



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE  
GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO**

**TEMA:**

Proyecto de Intervención Eco-Sistémico para la Prevención del Síndrome  
de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de  
Violencia Intrafamiliar

**AUTORES:**

Ab. Carlos Geovanny Morales Sánchez  
Ps. Cl. Zara Sthefania Castro Andrade

**Previa a la obtención del Grado Académico de:**

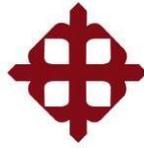
**ESPECIALISTA EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR  
Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO**

**TUTORA:**

Arlene Oramas Viera, Ph.D.

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**Diciembre, 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA  
FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Carlos Geovanny Morales Sánchez y Zara Sthefania Castro Andrade**, como requerimiento parcial para la obtención del **Grado Académico de Especialistas en Intervención de la Violencia Familiar y de Género con Enfoque Ecosistémico**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Arlene Oramas Viera, Ph.D.

REVISORES

Contenido Metodológico

---

Contenido Teórico

---

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Dra. Virginia Marrero Lacería

Guayaquil, a los 10 días del mes de diciembre del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR  
Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotros, Carlos Geovanny Morales Sánchez y Zara Sthefania Castro Andrade**

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación: “PROYECTO DE INTERVENCIÓN ECO-SISTÉMICO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN SERVIDORES PÚBLICOS QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR”, previa a la obtención del Grado Académico de “Especialistas en Intervención de la Violencia Familiar y de Género con Enfoque Ecosistémico”, ha sido desarrollada en base a fundamentos metodológicos de investigación; respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas cuyas fuentes se incorporan en el apartado de Referencias. Consecuentemente, este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis del Grado Académico, en mención.

Guayaquil, a los 10 días del mes de diciembre del año 2022

**LOS AUTORES**

---

**Zara Sthefania Castro Andrade**

---

**Carlos Geovanny Morales Sánchez**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**ESPECIALIZACIÓN EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA  
FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO**

**AUTORIZACIÓN**

**Nosotros, Carlos Geovanny Morales Sánchez y Zara Sthefania Castro Andrade**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de su institución, del proyecto titulado “Proyecto de Intervención Eco- Sistémico para la Prevención del Síndrome de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de Violencia Intrafamiliar”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de diciembre del año 2022

**LOS AUTORES**

---

**Zara Sthefania Castro Andrade**

---

**Carlos Geovanny Morales Sánchez**

# URKUND

**URKUND**

<b>Documento</b>	<a href="#">PROYECTO DE TITULACION DE MORALES SANCHEZ Y CASTRO ANDRADE (1).pdf</a> (D156956481)
<b>Presentado</b>	2023-01-25 18:22 (-05:00)
<b>Presentado por</b>	carlosmoralesjuris@hotmail.com
<b>Recibido</b>	miriam.munoz.ucsg@analysis.orkund.com
<b>Mensaje</b>	Análisis de documento. <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

**0%** de estas 21 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

I SISTEMA DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO

II TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO Proyecto de Intervención Eco-Sistémico para la Prevención del Síndrome de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de Violencia Intrafamiliar Autores: Ab. Carlos Geovanny Morales Sánchez Ps. Cl. Zara Sthefania Castro Andrade Tutora: Arlene Oramas Viera, Ph.D. Diciembre, 2022

III SISTEMA DE POSGRADO ESPECIALIZACIÓN EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECOSISTÉMICO CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Carlos Geovanny Morales Sánchez y Zara Sthefania Castro Andrade, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Especialistas en Intervención de la Violencia Familiar y de Género con Enfoque Ecosistémico. DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Arlene Oramas Viera, Ph.D. REVISORES Contenido Metodológico \_\_\_\_\_ Contenido Teórico \_\_\_\_\_ DIRECTORA DEL PROGRAMA Dra. Virginia Marrero Lacería Guayaquil, a los 10 días del mes de diciembre del año 2022

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a todos y todas quienes nos han apoyado de forma incondicional y han hecho posible este logro. El esfuerzo individual constante y el apoyo entre nosotros nos ha permitido desarrollarnos académica y profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradecemos principalmente a Dios por permitir el cumplimiento de este éxito y por el apoyo mutuo en el desarrollo de este trabajo.

Agradecemos a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil que nos dio la oportunidad de formarnos como Especialistas en Intervención de la Violencia Familiar y de Género con Enfoque EcoSistémico.

A la Dra. Virginia Marrero Lacería, Directora del Programa, quien constantemente nos ha guiado en los módulos de la Especialidad.

A la Ing. Rosa Toro que nos brindó su ayuda cuando la necesitábamos.

A la Dra. Arlene Oramas quien fue nuestra tutora y nos orientó en el proceso de la construcción del proyecto con sus valiosos conocimientos y a todos los y las docentes que nos han respaldado para que seamos profesionales de éxito.

Por la incondicionalidad en el apoyo y los grandes valores manifestados día tras día, como la amistad y el compañerismo, en la ejecución de nuestro trabajo de titulación.

Por la oportunidad de desarrollar este trabajo de forma conjunta, lo que nos ha permitido consolidar la formación de un equipo profesional y profundamente humano.

## ÍNDICE

<b>URKUND</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>X</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>XII</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. CAPITULO I. PROBLEMA DE ESTUDIO, JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
1.1. <i>Justificación. Viabilidad y sostenibilidad.</i> .....	<b>2</b>
1.2. <i>Objetivos del proyecto</i> .....	<b>3</b>
<b>2. CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>4</b>
2.1. <i>Síndrome de Burnout</i> .....	<b>4</b>
2.2. <i>Daño Vicario</i> .....	<b>6</b>
2.3. <i>Experiencias de Recuperación</i> .....	<b>7</b>
<b>3. CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>9</b>
3.1. <i>Ubicación</i> .....	<b>9</b>
3.2. <i>Tipo de Investigación</i> .....	<b>9</b>
3.3. <i>Población o Muestra</i> .....	<b>9</b>
3.4. <i>Recolección de Información</i> .....	<b>9</b>
3.5. <i>Variables respuestas o resultados alcanzados</i> .....	<b>11</b>
<b>4. CAPITULO IV. RESULTADOS</b> .....	<b>12</b>
4.1. <i>Características Sociodemográficas</i> .....	<b>12</b>
4.2. <i>Niveles de Estrés y Sintomatología</i> .....	<b>14</b>
4.3. <i>Evaluación del Burnout</i> .....	<b>15</b>
4.4. <i>Evaluación de la Experiencia de Recuperación</i> .....	<b>17</b>
<b>5. CAPITULO V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN</b> .....	<b>19</b>
5.1. <i>Título</i> .....	<b>19</b>
5.2. <i>Ubicación y Beneficiarios</i> .....	<b>19</b>
5.3. <i>Justificación</i> .....	<b>19</b>
5.4. <i>Descripción de los Objetivos de la Propuesta de Intervención</i> .....	<b>20</b>
5.5. <i>Descripción General de la Propuesta</i> .....	<b>21</b>
5.6. <i>Actividades</i> .....	<b>21</b>
<b>6. CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>29</b>
6.1. <i>Conclusiones</i> .....	<b>29</b>
6.2. <i>Recomendaciones</i> .....	<b>29</b>

<b>7.</b>	<b><i>REFERENCIAS</i></b> .....	<b>31</b>
<b>8.</b>	<b><i>ANEXOS</i></b> .....	<b>33</b>

## TABLAS

Tabla 1 Intervalos.....	10
Tabla 2 Factores básicos del burnout.....	11
Tabla 3 Principales síntomas .....	15
Tabla 4 Fiscalías Multicompetentes de la Provincia del Guayas.....	19
Tabla 5 Agrupación por Cantones .....	21
Tabla 6 Actividades previas a la implementación .....	22

## ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Sexo .....	12
Ilustración 2 Estado Civil .....	12
Ilustración 3 Cargas Familiares .....	13
Ilustración 4 Áreas de estudio .....	13
Ilustración 5 Años en funciones .....	14
Ilustración 6 Niveles de estrés .....	14
Ilustración 7 Puntuaciones del Inventario de Burnout .....	16
Ilustración 8 Cuestionario de Evaluación de las Experiencias de Recuperación .....	17

## **RESUMEN**

El estrés crónico en el lugar de trabajo, o también llamado *burnout*, ha sido objeto de una serie de investigaciones que intentan identificar las causas, síntomas, y consecuencias en los trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios.

El presente estudio, que es de tipo descriptivo, pretende identificar si existen síntomas característicos del síndrome de burnout en los servidores públicos que atienden casos de violencia y laboran en las Fiscalías Multicompetentes del Guayas; para tal efecto se trabajó con el total de la población (50 sujetos).

Se aplicaron los siguientes instrumentos para recolectar información: Inventario de Burnout de Maslach, Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro y el Cuestionario de Experiencias de Recuperación.

