



**Burnout en las duplas psicosociales de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia
y Adolescencia de la Región de O'Higgins**

Valentina Aliste Angulo

Isidora Martínez Alarcón

Supervisor: Dr. Patricio Saavedra.

Memoria para optar al Título de Psicólogo/a

Rancagua, Chile, Julio 2022

Resumen

En los equipos que trabajan con vulneración de derechos, se podría generar un alto desgaste emocional, perjudicando la labor e integridad personal de sus profesionales (Lobos y Miranda, 2013), lo que podría resultar en serios malestares, tales como, el síndrome de burnout (Quintana, 2005), el que refiere a las diversas consecuencias negativas que tiene el trabajo para los profesionales (Maslach, 1982). **Objetivo:** Explorar la potencial experiencia de burnout en las duplas psicosociales de las OPD. **Metodología:** Los participantes de este estudio fueron 11 profesionales pertenecientes a las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas y un análisis temático para la obtención de resultados. **Resultados:** En base a lo obtenido del análisis temático, se identificaron 4 temas: a) Labor profesional, b) Burnout, c) Facilitadores de burnout y d) Consecuencias del burnout, y sus respectivos subtemas. **Discusión:** Los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD podrían presentar sintomatología asociada al burnout, las cuales podrían producirse debido a las condiciones laborales y a la falta de reconocimiento social que estos trabajadores reciben. Estas manifestaciones de burnout podrían traer consigo consecuencias negativas a nivel personal y profesional.

Palabras clave: burnout, OPD, vulneración de derechos, infancia y adolescencia.

Índice

Resumen	2
Introducción	5
Burnout	5
Trabajar Con Vulneración De Derechos De La Niñez Y Adolescencia	11
Condiciones Laborales De Las Personas Que Trabajan Con Temáticas Relacionadas A La Vulneración De Derechos De NNA	12
Chile Y La Vulneración De Derechos De La Infancia Y Adolescencia	14
El Presente Estudio	17
Método	18
Fundamentación	18
Participantes	20
Entrevistas Semiestructuradas	20
Tipo De Análisis	22
Procedimientos	23
Resultados	24
Labor Profesional	27
<i>Caracterización De Funciones De La Dupla Psicosocial De La OPD.</i>	27
<i>Competencias y Habilidades Complementarias De Los Funcionarios De La OPD</i>	29
Facilitadores Del Burnout	30
<i>Condiciones Laborales</i>	30
<i>Falta de Reconocimiento De La Labor Por Parte De Los Usuarios</i>	32
Burnout	34
<i>Manifestaciones De Indiferencia Hacia Los Usuarios</i>	34
<i>Manifestaciones De Cansancio Emocional En Los Profesionales</i>	37

<i>Manifestaciones De Baja Satisfacción Laboral</i>	39
Consecuencias Del Burnout	41
<i>Consecuencias Del Burnout En El ámbito laboral</i>	41
<i>Consecuencias Del Burnout En La Vida Personal</i>	42
Discusión	44
Limitaciones del estudio	51
Conclusión	53
Referencias	55
Anexos	65
Anexo 1: Consentimiento Informado	65
Anexo 2: Guion de entrevista	68

Introducción

Burnout

El estrés es una respuesta que surge cuando existen demandas que agotan los recursos de afrontamiento de las personas, los que hacen referencia a los esfuerzos que realizan las mismas para manejar las demandas internas y externas que no pueden ser controladas por los recursos propios (Lazarus y Folkman, 1984). En este sentido, el estrés es entendido como respuesta-estímulo-interacción, es decir, sería un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles de cada persona. Ahora bien, el estrés no solo trae consecuencias negativas a las personas, puesto que, cuando éstas se enfrentan a diversas situaciones, el estrés produce que se realicen esfuerzos a nivel cognitivo y conductual que permiten afrontarlas, lo cual es denominado como distrés. Sin embargo, cuando el estrés supera la capacidad de respuesta y control de los sujetos es cuando se pueden producir consecuencias negativas en los mismos (Ponce et al., 2006; Selye, 1946).

En el caso del estrés laboral, podemos definirlo como aquella respuesta de estrés que surge de las exigencias del trabajo que sobrepasan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador (Nakao, 2010), lo cual puede relacionarse con factores como la carga laboral, el contexto o ambiente laboral en el que se desenvuelve o la dificultad para coordinar el trabajo y la vida personal, en donde la personalidad y los estilos de afrontamiento de cada individuo explicarían la variación en las respuestas a las diversas demandas laborales (Montero et al., 2014). El estrés laboral puede traer consigo repercusiones en la salud física y mental de los trabajadores y, cuando se vuelve constante y acumulativo a lo largo del tiempo, alcanza su nivel crónico, en donde puede surgir como respuesta inadecuada y extrema lo denominado como síndrome de burnout (Maslach, 1976).

Cuando hablamos del síndrome de burnout, nos referimos a las consecuencias negativas que tiene el trabajo en los profesionales que se desenvuelven en diversas áreas laborales. En este sentido, el burnout es entendido como una consecuencia del estrés laboral

crónico y varía tanto en la intensidad como en la duración del mismo (Dale, 1979, citado en Rodríguez y Flórez, 2019). Si bien, en una primera instancia, el concepto de burnout fue pensado para ser estudiado en el personal que se desempeña en el área de ayuda a las personas (Maslach, 1976), este fue evolucionando, y hoy en día se aplica en diversos contextos laborales que involucren el contacto con los clientes o usuarios de la organización (Gil Monte, 2005). A modo de ejemplo, tanto los estudios de De Vera y Gabari (2019), y Arias y colaboradores (2019), se han realizado sobre docentes que se desempeñan en diferentes niveles de educación. Asimismo, Pérez y Oyarce (2020), realizaron su estudio acerca del burnout en una muestra compuesta por madres chilenas. Sin embargo, es necesario recalcar que el síndrome de burnout, usualmente, tiene un mayor efecto en aquellos profesionales cuya labor implique un trato directo con los usuarios o pacientes y que, por tanto, requieran de una mayor implicancia a nivel emocional y empático con éstos (De Carvalho et al., 2016; Yaya et al., 2018). Entonces, el burnout se podría entender como la extinción de la motivación o el incentivo, además de causar una sensación de fracaso y agotamiento constante en quienes lo padecen. En consecuencia, se termina sobre exigiendo el uso de recursos personales de los trabajadores con burnout, y aumentando sus sensaciones y sentimientos negativos producto del contexto laboral, en especial en aquellos casos en donde no se alcanzan los resultados deseados como la realización de metas o cumplimiento de los objetivos propuestos (Freudenberger, 1974).

En el caso de profesionales que experimentan burnout, este síndrome implica que las estrategias de afrontamiento no resultan eficaces o suficientes al enfrentarse al estrés crónico dentro del ámbito laboral, exponiendo su bienestar (Lazarus y Folkman, 1984). En este sentido, las personas que experimentan burnout pueden llegar a realizar un esfuerzo excesivo y duradero para poder cumplir con las demandas laborales, lo que les ocasiona lo descrito como “estar quemado” (Lazarus y Folkman, 1984). Por otra parte, la sensación de bajo rendimiento y de que la organización está fallando en su labor, suele producir que se perjudique la calidad del servicio entregado por los afectados, así como absentismo laboral, rotaciones frecuentes o abandono del puesto de trabajo (Martínez, 2010).

Entre las concepciones que ofrecen las y los distintos autores sobre el burnout y las manifestaciones que este síndrome puede presentar en las personas que lo vivencian, Freudenberger (1974), introduce este término desde una mirada clínica, refiriendo que las personas que trabajan con labores relacionados a la entrega de ayuda a otros pueden experimentar una gran pérdida de energía, culminando en lo denominado como burnout, el que trae consigo un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales específicos. Asimismo, Edelwich y Brodsky (1980) proponen que el síndrome de burnout se caracteriza por una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivación, a causa de las condiciones laborales. Sin embargo, Maslach y Jackson (1982) en su instrumento de evaluación de burnout, el Maslach Burnout Inventory (MBI), plantean la concepción de burnout más fructífera y utilizada hasta la actualidad (Ponce et al., 2006), estableciendo desde una mirada psicosocial al burnout como un síndrome tridimensional, constituido por los siguientes componentes: Cansancio Emocional (CE), Dificultad para la Realización Personal (RP) y Despersonalización (DP) (Maslach y Jackson, 1981). Es así que este modelo tridimensional ha obtenido un gran reconocimiento y aceptación para evaluar al síndrome de burnout y, gracias a su alta validez y confiabilidad, es que se ha utilizado como base para estudiar el síndrome en diversos estudios con diferentes muestras (Aguayo et al., 2011; Kim y Ji, 2009; Olivares et al., 2014). Por ejemplo, en Australia, Rotstein y colaboradores (2019), basaron su investigación en el estudio de la presencia de burnout en la población de médicos psiquiatras utilizando el modelo de Maslach, obteniendo como resultado que los psiquiatras presentan un alto nivel de cansancio emocional. Asimismo, fue utilizado para evaluar el síndrome de burnout en enfermeras iraníes, concluyendo que las enfermeras serían susceptibles a presentar síndrome de burnout (Moalemi et al., 2018). En otro estudio realizado en Colombia, se evaluó la utilización del MBI en el contexto colombiano, utilizando como muestra a una amplia población de trabajadores de tres empresas privadas, concluyendo que la versión en español del MBI demostró buenas propiedades en ese contexto (Bravo et al., 2021). Además, Gómez y colaboradores (2019), realizaron un estudio en donde se examinaron las propiedades psicométricas y la aplicabilidad de la versión en español del MBI en una muestra de trabajadores sociales en España, concluyendo que este tiene una validez y confiabilidad aceptables para medir el burnout en trabajadores sociales en dicho país, aportando

información valiosa para reducir el síndrome de burnout en esta población. Asimismo, en Korea, se utilizó el modelo de Maslach para investigar acerca del burnout en un estudio que utilizó como muestra a trabajadores de tres lugares diferentes pertenecientes a una empresa electrónica (Choi et al., 2019).

En cuanto a la primera de las dimensiones que componen el modelo tridimensional de Maslach, cansancio emocional, esta representa el corazón del modelo. En breve, el cansancio emocional se refiere a la fatiga y a la pérdida progresiva de energía, todo lo cual se manifiesta a través de síntomas como la fatiga crónica, los dolores musculares, la desregulación del ciclo menstrual, y dolores de cabeza. A lo anterior, se suma la sensación de agotamiento emocional extremo manifestado mediante síntomas tales como, irritabilidad, falta de motivación y/o interés en las actividades que realiza e hipersensibilidad (Maslach y Jackson, 1981). Además, se puede señalar que el cansancio emocional, por lo general, provoca que las personas se sientan desbordadas por las situaciones que deben enfrentar diariamente en su puesto de trabajo, lo que puede verse representado en muchos casos por sensaciones de sobreesfuerzo físico producidos por las constantes interacciones entre los trabajadores y la población a la que prestan servicio, como usuarios o pacientes, dependiendo del caso (Maslach y Jackson, 1981).

Por otra parte, la dimensión de dificultad para la realización personal, refiere a respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el propio trabajo, manifestado por el deterioro del autoconcepto, sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en propias habilidades para llevar a cabo ciertas tareas. Lo anterior, se manifiesta a través de respuestas y/o actitudes distantes o sarcásticas hacia las personas con las cuales se trabaja (Maslach y Jackson, 1981).

En cuanto a la tercera dimensión, despersonalización, esta hace alusión a un tipo de afrontamiento que se presenta a modo de protección a la persona frente a la desilusión y del agotamiento, lo que compromete actitudes y sentimientos cínicos y negativos sobre los clientes o usuarios, externalizando irritabilidad y respuestas impersonales hacia estos. Así,

esta dimensión supone un desarrollo de actitudes y respuestas insensibles y negativas hacia las personas con las cuales se trabaja y hacia el mismo trabajo (Maslach y Jackson, 1981).

Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout, se debe mencionar que diversos autores han abordado este concepto desde sus particulares puntos de vista. Por ejemplo, Gil Monte (2005) conceptualiza a la dimensión de “Despersonalización” de Maslach y Jackson como “Cinismo”. Así, el cinismo haría referencia a una de las formas en las que se manifiesta el burnout. Esta sintomatología, se caracteriza por la presencia de actitudes indiferentes y cínicas hacia los usuarios con los que trabaja, lo que se acompaña de una baja sensibilidad ante los problemas de estos (Gil Monte, 2005). En relación con esto, tanto Despersonalización (Maslach y Jackson, 1981) como Cinismo (Gil Monte, 2005), hacen referencia a la presencia de actitudes negativas, tales como comportamientos indiferentes, fríos, distantes y/o indolentes, hacia las personas a quienes les brindan servicio como hacia la propia organización en la que se trabaja. Sin embargo, la diferencia entre ambas conceptualizaciones radica en que el concepto de cinismo, generalmente, puede acompañarse de sentimientos de culpa respecto a la labor realizada (Gil Monte, 2005). Así, las y los profesionales que vivencian altos niveles de burnout, podrían sentirse culpables por mantener actitudes indolentes o cínicas con sus usuarios, a pesar de que éstas sean manifestadas a causa del mismo síndrome de burnout que están experimentando (Gil Monte, 2003).

Ahora bien, dentro de las consecuencias del síndrome de burnout y sus diferentes dimensiones, encontramos aquellas que afectan la vida personal, la salud física, y las relaciones interpersonales de aquellos que lo experimentan (Fernández, 2000; Martínez, 2010). En cuanto a las consecuencias en la vida personal de quienes experimentan el síndrome de burnout, estas se pueden expresar como pérdida de acción proactiva e intentar soluciones que llevan al consumo aumentado de estimulantes, abuso de sustancias y en hábitos dañinos para la salud (Fernández, 2000).

En relación a las consecuencias en la salud física de las personas con burnout, éstas pueden manifestar desórdenes fisiológicos como cefaleas, dolores musculares, dolores de

muelas, náuseas, pitidos aurales, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño (Fernández, 2000). Asimismo, el burnout puede desencadenar y/o agravar cuadros asociados a fatiga crónica y trastornos psicosomáticos, es decir, la presencia de síntomas somáticos de menor importancia clínica que hacen sentir enfermo a quien lo padece. Dentro de estos síntomas encontramos problemas de tipo cardiovascular, trastornos del sueño, agitación y debilitamiento (Martínez, 2010).

Respecto a las consecuencias sociales que tendría el burnout para las personas, éstas se relacionarían con la organización del trabajo en donde se desenvuelve, existiendo reacciones relevantes como la tendencia al aislamiento y el desprecio a cualquier forma de interacción social. En relación al ámbito del hogar, aquellos que sufren de burnout presentarían conductas como irritación, disgusto, tensión, y menor satisfacción con la pareja (Martínez, 2010).

