH	Tomar la decisión de acuerdo a los resultados obtenidos para iniciar de nuevo el proceso	Organizar la ejecución de los pasos anteriores	Nuevo cronograma de Sesiones

FLUJOGAMA



Anexo 8: Registro de Asistencia**UNIDAD JUDICIAL DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y LA FAMILIA DEL CANTÓN GUAYAQUIL
REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNION/CAPACITACION**

Tema:

Fecha:

#	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Coordinación Unidad Judicial

Anexo 9: Evaluación de Reinducción/ Capacitación

Seminario/Taller/Evento :

.....

Facilitadora:

Fecha:

Por favor, conteste en la manera más honesta posible las siguientes preguntas. No es necesario que escriba su nombre. Toda sugerencia adicional que nos aporte se la agradeceremos e intentaremos realizar los mejoramientos pertinentes en las próximas actividades. Por favor, evalúe en la escala 1-7.

Muchas gracias.

- 1. UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS ABORDADOS EN EL CURSO.** Importancia y utilidad que han tenido para usted los temas tratados en el curso.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 2. METODOLOGIA UTILIZADA EN EL CURSO.** Respecto a los métodos y estrategias utilizadas por el/los relator/es para impartir los contenidos fue:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 3. GRADO DE MOTIVACIÓN DEL RELATOR.** Nivel de participación y de motivación ofrecido por el/los relator/es fue:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 4. CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN.** Respecto al lenguaje y orden dado al curso

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 5. NIVEL DE ASIMILACION Y COMPROMISO PERSONAL CON LOS TEMAS ABORDADOS.** Evalúese a usted mismo en el grado de motivación e interés personal para atender y seguir la clase y sus actividades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 6. CALIDAD DEL MATERIAL ENTREGADO.**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 7. INFRAESTRUCTURA Y COMODIDAD DEL LUGAR DE CAPACITACIÓN**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 8. CALIDAD Y CLARIDAD DE LOS EJEMPLOS ENTREGADOS (si aplica).**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 9. CUMPLIMIENTO DEL HORARIO Y DEL PROGRAMA.**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 10. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS PRÓXIMAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN:**