Los resultados obtenidos evidencian que más de la mitad de los sujetos que participaron en este proceso (66%) presentan síntomas compatibles con el burnout. A partir de estos resultados se desarrolla una propuesta de intervención con el objetivo de minimizar las consecuencias negativas de esta problemática.

**Palabras Claves:** burnout, servidores públicos, violencia, propuesta de intervención, fiscalías multicompetentes.

## **ABSTRAC**

Chronic stress in the workplace, also known as burnout, has been the subject of a series of investigations that attempt to identify the causes, symptoms, and consequences in workers who have direct contact with users.

The present study, which is descriptive, aims to identify whether there are characteristic symptoms of burnout syndrome in public servants who attend cases of violence and work in the Multicompetent Prosecutor's Offices of Guayas; for this purpose, we worked with the total population (50 subjects).

The following instruments were applied to collect information: Maslach's Burnout Inventory, Seppo Aro's Symptomatic Stress Scale, and the Recovery Experiences Questionnaire.

The results obtained show that more than half of the subjects who participated in this process (66%) present symptoms compatible with burnout. Based on these results, an intervention proposal is developed with the aim of minimizing the negative consequences of this problem.

**Key words:** burnout, public servants, violence, intervention proposal, multicompetent prosecutors.

## INTRODUCCIÓN

Hasta hace poco tiempo se consideraba al síndrome de burnout como un problema asociado a las personas,; es decir, eran los/las trabajadores/as a quienes se les calificaba de débiles por no poder solucionar sus problemas personales y llevarlos al trabajo, o como personas con tendencia a padecer enfermedades con frecuencia, o simplemente como alguien de “mal genio”; sin embargo, gracias a múltiples investigaciones en este ámbito, actualmente se le considera como una enfermedad no transmisible generada por el trabajo que puede afectar tanto a nivel mental como físico(OMS, 2019).

Los estudios evidencian que este síndrome afecta principalmente a quienes tienen contacto directo con los usuarios. La Clasificación Internacional de Enfermedades, 11.<sup>a</sup> edición (CIE 11) (OMS, 2019) ya lo considera como un problema de salud, generalmente como resultado de estrés crónico laboral, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas, además, a ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación.

Al no contar con información precisa en este ámbito dentro de nuestro país, se plantea el presente trabajo de investigación con el título de “Proyecto de Intervención Eco-Sistémico para la Prevención del Síndrome de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de Violencia Intrafamiliar”, que una vez estructurado se divide en los siguientes capítulos:

- En el primero se analiza el problema de objeto de estudio, justificación, viabilidad y sostenimiento, además de los objetivos e hipótesis.
- En el capítulo II que consta de dos momentos, el primero en donde se expone el marco teórico conceptual sobre el burnout y sus formas de afrontamiento.
- La metodología aplicada se la aborda en el capítulo III, además de presentar la ubicación, equipo y materiales se conocerá el tipo de investigación y los métodos utilizados para la recolección de información.
- Capítulo IV: En donde revelamos los resultados de la investigación de campo, cuadros estadísticos y el análisis de cada uno de ellos.
- Finalmente ponemos en consideración una propuesta de intervención en el capítulo V, como alternativa al problema de investigación, nuestra propuesta es un proyecto para prevenir la aparición del burnout.

# 1. CAPITULO I. PROBLEMA DE ESTUDIO, JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

## 1.1. Justificación. Viabilidad y sostenibilidad.

El síndrome de burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de quien la padece.

Quienes experimentan este síndrome por lo general presentan: cansancio físico y psicológico, una actitud fría o de apatía en sus relaciones interpersonales, además de desinterés por su trabajo. Debido a ello se ha convertido en un problema de gran relevancia; expertos en materia laboral han reclamado el reconocimiento de este síndrome como una enfermedad profesional, lo cual formalizó en la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11) que entró en vigor al iniciar el 2022, es decir que la Organización Mundial de la Salud ya la reconoce como tal.

El presente trabajo se enfocará en plantear un proyecto de Intervención para la prevención ante este síndrome en los servidores públicos que laboran en las diferentes fiscalías especializadas que atienden diferentes casos de violencia de género.

Si consideramos que durante el periodo laboral del año 2021, se presentaron 523 casos de violencia psicológica, 12 casos de violación, 2 casos de acoso sexual, 7 casos de violencia física y 2 casos de violencia de género, tan solo solo en una fiscalía ubicada en el Cantón Balzar, se consideraría que el personal que realiza estos abordajes es especialmente vulnerable a padecer Síndrome de Burnout (SB), debido a que se enfrentan no solo a situaciones de exceso de trabajo, sino además a la desvalorización del puesto o de las labores realizadas. Toda esta situación se torna más compleja cuando en las tareas prevalece la confusión entre las expectativas y las prioridades (Albee, 2000).

En esta misma línea, los altos niveles de exigencia desencadenan una sobrecarga de estrés laboral, que al sobrepasar la capacidad de afrontamiento del sujeto sirve como condicionante para el desarrollo de esta enfermedad. Por lo tanto, este estudio se considera de gran relevancia ya que las personas que trabajan en esta temática no cuentan con herramientas ni mecanismos que brinden ayuda para sobrellevar dicha carga, además que en el Ecuador no se tiene este elemento a considerar en los profesionales que atienden casos de violencia familiar ni de género.

Para eso hemos diseñado una investigación cuantitativa-cualitativa para definir dicha problemática en las fiscalías de la Provincia del Guayas, a través de dos técnicas: una entrevista semiestructurada confeccionada para conocer los datos sociodemográficos de los encuestados, y además aplicaremos los test: Escala sintomática del Estrés, el test Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Experiencias de Recuperación. En base a los resultados diseñaremos la propuesta de Intervención desde el enfoque eco-sistémico.

## **1.2. Objetivos del proyecto**

### 1.2.1. General

Elaborar un Proyecto de Intervención eco-sistémico integral para la prevención y atención del síndrome de burnout en los servidores públicos.

### 1.2.2. Específicos

- Identificar la presencia de síntomas del burnout en los servidores públicos que atienden casos de violencia intrafamiliar.
- Determinar la incidencia del síndrome de burnout en los servidores públicos que atiende casos de violencia intrafamiliar.
- Analizar los componentes necesarios para la intervención en casos de burnout en los servidores públicos que atiende casos de violencia intrafamiliar.

## **2. CAPITULO II. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1. Síndrome de Burnout**

Según los expertos en la materia, el estrés tiene dos lados, un lado positivo y un lado negativo; el primero es cuando sentimos cierto estímulo que nos permite hacerle frente a nuevos retos y problemas que se presentan, mientras que el segundo es cuando una persona no puede manejar este sentimiento de manera satisfactoria y experimenta una sensación de fracaso, desmotivación, constante agotamiento y la impresión de tener exceso de trabajo (Gatto, 2012), a este tipo de estrés se le conoce como distrés.

Durante la década de los 70, el psiquiatra norteamericano Herbert Freudenberg propuso un nuevo concepto médico al que lo denominó síndrome de burnout o cansancio profesional, en él describió los cambios que estaban ocurriendo en varios miembros del personal que había trabajado como voluntarios en varios centros médicos.

Las observaciones que realizó Freudenberg le permitieron presenciar la pérdida de energía, desmotivación y la falta de interés de quienes prestaban servicios profesionales como enfermeros o enfermeras en las clínicas de tratamiento para adicciones, quienes después de un periodo de trabajo mostraban signos de ansiedad, depresión, a veces incluso llegaban a ser groseros con los pacientes, fue entonces que llegó a la conclusión de que el personal desarrolló esta actitud debido a sus largas horas de trabajo, el mismo que resultaba excesivo y con un salario inadecuado ante la gran demanda de obligaciones para con los pacientes (Carlin & Garces, 2010).

Freudenberg en 1974, propuso un concepto sobre el carácter organizacional, que genera alteraciones generales causadas por frustración social y agotamiento laboral; de inmediato el autor extiende el concepto al definir que esta frustración y el agotamiento se debe al exceso de trabajo que efectúan por criterio propio o por parte de sus jefes.

Dos años después, específicamente en 1976, el burnout cobró mayor importancia y fue motivo de gran preocupación para los profesionales médicos gracias a una investigación desarrollada por la psicóloga social Christina Maslach, que fue presentada en un Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología; Esta autora considera el burnout como un proceso de estrés crónico por contacto y lo describe como “un síndrome de agotamiento emocional, de despersonalización y de baja realización personal que puede afectar a los individuos que trabajan con personas” (Maslach y Jackson, 1986).

Algunos autores exponen que generalmente el burnout se suele presentar por insatisfacción laboral o insatisfacción en los logros de metas profesionales que pueden llevar a la depresión ya que existe dificultad en la asimilación de estos problemas (Albaladejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Calle, & Domínguez, 2004). Mientras que Maslach y Jackson (1981) determinan al Síndrome de Burnout como tridimensional y que dentro de estas dimensiones se localizan el agotamiento emocional, la despersonalización (en la que se originan actitudes de sarcasmo ante los compañeros de trabajo) y la escasa realización personal.