Si bien, en un principio se comenzó a estudiar el síndrome de burnout y sus consecuencias producto del auge de malestar profesional en contextos laborales de servicio y cuidado humano, más adelante se entendió que la prevalencia de esta problemática en dichas ocupaciones apuntaba en el factor común entre las mismas, haciendo referencia al marco interpersonal que suponen estos tipos de trabajos. Así, los estudios posteriores en relación al síndrome de burnout dejaron de abordarlo como tan solo un fenómeno de repercusiones a nivel individual y social, sino que también se logró dar partida al estudio del impacto que tiene este síndrome en términos organizacionales, debido a los distintos tipos de relaciones interpersonales que emergen en el lugar de trabajo, estableciendo como foco de atención, las exigencias que dichas relaciones suponen para las personas y cómo éstas últimas podrían resultar en relaciones gratificantes o, por lo contrario, estresantes para los trabajadores (Maslach, 2009). En este sentido, la misma autora refiere que las ocupaciones de servicio y cuidado a otros, están generalmente enmarcadas en un contexto laboral donde los trabajadores podrían estar dispuestos a priorizar las necesidades ajenas por sobre las propias, tales como, trabajar grandes cantidades de horas o hacer esfuerzos extras con la finalidad de brindar la ayuda necesaria a un usuario, paciente, cliente o quién corresponda,

lo cual sumado a un ambiente de trabajo con pocos recursos para las demandas laborales presentes, podrían aumentar el riesgo de burnout en estos trabajadores, incluso trayendo consecuencias para la misma organización de la cual son parte (Maslach, 2009).

En particular, las consecuencias en el ámbito laboral pueden manifestarse en el deterioro de la calidad de la asistencia; la baja satisfacción en el ámbito laboral; un alto absentismo; tendencia al abandono del puesto y/o de la organización; disminución en el interés y en el esfuerzo por realizar las actividades laborales; y el aumento en los conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo, con los usuarios o supervisores (Gil Monte y Peiró, 1999). Sin embargo, cabe mencionar que las diversas consecuencias que podría traer consigo la experimentación del síndrome de burnout son más bien heterogéneas. Esto implica que las consecuencias de este síndrome pueden manifestarse de formas diferentes y con distinta intensidad, dependiendo del contexto, de la población con la que se trabaje y de las características del individuo (Gil Monte et al., 2017). Por lo tanto, si bien existen diversas investigaciones acerca del síndrome de burnout, este estudio se enfocará en la potencial presencia de este en profesionales que trabajan con vulneración de derechos de la niñez y adolescencia, esperando identificar aquellos factores que facilitarían u obstaculizarían el desarrollo de burnout en estos profesionales.

Trabajar Con Vulneración De Derechos De La Niñez Y Adolescencia

La Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados que ratifiquen los derechos estipulados en esta convención, deben considerar que el grupo de trabajadores con el que disponen para trabajar en materia de derechos infantiles, debe estar capacitado para desempeñarse profesionalmente en las múltiples instituciones y/o servicios relacionados con el cuidado de la niñez y adolescencia (UNICEF, 2010).

En específico, dentro de este grupo de profesionales se encuentran las duplas psicosociales, las que se encargan de trabajar con vulneración de derechos de niños, niñas y

adolescentes (NNA) y se caracterizan por contar con profesionales tanto de la psicología como del trabajo social (Lagos y Pérez–Luco, 2020; UNICEF, 2010).

Desde un punto de vista teórico, durante la formación profesional de estas duplas, se enfatiza en la importancia de adquirir capacidades necesarias para el acompañamiento adecuado que deben realizar una vez que se incorporen al equipo interdisciplinar de este tipo de programas (Henaó, 2018). Dichos profesionales trabajan en colaboración con el personal de apoyo y de forma coordinada entre quienes forman parte de la dupla y con la institución en general (Sánchez, 2002, citado en Lobos y Miranda, 2013).

Al trabajar con vulneración de derechos, idealmente, las duplas psicosociales necesitan utilizar habilidades, competencias laborales y conocimientos integrados que van adquiriendo a lo largo de su experiencia profesional. Lo anterior, tiene como finalidad, el potenciar el aprendizaje y una sana convivencia dentro del equipo, ya que esto les permite enfrentar con mayor eficiencia situaciones complejas que se generan en las intervenciones que realizan en conjunto (Arón y Llanos, 2004). En consiguiente, ser parte de este equipo significa poseer una constante motivación, compromiso y responsabilidad con los sujetos de intervención como, por ejemplo, en el manejo de información que poseen y transmiten, sus propias acciones, su trato con estos sujetos y en la preocupación acerca de los resultados y el sustento de la intervención (Lobos y Miranda, 2013).

Condiciones Laborales De Las Personas Que Trabajan Con Temáticas Relacionadas A La Vulneración De Derechos De NNA

Ahora bien, en cuanto a las condiciones laborales de las personas que trabajan con temáticas relacionadas a la vulneración de derechos de la infancia y adolescencia, como lo son algunas duplas psicosociales, estas pueden actuar como un factor estresante que causa una disminución en la eficiencia con la que realizan su trabajo, lo que repercute indirectamente en el desempeño laboral de estos trabajadores (Hernández, 2017). Esto último puede verse representado por un cambio en el trato de estas personas hacia la población con la que se trabaja, tomando actitudes violentas, apáticas y distantes (Hernández, 2017).

Considerando lo señalado más arriba, se entiende que trabajar en contextos de vulneración de derechos de NNA es una tarea desafiante que pone al límite a los equipos psicosociales. En este sentido, dentro del contexto de vulneración de derechos de NNA puede surgir lo que es definido como “contaminación temática” (Arón y Llanos, 2004; Lobos y Miranda, 2013). Este último concepto hace referencia al efecto de trabajar en temáticas con alto impacto emocional como, por ejemplo, aquellas que involucran un alto daño emocional en las personas y violencia de distinto tipo. Esto crearía un impacto silencioso en dichos profesionales y sus equipos, equivalente al contagio y contaminación que ocurre cuando se está expuesto a sustancias químicas (Arón y Llanos, 2004). En consiguiente, trabajar con vulneración de derechos de NNA puede considerarse una temática laboral de alto impacto emocional cuando, por un lado, los profesionales no cuentan con las adecuadas herramientas para protegerse de una potencial repercusión en la vida personal o, por otro lado, en situaciones donde el sistema o institución para la cual estos profesionales trabajan no vela por abordar las consecuencias que el alto impacto emocional puede tener para sus trabajadores. Por lo tanto, el no abordar los potenciales efectos negativos que genera el trabajo con dicha temática en los profesionales, en específico, en los equipos psicosociales, podría generar un deterioro en la salud individual de éstos, así como del clima de la institución a la que pertenecen (Arón y Llanos, 2004). Junto a lo anterior, también puede presentarse el desgaste por empatía o estrés postraumático secundario en estas personas (Bride et al., 2004), en donde la conexión empática que existe entre los profesionales y sus usuarios, podría generar un contagio emocional que los llevaría a padecer síntomas de estrés postraumático. A su vez, el desgaste profesional asociado al síndrome de burnout puede presentarse también a nivel de grupo de trabajo, afectando al clima laboral y a la unidad de los equipos (Arón y Llanos, 2004). Esto podría tener consecuencias tales como, el aumento de licencias médicas, rotación del personal, aparición de síntomas ansiosos, depresivos y aumento del consumo de drogas (Vargas, 2010). De esta manera, como ya hemos señalado, se plantea que desempeñarse profesionalmente dentro de temáticas complejas como lo es la vulneración de derechos facilita este tipo de desgaste, producto de que estos profesionales suelen mantener una interacción directa y prolongada con sus usuarios. Lo anterior podría

traer diversas consecuencias a nivel de salud de las duplas psicosociales, como la experimentación de trastornos psicológicos graves, mientras que entre las consecuencias que podrían generarse a nivel laboral, encontramos el abandono de la profesión o campo de trabajo (Arón, 2001, citado en Lobos y Miranda, 2013).

Otro aspecto relevante que cabe mencionar, es que los centros especializados en casos de maltrato grave pueden sentirse aislados en su labor profesional, dado que, socialmente se les suele depositar la responsabilidad de estos problemas, generando diversas consecuencias en las organizaciones. Dentro de estas consecuencias se encuentra la sobrecarga laboral, la pérdida del trabajo en red en el contexto de vulneración de derechos de NNA, y/o la saturación de casos que atienden debido a la alta demanda que existe (Quintana, 2005). Como consecuencia de lo anterior, en los equipos que trabajan con vulneración de derechos se puede gestar un alto desgaste emocional, perjudicando la labor e integridad personal de los profesionales (Lobos y Miranda, 2013). Esto a su vez puede resultar en malestares más serios como el síndrome de burnout profesional (Quintana, 2005), cuando el desgaste es acompañado por una salud mental y condiciones de trabajo desfavorables.

Chile Y La Vulneración De Derechos De La Infancia Y Adolescencia

En el caso de Chile, el personal que se desempeña en materia de niñez y adolescencia se compone, en gran parte, por las duplas psicosociales, quienes tienen la misión de exigir el cumplimiento de los principios elementales de la Convención sobre los Derechos del Niño, como también las distintas demandas y deberes correspondientes, dependiendo de la institución o programa del que sean parte (Lagos y Pérez-Luco, 2020). Hasta el año 2021, la ley que aludía a la protección de la infancia en Chile, fue el régimen de subvención que proporciona el Servicio Nacional de Menores (SENAME), el cual pretendía promover el respeto por los derechos de NNA (Contreras et al., 2015). De esta forma, SENAME fue el principal organismo que se encargó de la protección de derechos de la infancia en dicho país, el cual tuvo como fin proteger a NNA por medio de tres líneas de acción: protección y restitución de derechos; adopción; y justicia juvenil (López y Rojas, 2017). Sin embargo, a partir de la entrada

en vigencia de la ley 21.302, se crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, “Mejor Niñez”, el que se encargará de la protección, restitución de derechos y reparación del daño de NNA que han sido gravemente amenazados o vulnerados, contemplando como sujetos de atención a NNA y a sus familias. Así, Mejor Niñez pasó a reemplazar al SENAME desde octubre del 2021 y, en consiguiente, los programas asociados a este, también serán reemplazados (Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia [Mejor Niñez], s/f). En este contexto, uno de los programas que se encuentra asociado a la red SENAME (Actualmente, “Mejor Niñez”), son las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD). Estas oficinas buscan la atención más adecuada a los diversos contextos locales, trabajando con actores institucionales y comunitarios, y determinando el ingreso de NNA al sistema de protección de la infancia y adolescencia (Silva et al., 2011).

Las OPD contemplan a NNA como sujetos de derechos, quienes son personas activas en cuanto a informarse, opinar y tomar decisiones tanto en ámbitos de su propia vida como de su entorno (Charline y Molina, 2019). En concreto, las OPD se encargan de atender a NNA que se encuentren entre los 0 hasta los 17 años y once meses de edad; sin discriminar ni sesgar por género, etnia, religión, ni cultura, incluyendo a NNA con necesidades especiales. Las OPD se encargan de interrumpir las situaciones de vulneración y componer regularmente consejos de consultoría para NNA, con el objetivo de potenciar la participación de éstos en asuntos de mejora de su propia infancia y adolescencia (Ilustre Municipalidad de Curacaví, s.f.). Complementando lo anterior, un abordaje técnico de este tema propone que los casos de los cuales se hacen cargo dichas oficinas, son derivados tanto como por demanda espontánea como por establecimientos de redes de ámbito público y/o privado (Charline y Molina, 2019). Sumado esto, las OPD asumen un rol protagónico en la creación de políticas locales de infancia, dado que este organismo es el encargado de presentar diagnósticos y proyectos al alcalde y al Concejo Municipal correspondiente a cada comuna, siendo quienes se encargan de informar y concientizar a la comunidad sobre los derechos y deberes que esta tiene con NNA, además de cumplir con hacer un nexo entre las entidades, la comunidad y la

Municipalidad para obtener una mirada más integral de los casos de vulneración que son detectados (Charline y Molina, 2019).

En cuanto a la labor profesional de las duplas psicosociales de las OPD, estas se encargan de establecer intervenciones basadas en la Convención de Derechos del Niño a todo NNA y familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad de derechos, como también difundir y garantizar los derechos de NNA en las distintas comunas del país (Ilustre Municipalidad de Curacaví, s.f.). Algunas de las actividades concretas que se llevan a cabo dentro de la labor profesional de estas duplas son el realizar talleres de habilidades parentales especializados para los adultos responsables de las familias, entregándoles herramientas que fomenten ambientes adecuados para el desarrollo de NNA a sus cuidadores responsables.

Ahora bien, en cuanto a la experimentación de síndrome de burnout que podrían presentar los trabajadores de las OPD, se ha señalado que, en Chile, esta situación tiene más relevancia aún, dado que, los centros de asistencia o programas existentes para atender temáticas de vulneración de niños y adolescentes, presentan una gran cantidad de demandas para sus trabajadores (Bilbao et al., 2018). Estas demandas son manifestadas por las distintas entidades estatales que regulan y administran estos centros y programas, esto es, entidades como SENAME, los Tribunales de Familia y de Justicia y el Estado en sí (Bilbao et al., 2018). En el caso particular de las OPD de la Región de O'Higgins, cabe considerar que existe una alta cobertura de casos de vulneración de derechos de NNA (9.974 NNA, según SENAME, 2020), lo cual involucra un alto recurso humano cualificado para desempeñar labores en fenómenos de alto impacto en la zona (Lobos y Miranda, 2013). Sumado a lo anterior, Pavez y colaboradores (2016), han indicado que la política pública chilena que regula los programas psicosociales estatales, no logra vincular las necesidades de sus trabajadores de manera eficiente, lo que termina influyendo en la salud física y psicológica de estos profesionales y también en su desempeño laboral.

La relevancia del estudio acerca de la presencia de burnout en los trabajadores que desempeñan su labor en el contexto de vulneración de derechos de NNA, recae en que una

de las principales formas en que el desempeño laboral de estos puede verse afectado es en cuanto a la labor que despliegan. En términos prácticos, la labor de estos profesionales puede volverse más deficiente producto del síndrome de burnout. En cuanto a las consecuencias del burnout a nivel laboral, un estudio reciente realizado en el contexto chileno demostró evidencia sobre que un 35,7% de los profesionales que se desempeñan laboralmente en los distintos centros psicosociales de apoyo a la niñez y adolescencia del país, presentan un alto nivel de agotamiento emocional (Bilbao et al., 2018). Además, este estudio concluye que dicho agotamiento está principalmente asociado al trabajo que realizan de manera cotidiana estos profesionales. Asimismo, también señalaron que un 50,3% de los participantes del estudio, manifestó haber pensado al menos una vez en cambiar de trabajo, provocando lo denominado como rotación de personal (Bilbao et al., 2018). En consecuencia, la relevancia de abordar el síndrome de burnout en los trabajadores que brindan protección a NNA radica en que puede existir una pérdida de la experticia o profesionalismo en cuánto a trabajar con estas problemáticas, lo que lleva a la necesidad de invertir más recursos en la selección de nuevo personal y la capacitación del mismo de manera constante (Vargas, 2010). Sumado a lo anterior, las repercusiones que genera el burnout en el servicio mismo que ofrecen los profesionales que trabajan con NNA, provocan que el proceso terapéutico que se realiza se vea perjudicado al interrumpirlo súbitamente, ya sea porque estos trabajadores presentan licencias médicas o porque dejan de prestar servicio a dicha institución. Este tipo de interrupciones en las intervenciones pueden afectar la relación terapéutica que se establece con los usuarios, obstaculizando el progreso adecuado de las mismas, considerando que la relación terapéutica es un elemento fundamental al momento de mantener un proceso reparatorio con NNA que han sufrido de vulneraciones traumáticas en sus derechos (Bilbao et al., 2018; Marrodan, 2010).

El Presente Estudio

En el presente estudio, se posiciona el foco de interés en profesionales e instituciones que se dedican a la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes desde equipos interdisciplinarios, específicamente, desde las duplas psicosociales. Por lo tanto, la presente

investigación tendrá como foco estudiar la experiencia de burnout en las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins, compuestas por psicólogo o psicólogas y trabajadores sociales, al enfrentarse a la vulneración de los derechos de la infancia en el contexto laboral.

A partir de lo indicado previamente durante este estudio, la pregunta de investigación que hemos formulado es “¿Cómo vivencian el síndrome de burnout las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins?”, buscando responder en función de nuestro objetivo general, el que busca explorar la potencial experiencia de burnout en las duplas psicosociales de las OPD. Como objetivos específicos de este estudio tenemos, en primer lugar, definir la labor profesional de cada dupla psicosocial que forme parte de nuestra muestra, orientado a conocer en términos prácticos las funciones explícitas e implícitas que estos profesionales llevan a cabo día a día en su trabajo. El segundo de estos objetivos es determinar las características del potencial burnout que podrían presentar las duplas psicosociales de las OPD, lo cual apunta a delimitar cómo el burnout podría ser manifestado o experimentado por estos profesionales. Finalmente, nos propusimos establecer las consecuencias del posible burnout en la labor de las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins, mediante el cual pretendemos identificar y entender los efectos que podría tener el burnout en el desempeño laboral de los participantes del estudio.

Método

Fundamentación

Al hablar sobre metodología, estamos refiriendo a la forma en que una investigación decide dirigir la búsqueda de respuestas frente al fenómeno que se desea estudiar. De esta forma, se selecciona una metodología cuantitativa o cualitativa al momento de investigar, en función de las perspectivas y propósitos previos que promuevan el interés por el estudio que se busca realizar (Castaño y Quecedo, 2003).

En el presente estudio, se utilizó la metodología cualitativa, la cual alude a aquellos procedimientos que construyen conocimientos a partir de conceptos. Estos conceptos

posibilitan la reducción de complejidad y se logra una coherencia interna de la investigación a través del establecimiento de relaciones entre estos (Krause, 1995).

En breve, la metodología cualitativa se distingue por darle un papel relevante al tipo de relación entre investigadores y participantes del estudio, a su contexto y a la subjetividad en el mismo (Whittemore et al., 2001). Así, se ha considerado que, en un estudio cualitativo, la realidad social es comprendida según el contexto donde ocurre el fenómeno, por lo que se le otorga relevancia a la interpretación o significación explícita que le entregan las personas a los distintos fenómenos sociales en los que participan directa o indirectamente (Vasilachi de Gialdino, 2006).

Ahora bien, en función de orientar el proceso, se requiere que los investigadores, además, se posicionen desde un paradigma al diseñar un estudio de investigación cualitativo (Ramos, 2015). Entenderemos el paradigma como un sistema de creencias preestablecidas sobre la realidad que buscamos estudiar y también sobre el lugar que el individuo ocupa en ella (Flores, 2004). En relación con esto, el paradigma desde el cual se posicionó esta investigación es el constructivista. Este último postula que el conocimiento sobre el mundo se construye a través de la interacción social, y se enfoca en la forma en que se producen los significados sobre los distintos contextos sociales y culturales. En este sentido, se alude a que las personas asignan significados dependiendo de sus marcos de referencia interpretativos, los que están sujetos a la historicidad y a lo cultural. También, este paradigma brinda especial relevancia al uso del lenguaje para dicha construcción social (Berger y Luckman, 2003; Gergen, 2007).

Por ende, en concordancia con los objetivos de la presente investigación, es que se utilizó la metodología cualitativa y el paradigma constructivista como bases para guiar la construcción del estudio. Lo anterior se fundamenta en que el presente estudio buscó conocer la experiencia de burnout de las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins, mediante la información entregada por las mismas personas que se desenvuelven en este contexto, es decir, profesionales de las OPD de la sexta región, a través de sus propios relatos, interpretaciones y vivencias.

Participantes

En el presente estudio, participaron 11 profesionales que forman parte de las duplas psicosociales de siete Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia de la Región de O'Higgins, de los cuales seis son profesionales de la psicología y cinco del trabajo social. No se recopiló mayor información personal de los participantes, como edad, género o etnia ya que no resultaban ser datos influyentes para el alcance de nuestros objetivos. En cuanto a los criterios de inclusión, quienes participaron del estudio fueron aquellas duplas psicosociales que trabajan en OPD, y que dicha OPD pertenezca a la Región de O'Higgins. En este sentido, de acuerdo con los objetivos del estudio, se excluyeron del estudio a aquellas personas que, a pesar de trabajar en las OPD, no son psicólogos/as o trabajadores sociales de profesión. Tampoco participaron de este estudio profesionales de duplas psicosociales que trabajan en OPD pertenecientes a otras regiones del país.

Por otra parte, vale la pena mencionar que se utilizó el tipo de muestreo por conveniencia para reclutar a los participantes, ya que, este tipo de muestreo tiene como objetivo el obtener la mejor información en el menor tiempo posible (Quintaña, 2006). Además, este se basa en consideraciones prácticas como el lugar y el contexto que enmarca la recogida de datos, tomando en cuenta las circunstancias concretas como la accesibilidad, proximidad y la disponibilidad de la muestra en el tiempo estipulado para la realización de la investigación, además de adaptarse a los recursos de quienes investigan (Quintaña, 2006).

Entrevistas Semiestructuradas

En la presente investigación, con la finalidad de recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos, se utilizó como técnica de producción de datos a la entrevista. Las entrevistas son técnicas cualitativas que se realizan en concordancia con los objetivos de la investigación, cuya finalidad es lograr un acceso a las perspectivas de las personas, ayudándonos a comprender sus percepciones, sentimientos, así como sus acciones y motivaciones (Schettini y Cortazzo, 2016). Además, este tipo de entrevistas permite conocer

opiniones, creencias y significados que las personas otorgan a sus propias experiencias (Schettini y Cortazzo, 2016).

Las entrevistas se desarrollan como una conversación entre iguales, la que posee un carácter flexible, dinámico, no directivo, no estandarizado, no estructurado y abierto (Taylor y Bodgan, 1987). Por lo tanto, el papel que cumple quien investiga en este tipo de técnicas es de suma relevancia, ya que es quien debe explorar, detallar y rastrear a través de las preguntas aquella información que resulte importante para alcanzar los intereses de la investigación. Además, quien investiga debe ser quien se encargue de crear un ambiente que permita a las personas expresarse libremente, lo cual resulta fundamental, considerando que a través de sus relatos obtendremos la información que será analizada (Robles, 2011).

Ahora bien, las entrevistas varían según el grado de estructura o rigidez con el que podrán ser respondidas, determinando el tipo de entrevista que se utilizará (Schettini y Cortazzo, 2016). En el caso de la presente investigación, se utilizaron entrevistas semiestructuradas. Las entrevistas semiestructuradas, poseen un guión de preguntas que es expuesto a los participantes, sin embargo, este tipo de entrevistas permite alterar el orden de las preguntas si se considera conveniente (Schettini y Cortazzo, 2016). Por tanto, nos permite abordar y profundizar los temas que son de interés para la presente investigación con una mayor flexibilidad al momento de su realización, puesto que, nos posibilita como investigadoras el indagar en aquellas temáticas que se consideren pertinentes y entrega libertad para responder a nuestra muestra.

Es preciso mencionar que el guión de entrevistas mencionado más arriba permite asegurar que el tema que se está estudiando sea cubierto en totalidad y, de esta forma, se protegen los objetivos que motivan la entrevista. Este guion también permite encauzar el relato, lo que es muy útil, especialmente cuando las personas que están siendo entrevistadas tienden a alejarse del foco principal al cual apuntan las preguntas establecidas (Quintaña, 2006). Así, en la presente investigación, nuestro guion de preguntas se orientó a explorar sobre el burnout de aquellos profesionales que formaron parte de nuestra muestra.

Tipo De Análisis

Para llevar a cabo el análisis de la información obtenida a través de las entrevistas realizadas en el presente estudio, se utilizó al análisis temático como técnica de análisis de datos por las razones mencionadas a continuación. En primer lugar, este análisis ha sido empleado principalmente para identificar, analizar y reportar patrones o temas entre los datos, tanto implícitos como explícitos de manera integrada (Braun y Clarke, 2006). El principal objetivo del análisis temático es generar un enfoque en común de los significados o temas que se logren identificar, mediante la familiarización de datos cualitativos que sean recopilados por las preguntas de una investigación (Braun y Clarke, 2006). Además, es recomendado para aquellos investigadores cualitativos que se encuentran en el comienzo de sus carreras de investigación, debido a que es un método de análisis de datos claro y fácil de utilizar (Vaismoradi et al., 2013). Igualmente, se menciona que el análisis temático, entrega una explicación cualitativa y detallada de los datos que se obtienen, considerando el contexto de los mismos. Por esta razón, este análisis es considerado como una herramienta flexible y útil, que ayuda a elaborar una explicación amplia y minuciosa, aunque compleja, de estos datos, mientras que identifica los hilos comunes que surgen a lo largo de las entrevistas (Braun y Clarke, 2006; DeSantis y Noel Ugarriza, 2000).

Específicamente el análisis temático permite examinar analíticamente los materiales narrativos que se hayan rescatado de los testimonios individuales entregados por los participantes del estudio, mediante la división del texto en pequeñas partes del contenido y también a través de un tratamiento descriptivos del mismo (Sparker, 2005). En esta misma línea, el análisis temático, a lo largo de la entrevista o del conjunto de entrevistas, busca e identifica amenazas comunes que van apareciendo en el transcurso de estas, realizando una mínima descripción de los datos e interpretando diferentes aspectos de la búsqueda de temas, lo que permitirá lograr los objetivos propuestos en la presente investigación (Braun y Clarke, 2006; Vaismoradi et al., 2013). En consecuencia, se hará uso del análisis temático en este estudio, ya que nos permitirá aproximarnos en profundidad a las experiencias y perspectivas de las personas que forman parte del grupo objetivo de nuestra investigación, a través de la

codificación de las preguntas que sean formuladas en las entrevistas, interpretando un mayor rango de datos cualitativos que se recojan de éstas (Braun y Clarke, 2006).

Procedimientos

En relación a los procedimientos que se siguieron para la realización de la presente investigación, en primer lugar, se realizó el reclutamiento de los participantes a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, con la finalidad de lograr un mayor alcance de los participantes y, a la vez, acomodarnos a la disponibilidad horaria de los mismos. Para esto, los correos electrónicos y números telefónicos de las OPD fueron obtenidos desde las páginas web de las mismas municipalidades. Posteriormente, una vez contactados los profesionales y acordada la fecha para las entrevistas, se les hizo entrega de un consentimiento informado, con la finalidad de garantizar la voluntariedad de los participantes para formar parte del estudio, informando acerca de los objetivos del mismo, así como sus derechos, deberes, retribuciones e incentivos y posibles riesgos. Cabe mencionar que no se entregó ningún incentivo para ser partícipe de la investigación y la retribución consistió en la entrega de un documento con la versión final de esta investigación. Es preciso señalar que las entrevistas fueron realizadas en el contexto de pandemia de COVID-19, en el rango de tiempo de diciembre del año 2021 a enero del año 2022. Por lo tanto, con la finalidad de resguardar la salud de quienes participan de la presente investigación, las entrevistas fueron realizadas de manera online a través de la plataforma Google Meet por ambas investigadoras a cargo del estudio. Estas entrevistas tuvieron un promedio de duración de 13 minutos a 1 hora 9 minutos aproximadamente.

Ya terminada la realización de las entrevistas, se procedió a la etapa de transcripción de las mismas, en donde se anonimizó aquella información que podría sugerir la identidad de los participantes. Por lo tanto, se reemplazaron sus nombres con una letra “P” seguido de un número correspondiente al orden en que se realizó la entrevista. Asimismo, se reemplazó la ocupación o cargo de la muestra por “[cargo que ocupa en la institución]”, el lugar donde reside por “[lugar donde reside]”, la profesión por “[profesión de la/el entrevistada/o]”, los

nombres de sus colegas por “[nombre de la/el colega], y si adicionalmente trabajaba en otro lugar, este se reemplazó por “[lugar donde trabaja adicionalmente]”.

Luego de finalizar la transcripción de las entrevistas, se realizó el análisis de los datos recogidos. En primer lugar, cada investigadora por separado, realizó una primera lectura de las transcripciones, en donde se identificaron y tomaron notas de aquellos fragmentos de la entrevista que se relacionaban con nuestra pregunta y objetivos de investigación. Esto se llevó a cabo con la finalidad de identificar patrones de contenido dentro del conjunto de datos cualitativos recolectados, procedimiento fundamental en el desarrollo del análisis temático (Braun y Clarke, 2006). Posteriormente, se realizó una lectura en conjunto para la creación de códigos en concordancia con las notas realizadas previamente, para luego fusionar aquellos códigos que poseían contenido similar, con el objetivo de construir un enfoque común para el análisis temático, familiarizando los datos que se obtuvieron (Braun y Clarke, 2006).

Una vez codificadas las entrevistas, se identificaron diversos temas que fueron elaborados a partir de estos códigos establecidos, los cuales reflejaban diferentes puntos que surgieron de los datos recopilados a través de las entrevistas realizadas a los participantes. Este procedimiento nos permitió abordar de forma más cercana las perspectivas y vivencias personales de los profesionales entrevistados (Braun y Clarke, 2006). Seguidamente, se seleccionaron fragmentos de las entrevistas para el apartado de resultados del presente estudio, los cuales fueron elegidos debido a su representatividad de los temas y de las experiencias de la muestra.

Resultados

Mediante la realización del Análisis Temático, se elaboraron cuatro temas relacionados con diferentes aspectos de las experiencias de burnout de las personas entrevistadas. Además, se construyeron nueve subtemas, cada uno de los cuales guarda estrecha relación con cada tema establecido. Los subtemas se distribuyen de tal forma que, cada tema contiene dos de estos, a excepción de “Burnout”, el cual contiene tres subtemas.

Los temas y los subtemas respectivos que fueron contruidos son: (a) Labor profesional, el cual hace referencia a la descripción del trabajo que realizan las duplas psicosociales que trabajan en las OPD desde el relato y experiencia de los mismos profesionales. Dentro de este tema, se encuentra el subtema “Caracterización de funciones de la dupla psicosocial de la OPD”, aludiendo a las tareas y al quehacer diario que realizan los profesionales de las duplas psicosociales de la OPD desde su propia experiencia. Como segundo subtema, se encuentra el denominado como “Competencias y habilidades personales o grupales complementarias a las funciones de las duplas psicosociales de la OPD”. Este último, aborda aquellas características que deben poseer estos profesionales para complementar sus funciones y así llevar a cabo su labor profesional de manera eficiente.