Así mismo, Martines (2010) lo define como una “respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por una percepción de fracaso por parte de quien lo padece. Se presenta con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones que tienen contacto directo y constante con otras personas, factores de riesgo ocupacional como condiciones de tensión, la labor en sus contenidos y niveles de responsabilidad, carga emocional en cada rol” (Martínez Pérez, 2010). Finalmente, Stamm, (1997) hace hincapié en que este fenómeno guarda relación con las características del lugar de trabajo y el estrés institucional.

De hecho, diagnosticar este síndrome no es sencillo. Existen varios síntomas que ayudan a precisar si existe o no el síndrome de burnout en un trabajador; algunos autores como Toscano, Hernández y Salgado (2010), hacen referencia a que se desarrolla como resultado de una intensa frustración por actividades que requieren mucho esfuerzo y falta de refuerzo. Esto causa estrés, depresión y otros tipos de síntomas (Toscano, Hernández & Salgado, 2010).

En síntesis, el agotamiento o cansancio emocional constituye el elemento central del síndrome, caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga y sentimiento de estar abrumado emocionalmente. La despersonalización se refiere a una respuesta impersonal y fría a través de conductas deshumanizadas, de insensibilidad, distanciamiento y cinismo hacia los receptores del servicio prestado. Y la falta de realización personal en el trabajo alude a la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con el reproche de no haber alcanzado los objetivos.

Una vez revisados todos estos conceptos se puede concluir que el primordial causante del Síndrome de Burnout es el ambiente laboral que rodea a los sitios de trabajo; a ello se suman las condiciones de trabajo a las que son sometidos los empleados en algunas empresas ya que están obligados a pasar por extensas jornadas.

Pareciera que el enfoque laboral en un mundo globalizado y con un desarrollo vertiginoso de la conexión en directo, gracias a las tecnologías de información y

comunicación, es del trabajo 24/7. Un estudio con muestra mexicana señaló que los jefes esperan que sus trabajadores tengan cierto grado de disponibilidad. Así, 4 de cada 10 empleados señalaban que sus superiores esperan de ellos estar localizables las 24 horas del día los 7 días de la semana, es decir, que laboren en un modelo 24/7 (Centro Internacional Trabajo y Familia del IESE Business School, 2019).

Este modelo de trabajo adoptado por muchas empresas e instituciones tanto públicas como privadas en Ecuador, les obliga a laborar permanentemente con una carga excesiva de tareas, control agobiante, limitada autonomía funcional, limitada formación profesional o técnica para desempeñar las labores encomendadas, ausencia de apoyo en su entorno, etc., situaciones expuestas que pueden llegar a provocar un estrés crónico que acabe provocando el Burnout (Gil-Monte, P. R., García-Juesas, J. A., & Hernández, M. C., 2008).

## **2.2. Daño Vicario**

Considerando que este estudio se centra en los servidores públicos que atienden casos de violencia de género, es necesario hacer referencia acerca del posible daño vicario al que se encuentren expuestos, ya que el simple hecho de escuchar experiencias traumáticas puede generar que se presenten síntomas parecidos a los que sufre la víctima, se vuelven insensibles o reviven sus propias experiencias de violencia o trauma (Duque y Gómez, 2014).

Este fenómeno se plantea como un efecto esponja, mediante el cual el profesional, absorbe la sintomatología y sufrimientos de la víctima y los recrea en sí mismo, convirtiéndose en cierto modo en una víctima indirecta del caso que atiende, esto puede generar que se vuelva hipersensible ante otras situaciones parecidas, y puede pasar de ser una persona moderada y alentadora ante situaciones conflictivas a reaccionar ante ellas de manera colérica.

Otra categoría importante planteada por Figley en 1983 es el Estrés Traumático Secundario, al cual define como "el conjunto de aquellas emociones y conductas resultantes de entrar en contacto con un evento traumático o experimentado por otro". De este modo podemos entender que el Estrés Traumático Secundario es más común en aquellos profesionales que se dedican a ayudar a personas en situaciones traumáticas y/o sufrimiento.

Mientras que Echeburúa, 2004, plantea que el trauma vicario es un cambio, psicológico, social en aquellos profesionales que se entregan de manera comprometida

con asistir a personas que hayan vivido un acontecimiento traumático. Es una situación que impide y limita los recursos del profesional.

### **2.3. Experiencias de Recuperación**

Números estudios han demostrado que el estrés afecta de manera negativa a nivel físico y/o psicológico a quienes lo padecen. Según la Teoría de la Conservación de Recursos de Hobfoll, el estrés genera una pérdida de recursos al sujeto que lo padece. Los recursos serían “objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por el individuo, o que sirven como un medio para obtener dichos objetos, características personales, condiciones o energías” (1989, p.516).

El estrés por tanto es el resultado de aprendizajes o mecanismos de adaptación, este autor refiere que la “gente se esfuerza por preservar, proteger y elaborar recursos, siendo la pérdida, potencial o actual, de esos recursos la verdadera amenaza a la que se enfrenta” (Hobfoll, 1989; p.516).

En este sentido el ambiente laboral podría fomentar o amenazar los recursos de los trabajadores. Si el contexto que les rodea genera fatiga y agotamiento como respuesta a las demandas ambientales y organizacionales estaríamos ante una pérdida de recursos, y, a menor capacidad de experiencias de recuperación hay mayor agotamiento profesional.

El tener la oportunidad de recuperarse de las situaciones estresantes resulta de gran importancia para evitar así los efectos negativos que dicha condición ejerce sobre la salud y el bienestar (Eden, 2001), por esta razón existe un gran interés por conocer no solo la afectación sino también las formas en que el sujeto le hace frente a estas circunstancias y cómo se recupera. A este proceso Sonnentag y Fritz (2007) denominaron recuperación; por tanto, cuando hablamos de recuperación nos referimos a un proceso general a través del cual las personas dejan de enfrentarse a una situación demandante con el fin de recobrar energía para continuar y renovar los recursos invertidos en dicha situación.

Los mismos autores en el 2006 notaron que los niveles de bienestar y rendimiento aumentaban tras realizar actividades positivas durante las vacaciones como tomarse tiempo para relajarse; sin embargo, estos resultados fueron momentáneos. Observaron, además que el hecho de tener espacios de desconexión a la situación estresante durante la jornada de trabajo también ayuda al proceso de relajación psicofisiológica, a éste último se le conoce como proceso de relajación interno, es decir con espacios de descanso y desconexión dentro de la jornada laboral, mientras que al

primero suele llamarse proceso de relajación externo por ser después del trabajo, fines de semana o vacaciones; en cualquier caso, el simple hecho de tener un descanso de la rutina de la vida diaria, por pequeño que sea, puede ofrecer beneficios importantes para la salud, principalmente el estado emocional del individuo.

Estas experiencias le permiten al trabajador o trabajadora mantener la energía para poder hacer frente al estrés generado por el trabajo y puede ser cualquier actividad que no tenga ninguna relación con las tareas laborales. Al ser vivencias subjetivas, los resultados van a depender de la percepción que tiene la persona más que de la actividad misma; existen un sinnúmero de actividades que pueden servir como experiencia de recuperación, una de ellas es el sueño, el contacto social con otras personas, especialmente si se habla de emociones positivas, realizar ejercicio físico, hobbies, etc.

En línea con el párrafo anterior, la forma de pensar puede facilitar o disminuir las experiencias de recuperación, cuando el sujeto tiene la sensación de estar lejos de la rutina laboral, no solo física sino mentalmente; hablamos de distanciamiento psicológico, es decir, de la capacidad de desconectarse y descansar en horarios no laborales.

Como es de esperarse los trabajadores y las trabajadoras que implementan experiencias de recuperación son mucho más proactivos y logran cumplir sus responsabilidades laborales. Así mismo, Moreno y Herrero (2013) afirman que éstas tienen efectos positivos en relación con la satisfacción vital. La capacidad de distanciarse mental y psicológicamente del trabajo se asocia con el bienestar obtenido de otros espacios personales y familiares.

### **3. CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Ubicación**

Las Fiscalías Multicompetentes son circunscripciones cantonales o parroquiales. - Por su extensión territorial, población y baja incidencia de cometimiento de delitos, conocidos o más especialidades.

#### **3.2. Tipo de Investigación**

La perspectiva de la investigación por su naturaleza es interpretativa, lo que se enmarca con las características de exploratorio – descriptiva, encausándose en un enfoque cuantitativo en una lógica básicamente inductiva.

El tipo de investigación se inscribe en un paradigma fenomenológico porque busca profundizar en la comprensión de esta realidad en un marco explicativo y es transversal debido a que se realiza en un mismo período de tiempo. Para la comprobación de la situación problemática contextual se ha empleado instrumentos empíricos estandarizados.