En segundo lugar, se construyó el tema (b) Facilitadores del burnout, el que apunta a aquellos factores que podrían promover y facilitar la aparición de burnout en las duplas psicosociales de las OPD. Dentro de los subtemas implicados se encuentra “Condiciones laborales” y “Falta de reconocimiento a la labor”. El primero de estos, hace mención de aquellas condiciones propias de la institución en donde se desenvuelven laboralmente los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD, que podrían actuar como agravantes del burnout en estos trabajadores. Mientras tanto, el subtema “Falta de reconocimiento a la labor por parte de los usuarios”, alude al maltrato y a la poca valorización que las y los participantes de este estudio perciben por parte de sus usuarios, fenómeno que podría terminar actuando como un obstáculo en la realización de la labor profesional, lo que puede promover la aparición de desgaste profesional en estos trabajadores.

En tercer lugar, se encuentra (c) Burnout, el que alude a la experiencia y manifestaciones de burnout que podrían estar vivenciando las duplas psicosociales de las OPD, según el modelo de burnout propuesto por Maslach y Jackson (1981). Los subtemas que forman este tema son, en primer lugar, “Manifestaciones de indiferencia hacia los usuarios”, aludiendo a la dimensión de Despersonalización, la cual se relaciona a la presencia de actitudes indiferentes o negativas hacia los usuarios. Luego, se encuentra el subtema

“Manifestaciones de cansancio emocional en los profesionales”, el que se relaciona con la dimensión Cansancio Emocional, apuntando a aquellas demostraciones de pérdida de energía y agotamiento físico y emocional que experimentan estos profesionales en consecuencia de la labor profesional que desempeñan y a las demandas que trae consigo (Maslach y Jackson, 1981). Finalmente, el subtema “Manifestaciones de baja realización personal”, hace referencia a la dimensión Dificultad para la realización personal, el cual se relaciona con la insatisfacción hacia el propio desempeño laboral y una pobre autopercepción (Maslach y Jackson, 1981).

Fundamentamos nuestra decisión de guiar este estudio en cuanto a la dimensión de Despersonalización propuesta por Maslach y Jackson (1981) y no desde la dimensión de Cinismo propuesta por Gil Monte (2005), puesto que, aunque ambas dimensiones aluden a las actitudes negativas de los usuarios, sin embargo, el modelo de Maslach es el más utilizado para la detección de síndrome de burnout, y agregar el concepto de cinismo no significaría algún beneficio en cuanto al alcance de los objetivos del estudio. Además, si bien se consideró incluir el concepto de culpa (Gil Monte, 2005) para alcanzar el propósito del estudio, al momento de realizar el análisis de resultados, se concluyó que no era pertinente en este caso en particular, ya que no se identificaron manifestaciones de este concepto en nuestra muestra.

En último lugar, encontramos el tema (d) Consecuencias del burnout, aludiendo a los efectos y repercusiones que podría traer consigo la experiencia de burnout tanto en el área personal como laboral de las duplas psicosociales de las OPD. Dentro de los subtemas que lo conforman, se identifica “Consecuencias del burnout en la labor”, refiriéndose a las consecuencias que conlleva el burnout de las duplas psicosociales de las OPD en el desempeño laboral de estos profesionales. El otro subtema que constituye a este tema es “Consecuencias del burnout en la vida personal”, en donde se mencionan aquellas consecuencias negativas que podría traer consigo el burnout que podrían experimentar estos profesionales en sus vidas personales, ya sea a nivel de salud o en cuanto a la realización de sus actividades.

Labor Profesional

Los profesionales que conforman a las duplas psicosociales de las OPD, deben cumplir con la realización de ciertas funciones para alcanzar los objetivos de la institución y brindar un servicio eficiente y eficaz a la población infanto-juvenil y a sus familias, además de poseer ciertas características y habilidades que actúen en pos de brindar un buen servicio a los usuarios.

Caracterización De Funciones De La Dupla Psicosocial De La OPD.

En primer lugar, la labor profesional de las duplas psicosociales de las OPD, consiste en la realización de tareas específicas que se rigen por la oferta programática que se entrega por parte de la institución a cargo. Las principales actividades que realizan estos profesionales varían desde la realización de talleres de habilidades parentales, intervenciones a NNA y a sus familias, vinculación con las distintas redes de protección a la infancia, visitas domiciliarias, atención de casos de baja complejidad, y derivación de aquellos usuarios que posee una complejidad más alta. En este sentido, nuestros participantes nos mencionan lo siguiente:

P1: (...) asumimos la intervención acá en la oficina de los casos de baja complejidad donde requiere algún tipo de apoyo, principalmente la habilitación de habilidades parentales y algunas intervenciones particulares que se le pueden hacer a los niños (...)

Asimismo, P11 nos comenta lo siguiente:

P11: (...) Si llega un caso por vulneraciones más graves o por vulneraciones de alta complejidad, también tenemos que recepcionar ese tipo de denuncias, puesto que, somos como el canal de ingreso al sistema de protección.

Ahora bien, los casos que son recibidos en las OPD por las duplas psicosociales surgen de denuncias que pueden ser anónimas o formales. Estos casos pueden ser derivados por las distintas redes que trabajan con la infancia, como lo son los establecimientos educacionales y los centros de asistencia de salud. Asimismo, estos casos también pueden ser derivados por los Tribunales de Familia correspondientes.

En cuanto a los principales motivos por los cuales los NNA son ingresados a las OPD, estos se relacionan con deserción escolar, negligencia parental y violencia intrafamiliar (VIF), entre otros, y los casos de mayor complejidad que entran al sistema, como es el caso de maltrato y abuso, constituyen la menor parte del total de esta población, tal como se refleja en el siguiente fragmento:

P3: Nosotros recibimos todo lo que son denuncias ya sean anónimas, formales, que nos deriven el tribunal de familia o la red de infancia ¿ya?, los principales casos que tenemos generalmente son los de los colegios que son por deserción escolar o de salud, por incumplimiento de los derechos y del tribunal por violencia intrafamiliar (...) y son como igual contados los casos que llegan por abuso.

En síntesis, se reconoce que la labor profesional que desempeñan las duplas psicosociales de las OPD, implica realizar funciones que son designadas desde los lineamientos de estas oficinas. Dichas funciones podrían significar una alta demanda para estos profesionales, quienes deben acoger una gran variedad de casos, además de realizar tareas adicionales como visitas domiciliarias, implementación de talleres y/o derivación de casos más complejos a redes externas que trabajan con la infancia. En consiguiente, la alta demanda y exigencia que puede recaer en los profesionales de las duplas psicosociales de estas oficinas, podría significar que estos profesionales agoten sus recursos personales para llevar a cabo su rol en el trabajo, lo que, sumado a malas condiciones laborales reportadas por los participantes, podría generar en éstos profesionales un desgaste profesional.

Competencias y Habilidades Complementarias De Los Funcionarios De La OPD

Los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD cumplen con un rol fundamental e importante en cuanto a la intervención con NNA y sus familias. Por lo tanto, además de cumplir con sus funciones programáticas en la OPD, estos deben poseer diferentes competencias y habilidades que permitan responder a las demandas y necesidades de sus usuarios. Dentro de estas características, las más destacadas son el compromiso, el respeto y empatía hacia la población con la que se trabaja, así como flexibilidad, compañerismo y responsabilidad dentro del contexto laboral del que forman parte.

P2: (...) cuando hay equipos bien fortalecidos el desgaste es mucho menor, cuando hay compañerismo y co-responsabilidad en las intervenciones, entonces un equipo fortalecido en este caso es como un factor o recurso protector.

Cabe destacar el compromiso que poseen estos profesionales dentro de estas habilidades y competencias, ya que, tal como mencionan nuestros participantes, este actúa como factor protector del buen desempeño profesional de quienes forman parte de estos equipos, al verse implicados una alta carga moral y ética con la temática de vulneración y protección a la infancia y adolescencia. Nuestros participantes mencionan que este compromiso involucra el respeto hacia los usuarios y la responsabilidad que se tiene hacia la temática comprometida, entendiendo la influencia y relevancia que su labor significa en la vida de la población con la que se trabaja, tal como se menciona a continuación:

P11: Hay que ser responsable, muy profesional en el trabajo porque estamos tratando con temáticas muy delicadas, muy sensibles, donde nuestra opinión también es muy considerada a la hora de tomar decisiones importantes.

Se entiende entonces que las competencias y habilidades de las duplas psicosociales de las OPD juegan un papel importante en la correcta realización de la labor, puesto que, además de que podrían motivar a que los equipos efectúen su trabajo de manera eficiente,

también pueden actuar como un factor protector ante la alta demanda laboral de estos profesionales, protegiéndolos de un posible síndrome de burnout.

Facilitadores Del Burnout

Los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD, además de tener que cumplir con las tareas que se les asignan y responder a las demandas que se les plantean, deben enfrentarse a una serie de situaciones desafiantes implicadas en el desempeño del cargo que poseen. Lo anterior, podría contribuir en la aparición de un burnout, ya que ponen a prueba a estos equipos de trabajo, quienes deben lidiar con estos factores estresantes y obstaculizadores del buen desempeño.

Dentro de estos facilitadores del burnout, según los mismos relatos de nuestra muestra, podemos encontrar las condiciones laborales percibidas y la falta de reconocimiento que se tiene a estos profesionales por parte de los propios usuarios con los que trabajan.

Condiciones Laborales

Las condiciones laborales a las que se enfrentan los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD podrían actuar como facilitadores de la presencia de burnout en esta población, puesto que, significan para los trabajadores un obstáculo para la realización de su labor y para la permanencia en los puestos de trabajo. Dentro de estas condiciones podemos encontrar la escasez de recursos que experimentan estos profesionales para poder realizar su trabajo de forma eficiente, cómoda y satisfactoria, como lo es la falta de transporte o espacios para efectuar su labor, tal como nos menciona P4:

P4: (...) a nosotros igual se nos complica mucho salir a terreno, hacer visitas, porque no hay vehículos, no hay chofer, que se prestó a salud y está con otras funciones. El tema de la oficina para atender con privacidad, tampoco tenemos porque la compartimos con otro programa (...)

Sumado a lo anterior, las duplas psicosociales deben hacer frente a problemas de origen contractual, por ejemplo, salarios bajos, horarios extensos y escasez de beneficios, lo cual produce que se sientan insatisfechos y disgustados con estas condiciones que acompañan a su labor, identificando este problema incluso como un abandono hacia ellos mismos por parte de la institución para la que trabajan, tal como se ejemplifica a continuación:

P2: Lo que pasa con las OPD es que como son programas que funcionan en convenio con el servicio de protección a la niñez (...) uno queda un poquito como a la deriva y nadie se hace cargo de la protección que tiene que haber desde la institución hacia el equipo. Estoy hablando de cosas bien básicas como el contrato por ejemplo, los derechos laborales, el horario, cosas tan básicas (...), que muchas veces es necesario como entrar a discutir, pelear y exigir cosas que deberían ser básicas, sobre todo considerando que son equipos que trabajan con la temática de derechos (...).

Aquellos factores que son mencionados por nuestros entrevistados en los fragmentos recientes poseen gran relevancia para los resultados de este estudio, ya que, su incidencia podría significar un desgaste importante para las duplas psicosociales al tener que estar constantemente exigiendo reconocimiento y mejores condiciones de trabajo. Esto, además, podría representar una dificultad para la correcta realización de sus funciones, en lugar de sentirse apoyados e incentivados a desempeñar sus funciones laborales, por lo tanto, conflictos relacionados a esta problemática afectaría significativamente a estos equipos profesionales, aumentando las posibilidades que éstos lleguen a experimentar burnout. Respecto a eso, P2 nos comenta lo siguiente:

P2: Muchas veces no se entiende lo que uno hace, la importancia que tiene (...) eso también es desgastante, el tener que estar siempre demostrando 'Oye, si esto es importante', si lo que hacemos nosotros influye en la vida de los niños (...).

Tal como se mencionó anteriormente, las duplas psicosociales de las OPD deben cumplir con una serie de funciones y exigencias en su trabajo diario, por tanto, debería existir un reconocimiento por parte de las instituciones hacia estos profesionales, con la finalidad de resguardar el bienestar y la motivación de estos trabajadores, además, de compensar el esfuerzo y la labor realizada. Por el contrario, nuestros participantes nos mencionan que existe un bajo reconocimiento hacia ellos por parte de la misma institución a la que pertenecen, lo cual conlleva a un importante desgaste al no sentir que su trabajo es valorado por parte de la misma. En este sentido, esta falta de reconocimiento podría actuar como facilitador de la experimentación del síndrome de burnout, debido a la constante exposición a este tipo de situaciones que significan un desgaste significativo en los profesionales.

En consideración de lo expuesto anteriormente, se podría señalar la importancia de prestar atención a las condiciones laborales de las duplas psicosociales de las OPD. Esto se justifica en consideración de la labor que realizan estos profesionales, la cual implica enfrentarse a un contexto complejo y a casos que, si bien no suelen ser de alta complejidad, podrían requerir que estos profesionales empleen un alto involucramiento, empatía y compromiso con sus usuarios. Por lo tanto, se debería trabajar en mejorar las condiciones de trabajo que se les entregan a estos equipos, con el fin evitar que estas condiciones sean un facilitador del burnout.

Falta de Reconocimiento De La Labor Por Parte De Los Usuarios

Acompañado de los sentimientos de abandono por parte del sistema que experimentan estos profesionales, podemos encontrar la falta de reconocimiento de la labor por parte de los propios usuarios como facilitador del burnout. En este sentido, nuestros participantes nos comentan que los usuarios de estas duplas psicosociales suelen tener una mala acogida hacia estos profesionales, debido, principalmente, al estigma que se tiene hacia estos, asociado al rol que se les asigna de apartar a los niños de sus respectivas familias. Respecto a esto P8 y P10 nos mencionan lo siguiente:

P8: (...) hay casos que en los que son más complejos en los que uno está como “ah ya, pucha, tengo que ir a visitar a esta persona”, pero porque sabes que va a ser un minuto de conflicto quizás, donde te van a recibir mal porque si bien a nosotros como OPD mucha gente nos relaciona con, o relaciona nuestra intervención, con qué le vamos a quitar a los niños, entonces tienes como una mala acogida en una primera visita, eh, te atacan y ahí es donde uno tiene que tener esa capacidad, esa habilidad de informar que no po’, que uno va a beneficiar a la familia (...).

Respecto a lo anterior, P10 refiere lo siguiente:

P10: (...) de repente te va a tocar que lleguen padres o madres o cuidadores, lleguen alterados porque no entienden bien de qué se trata o porque tienen miedo de que sea directamente SENAME, como muchos piensan que, ingresando los bebés, le pueden quitar los niños y terminar en algún hogar.