#### **3.3. Población o Muestra**

Para el objetivo de este estudio, los y las participantes deben cumplir con ciertos perfiles: 1) que trabajen en una de las Fiscalías Multicompetentes de la Provincia del Guayas, 2) que su puesto laboral implique el contacto directo con personas víctimas de violencia y, 3) que tengan por lo menos 6 meses de trabajo en el cargo, ya que este es el tiempo considerado en los manuales de clasificación internacional de enfermedades para la determinación de una alteración psíquica.

El universo se reduce a una población de 50 personas; esta población es manejable para el levantamiento de la información, consecuentemente se aplicará a todo el universo, por lo tanto, no es necesario el método muestral.

#### **3.4. Recolección de Información**

##### **3.4.1. Cuestionario de Experiencias de Recuperación**

El Cuestionario fue creado por Sonnentag y Fritz (2007). Está formado por 16 ítems distribuidos en cuatro subescalas:

- **Distanciamiento Psicológico:** La posibilidad de alejarse de la rutina laboral, desconectarse, olvidarse completamente del trabajo, descansar de las demandas laborales. Se evalúa con los ítems del 1,2,3 y 4
- **Relajación:** Realización de acciones que distraen y satisfacen, descanso. Se evalúa con los ítems 5, 6,7 y 8.

- Búsqueda de retos: Interés por la búsqueda de superación personal, aprendizaje, realización de actividades retadoras. Se evalúa con los ítems 9,10,11 y 12.
- Control del tiempo: Percepción de autonomía para la planificación y realización de las actividades en el tiempo libre, qué, cómo y cuándo hacerlas. Se evalúa con los ítems 13, 14,15 y 16.

Para la calificación cuantitativa se aplica una escala tipo Likert según la frecuencia, en un rango entre 1-5; mientras que en la cualitativa ordinal: bajo, medio y alto a partir de los tertiles.

La recuperación del estrés ha sido definida como un proceso de relajación psicofisiológica tras la exposición a una situación estresante que ha requerido un esfuerzo” (Geurts y Sonnentag, 2006), mientras que según Sonnentag y Fritz, (2007) se trata de un proceso a través del cual se recuperan recursos y se vuelve a un equilibrio óptimo de los sistemas mediante experiencias de recuperación.

#### 3.4.2. Escala Sintomática de Estrés Seppo Aro

Este cuestionario comprende 18 ítems, los que corresponden a igual número de síntomas asociables a vivencias crónicas de estrés. El sujeto deberá marcar con una cruz en la escala de tiempo de cuatro intervalos desde “raramente o nunca” a “muy frecuentemente”, adjudicándosele los siguientes valores (Ver Tabla 1):

**Tabla 1 Intervalos**

Categorías	Puntuación
Raramente o nunca	0 puntos por cada respuesta
Algunas veces	1 punto por cada respuesta
Frecuentemente	2 puntos por cada respuesta
Muy frecuentemente	3 puntos por cada respuesta

Fuente: Elaboración propia

La suma total de puntos dará la valoración del sujeto. El autor del cuestionario considera como normales valores de 0 a 10 puntos.

#### 3.4.3. Inventario de Burnout de Maslach (MBI)

Es una adaptación del Inventario de Burnout de Maslach, desarrollado y adaptada a la población cubana por J. Román. Esta prueba se caracteriza por explorar los tres factores básicos del burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los cuales son evaluados en su intensidad y frecuencia.

Se ha empleado en estudios en personal de la salud, médicos y enfermeras de diferentes niveles de atención.

Se aplica una escala de Likert que puntúa del 0 al 6 según la frecuencia (Ver Tabla 2).

**Tabla 2 Factores básicos del burnout**

Escalas	Ítems
Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
Falta de realización profesional	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22

Fuente: Elaboración propia

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

### **3.5. Variables respuestas o resultados alcanzados**

- Nivel de estrés: Según la herramienta a aplicar los niveles de estrés se clasifican en: normal y elevado
- Agotamiento Emocional: estado al que se llega por sobrecarga de esfuerzo psíquico, este puede ser: bajo, medio, alto
- Falta de realización personal: surge al comprobar que las demandas que se le hacen al trabajador exceden su capacidad para atenderlas, puede ser: baja, media, alta.
- Despersonalización: aparición de sentimientos y actitudes negativas y cínicas hacia las personas destinatarias del trabajo, al igual que las anteriores, puede ser baja, media o alta.

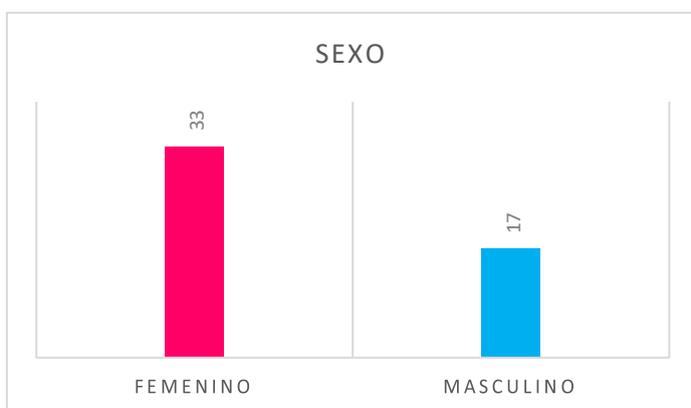
#### 4. CAPITULO IV. RESULTADOS

##### 4.1. Características Sociodemográficas

Con relación al sexo, la presente investigación revela que el 66% de los servidores públicos que tienen contacto directo con personas víctimas de violencia son de sexo femenino, es decir, casi el doble del sexo masculino, lo cual evidencia que la mujer cadavez va ganando lugar dentro del sector público, gracias a la lucha de organizaciones demujeres y colectivos a favor de los derechos humanos que incluso lograron crear la Fiscalía Especializada de Género.

Se debe aclarar que la mayoría de los servidores públicos que laboran en estas instituciones ha pasado por un proceso de selección, rindiendo pruebas tanto psicométricas como de conocimientos y no reciben ninguna puntuación extra por su sexo.

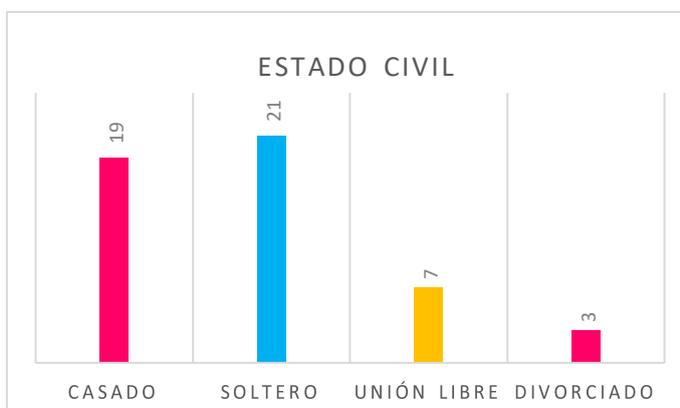
##### **Ilustración 1 Sexo**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

Con relación a su estado civil, el 38% de la población está casada ( $N=19$ ); el 42% está soltera ( $N=21$ ); el 14% se encuentra en unión libre ( $N=7$ ); mientras que el 6% está divorciado/a ( $N=3$ ).

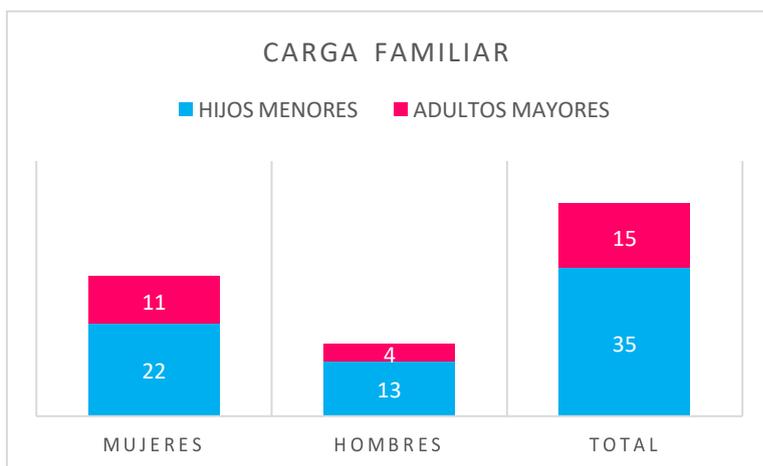
##### **Ilustración 2 Estado Civil**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

Dentro de las características sociodemográficas se exploraron las cargas familiares. Se encontró que todos/as los/las servidores/as públicos/as que formaron parte de esta investigación, tienen una persona bajo su responsabilidad; es decir, que además de cumplir con sus obligaciones laborales, deben cumplir con roles de cuidado, lo que podría incrementar los niveles de estrés. Las personas a cargo fundamentalmente son hijos e hijas seguidos por adultos/as mayores.