Relacionado a lo mismo, estos trabajadores deben enfrentarse constantemente a la violencia emitida por sus propios usuarios, quienes suelen responder de forma irrespetuosa e impetuosa, ya sea a través de violencia física, maltrato verbal e incluso rompiendo las posesiones materiales de los trabajadores. Este punto es de suma relevancia, ya que significa para los profesionales un obstáculo importante para la realización de su trabajo, además de una amenaza diaria que trae consigo un alto nivel de estrés y miedo, tal como se ejemplifica a continuación:

P7: (...) otro riesgo que nosotros tenemos, que es constante, es la amenaza que nos hacen los usuarios o los adolescentes cuando vienen acá, es nuestro diario (...) hemos conocido de colegas que las personas le han ido a rayar el auto, le han hecho tira los vidrios, entonces igual ese temor siempre está (...).

Se hace especial énfasis a este punto, ya que debemos considerar el alto grado de compromiso que presentan los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD hacia sus

usuarios. En este sentido, el constante maltrato que estos profesionales reciben por parte de esos mismos usuarios, con quienes sienten una gran responsabilidad, poniendo a disposición su esfuerzo, recursos y tiempo, podría provocar en estas duplas un importante desgaste, por un lado, al no poder alcanzar los objetivos de su labor, y por otro, al recibir mal trato y/o falta de reconocimiento desde éstas personas a quienes entregan sus servicios.

Considerando la forma en que repercuten las condiciones laborales y la falta de reconocimiento por parte de los usuarios hacia los profesionales, es que se debería abordar con mayor profundidad y relevancia este punto. Puesto que, lidiar con la complejidad propia de la temática de vulneración de derechos de infancia y adolescencia podría traer consigo una serie de consecuencias a nivel organizacional y personal en estos profesionales. Por lo tanto, lo ideal sería propiciar un ambiente adecuado para que estos profesionales realicen su labor de manera competente, brindándoles así, mayor cuidado estos equipos a nivel organizacional y social.

Burnout

Tal como se mencionó anteriormente, la labor profesional de las duplas psicosociales de las OPD podría implicar una alta demanda y carga laboral hacia estos trabajadores, lo que sumado a las diversas dificultades que deben enfrentar en su quehacer, podría desarrollarse un síndrome de burnout. Este síndrome podría manifestarse a través de actitudes y conductas, tales como, indiferencia hacia los usuarios, cansancio emocional, así como falta de satisfacción con la propia labor.

Manifestaciones De Indiferencia Hacia Los Usuarios

En este sentido, una de las formas que toma el burnout es el trato indiferente que los trabajadores utilizan con sus usuarios, denominado como Despersonalización, según el concepto de burnout propuesto por Maslach y Jackson (1981). Las manifestaciones de indiferencia consisten en el despliegue de actitudes de apatía o poca sensibilidad por parte

de los profesionales que se desempeñan laboralmente en el área de servicio a público y personas.

De igual manera, los profesionales que trabajan en las duplas psicosociales de las OPD no están exentos de desarrollar este tipo de manifestaciones de indiferencia hacia sus usuarios cuando se encuentran experimentando burnout. En relación a esto, algunas de las actitudes y conductas que pueden presentar estos profesionales se asocian a mantener conductas menos empáticas, que muchas veces se traducen en actitudes inflexibles y/o castigadoras con las personas que atienden.

Lo anterior, también representa un deterioro en la calidad del servicio que prestan a sus usuarios ya que, al no simpatizar con la situación de éstos, restringen su labor profesional a sólo cumplir con funciones programáticas del trabajo y no le brindan suficiente importancia a la vulneración de derechos que el o los usuarios están enfrentando.

En el caso particular de nuestros participantes, no se identificaron manifestaciones de burnout en ellos mismos. Sin embargo, se logró reconocer este tipo de actitudes y conductas proyectadas en otras personas que llevan una mayor cantidad de años desenvolviéndose en el mismo contexto laboral, tal como se evidencia a continuación:

P7: (...) otras profesionales que a lo mejor llevan más años trabajando, que no le afecta la situación, que como que lo naturalizan algunas personas, se acostumbran tanto a ver vulneración de derechos en niños que la sensibilidad ya la perdieron, yo me he encontrado con profesionales que ya no son sensibles a estas cosas.

Entonces, el tiempo que estos profesionales llevan trabajando con vulneración de derechos de infancia y adolescencia, específicamente, en las OPD, podría significar un hallazgo a considerar al momento de identificar posibles factores que se relacionan con la presencia de burnout en las duplas psicosociales de las OPD. En función de lo reportado recientemente, podríamos deducir que el llevar una mayor cantidad de años de experiencia

desenvolviéndose laboralmente en dicha línea de trabajo podría implicar una aparición de burnout en estos equipos, lo que podría manifestarse a través de despersonalización como mecanismo de protección.

Lo anterior podría guardar relación con los hallazgos acerca de los posibles facilitadores de la aparición de burnout en estos profesionales. En este sentido, podría ocurrir que la constante y prolongada exposición a la falta de reconocimiento por parte de los usuarios y a las condiciones laborales a las que se enfrentan estos profesionales, desate en éstos manifestaciones de despersonalización.

Asimismo, es relevante distinguir entre las actitudes poco sensibles que podrían presentar los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD con sus usuarios y el fortalecimiento de recursos personales que emplean al realizar su labor profesional. En este último caso, los profesionales aprenderían a mostrarse ante sus usuarios con una imagen más profesional y objetiva, sin caer en un trato indiferente, con la finalidad de evitar que la problemática que enfrentan los usuarios afecte sus vidas personales al punto de vivenciar el síndrome de burnout. Lo anterior es mencionado por uno de los entrevistados de nuestro estudio:

P9: (...) No sé si insensible es la palabra, quizás no hacemos tan propia la problemática, pero como mecanismo de defensa también, porque de no hacerlo, nos desgastaríamos más.

Similar a lo anterior, es cuando el cambio en el trato hacia los usuarios con quienes trabajan estos profesionales ocurre, pero no de forma negativa a raíz de la experimentación de burnout, sino que surgiría cuando los trabajadores del área, a lo largo del tiempo trabajando con la temática, logran mejorar sus habilidades y competencias en el desempeño laboral, sin incurrir en actitudes que carecen de empatía, tal como se evidencia en el siguiente extracto:

P7: Yo siento que ha ido en mejora mi trato al usuario, tratando de ponerse en el lugar de esa persona, tratar de decirle con mucho respeto y cariño.

Cabe mencionar, entonces, que esta experiencia y trayectoria profesional también podría significar para estas personas una adquisición de recursos y herramientas positivas para la labor que desempeñan. Lo anterior, les permitiría a estos profesionales establecer límites y no sobre involucrarse con los casos que reciben, entendiendo que esta temática podría implicar un alto nivel de empatía e involucramiento con los usuarios por parte de las duplas psicosociales de las OPD. Por lo tanto, se infiere que existe una delgada línea entre el autocuidado de los profesionales y la despersonalización, por lo tanto, se debe prestar atención a este tipo de manifestaciones.

Manifestaciones De Cansancio Emocional En Los Profesionales

Otra de las manifestaciones de burnout, guarda relación con el Cansancio Emocional propuesto por Maslach y Jackson (1981), aludiendo a la presencia de agotamiento extremo a través de síntomas tanto físicos como emocionales y a la pérdida de energía en las personas que experimentan este síndrome. Lo anterior, produce en los profesionales que padecen de burnout, una dificultad para llevar a cabo funciones y tareas laborales, así como actividades que se realizan en los horarios extra laborales. En el siguiente fragmento se señalan algunas de las variaciones en que el cansancio emocional se manifiesta en estos profesionales:

P11: Yo creo que he sentido el peso del estrés, me cuesta levantarme en las mañanas porque pienso en todo lo que se viene durante la jornada, y que tengo que cumplir con un montón de cosas y eso me genera un poquito de ansiedad y estrés.

Sin embargo, cabe destacar que el compromiso que las duplas psicosociales de las OPD manifiestan hacia su labor, por el contrario, les permite mantener la motivación y pasión por su trabajo, actuando al mismo tiempo, como un factor protector de la labor profesional

que realizan y amortiguando el peso que el cansancio emocional puede traer consigo. Respecto a esto, P10 nos menciona lo siguiente:

P10: Llego cansado, pero tengo que seguir haciéndolo no más po', claro, se gasta energía, pero siento que lo vale.

Asimismo, nuestro participante, P8, nos comenta:

P8: Todavía no siento ese estrés laboral, (...) hasta el momento vengo con ganas, con ánimo, y con la idea de generar un cambio en la sociedad, si al final esa es nuestra visión.

Por tanto, los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD, manifestarían un cansancio emocional como respuesta a la alta demanda de casos y trabajo que reciben de acuerdo a su labor profesional, lo cual les exige entregar un nivel significativo de energía, generando en ellos un constante agotamiento. En este punto, es interesante destacar una vez más el rol que cumple el compromiso dentro de las manifestaciones de burnout. Por un lado, el compromiso que sienten las duplas psicosociales de las OPD con sus usuarios, podría significar un mayor cansancio emocional ya que, al sentir una fuerte responsabilidad por responder de manera eficiente a sus usuarios, se podría ocasionar un sobreesfuerzo en estos equipos, lo que podría provocar la experimentación de burnout. Por otro lado, dicho compromiso también podría actuar como un factor protector de burnout, ya que esto mantendría motivados a los profesionales de estas duplas a realizar su labor.

En consiguiente, podría ser relevante identificar el papel que juega el compromiso en cada caso. Si bien este puede actuar como factor protector ante un posible burnout en las duplas psicosociales de las OPD, se debería establecer límites y poner atención al rol que este juega en la labor profesional de estos trabajadores con la finalidad de evitar que este compromiso se vuelva contraproducente y que, de esta forma, esta situación desencadene un posible cansancio emocional en estos profesionales.

Manifestaciones De Baja Satisfacción Laboral

Por otro lado, otra de las formas mediante la cual se expresa el burnout en los profesionales que lo padecen, es la dificultad para la realización personal propuesta por Maslach y Jackson (1981), lo que refiere a una baja satisfacción que pueden llegar a manifestar estas personas hacia su propia labor, acompañado del deterioro del auto concepto.

Las duplas psicosociales de las OPD serían susceptibles a desarrollar este tipo de actitudes y pensamientos, ya que en muchas ocasiones se sienten frustrados debido a las distintas limitaciones que enmarca su trabajo. Estas limitaciones pueden estar relacionadas con la labor profesional que realizan estos profesionales, lo que acompañado de la alta demanda de casos que llegan a estas oficinas, puede provocar la sensación insatisfacción con la labor que realizan. Aquella sensación de insatisfacción es comentada por el participante P5 de nuestro estudio:

P5: (...) la verdad es que uno nunca llega a esa sensación de que lo está haciendo bien, eh... porque la demanda es tanto, que ojalá que uno abarcara todo, siempre está eso, que no logras.

Además, también se encuentran aquellas limitaciones que se relacionan con la acogida y adherencia de los propios usuarios hacia la labor de las duplas psicosociales de estas oficinas. Lo anterior sucede, puesto que, en muchos de estos casos, el servicio que estos profesionales intentan entregar no es recibido de buena forma por los usuarios. De esta manera, se dificulta la realización de una labor profesional eficiente ya que, estos profesionales terminarían sintiendo que no han podido cumplir satisfactoriamente con su trabajo, tal como se ejemplifica en el siguiente fragmento:

P6: (...) cuando llegan casos más severos o complejos, como un abuso o agresiones graves, como que te cortan las manos, entonces sientes que puedes hacer más pero no puedes (...) entonces igual es un poco frustrante.

No obstante, algunos profesionales de estas duplas psicosociales pueden llegar a sentirse complacidos y realizados en su puesto de trabajo, sin embargo, esto no se relaciona a la conformidad con el propio desempeño y eficacia de la propia labor, sino que guarda relación con la entrega de conocimientos y herramientas que esta les proporciona mediante la experiencia, permitiéndoles crecer a nivel profesional en algunos aspectos. Se alude a esto en el siguiente reporte:

P2: (...) ha sido muy enriquecedor a nivel profesional porque dentro de la temática de protección desde la OPD al menos uno tiene la oportunidad de ver toda la red en realidad (...) ha sido una muy buena experiencia, siento que me ha aportado muchos conocimientos, me ha ayudado a fortalecer muchos recursos profesionales.

En consiguiente, las duplas psicosociales de las OPD podrían manifestar una baja satisfacción laboral. Tal como se ha mencionado anteriormente, la experiencia en las OPD les otorga una serie de conocimientos y recursos a nivel profesional a estos equipos, sin embargo, al no lograr abarcar la alta cantidad de casos que son recibidos en estas oficinas, se podrían generar sentimientos de frustración en estos equipos.

En cuanto a lo anterior, podría destacarse nuevamente el rol del compromiso en la experimentación de burnout. En ese sentido, un alto compromiso hacia la labor desde los mismos profesionales de estas duplas psicosociales podría involucrar un firme sentido de responsabilidad con los usuarios, por lo tanto, no lograr abordar y responder a todos los casos, podría generar en estos profesionales un sentimiento de insatisfacción en los profesionales. Como consecuencia, se podrían generar sentimientos de frustración, que provocarían una baja satisfacción en cuanto a su propia labor, ampliando la posibilidad de desarrollar un síndrome de burnout en las duplas psicosociales de las OPD.

Por ende, se debe poner atención al papel que cumple el compromiso en la experimentación de un posible burnout, en cada una de sus dimensiones, puesto que, cuando

no se establecen los límites necesarios y además existen condiciones laborales deficientes y/o un maltrato por parte de los usuarios hacia éstos profesionales, el alto nivel de compromiso podría influir negativamente en el desempeño de la labor profesional de estos equipos, facilitando la vivencia de un burnout en las duplas psicosociales de las OPD.

Consecuencias Del Burnout

Las manifestaciones de burnout que pueden presentar las duplas psicosociales de la OPD, pueden traer consigo ciertas consecuencias producto de las dificultades que enfrentan estos trabajadores al momento de realizar su labor profesional. Las consecuencias que pueden surgir producto de este síndrome, involucrarían los diferentes ámbitos de la vida de estas personas, dentro de los cuales se destacan repercusiones en el ámbito laboral como también en el área personal de estos trabajadores.

Consecuencias Del Burnout En El ámbito laboral

Cuando nos referimos a consecuencias que el burnout tiene en la labor de las duplas psicosociales de las OPD, se alude a todas aquellas repercusiones que este produce en el desempeño del trabajo de los profesionales, así como del rendimiento y organización de la institución, como lo es la rotación de personal, el deterioro del ambiente laboral o la ineficiencia en la labor.

Las duplas psicosociales podrían presentar burnout a causa de los distintos factores que implica desenvolverse laboralmente en este contexto y, como consecuencia, una parte de estos trabajadores podrían buscar cambiar de puesto de trabajo, con la finalidad de encontrar mejores condiciones laborales, lo cual provocaría una alta rotación de personal en estas oficinas, tal como refiere uno de nuestros participantes:

P1: Hay mucha inestabilidad laboral y por eso hay harta rotación, porque evidentemente los profesionales van a querer mejores condiciones.

Además, debido a las manifestaciones del síndrome de burnout que podrían presentar estos profesionales, se podría generar un deterioro del ambiente laboral, lo cual dificulta el compañerismo y la comodidad dentro del propio trabajo. Lo anterior puede evidenciarse en lo dicho por P4 a continuación:

P4: (...) Uno llega ya como con mala disposición [*risas*], sobre todo estos últimos meses hemos estado con mucha demanda de casos (...) y el ambiente laboral se transforma en malo.