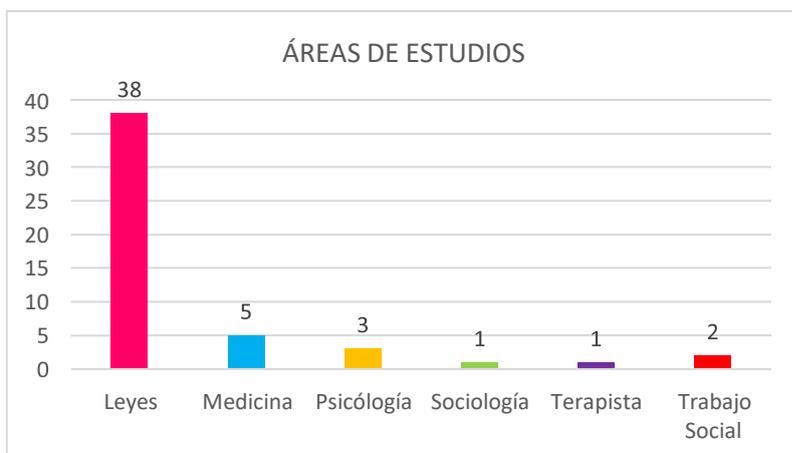
**Ilustración 3 Cargas Familiares**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

En referencia a las áreas de estudio, como es esperable, la mayoría de las personas que laboran dentro de esta institución se han formado en el área legal, sin embargo, también se encuentran otras carreras en los equipos especializados para atención a víctimas, que en comparación de los casos atendidos resulta reducido, lo que imposibilita una atención oportuna y genera una sobrecarga de trabajo.

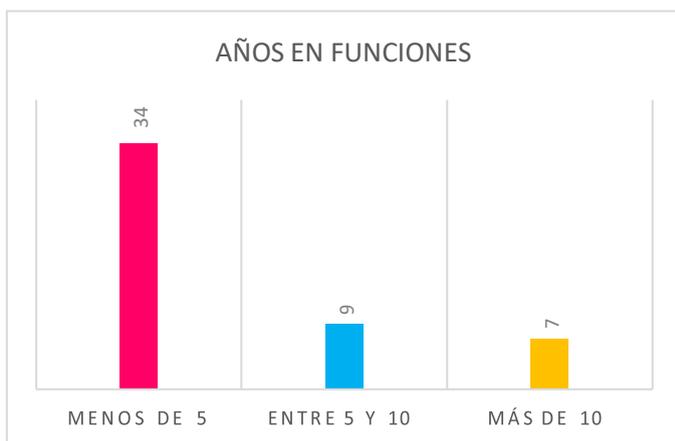
**Ilustración 4 Áreas de estudio**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

Como se puede observar en la Ilustración 5; 34 personas (68%) llevan menos de 5 años en sus funciones, 9 (18%) entre 5 y 10 años, mientras que solo 7 (14%) tendrían más de 10 años en el contexto judicial. Esta situación se explica por la falta de concursos de méritos y oposición, que consecuentemente incrementa los niveles de rotación de los y las servidores/as públicos/as que laboran en las Fiscalías del Ecuador. La falta de estabilidad y la sobrecarga laboral se convierten en estresores psicosociales relevantes.

**Ilustración 5 Años en funciones**

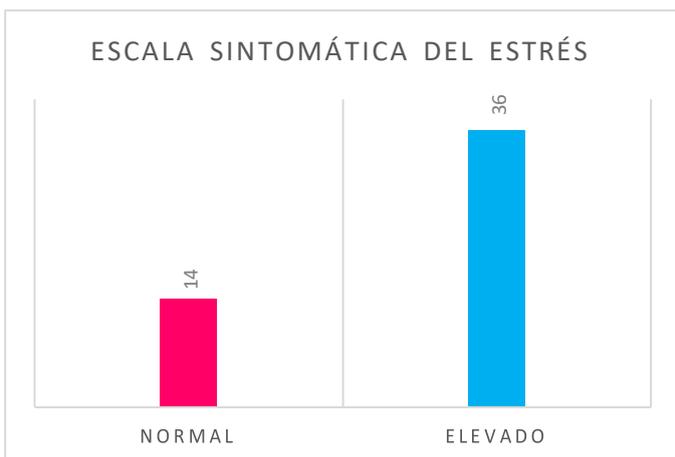


**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

#### 4.2. Niveles de Estrés y Sintomatología

El 72% ( $N=36$ ) de la población, califica con nivel de estrés alto, mientras que el otro 28% ( $N=14$ ) obtuvo valores que puntúan como normal (Ver ilustración 6).

**Ilustración 6 Niveles de estrés**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

De acuerdo con los datos recopilados, más de la mitad de los servidores y las servidoras públicos/as manifiestan respuestas negativas en el plano biológico que si se

mantienen por tiempo prolongado o de manera permanente podrían desencadenar una enfermedad.

La Tabla 3 exhibe los síntomas asociados al estrés que se repiten con mayor frecuencia; la acidez o ardor en el estómago se convierte en el indicador que se presenta en casi todos los servidores públicos que tienen un nivel alto de estrés, seguido por los demás indicadores en el orden que se presenta en el listado; estos datos han sido tomados en cuenta únicamente con quienes califican con un nivel elevado.

**Tabla 3 Principales síntomas**

Síntomas
1. Acidez o ardor en el estómago
2. Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche
3. Falta de energía o depresión
4. Dolores de cabeza
5. Fatiga o debilidad
6. Irritabilidad o enfurecimientos
7. Nerviosismo o ansiedad
8. Pérdida del apetito
9. Disminución del deseo sexual
10. Diarreas u orinar frecuentemente
11. Dolores abdominales
12. Temblor o sudoración en las manos
13. Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico
14. Palpitaciones o latidos irregulares del corazón
15. Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico
16. Mareos
17. Deseos de vomitar o vómitos
18. Pesadillas

**Fuente:** Elaboración propia

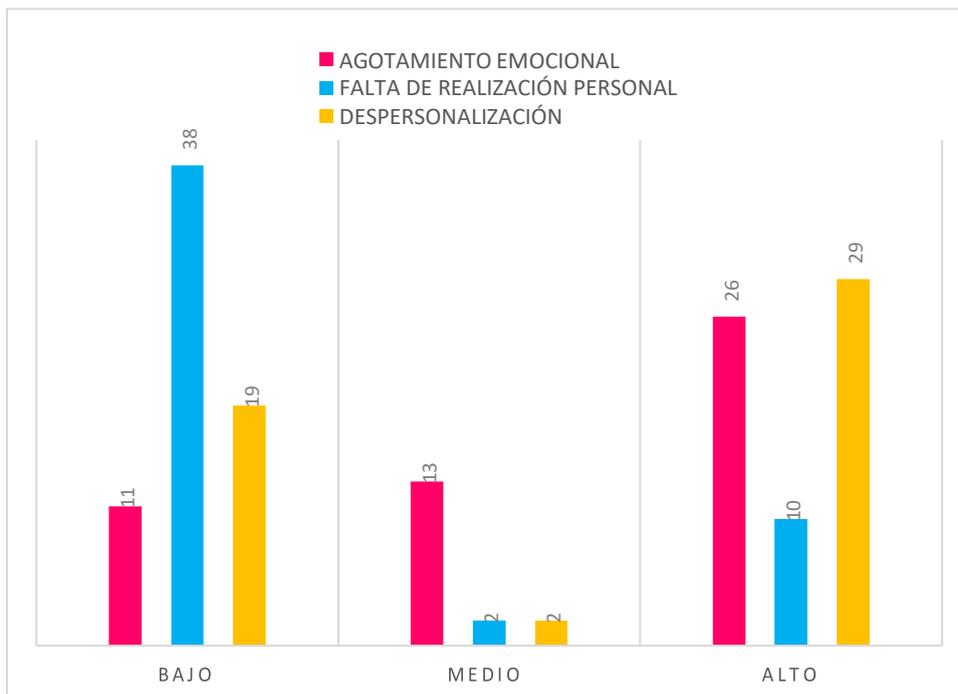
### 4.3. Evaluación del Burnout

El tema que convoca a la Ilustración 7 que se presenta a continuación, se encuentra relacionado con los indicadores del síndrome de Burnout, salta a la vista los resultados desfavorables en las categorías agotamiento emocional y despersonalización.

Los y las participantes que puntuaron en niveles bajos de burnout, describen un 22% ( $N=11$ ) de agotamiento; un 76% ( $N=38$ ) de falta de realización personal y un 38% ( $N=19$ ) de despersonalización.

En lo que respecta a las puntuaciones en nivel medio, los y las participantes exponen un 26% ( $N=13$ ) de agotamiento; un 4% ( $N=2$ ) de falta de realización personal y un 4% ( $N=2$ ) de despersonalización.

**Ilustración 7 Puntuaciones del Inventario de Burnout**



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

Finalmente, aquellos participantes que obtuvieron puntuaciones asociadas con altos niveles de burnout refieren un 52% ( $N=26$ ) de agotamiento; un 20% ( $N=10$ ) de falta de realización personal y un 58% ( $N=29$ ) de despersonalización.

Llama la atención que aquellos participantes ubicados en niveles bajos de burnout tienen altas puntuaciones en falta de realización personal y despersonalización, lo que sugiere que es cuestión de tiempo que incrementen esos niveles y se ubiquen dentro de niveles altos de este síndrome.

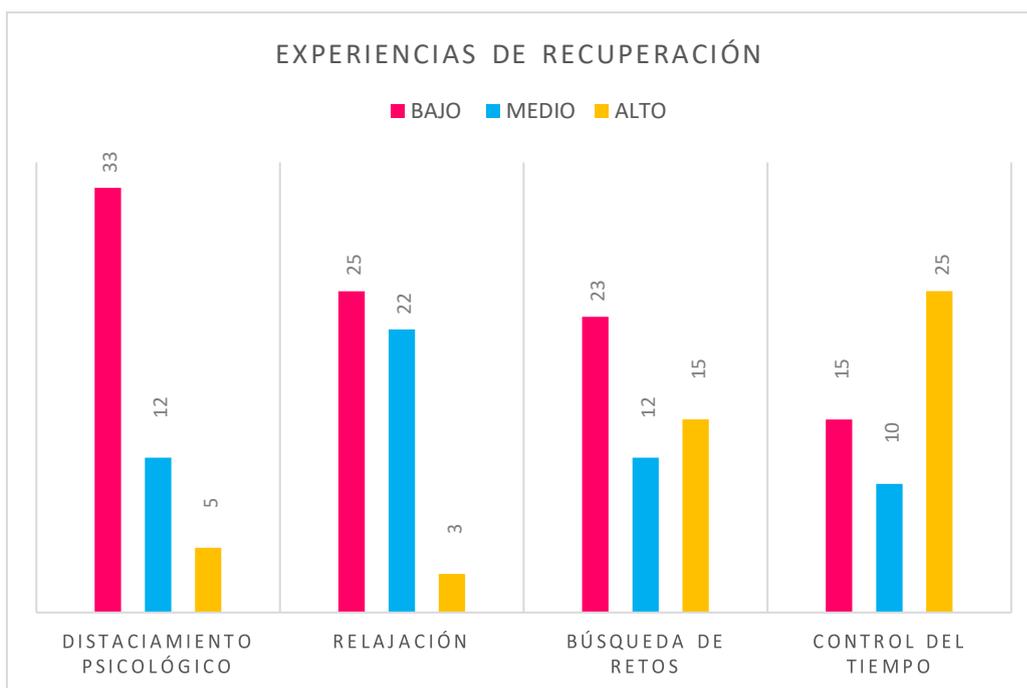
Por otro lado, los y las participantes que se encuentran tipificados con niveles medios de burnout, presentan bajas puntuaciones en falta de realización personal y despersonalización. Es muy probable que en este grupo se estén esforzando por desarrollar experiencias de recuperación, lo que mantiene controlado los niveles de falta de realización personal y despersonalización.

Basados en la premisa de los altos niveles encontrados en las categorías evaluadas, se deduce que los servidores públicos de las Fiscalías Multicompetentes de la provincia del Guayas sufren afectaciones en los determinantes de la personalidad, subjetividad y autoestima.

#### 4.4. Evaluación de la Experiencia de Recuperación

La Ilustración 8, demuestra que para los servidores públicos que trabajan en las Fiscalías Multicompetentes del Guayas, les resulta difícil lograr un distanciamiento psicológico, dicho de otra manera, el 66% ( $N=33$ ) de los encuestados no logran desconectarse física o psicológicamente del trabajo (nivel bajo); mientras que el 24% ( $N=12$ ) logra la desconexión a medias (nivel medio) y solamente el 10% ( $N=5$ ) logra mantener un equilibrio óptimo a través de esta experiencia de recuperación (nivel alto).

**Ilustración 8** Cuestionario de Evaluación de las Experiencias de Recuperación



**Fuente:** Elaboración propia a partir de los datos recopilados

En cuanto al indicador de relajación se repite el nivel bajo como un pico del 50% ( $N=25$ ), seguido desde muy cerca por el 44% ( $N=22$ ) como medio y el 6% ( $N=3$ ) como alto, esto quiere decir que son muy pocos los y las servidores/as públicos que realizan actividades agradables y/o de descanso que les permitan bajar los niveles de estrés.

Con respecto a la categoría búsqueda de retos el 46% ( $N=23$ ) califica como bajo, 24% ( $N=12$ ) como medio y 30% ( $N=15$ ) como alto, lo que evidencia que la mayoría de estas personas mantienen un nivel adecuado entre alto y medio, es decir, sus aspiraciones de superación y nuevos aprendizajes no han caído en la desesperanza por lo que se presume que se consideran competentes y que no han perdido la motivación en la búsqueda de desarrollo personal y profesional.

Por otra parte, los resultados en control del tiempo se muestran alentadores al conseguir el 50% ( $N=25$ ) como alto, el 20% ( $N=10$ ) como medio y solamente el 30%

( $N=15$ ) como bajo, en lo que se refiere a la potestad de decidir las actividades que realizarán en su tiempo libre. Es posible que estos resultados se vean relacionados con el horario laboral, ya que las oficinas no atienden los fines de semana, lo cual les brinda cierta soltura en estos días ya que legalmente no pueden realizar ningún trámite.

## 5. CAPITULO V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### 5.1. Título

Proyecto de Intervención Eco-Sistémico para la Prevención del Síndrome de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de Violencia Intrafamiliar

### 5.2. Ubicación y Beneficiarios

A continuación, la descripción detallada de las Fiscalías Multicompetentes de la Provincia del Guayas:

**Tabla 4 Fiscalías Multicompetentes de la Provincia del Guayas**

<b>El Empalme</b>	Vía Guayaquil. Km 1/12. Sector Los Ceibos	Unidad de Flagrancia El Empalme
<b>Balzar</b>	Av. Daule y Calle Heriberto Triviño	Fiscalía Cantonal
<b>Yaguachi</b>	Av. Dr. José Cevallos y Felipe Crespo, diagonal al Hospital José Cevallos Ruíz	Fiscalía Cantonal
<b>Santa Lucía</b>	Calle Néstor Rivadeneira Fajardo y Callejón Segundo Rodrigo Vicuña	Fiscalía Cantonal
<b>Pedro Carbo</b>	Av. 9 de octubre y Heriberto Hursa	Fiscalía Cantonal
<b>Daule</b>	Calle Bolívar entre Padre Aguirre y Vicente Piedrahita	Fiscalía Cantonal
<b>Durán</b>	Cooperativa 12 de Noviembre, Calle Jaime Nebot y s/n	Unidad Judicial Penal Durán
<b>Durán</b>	Calle Eloy Alfaro y Babahoyo, sector María Piedad mz. 7 solar 8	Fiscalía Cantonal
<b>Milagro</b>	Eloy Alfaro y Juan Montalvo	Fiscalía Cantonal
<b>Naranjal</b>	Av. 5 de octubre y Calle Gral. Córdova	Fiscalía Cantonal
<b>Naranjito</b>	Av. 5 de octubre y Calle Gral. Córdova	Fiscalía Cantonal
<b>Salitre</b>	Av. 27 de noviembre y Calle Daule, atrás del Hospital Cantonal Salitre	Fiscalía Cantonal
<b>Samborombón</b>	Calle Calixto Romero y 24 de mayo	Fiscalía Cantonal
<b>El Triunfo</b>	Av. 8 de abril y Calle Ángel Arce	Fiscalía Cantonal
<b>Balao</b>	Calle Comercio s/n y 9 de octubre, Edif. San Felipe	Fiscalía Cantonal
<b>Playas</b>	Av. Luis H. Colombo km. 1.5 vía data - Posorja	Fiscalía Cantonal

Fuente: Elaboración propia

Serán beneficiarios de esta intervención, los y las servidores/as públicos/as de las Fiscalías Multicompetentes que atienden casos de violencia.

### 5.3. Justificación

La presente propuesta se ha desarrollado en base a los resultados de la incidencia del síndrome de burnout en los servidores públicos que atiende casos de violencia intrafamiliar.

La experiencia vivida durante el trabajo de coordinación para la autorización de la aplicación de los instrumentos que sustentan este trabajo de investigación en las diferentes fiscalías multicompetentes del Guayas permitió conocer la gran cantidad de

usuarios que asisten solicitando atención, y la poca cantidad de servidores públicos para satisfacer esta demanda, lo que nos hace presumir de la sobrecarga laboral que viven.

Por otro lado, el hecho de cursar esta especialización nos ha permitido tener conciencia sobre lo que puede estar sucediendo en nuestro país en lo que respecta al síndrome de burnout en estos servidores públicos que se encuentran comprometidos con narrativas de víctimas de violencia.