Entonces, el foco en las consecuencias que el burnout de las duplas psicosociales de las OPD puede producir en las organizaciones y en la entrega de servicio, cobra relevancia ya que la temática de vulneración de derechos de la infancia y adolescencia es fundamental, puesto que, asiste a una población susceptible a distintos riesgos sociales, por lo tanto, es primordial contar con personas que se encarguen de velar por el cuidado y protección de la misma. En este sentido, las instituciones que brindan servicios de protección a la población infantojuvenil, como lo son las OPD, cumplen un rol fundamental al proteger los derechos de niños, niñas y adolescentes, por lo que el desempeño profesional correcto y eficiente resulta vital en este contexto. Es por esta razón, que se destaca la importancia que tiene estudiar el burnout y como puede ser manifestado por las duplas psicosociales de las OPD ya que, este tendría consecuencias que repercuten en la calidad del servicio que se les entrega a estos usuarios.

Consecuencias Del Burnout En La Vida Personal

Por otra parte, la experimentación del síndrome de burnout en las duplas psicosociales de las OPD puede traer consigo algunas consecuencias en la vida personal de estos trabajadores. En este sentido, el síndrome de burnout que puede producirse debido a las exigencias y demandas que significa el trabajo de las duplas psicosociales de las OPD, podría originar que la calidad de vida y tiempo para realizar actividades personales fuera del horario

laboral de estos profesionales se ve repercutida. Además, las manifestaciones del burnout, como lo es el agotamiento físico y mental, producen en estos equipos una disminución de las energías que se disponen para llevar a cabo los quehaceres de la vida personal. Sumado a esto, la alta demanda y carga laboral de estos profesionales muchas veces implica que deban realizar tareas propias de su trabajo en tiempos extra laborales, lo que reduce el tiempo de descanso y de recreación de estas personas. Lo anterior es señalado por uno de los participantes de este estudio cuando comenta lo siguiente:

P4: (...) Llego a mi casa y es lo mismo, no hay ganas de nada, a veces trato de llegar solamente a acostarme, o sea llego a mi casa, tomo once y quiero acostarme, pero tampoco puedo porque tengo que estar pendiente del teléfono, haciendo informes después de la hora de trabajo.

Por lo tanto, además de las consecuencias que puede generar el burnout a nivel institucional, también se logra identificar consecuencias a nivel individual, en donde se ve afectada la calidad de vida de estos profesionales. Si bien, las repercusiones que existen a nivel laboral a causa del posible burnout de las duplas psicosociales de las OPD resultan ser de gran relevancia, también se debe poner énfasis en cómo la salud y calidad de vida de los profesionales se ven perjudicadas. En este sentido, no se debe dejar de lado que las duplas psicosociales de las OPD también necesitan ser cuidados como individuos y se debería velar por resguardar el bienestar de estos trabajadores. Dado lo anterior, los resultados obtenidos en el presente estudio, nos brindan información relevante a considerar, entregándonos un panorama más claro acerca de cómo se desarrolla el síndrome de burnout en las duplas psicosociales de las OPD. Los datos recogidos parecieran indicar que la relevancia de realizar estudios en esta población acerca del burnout radica en los múltiples factores estresantes a los que se enfrentan estos profesionales en su labor particular, los que podrían actuar como potenciadores de un posible burnout en los mismos, afectando la calidad de vida y la labor de estos equipos.

Discusión

El presente estudio aporta a la investigación sobre el desarrollo de síndrome de burnout. En específico, la presente investigación se enfocó en la población que contempla a las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins, con el objetivo de indagar sobre el tipo de experiencias de burnout que manifiestan los y las profesionales que realizan esta labor. Los resultados se dividieron en cuatro temas principales: labor profesional, facilitadores del burnout, burnout y consecuencias del burnout, con sus respectivos subtemas. Los temas construidos fueron elaborados en base a lo planteado en la literatura existente, enfocándonos principalmente en los conceptos entregados por Maslach (1976; 1982) y Maslach y Jackson (1981; 1982).

En cuanto a la labor profesional de las duplas psicosociales de las OPD, de acuerdo a la literatura existente y a los resultados obtenidos, estos equipos deben llevar a cabo una diversidad de tareas. Entre estas tareas se encontraría la realización de talleres de habilidades parentales, intervenciones con la finalidad de detener la vulneración, así como participar de aquellas instancias que permitan fomentar la participación de los NNA en cuestiones que actúan en función de lograr una mejora en la infancia y adolescencia de los mismos (Ilustre Municipalidad de Curacaví, s.f.). Además, estas duplas psicosociales deben orientar sus intervenciones individuales o grupales en el ámbito psico-jurídico de NNA y sus respectivas familias, con el objetivo de dar respuesta a las demandas que surgen en la localidad (SENAME, 2013).

Sumado a esto, dentro de la labor profesional de estos equipos, se identificó que, para la correcta realización de esta, las duplas psicosociales de las OPD deberían poseer ciertas características que les permitan desempeñarse de manera eficiente en estas oficinas como son el compañerismo y responsabilidad en cuanto a su labor, así como respeto, empatía y compromiso hacia la población con la que se trabaja (Henaó, 2018).

Con respecto al compromiso hacia los usuarios, cabe mencionar que una de las reflexiones que existen en la literatura sobre el burnout, hace referencia al origen de este síndrome. En este sentido, se menciona que el estrés laboral crónico que experimentan de manera transversal los trabajadores que manifiestan este síndrome, usualmente se relaciona con una pérdida del compromiso con el rol profesional que cumplen estas personas (Savio, 2008). Dicha pérdida podría responder al resultado de la combinación de dimensiones implicadas en el burnout, como lo son los altos niveles de agotamiento emocional, que dan lugar al desarrollo de actitudes y conductas de indiferencia hacia los usuarios con quienes trabajan, y la sensación de baja realización personal y/o laboral que manifiestan estos profesionales (Savio, 2008). Es más, autores proponen que el compromiso sería el contrario del síndrome de burnout, funcionando como el extremo positivo y el extremo negativo, respectivamente. En este sentido, el compromiso se relacionaría con un fuerte sentido de eficacia profesional y significaría una experiencia positiva en el trabajo, en consideración de que no se presentarían signos de agotamiento (Leiter y Maslach, 2016). En la misma línea, se menciona que los altos niveles de burnout podrían traducirse no solo en agotamiento debido al trabajo, sino que también conllevaría a una desconexión psicológica con su labor, lo que podría repercutir tanto en la motivación e identidad y, por consiguiente, afectar el compromiso que se tiene con el trabajo (Leiter y Maslach, 2016).

Con respecto a lo señalado más arriba, existen autores que plantean que el burnout y el compromiso no serían totalmente opuestos ni independientes, sino que se relacionan entre sí y también con otros constructos tales como las demandas y recursos laborales (Leiter y Maslach, 2016). Es así como Sonnentag (2014), citado en Leiter y Maslach (2017), plantea que el compromiso laboral fluctuaría en el tiempo, por lo que, existiría una variación constante en cuanto a los niveles de compromiso que tienen las personas al realizar diferentes tareas asociadas al trabajo. Asimismo, Taris, Ybema y van Beek (2017), postulan en base a sus análisis respecto de la relación entre burnout y compromiso laboral que ésta no supone necesariamente una oposición entre ambos, pero si logran identificar claramente que estos constructos no son independientes uno del otro, por lo que sí estarían correlacionados. Durante el presente estudio, en cuanto a esto, se logró identificar que, si bien los

profesionales de las duplas psicosociales de las OPD podrían presentar manifestaciones de burnout, el compromiso ético profesional podría no verse afectado en los mismos. De hecho, se percibe una mantención del nivel de compromiso en estos profesionales y, en algunos casos, este sería percibido por éstos como un recurso personal mediante el cual consiguen cuidar su desempeño laboral. Entonces, tal como ya mencionamos, un importante hallazgo del presente estudio fue que el nivel de compromiso de estos profesionales podría actuar como un importante factor protector ya que podría actuar de tal forma que motivaría a los trabajadores de las OPD a realizar su labor. En este sentido, podría deducirse que, si las instituciones a cargo del sistema de protección cuidarán este nivel de compromiso en sus profesionales, podría llegar a observarse una mejora en el rendimiento laboral que utilizan estos equipos para cumplir con su trabajo de forma óptima. No obstante, se debe considerar que abusar del compromiso que estos trabajadores desarrollan respecto a su rol profesional con el fin de cuidar el nivel de rendimiento laboral, podría generar un efecto perjudicial en los mismos, como lo es el desarrollar el síndrome de burnout. Este compromiso implicaría una fuerte responsabilidad hacia los usuarios con los cuales trabajan los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD (Lobos y Miranda, 2013), entendiendo el rol crucial que desempeñan en la vida de éstos una vez que ingresan a la red de protección. En este sentido, los profesionales de las duplas psicosociales identificarían su labor como una herramienta para producir cambios en la vida de NNA y sus familias.

Asimismo, dentro de los resultados del presente estudio, se identificó que estos equipos, sumado a la labor profesional que desempeñan, se enfrentarían a una serie de factores que dificultarían aún más la realización de su trabajo. Entre estos facilitadores, se reconoció la falta de reconocimiento por parte de los usuarios hacia la labor que realizan estos profesionales. En cuanto a esto, se menciona que las duplas psicosociales de las OPD recibirían un constante maltrato y desvalorización por parte de la misma población a la que se le brinda servicio, lo que podría constituir una frecuente amenaza y temor en los equipos, pudiendo provocar un cierto rechazo hacia esta población y, en consiguiente, manifestaciones de despersonalización.

Dentro de los factores que fomentarían la presencia de signos de burnout entre los trabajadores de la OPD, también se logró identificar que las condiciones laborales que se presentan en esta labor en particular, al resultar insatisfactorias para estos profesionales, podrían detonar en éstos una desmotivación a causa de la falta de incentivos y reconocimiento que estas significan, lo cual afectaría en la calidad del servicio entregado y, por lo tanto, en el trato a los usuarios (Hernández, 2017). Por tanto, se entiende que las características propias de la labor de las duplas psicosociales de las OPD, sumado a aquellos factores que dificultan la realización de esta, podrían provocar en estos profesionales la aparición de burnout.

El burnout es entendido como aquellas repercusiones que tiene el trabajo de los profesionales en los mismos, manifestándose a través de ciertas características. Estas características se encuentran englobadas en tres dimensiones, dentro de las cuales podemos encontrar el cansancio emocional, la dificultad para la realización personal y la despersonalización, las cuales son utilizados como mecanismos para dar respuesta a las demandas que implica la labor de los profesionales (Maslach, 1982). En el caso de las duplas psicosociales de las OPD de la Región de O'Higgins, se identificó que estas no presentarían manifestaciones notorias de "Despersonalización" (Maslach y Jackson, 1981). Al contrario, en gran parte se podría identificar que, en cuanto a trato a los usuarios, éstos se han ido realizando a nivel profesional, de tal forma que han ido adquiriendo herramientas que les permiten mejorar en la atención y lidiar con el desgaste que su labor puede generar (Arón y Llanos, 2004; Bride et al., 2004). Sin embargo, nuestros participantes logran reconocer este tipo de manifestaciones en otros profesionales que poseen una larga trayectoria desempeñándose en el contexto de vulneración de derechos de NNA. Lo anterior, podría relacionarse a la constante carga y demanda laboral que estos equipos reciben y, en consecuencia, estos profesionales presentarían manifestaciones de despersonalización como un mecanismo de defensa ante la constante y prolongada interacción con los usuarios y la temática (Bride et al., 2004).

En cuanto a las manifestaciones de cansancio emocional en estos profesionales, se entiende como tal el agotamiento extremo, tanto físico como mental, que significa un

sobreesfuerzo por parte de éstos, lo que conlleva a que esta población termine sintiéndose sobrepasado por la situación (Maslach y Jackson, 1981). En este sentido, se identificó que los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD si presentarían manifestaciones de cansancio emocional, ya que éstos aluden a un constante agotamiento, que se traduce en dificultad para levantarse en las mañanas, una prolongada sensación de sueño y un constante agobio. Lo anterior se debería a la alta demanda de tareas que deben realizar durante el día, además del constante sobreesfuerzo que deben harían para cumplir con su labor, ya que incluso comentan que deben llevarse trabajo para realizar en el hogar en horas extra laborales. Además, en relación con el compromiso mencionado anteriormente, en el caso del cansancio emocional, se reconoce que el fuerte compromiso que estos profesionales sienten hacia su labor podría potenciar que estos profesionales se sobre exijan para poder cumplir con las demandas del trabajo de manera eficiente y cubrir las necesidades de los usuarios, lo cual podría llevarlos a sentirse agotados y sin energías, fomentando un posible cansancio emocional (Martínez, 2010). Por lo tanto, es necesario recalcar una vez más la importancia de no abusar de este compromiso, con la finalidad de no fomentar el desarrollo de las consecuencias negativas que puede provocar, como lo es la aparición de síntomas de burnout.

En cuanto a las manifestaciones de dificultad para la realización personal, se identificó que los profesionales de las duplas psicosociales de las OPD podrían presentar ciertas expresiones de esta dimensión del síndrome de burnout. Lo anterior puede relacionarse a que las OPD reciben una alta demanda (Bilbao et al., 2018), lo que conlleva a que muchas veces no se logre abordar la totalidad de casos o que la intervención no se realice de forma eficiente. Esto produciría en estos equipos la sensación de querer hacer más, pero sin contar con el tiempo ni recursos para poder llevarlo a cabo generando una insatisfacción hacia la labor que realizan (Maslach y Jackson, 1981).

Paralelamente, la falta de reconocimiento a la labor de estos profesionales por parte de los usuarios, podría facilitar la aparición de este tipo de manifestaciones de burnout en esta población, ya que el rechazo que exhibe una gran parte de los usuarios hacia los profesionales de las OPD, podría conllevar a que presenten una baja adherencia a las

intervenciones realizadas por estas duplas. Lo anterior traería consigo que no se alcancen los resultados esperados y que, por ende, no se sientan satisfechos con la labor que realizan y/o debilitar su auto concepto, por lo que estos equipos se terminarían sobre exigiendo. Como consecuencia, se podrían incrementar los sentimientos y sensaciones negativas que se producen a causa de esta situación, generando la aparición de burnout en estas personas, lo cual conlleva una sensación de fracaso y agotamiento en ellas (Freudenberger, 1974).

La relación causal existente entre el síndrome de burnout y la sensación de fracaso, o como nuestro estudio lo plantea, la insatisfacción laboral, es mencionada también por otros autores. Así, Soto y González (2018), señalan en su estudio que, por un lado, la alta demanda y exigencias asociadas al trabajo, podrían generar un alza en los niveles de agotamiento emocional y actitudes indiferentes en el trabajo por parte de los profesionales. Por otro lado, se plantea que las sensaciones de fracaso o incompetencia en la labor profesional podría potenciar que profesionales que trabajan con poblaciones de riesgo social manifiesten altos niveles en las tres dimensiones de burnout propuestas por Maslach (Soto y Gonzalez, 2018). Además, la poca relevancia que estos profesionales sentirían respecto a la relevancia que se le da a su trabajo por parte de la institución, también podría fomentar la experimentación de estas manifestaciones ya que, al no sentir que se le dé una importancia al papel que cumplen en la misma y que no se reconozca el esfuerzo que realizan para poder cumplir correctamente con su labor, podría fomentar el deterioro de la imagen que tienen sobre sí mismos.