El tema del síndrome de burnout cada vez toma mayor relevancia tanto en el ámbito de las organizaciones como en el de la salud, ya que no solo provoca consecuencias negativas en los resultados del trabajo, sino que afecta directamente a la salud física y mental; además de generar una disminución considerable en términos de productividad y grandes gastos en atenciones médicas y psicológicas. Por esta razón, es de suma importancia que se realice un proceso de intervención en la población de los servidores públicos que atienden casos de violencia en las Fiscalías Multicompetentes de la provincia de El Guayas.

Para ello es necesario ejecutar una serie de actividades que puedan prevenir la aparición de esta problemática, y en el caso de estar presente, ayude a disminuir sus niveles. Esta propuesta pretende abordar acciones de diversa índole orientadas a que estos funcionarios desarrollen herramientas que les permita manejar los altos niveles de estrés.

#### **5.4. Descripción de los Objetivos de la Propuesta de Intervención**

##### **5.4.1. Objetivo General**

Potencializar las capacidades de los servidores públicos que laboran en las Fiscalías Multicompetentes y atienden casos de violencia, para un manejo adecuado del estrés laboral.

##### **5.4.2. Objetivos Específicos**

- Desarrollar talleres informativos sobre las consecuencias del burnout en la salud de los y las servidores/as públicos.
- Proporcionar estrategias de recuperación que permitan tener un manejo adecuado del estrés.
- Gestionar una atención personalizada a quienes califiquen con burnout o aquellos que tengan conductas de un posible trauma vicario.

## 5.5. Descripción General de la Propuesta

Debido a la distancia física de los lugares donde se pondrá en práctica este proyecto se ha realizado una agrupación de los cantones donde laboran los/las implicado/as en este estudio (Ver Tabla 5):

**Tabla 5 Agrupación por Cantones**

Grupos	Cantones
Grupo 1	El Empalme / Balzar / Yaguachi
Grupo 2	Pedro Carbo / Naranjito / Santa Lucía
Grupo 3	El Triunfo / Durán 1 / Durán 2
Grupo 4	Daule / Samborondón / Playas
Grupo 5	Balao / Milagro

Fuente: Elaboración propia

La estrategia de ejecución del presente programa contempla:

- La sensibilización de los servidores públicos con respecto al síndrome de burnout a través de charlas informativas.
- Capacitaciones para el desempeño adecuado del cargo: Las personas deben conocer exactamente que se espera de ellas, cuáles son sus responsabilidades, lo cual se complementa con el siguiente punto.
- Capacitación en Técnicas de recuperación: el realizar pausas saludables en el lugar de trabajo y en la rutina diaria, además de ejercicios ergonomía y prácticas para la desconexión y relajación
- Integración del equipo de trabajo: con círculos para formar comunidad, además de actividades lúdicas fuera de oficina.
- Fomentar la atención psicológica individualizada a quienes califiquen con niveles altos de estrés y su posible afectación vicaria.

Se considera que es necesaria la evaluación de niveles de estrés y clima laboral del personal que labora en la Fiscalía General del Estado. La Dirección de Talento Humano, puede implementar tanto programas de prevención como de intervención con el personal que labora en la entidad.

## 5.6. Actividades

A continuación, la Tabla 6 describe las actividades propuestas en la fase de preparación de la intervención

**Tabla 6 Actividades previas a la implementación**

Áreas	Descripción
<b>Administrativa</b>	Solicitar la aplicación del “Proyecto de Intervención Eco-Sistémico para la Prevención del Síndrome de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de Violencia Intrafamiliar
	Gestionar la aprobación de la Solicitud de aplicación del “Proyecto de Intervención Eco-Sistémico para la Prevención del Síndrome de Burnout en Servidores Públicos que atienden casos de Violencia Intrafamiliar”
	Gestionar la provisión de recursos materiales, económicos y logísticos, entre estos el local para aplicar las actividades lúdicas
<b>Coordinación</b>	Asignar las de responsabilidades al equipo de implementación del Proyecto: implementación/logística, evaluación y reporte de resultados
	Seleccionar al personal que va a desarrollar los talleres
	Seleccionar al personal que va a evaluar la implementación de los talleres
	Seleccionar al personal que va a reportar los resultados

**Fuente:** Elaboración propia

#### 5.6.1. Recursos Humanos

- Coordinador del Proyecto: Se designará un/a Coordinador/a que se encargará de organizar las actividades técnicas del proyecto: implementación/logística, evaluación y reporte de resultados.
- Personal de Apoyo Logístico: Se seleccionará una persona de apoyo para gestiones administrativas, entre las que estará la reproducción de los materiales de la capacitación y la adecuación del local para las actividades lúdicas.
- Equipo Multidisciplinario: Será necesario designar un/a Capacitador/a que se encargue de la tarea de sensibilización del burnout, las técnicas de manejo de estrés y círculos restaurativos para formar comunidad; dos personas encargadas de las actividades recreativas y un delegado de Talento Humano para la formación en funciones del cargo y la evaluación del clima laboral.
- Equipo de Evaluación: Se designará dos personas para el desarrollo de la evaluación de la implementación de talleres y el reporte de resultados.

#### 5.6.2. Descripción de materiales

- Material impreso: folletos
- Material Didáctico: pizarra, marcadores, borrador, proyector
- Equipamiento del local en donde se realizarán los círculos de formar comunidad.
- Implementos para juegos recreativos.

### 5.6.3. Cronograma

ACTIVIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP	OCTUBRE	NOV.	DIC
Charlas informativas y de sensibilización sobre Burnout	█	█										
Técnicas de inoculación del estrés	█	█										
Capacitación de ejercicios de Gimnasia Laboral			█	█	█	█						
Actividades lúdicas fuera de oficina (juegos de equipo, juegos tradicionales)		*								*		
Capacitación del cargo				█	█	█	█					
Evaluación de niveles de estrés y clima laboral											█	█
Derivación para atención profesional para quienes califique con estrés alto y análisis de posible trauma vicario	*											

\*Todos los grupos.

#### 5.6.4. Evaluación

La evaluación del programa será un registro detallado de las etapas y procesos que se deben cumplir según el cronograma previsto. Cada etapa tiene indicadores de logros que el coordinador general del programa tendrá que ir monitoreando para al final de evento hacer un balance del programa que será entregado al personal encargado de Talento Humano y a la máxima autoridad de la Fiscalía Multicompetente correspondiente. El reporte de evaluación tendrá los siguientes puntos principales:

- Objetivos alcanzados
- Análisis de las fortalezas y debilidades de la implementación
- Evaluar los conocimientos técnicos obtenidos por los y las servidores/as públicos /as que participaron en el programa.
- Evaluar el desempeño del equipo multidisciplinario que implementó el programa
- Evaluación del bienestar percibido por los y las participantes

#### 5.6.5. Resultados esperados en base al análisis FODA

Una vez concluido este proyecto se espera que los y las servidores//as que participaron en el hayan adquirido capacidades que le permitan gestionar los niveles de estrés de forma adecuada.

En clave de análisis FODA, las fortalezas de esta propuesta viene dado por actividades que han sido ejecutadas anteriormente con resultados adecuados; la oportunidad se presenta en la apertura de los y las servidoras públicas de participar en este programa; las amenazas están en relación con la colaboración de la entidad gubernamental de dar espacio para ejecutar los ejercicios que se presenten en los talleres y las debilidades podrían generarse cuando existan participantes con niveles de gravedad de burnout que además manifiesten otras problemáticas asociadas, que necesiten de atención individualizada y/o familiar.

Para evitar las amenazas es necesario realizar previamente una adecuada gestión con las autoridades de la Fiscalía Multicompetente correspondiente, para la explicación de los beneficios de la implementación del proyecto, no solo a nivel personal y profesional sino además en el cumplimiento eficiente de los objetivos de la institución.

Para sortear las debilidades será necesario establecer redes de atención en los casos de que se detecten problemáticas graves asociadas.

## **6. CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Una vez realizado el estudio del presente proyecto, se cuenta con la información necesaria y suficiente que permite exponer lo siguiente:

- Las valoraciones de los instrumentos aplicados exponen que un gran porcentaje de los y las servidoras públicas que atienden casos de violencia intrafamiliar en las Fiscalías Multicompetentes estarían presentando indicadores relacionados con el síndrome de burnout.
- El Síndrome de Burnout en la población evaluada se relaciona sobre todo con enfermedades en el sistema digestivo y la gestión emocional por lo que se necesitaría una atención médica integral.
- La dificultad de lograr un distanciamiento psicológico del trabajo es un factor de riesgo de enfermedades que podrían aumentar progresivamente en gravedad y cronicidad.
- Más de la mitad de los funcionarios se encuentran aplicando estrategias de afrontamiento ante las demandas del ambiente laboral; la mayoría, el 59% lo hace a través de la despersonalización; mientras que otro aspecto importante que les ha permitido sobrellevar esta situación es el tener cierto control del tiempo, éste último juega a su favor debido a que por ser una institución pública se brinda el servicio de atención los fines de semana.
- Pareciera que la realización personal y la búsqueda de retos, son factores de protección ante el desarrollo del Síndrome de Burnout. Es necesaria más investigación al respecto.
- Es destacable que a pesar de lo complejo del contexto donde desarrollan su trabajo y de los indicadores de burnout, los y las participantes mantienen el compromiso por su labor, lo que hace que no tengan una autovaloración negativa de su trabajo.
- Es importante mantener los protocolos de actuación diseñados para la atención de los casos relacionados con violencia intrafamiliar, ya que esto facilita la actuación inmediata y oportuna según las necesidades del caso.