Ahora bien, respecto a las consecuencias del burnout que podrían experimentar estos profesionales, podemos mencionar que existen consecuencias negativas a nivel laboral y personal. En relación a estas consecuencias, en este estudio podríamos señalar que las condiciones laborales de las duplas psicosociales de las OPD actuarían como un facilitador de la aparición del síndrome de burnout. En este sentido, a causa de la insatisfacción que estos profesionales pueden presentar hacia estas condiciones, estos equipos podrían tomar la decisión de renunciar a sus puestos de trabajo en búsqueda de mejores condiciones laborales, generando una alta rotación de personal (Vargas, 2010). Además, a causa de las diversas

manifestaciones de burnout, se podría generar un mal ambiente laboral, lo cual motivaría aún más a estos trabajadores a abandonar sus puestos de trabajo (Gil Monte y Peiró, 1999).

Por otro lado, también podrían presentarse consecuencia en el servicio entregado, puesto que, la constante rotación de personal y la ausencia de los profesionales a causa de licencias médicas que puede producir el síndrome de burnout, podría traer consigo la interrupción del proceso terapéutico, lo cual puede ocasionar repercusiones en la relación terapéutica con los usuarios, afectando la calidad del servicio entregado, considerando la relevancia que tiene esta relación en el proceso reparatorio en casos en que se ha experimentado vulneración (Bilbao et al., 2018; Marrodan, 2010)

La relevancia de estudiar las consecuencias que tiene el burnout en las duplas psicosociales de las OPD, se debe a que las consecuencias de este síndrome deberían ser estudiados de acuerdo a la población y contexto de interés, puesto que, si bien los profesionales que experimentan este síndrome podrían presentar la misma sintomatología, las consecuencias de este varían en forma e intensidad (Gil Monte et al., 2017). Así, cabe mencionar que, en gran parte de la literatura revisada, se alude a las distintas consecuencias que este síndrome puede significar para las organizaciones, sin embargo, poco se habla de las consecuencias que en la vida personal de estos profesionales puede traer consigo la presencia de burnout. Estas consecuencias podrían significar un impacto negativo en la salud de estas personas, así como una fuerte repercusión en la vida personal de estas ya que, al tener que realizar labores en sus horarios extra laborales, estas personas verían reducido su tiempo y energía para realizar actividades recreativas o realizar sus labores en el hogar.

En síntesis, el estudio de la relación existente entre el síndrome de burnout y las consecuencias que trae consigo para los profesionales que lo experimentan es variado, sin embargo, el foco de dichos estudios recae en diversos tópicos que son relevantes para los objetivos y propósitos de éstos. De esta manera, el síndrome de burnout que ha sido abordado en el presente estudio, podría manifestarse justificadamente en cierta medida, tomando en consideración la complejidad de la labor que las duplas psicosociales de las OPD desempeñan,

sin dejar de lado la influencia que tienen otros factores en el desarrollo del trabajo que llevan a cabo. Algunos de éstos factores pueden jugar un rol clave en el entorno profesional de estas personas, tales como el clima laboral que existe en los equipos de trabajo, las condiciones laborales de los profesionales, y el tipo de usuarios a quienes prestan sus servicios (Algarín et al., 2015). Por ende, es importante evaluar aquellos factores adicionales a la labor profesional, en función de la incidencia que podrían tener en el bienestar de estos profesionales ya que, de no cuidar dichos aspectos, podría fomentar que éstos trabajadores desarrollen el síndrome de burnout.

Limitaciones del estudio

Los resultados obtenidos en el presente estudio nos entregan una idea acerca de la experiencia de burnout que pueden presentar los profesionales que se desempeñan laboralmente en la temática de vulneración de derechos de NNA, así como de aquellos factores que pueden actuar como potenciadores del mismo síndrome. Sin embargo, existieron algunas limitaciones que deben ser mencionadas con la finalidad de que sean tomadas en cuenta en futuras investigaciones acerca de este fenómeno. En primer lugar, en consideración de la especificidad del territorio que se abordó en el presente estudio, es decir, la Región de O'Higgins, es que se debería considerar el llevar el estudio a un plano más amplio, abordando una mayor cantidad de territorio, con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en esta investigación y generalizarlos, puesto que, pueden existir aristas contextuales, culturales e históricos que pueden influir en los resultados obtenidos. Por lo tanto, en futuros estudios se debería tener en consideración los factores propios del lugar y cómo estos pueden influir en la experimentación del síndrome. Asimismo, otra limitación fue que no se logró contactar a la totalidad de OPD vigentes en la región, por lo tanto, cabe considerar la posibilidad de que los resultados de este estudio no representen al universo total de la población que se pretendía abordar.

Ahora bien, si bien se logró obtener una visión más clara acerca de las consecuencias que tiene el burnout en la vida personal de estos profesionales, creemos relevante que esto

se aborde en futuras investigaciones acerca de este fenómeno y que se profundice más acerca del tema ya que la literatura existente, generalmente, se enfoca en las consecuencias que el burnout tiene a nivel institucional. Si bien estas consecuencias tienen gran relevancia debido a que afecta a la calidad del servicio entregado, creemos que poner un mayor énfasis en las consecuencias a nivel personal también nos ayudarían a entender mejor el fenómeno del burnout y la correlación que podría existir entre las consecuencias a nivel laboral y personal, es decir, establecer si las consecuencias a nivel laboral pueden producir o fomentar las consecuencias a nivel personal, y viceversa. Sumado a lo anterior, cabe mencionar algunas limitaciones metodológicas que se presentaron. En este sentido, una de las limitaciones que se deben tener en cuenta es que los participantes del estudio son personas que accedieron a participar voluntariamente, mostrando interés y disposición al momento de invitarles a ser parte de este y, por lo tanto, pueden existir sesgos en los resultados y conclusiones del estudio al quedar fuera aquellas personas que, por distintas razones no accedieron a participar de la investigación.

Dentro de las limitaciones del estudio también podemos encontrar la variabilidad que existe en la duración de las entrevistas entre cada participante. Respecto a esto, podemos mencionar que, en el caso de los participantes que tienen una mayor trayectoria en las OPD, éstos nos entregaba una gran cantidad de información en base a diversas experiencias que graficaban y ejemplificaban las respuestas entregadas, por lo cual, la entrevista resultaba ser mucho más extensa que en los casos en donde los participantes llevaban una menor cantidad de tiempo desempeñándose en el mismo rubro, quienes solían responder de forma más concreta y precisa, mostrándose un poco más reticentes a hablar.

Finalmente, en el presente estudio se obtuvo un hallazgo digno de mención en cuanto al compromiso, esto es, el compromiso no se vería disminuido entre los participantes, sino que incluso actuaría como un factor protector ante el síndrome de burnout y sus consecuencias. Por lo tanto, aunque existe literatura que habla del rol del compromiso en el burnout, se debería profundizar el papel que este juega en profesionales que trabajan con

vulneración de derechos, en consideración del alto nivel de compromiso que se evidenció en los participantes de la presente investigación.

Conclusión

A modo de conclusión, cabe destacar el papel que jugarían los profesionales que trabajan con la temática de vulneración de derechos de la infancia y adolescencia y, en específico, el de las duplas psicosociales que trabajan en OPD, ya que, estos cumplirían con una labor de gran relevancia, la cual implicaría una alta responsabilidad al tratarse de una labor que brinda servicio a NNA donde sus derechos se han visto quebrantados y, por lo tanto, podría generar un impacto a nivel social. La labor que cumplen las duplas psicosociales en particular, se volvería aún más compleja de abordar debido a los diferentes factores que influirían en la realización de esta, como lo sería la alta demanda laboral, las malas condiciones laborales, así como la falta de reconocimiento social que éstos reciben. Lo anterior, podría traer consigo la experimentación de burnout en estos equipos, originando consecuencias significativas para estas personas.

Por tanto, la relevancia del estudio del burnout y sus consecuencias en la labor de los profesionales recaería en que esto podría traer consigo una disminución en la eficiencia del servicio que estas instituciones brindan (Bilbao et al., 2018), la cual es de suma importancia, puesto que, se debería considerar el hecho que se trabaja con una población vulnerable y una temática compleja. Además, se entiende que, si esta problemática no es abordada, se podría incrementar el impacto emocional de la temática en los profesionales, lo que, además podría ser perjudicial tanto para la salud de éstos, como para el clima laboral de la organización (Arón y Llanos, 2004).

En cuanto a políticas públicas refiere, en base a lo expuesto por nuestros participantes en el presente estudio, es que surgiría la necesidad de invertir una mayor cantidad de recursos en las instituciones que trabajan con vulneración de derechos de la infancia, puesto que, parecieran ser insuficientes para la correcta realización de la labor de estos profesionales. En

cuanto a esto, se entiende que la falta de recursos obligaría a estos equipos a exigirse aún más, buscando alternativas extras para lidiar con estas limitaciones y así, entregar sus servicios de manera adecuada. Por su parte, esta escasez de recursos, también podría generar una disminución en la calidad del servicio, debido a que no se contaría con las herramientas suficientes para la correcta realización de la labor. Asimismo, se podría recomendar a las instituciones que trabajan con protección a la infancia y adolescencia que prestaran mayor atención al cuidado de sus trabajadores. Por un lado, se sugiere que exista una mayor preocupación por las condiciones laborales de éstos profesionales, ya que estas parecieran ser insuficiente e insatisfactorias para los mismos. En este sentido, una vez más recalcamos la complejidad de la propia labor profesional de las duplas psicosociales, por lo tanto, podríamos considerar fundamental que estos equipos reciban condiciones dignas de trabajo, ya que, éstas recompensarían en cierta forma, el esfuerzo de los mismos. Ahora bien, a nivel social, se debería reconocer más el trabajo que los profesionales de las OPD realizan, puesto que, generalmente es estigmatizado, lo que implicaría una invisibilización del trabajo y esfuerzo que estos trabajadores realizan. También, se debe considerar que estos equipos podrían llegar a establecer un gran compromiso hacia sus usuarios, por lo tanto, actuarían en pos de ayudar a esta población y no para perjudicarlos, lo que podría ser discordante con lo que a nivel social se percibe de la labor profesional de éstas personas. En consecuencia, se sugiere que los futuros estudios en relación al burnout, profundicen acerca de las implicancias que a nivel individual puede traer para las personas que padecen el síndrome, más allá de la sintomatología física que éstos puedan presentar. En este sentido, se debería investigar más, acerca de cómo estos profesionales verían afectada su calidad de vida en cuanto al ámbito interpersonal, social y recreacional, puesto que, generalmente, los estudios se enfocan, principalmente, en las consecuencias que a nivel organizacional podría traer consigo este síndrome.

Referencias

- Aguayo, R., Vargas, C., Emilia, I., y Lozano, L. (2011). A meta-analytic reliability generalization study of the Maslach Burnout Inventory. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 11(2), 343–361. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33716996009>
- Algarín, E., Malagón, J., y Sarasola, J. (2015). Trabajo social, su contexto profesional y el síndrome de burnout. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (9). 50–71. <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.9.2>
- Arias, W., Huamani, J., y Ceballos, K. (2019). Síndrome de Burnout en profesores de escuela y universidad: Un análisis psicométrico y comparativo en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 72–110. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.390>
- Arón, A. y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 20(1–2), 5–15. http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf
- Berger, P. y Luckman, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu.
- Bilbao, M., Martínez, G., Pavez, J., y Morales, K. (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan política social en Chile. *Psicoperspectivas*, 17(3), 1–26. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue3-fulltext-1454>
- Braun, V., y Clarke V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bravo, D., Suárez, J., Bianchi, J., Segura, M. y Ruiz, F. (2021). Psychometric Properties and Measurement Invariance of the Maslach Burnout Inventory–General Survey in Colombia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105118>
- Bride, B., Robinson, M., Yegidis, B. y Figley, C. (2004). Development and validation of the Secondary Traumatic Stress Scale. *Research on Social Work Practice*, 14(1), 27–35. <http://dx.doi.org/10.1177/1049731503254106>

- Castaño, C., y Quecedo, R. (2003). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Psicodidáctica*, 14(1), 5–40. <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48130/142-203-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charline, S. y Molina, N. (2019). *Informe sobre diseño e intervención aplicada por Abogada en calidad de curadora Ad litem por Programa Oficina Protección Derecho de la Infancia en la comuna de Chañaral*. [Tesis de Título Post-Grado, Universidad Andrés Bello]. <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/14782>
- Choi Y., Choi B., Park T., Uhm J., Lee D., Chang, S. y Kim, S. (2019). Un estudio sobre las características de Maslach Burnout Inventory–General Survey (MBI–GS) de trabajadores en una empresa de electrónica. *Anales de Medicina Ambiental y Ocupacional*, 31(1), 1–16. <https://doi.org/10.35371/aoem.2019.31.e29>
- Contreras, J., Rojas, V., y Contreras, L. (2015). Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena. *Psicoperspectivas* 14(1), 89–102. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol14-Issue1-fulltext-528>
- De Carvalho, D., Silva, N., Bachur, J., Mesquita, J., y Do Carmo, A. (2016). Síndrome de Burnout em profissionais da área da saúde atuantes em dois municípios do interior de Minas Gerais–Brasil. *Revista Contexto y Saúde*, 16(31), 139–148. <http://dx.doi.org/10.21527/2176-7114.2016.31.139-148>
- DeSantis, L., y Ugarriza, D. (2000). The Concept of Theme as Used in Qualitative Nursing Research. *Western Journal of Nursing Research*, 22(3), 351–372. <https://doi.org/10.1177/019394590002200308>
- De Vera, M., y Gabari, M. (2019). Burnout y Factores de Resiliencia en Docentes de Educación Secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127–152. <http://dx.doi.org/10.17583/rise.2019.3987>
- Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicossomáticos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 229–235. <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/1905aedab9bf2477edc068a355bba31a>

- Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Revista Digital Universitaria*, 5(1), 2-9.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-digital-universitaria/articulo/implicaciones-de-los-paradigmas-de-investigacion-en-la-practica-educativa>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]. (2010). *Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos*. UNICEF. <https://www.unicef.org/chile/los-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescente>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *The Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Gergen, K. (2007). La ciencia psicológica en el contexto posmoderno en A. Estrada y S. Días (Comps.) *Construccionismo Social. Aportes para el debate y la práctica* (pp. 93-115). Universidad de los Andes.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/8050>
- Gil Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 15(2), 261-268.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Gil Monte, P. (2003). Síndrome de Burnout: ¿Síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>
- Gil Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica Interação Psy*, (1), 19-33.
https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria
- Gil Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
[https://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0385.%20El%20s%C3%ADndrome%20de%20quemarse%20por%20el%20trabajo%20\(Bur](https://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0385.%20El%20s%C3%ADndrome%20de%20quemarse%20por%20el%20trabajo%20(Bur)

nout)%20%20Una%20enfermedad%20laboral%20en%20la%20sociedad%20del%
20bienestar.pdf

- Gil Monte, P, Viotti, S. y Converso, D. (2017). Propiedades psicométricas del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) en profesionales de la salud italianos: Una perspectiva de género. *Liberabit*, 23(2), 153–169. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2017.v23n2.01>
- Henao, L. (2018). *La dimensión política del acompañamiento psicosocial: Trayectorias, prácticas cotidianas e intersubjetividad en profesionales psicosociales que trabajan con víctimas del conflicto armado*. [Tesis de Grado, Universidad de los Andes]. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/34784>
- Hernández, G. (2017). *Resiliencia y Burnout en personal de programas que atienden niños, niñas y jóvenes que han sido víctimas de vulneraciones graves de derecho* [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175337>
- Ilustre Municipalidad de Curacaví. (s.f.). *Oficina de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes*. Ilustre municipalidad de Curacaví. <https://www.municipalidadcuracavi.cl/oficina-de-proteccion-de-derechos-de-ninos-ninas-y-adolescentes/>
- Kim, H., y Ji, J. (2009). Factor structure and longitudinal invariance of the Maslach Burnout Inventory. *Research on Social Work Practice*, 19(3), 325–339. <https://doi.org/10.1177/1049731508318550>
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa: Un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, 7(7), 19–40. https://www.researchgate.net/publication/215561167-La_investigacion_cualitativa_Un_campo_de_posibilidades_y_desafios
- Lagos, G. y Pérez-Luco, R. (2020). Cumplimiento de derechos infantiles en Chile: Evaluación de profesionales de programas públicos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 19(1), 1–19. <https://dx.doi.org/10.11600/rlcsnj.19.1.4224>

- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springe.
[https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=i-ySQUUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.+y+Folkman,+S.+\(1984\).+Stress,+appraisal,+and+coping.&ots=DgGOooejNi&sig=FDtwSaH6erF_jCBhsuAujjACell](https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=i-ySQUUpr8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=Lazarus,+R.+y+Folkman,+S.+(1984).+Stress,+appraisal,+and+coping.&ots=DgGOooejNi&sig=FDtwSaH6erF_jCBhsuAujjACell)
- Leiter, M., y Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89-100.
<https://doi.org/10.1016/j.burn.2016.09.001>
- Leiter, M. y Maslach, C. (2017). Burnout y compromiso: Contribuciones a una nueva visión. *Burnout Research*, 5, 55-57.
<https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.003>
- Lobos, L. y Miranda, N. (2013). *Discursos sobre las prácticas de cuidado de los/as profesionales que intervienen en vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes* [Tesis de Fin de Grado, Universidad Andrés Bello].
<http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/2926>
- López, M. y Rojas, N. (2017). *La protección de la Infancia en Chile: Una mirada regional al Servicio Nacional de Menores*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica de Chile]. <https://docplayer.es/211068834-La-proteccion-de-la-infancia-en-chile-una-mirada-regional-al-servicio-nacional-de-menores.html>
- Marrodan, J. L. G. (2010). La relación terapéutica y el trabajo de reconstrucción de la historia de vida en el tratamiento psicoterapéutico de los niños crónicamente traumatizados. *Cuadernos de Psiquiatría y Psicoterapia del Niño y del Adolescente*, 49, 187- 204. <https://www.seypna.com/revista-seypna/articulos/relacion-terapeutica-trabajo-reconstruccion/2/>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.
<https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>

- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human behavior*, 5(9), 16–22.
https://www.researchgate.net/publication/263847499_Burned-Out
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113.
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. (1982). Understanding burnout. Definitional issues in analyzing a complex phenomenon en W. S. Paine (Ed.), *Job, stress and burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives* (pp. 29–40). Sage Publicaciones.
https://www.researchgate.net/publication/240370761_Understanding_burnout_Definitional_issues_in_analyzing_a_complex_phenomenon
- Maslach, C., y Jackson, S. (1982). Burnout in Health Professions: A social psychological analysis en Sanders, G., y Suls, J (Eds.), *Social Psychology of Health and Illness* (pp.227–251). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
https://www.researchgate.net/profile/Susan-Jackson-5/publication/322937117_Burnout_in_Health_Professions_A_social_psychological_analysis/links/5a7876ab0f7e9b41dbd42807/Burnout-in-Health-Professions-A-social-psychological-analysis.pdf
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37–43.
https://www.researchgate.net/profile/Christina-Maslach/publication/41126168_Comprendiendo_el_Burnout/links/00b495282b3a4b088a000000/Comprendiendo-el-Burnout.pdf#page=21
- Moalemi S., Kavosi Z., Beygi N., Deghan A., Karimi A. y Parvizi (2018). Evaluation of the Persian Version of Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey among Iranian Nurses: Validity and reliability. *Galen Medical Journal*, 7.
<https://doi.org/10.22086/gmj.v0i0.995>.
- Montero, J., Prado, J., Piva, M., Gascon, S. y García J. (2014). Coping with Stress and Types of Burnout: Explanatory power of different coping strategies. *Plos One*, 9(2), 1–9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0089090>
- Nakao, M. (2010). Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial Med*, 4(4), 1–8. <https://doi.org/10.1186/1751-0759-4-4>

- Olivares, V., Mena, L., Macía, F., y Jélvez, C. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145–160. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.vfmb>
- Pavez, J., Carrasco, C., Peña, M., Bilbao, M., Oriol, X., Ortúzar, H., Rubio, A. y Torres, J. (2016). Sujeto/a trabajador/a en la política pública de intervención psicosocial de infancia en Chile. *Universidad de la Rioja*, 4(1), 23–45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5568032>
- Pérez, P., y Oyarce, D. (2020). Burnout parental en Chile y género: Un modelo para comprender el burnout en madres chilenas. *Revista de Psicología*. 29(1), 1–14. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2020.57987>
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M. y Huertas, R. (2005). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Dialnet*, 8(2), 87–112. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238169>
- Quintana, C. (2005). El Síndrome de Burnout en Operadores y Equipos de Trabajo en Maltrato Infantil Grave. *Psykhé*, 14(1), 55–68. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282005000100005>
- Quintaña, A. (2006). Metodología de investigación científica cualitativa en Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) *Psicología Tópicos de Actualidad* (pp. 65–73). UNMSM. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2724>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Repositorio Institucional Unifé*, 23(1), 9–17. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2015.v23n1.167>
- Robles, B (2011). La entrevista en profundidad: Una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18(52), 39–49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>
- Rodríguez, S. y Flórez, J. (2019). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento. Conceptos básicos. *Revista Actividad Física y Desarrollo Humano*, 10.

https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/AFDH/article/view/4087

- Rotstein, S., Hudaib, R., Facey, A. y Kulkarni, J. (2019). Psychiatrist burnout: A meta-analysis of Maslach Burnout Inventory means. *Sage Journals*, 27(1), 249–254. <https://doi.org/10.1177/1039856219833800>
- Savio, S. (2008). El síndrome de Burnout: Un proceso de estrés laboral crónico. *Revista Académica Hologramática*, 5(8), 122–138. http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/590/hologramatica08_v1pp121_138.pdf
- Schettini, P. y Cortazzo, I. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/53686>
- Servicio Nacional de Menores (2013). *Bases técnicas y línea de acción de oficinas de protección de derechos del niño, niña y adolescentes*. Servicio Nacional de Menores. https://www.sename.cl/wsename/otros/bases_tecnicas_prevenion.pdf
- Servicio Nacional de Menores (2020). *Informe Sename período Enero–Septiembre 2020 área de Protección*. Servicio Nacional de Menores. <https://www.sename.cl/informe-trimestral-2020/trimestre-1-2020-ENERO-SEPT/proteccion.html>
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia [Mejor Niñez] (s/f). *¿Qué es Mejor Niñez?*. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. <https://www.mejorninez.cl/mejor-ninez.html>
- Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*, 6(2), 117–120. <https://doi.org/10.1210/jcem-6-2-117>
- Silva, R., Villalobos, C., y Saracostti, M. (2011). Evaluando el nivel de implementación de las políticas de infancia y adolescencia en las regiones metropolitana y de Valparaíso: Una mirada a la calidad desde la complejidad municipal. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 2(4), 133–160. <https://doi.org/10.32457/riem.vi4.423>

- Soto, A. y González, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 8(14), 80-107. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>
- Sparker, A. (2005). Narrative analysis: Exploring the whats and hows of personal stories en Holloway, I (Ed.). *Qualitative Research in Health Care*, (pp. 191-208). Immy Holloway. https://books.google.cl/books?hl=en&lr=&id=rv5DBgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=aDIWWkrUVK&sig=ZNOZLkve2VohVHgTdnXVUyBt_s&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Taris, T., Ybema, J. y Beek, I. (2017). Agotamiento y compromiso: ¿Gemelos idénticos o solo parientes cercanos?. *Investigación Sobre el Agotamiento*, 5, 3-11. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.05.002>
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjCoeLO6cD1AhXaHrkGHa2cABkQFnoECCwQAQ&url=https%3A%2F%2Fasodea.files.wordpress.com%2F2009%2F09%2Ftaylor-s-j-bogdan-r-metodologia-cualitativa.pdf&usg=AOvVaw34yiNBIPb5Q6f74z5v2bP>
- Vaismoradi, M., Turunen, H. y Bondas, T. (2013) Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing and Health Sciences*, 15(3), 398-405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>
- Vargas, F. (2010). *Autocuidado de equipos: una aproximación de segundo orden*. [Tesis de Postgrado, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/105810>
- Vasilachis de Gialdino, I. (2006). La investigación cualitativa en Vasilachis de Gialdino (coord.), *Estrategias de Investigación Cualitativa* (pp. 23-64). Gedisa. <https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=upPsDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA66&dq=Vasilachi+de+Gialdino,+2006&ots=2JIZeFMBI&sig=urAaHxBcAnKJ>

bBYcYodHJX97A3s#v=onepage&q=Vasilachi%20de%20Gialdino%2C%202006&
f=false

Whittemore, R, Chase, S. y Mandle, C. (2001). Validity in Qualitative Research. *Sage Journals* 11(4), 522-537. <https://doi.org/10.1177/104973201129119299>

Yaya, V., Jurado, L., y Serrano, E. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Emergencia Adulto de una clínica privada de Lima*. [Título de Postgrado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1435>

Anexos

Anexo 1: Consentimiento Informado

 Universidad de O'Higgins	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN COMITÉ DE ÉTICA	N° : 12/2021 FECHA : 12/2021 PAGINA N° : 1
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	

PROYECTO EVALUADO	Burnout en las duplas psicosociales de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia de la región de O'Higgins.
PROGRAMA	Presentación y Defensa de Memoria
INVESTIGADORES	Valentina Aliste Angulo Isidora Martínez Alarcón
R.U.T.	20.038.987-5 20.368.999-3
TUTOR RESPONSABLE	Patricio Saavedra
R.U.T.	16.366.784-3
INSTITUTO	Escuela de Ciencias Sociales
INSTITUCION PATROCINANTE	Universidad de O'Higgins
TELÉFONOS	+56946409778 (Inv. Valentina Aliste) +56950687266 (Inv. Isidora Martínez)

Invitación a participar: Le estamos invitando a participar en el proyecto de investigación Burnout en las duplas psicosociales de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia de la región de O'Higgins. Este estudio permitirá contribuir a llenar el vacío teórico que existe con respecto al impacto de la vulneración de derechos de la infancia y adolescencia para los profesionales que se desenvuelven dentro de este contexto en la región escogida, ya que, aún no se realizan estudios atinentes a este tópico en la Región de O'Higgins en específico. En consiguiente, el descentralizar y enfocar el estudio a dicha región podría ayudar a mejorar diferentes aristas de esta problemática, puesto que se obtendrá más conocimiento e información, que se recogerá de la zona en específico.

Objetivos: Esta investigación tiene por objetivo "Explorar en la experiencia de desgaste emocional en las duplas psicosociales de las Oficinas de protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia de la Región de O'Higgins".

Procedimientos: Se reclutará a la muestra mediante un muestreo por conveniencia. Se contactará mediante vía telefónica o correo electrónico a los participantes. Para la realización de este estudio se utilizará como metodología de recolección de datos, entrevistas semi-estructuras. El análisis de los datos recogidos, se realizará a través del análisis temático.

	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN COMITÉ DE ÉTICA	N° : 12/2021 FECHA : 12/2021 PAGINA N° : 3
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	

ines.donoso@uoh.cl cuya oficina se encuentra ubicada en primer piso Universidad de O'Higgins, Campus Rancagua. Av. Libertador Bernardo O'Higgins 61.

Conclusión:

Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto "Burnout en las duplas psicosociales de las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia de la región de O'Higgins."

Nombre del Participante : _____

Firma: _____

Fecha: _____

Rut.: _____

Nombre del investigador: Valentina Aliste

Firma: 

Fecha: 29/12/2021

Nombre del investigador: Isidora Martínez

Firma: 

Fecha: 29/12/2021

Jimena Jara Quilodrán
 Ministro de Fe Comité de Ética
 Secretaría General (S)
 Universidad de O'Higgins

Inés Donoso Flores
 Secretaria Ejecutiva
 Comité de Ética
 Universidad de O'Higgins

Anexo 2: Guion de entrevista

Caracterización de la profesión

- ¿Puedes comentarnos acerca de cuáles son las principales características de los casos que atienden?
- En este sentido ¿Qué casos consideras que son más difíciles de tratar? ¿Por qué?
- ¿Qué competencias o habilidades considera fundamentales para el desempeño laboral como dupla psicosocial de una OPD?
- Desde tu punto de vista, ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que enfrentan los profesionales de la dupla psicosocial cuando trabajan con casos de vulneración como estos?

Cansancio Emocional

- Antes de comenzar tu jornada laboral ¿Cómo te sientes?
- Con el pasar del tiempo ¿Considera que tu energía al realizar tu trabajo ha cambiado?
- ¿Nos podrías comentar acerca de cómo te sientes en cuanto a energía después de terminar tu jornada laboral?
- ¿Consideras que el trabajar con este tipo de casos implica un gran esfuerzo, cansancio y/o estrés?

Despersonalización

- ¿Cree que a lo largo del tiempo trabajando en esta temática, su trato a sus pacientes ha ido cambiando? Si es así ¿De qué forma?
- ¿Consideras que te has vuelto más insensible al momento de tratar casos de vulneración de derechos de NNA?

Dificultad para la realización personal

- ¿Consideras que realizas tu labor profesional de manera eficiente?
- ¿Siente que desde su labor logra aportar positivamente en la vida de las personas?
- ¿Crees que intervenir en esta temática ha resultado en algo beneficioso para tu vida personal?

Apreciaciones personales

- ¿Crees que se cuida la labor de quienes trabajan en la OPD desde la misma institución?
¿Puedes profundizar en esto?
- ¿Qué factores protectores del buen desempeño profesional le recomendarías tú a quienes trabajan en este mismo contexto?