### **6.2. Recomendaciones**

Ya que este trabajo de investigación solo consideró la presencia del síndrome de burnout, durante el análisis del estado del arte se evidenció que es necesario profundizar en el tema y realizar una exploración mucho más profunda que determine la probable

presencia de trauma vicario en esta población, por lo cual se recomienda que este temasea considerado en el futuro por quienes desarrollen este tipo de investigación.

## 7. REFERENCIAS

- Albaladejo, Villanueva, Ortega, Astasio, Calle, y Domínguez (2004). *Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Madrid*. Revista Española de Salud Pública.  
<https://www.scielosp.org/article/resp/2004.v78n4/505-516/>
- Albee, G. (2000). Commentary on prevention and counseling psychology. *The Counseling Psychologist*, 28(6), 845-853
- Carlin & Garcés. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contextolaboral al ámbito deportivo. Obtenido de Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia: <http://search.proquest>.
- Duque, V. Y Gómez, N. (2014). Lineamientos para el cuidado de los equipos, promoción del autocuidado y atención en crisis. Organismo Judicial Guatemala, CA.  
<Http://www.oj.gob.gt/justiciadegenero/wp-content/uploads/2014/11/Modulo-AUTOAYUDA.pdf>
- Eden, D. (2001). Vacations and other respites: Studying stress on and off the job. En C.L. Cooper e I.T. Robertson (Eds.): *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 121-146). Chichester: Wiley
- Estevan, M. V. (2003). Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en los profesionales médicos. Tesis de licenciatura no publicada, Carrera de Psicología, Universidad Empresarial Siglo 21.
- Gatto, M. (2012). *Síndrome del Burnout en Profesionales Médicos de Oncología* [Tesis de maestría en Psicooncología, Universidad Favaloro, Buenos Aires].  
<https://www.buenastareas.com/ensayos/Gatto-Psiconco-Burnout8658/81387049.html>
- Geurts, S. Y Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32, 482-492. Doi: 10.5271/ sjweh.1053
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. Obtenido de Revista Electronica Interação Psy: <http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf>
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. DOI: 10.1037/0003-066X.44.3.513
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 42-80.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2nd Edition, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.

Moreno-Jiménez, B., & Herrer, M. (2013). El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. *Revista De Psicología Del Trabajo Y De Las Organizaciones*, 29(3), 145-151.  
<http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a20>

Lazarus, R. S. Y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Organización Mundial de la Salud (2019). *Clasificación Internacional de Enfermedades*(11ª ed.)  
<https://icd.who.int/es/>

Sonnentag, S. Y Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding from Work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 204-221. Doi: 10.1037/1076-8998.12.3.204

## 8. ANEXOS

### 8.1. Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro

¿Ha padecido algunos de estos síntomas durante el último año?

*Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas no deben ser señalados.*

Nº	Síntomas	Raramente o nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	Acidez o ardor en el estómago				
2	Pérdida del apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarreas u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad o enfurecimientos				

## 8.2. Inventario de Burnout de Maslach

Frases	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.							
2. Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4. Puedo entender fácilmente cómo se sienten las personas que atiendo*.							
5. Siento que trato a algunas de esas personas como si fuesen objetos y no personas.							
6. Tratar con personas todo el día es realmente tenso para mí.							
7. Trato eficazmente los problemas de los clientes*							
8. Me siento "quemado(a)", "fundido", "desgastado" "hastiado(a)" por mi trabajo.							
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas.							
10. Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo.							
11. Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento con mucho vigor.							
13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14. Siento que estoy trabajando demasiado.							
15. Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a las personas que atiendo.							
16. Trabajar directamente con personas, * me produce mucho estrés.							
17. Me es fácil crear una atmósfera relajada con las personas que atiendo. *							
18. Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con esas personas.							
19. En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena.							
20. Siento que ya no doy más.							
21. En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que las personas que atiendo me echan la culpa de algunos de sus problemas.							

### 8.3. Cuestionario de Experiencias de Recuperación

N o.	Reactivos CER	No, nunca	Muy pocas veces o no del todo	No puedo decir ni sí, ni no, algunas veces	Casi siempre	Sí, siempre
1	Después del trabajo, desconecto					
2	Cuando salgo del trabajo me olvido de él					
3	Puedo distanciarme de mi trabajo					
4	A veces me tomo un respiro de las tareas del trabajo					
5	Puedo dejar el trabajo a un lado y relajarme					
6	Hago cosas que me ayudan a sentirme relajado					
7	Después del trabajo me tomo mi tiempo para descansar					
8	Me tomo tiempo para hacer cosas que me distraen y satisfacen					
9	Trato de aprender otras cosas diferentes fuera del trabajo					
10	Busco nuevas tareas fuera del trabajo que requieren habilidades mentales (aprender idioma, juegos, etc.)					
11	Después del trabajo hago otras cosas que son un reto para mí y las disfruto					
12	Después del trabajo hago otras cosas que abren mis horizontes (leer, actividades culturales, etc.)					
13	Yo decido que actividades hacer durante mi tiempo libre					
14	Fuera del trabajo puedo decidir mi horario					
15	Yo decido como pasar mi tiempo libre					
16	Fuera del trabajo yo decido en qué momento hago lo que tengo que hacer					



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Zara Sthefania Castro Andrade**, con C.C: **#0924983414** autor/adel **trabajo de titulación: “PROYECTO DE INTERVENCIÓN ECO-SISTÉMICO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN SERVIDORES PÚBLICOS QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR”**, previo a la obtención del grado de **ESPECIALISTA EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECO-SISTÉMICO** en la Universidad Católica de Santiago deGuayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **10 de diciembre del 2022**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Zara Sthefania Castro Andrade**

C.C: **0924983414**



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Carlos Geovanny Morales Sánchez**, con C.C: **#0202013041** autor/a del trabajo de titulación: **PROYECTO DE INTERVENCIÓN ECOSISTÉMICO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN SERVIDORES PÚBLICOS QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**”, previo a la obtención del grado de **ESPECIALISTA EN INTERVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO CON ENFOQUE ECO-SISTÉMICO** en la **Universidad Católica de Santiago de Guayaquil**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **10 de diciembre, 2022**

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Carlos Geovanny Morales Sánchez**

C.C: **0202013041**



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	<b>PROYECTO DE INTERVENCIÓN ECO-SISTÉMICO PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN SERVIDORES PÚBLICOS QUE ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.</b>		
<b>AUTOR(ES)</b>	Zara Sthefania Castro Andrade y Carlos Geovanny Morales Sánchez		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Arlene Oramas Viera		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Especialización en Intervención en la Violencia Familiar y de Género con Enfoque Eco-Sistémico.		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Especialización en Intervención en la violencia familiar y de género con Enfoque eco-sistémico.		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	10 de diciembre del 2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	35
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	CIENCIAS SOCIALES		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	burnout, servidores públicos, violencia, propuesta de intervención, fiscalías multicompetentes.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>El estrés crónico en el lugar de trabajo, o también llamado <i>burnout</i>, ha sido objeto de una serie de investigaciones que intentan identificar las causas, síntomas, y consecuencias en los trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios.</p> <p>El presente estudio, que es de tipo descriptivo, pretende identificar si existen síntomas característicos del síndrome de burnout en los servidores públicos que atienden casos de violencia y laboran en las Fiscalías Multicompetentes del Guayas; para tal efecto se trabajó con el total de la población (50 sujetos).</p> <p>Se aplicaron los siguientes instrumentos para recolectar información: Inventario de Burnout de Maslach, Escala Sintomática de Estrés de Seppo Aro y el Cuestionario de Experiencias de Recuperación. Los resultados obtenidos evidencian que más de la mitad de los sujetos que participaron en este proceso (66%) presentan síntomas compatibles con el burnout. A partir de estos resultados se desarrolla una propuesta de intervención con el objetivo de minimizar las consecuencias negativas de esta problemática.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI	NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0945231223	E-mail: <a href="mailto:zscastro_91@hotmail.com">zscastro_91@hotmail.com</a> <a href="mailto:carlosmoralesjuris@hotmail.com">carlosmoralesjuris@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Director: Dra. Virginia Marrero Laceria		
	<b>Teléfono:</b> 04 2222024		
	<b>Email:</b> <a href="mailto:info.esp_violenciafamiliarygenero@cu.ucsg.edu.ec">info.esp_violenciafamiliarygenero@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			