

EL BIENESTAR DE LOS CUIDADORES FORMALES DE NNA EN SITUACIONES
VULNERABLES

¿Cómo mejorar el bienestar y reducir el estrés de los cuidadores de la residencia de
alta especialidad?

POR: ALBA SOLEDAD MAUREIRA COVARRUBIAS

Tesina presentada a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo para
optar al grado académico de Magíster en Políticas Públicas

PROFESORES GUÍAS:

Sr. Yamil Tala Mussa
Sr. Jorge Fabrega Lacoa

Julio 2025 SANTIAGO

©Se autoriza la reproducción total o parcial de esta obra, con fines académicos o de investigación, por cualquier medio o procedimiento, siempre que se incluya la referencia bibliográfica.

Santiago, Junio 2025

Agradecimientos

Expreso mi más profundo agradecimiento a mi madre, cuyo esfuerzo incansable ha sido fundamental para el logro de mis metas. A mi padre, cuya fe en mí perduró a pesar de su temprana partida. A mis hermanos y sobrinos, por su incondicional apoyo y amor. A mi abuela, cuyo sueño de vernos realizados como profesionales me ha impulsado siempre. A mi tía, por su constante compañía, incluso a la distancia. A mi esposo, por su fe inquebrantable en mí, incluso en los momentos de duda. Y finalmente, a mi hija, la mayor fuente de alegría y motivación en mi vida, gracias por tu apoyo incondicional mientras persigo mis sueños. Sin el apoyo de todos ustedes, este logro no hubiera sido posible.

1.1 Planteamiento del problema

Los cuidadores formales de personas en situaciones vulnerables, como niños, adolescentes con discapacidad o patologías de salud mental complejas, enfrentan desafíos significativos que afectan tanto su bienestar personal como la calidad del cuidado que brindan. A pesar de su preparación profesional, estos desafíos pueden tener consecuencias importantes en su salud física y mental, especialmente en contextos de alta complejidad.

La Residencia de Alta Especialidad del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, inaugurada en abril de 2019, "se caracteriza por ser un espacio transitorio (no más allá de 6 meses) que busca el fortalecimiento de cada niño, niña y adolescente para la promoción de su desarrollo, así como para la mantención de los logros alcanzados en la intervención psiquiátrica. Una vez que se logren los objetivos de la estabilización psicoemocional y conductual, se espera poder reintegrarse a un contexto residencial basado en el curso de vida, de baja cobertura, a fin que allí continúe su proceso de resignificación de la vulneración de derechos" (SENAME, 2019, p. 14). Un equipo de 33 profesionales se dedica al cuidado temporal de estos NNA, quienes no solo enfrentan carencias en su entorno familiar y social, sino también problemas de salud mental que requieren atención especializada. La complejidad de sus comportamientos, frecuentemente marcados por episodios de conducta oposicionista desafiante, expone a los cuidadores a situaciones de estrés intenso y violencia física y psicológica.

La alta demanda emocional y física de este trabajo sitúa a los profesionales en una posición de vulnerabilidad constante, a pesar de su preparación para afrontar situaciones complejas,

los cuidadores pueden verse rápidamente sobrepasados por las cargas emocionales y las agresiones que sufren en su labor diaria, esta situación ha resultado en un aumento significativo de licencias médicas, lo que repercute directamente en la calidad de atención que reciben los NNA, afectando su proceso de estabilización y potencialmente generando episodios de crisis más frecuentes y severos.

Este escenario se ve agravado por la violencia ejercida contra los cuidadores, la cual se relaciona directamente con las dinámicas de poder institucionales y la insuficiencia de recursos adecuados. Sin un apoyo estructural y emocional sólido, los cuidadores pueden experimentar aislamiento y desprotección, lo que eventualmente conduce a una disminución en la calidad de la atención brindada. La falta de reconocimiento y de intervención en la salud mental de estos profesionales genera efectos adversos que trascienden sus vidas personales, impactando también el desarrollo y recuperación de los NNA bajo su cuidado.

Ante esta realidad, resulta urgente implementar medidas integrales que consideren tanto la atención de los NNA en alto riesgo como el bienestar de sus cuidadores. Es fundamental desarrollar programas de apoyo psicológico, proporcionar formación continua en manejo de crisis y establecer estrategias que fomenten un ambiente laboral seguro y saludable. Un enfoque holístico que atienda las necesidades de ambos grupos puede contribuir a crear un entorno donde tanto cuidadores como NNA puedan desarrollarse positivamente.

El bienestar de los cuidadores constituye un elemento crítico en la calidad del cuidado brindado a esta población vulnerable. Es imperativo establecer un sistema de apoyo sólido que permita a estos profesionales enfrentar los desafíos de su labor sin comprometer su salud

emocional y mental. El fortalecimiento de este equilibrio no solo beneficiará a los directamente involucrados, sino que contribuirá a la construcción de una comunidad más resiliente y solidaria.

1.2 Pregunta principal

¿Qué acciones, incluyendo la implementación de programas de apoyo psicológico y emocional y mejoras en las condiciones estructurales, se pueden llevar a cabo para mejorar el bienestar de los cuidadores formales en la Residencia de Alta Especialidad del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, y de esta manera reducir los efectos del estrés y la violencia a los que se enfrentan?

1.3 Preguntas específicas:

1.3.1 ¿Qué tipos de programas de apoyo psicológico y emocional son más efectivos para el manejo del estrés y la violencia en el entorno laboral de los cuidadores formales?

1.3.2 ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales que enfrentan los cuidadores formales en su labor diaria?

1.3.3 ¿Cuál es la percepción de los cuidadores formales sobre sus condiciones laborales actuales y qué mejoras estructurales consideran necesarias?

1.4 Objetivo general

Analizar acciones efectivas, incluyendo la evaluación de programas de apoyo psicológico y emocional, que mejoren el bienestar de los cuidadores formales en la Residencia de Alta Especialidad del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, con el fin de reducir los niveles de estrés y violencia que enfrentan.

1.5 Objetivos específicos

1.5.1 Evaluar la efectividad de diferentes programas de apoyo psicológico y emocional en el manejo del estrés y la violencia en el entorno laboral de los cuidadores formales.

1.5.2 Identificar y describir los principales riesgos psicosociales relacionados con los programas de apoyo psicológico y emocional a los que están expuestos los cuidadores formales.

1.5.3 Recopilar y analizar la percepción de los cuidadores sobre sus condiciones laborales y las programas de apoyo psicológico y emocional, con el objetivo de proponer mejoras estructurales que favorezcan su bienestar y la calidad del cuidado brindado

1.6 Hipótesis de la investigación

- Hipótesis 1: La implementación de un programa de apoyo psicológico y emocional para cuidadores formales reducirá significativamente los niveles de estrés y burnout percibidos.

- Hipótesis 2: La mejora de las condiciones laborales (ej., reducción de la carga de trabajo, aumento del personal) se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral y el bienestar general de los cuidadores.
- Hipótesis 3: La capacitación en técnicas de desescalada y manejo de crisis disminuirá la incidencia de incidentes violentos en el entorno laboral.

Capítulo II: Marco Referencial

2.1 Planteamiento del problema

La alta prevalencia de estrés, burnout y problemas de salud mental entre los cuidadores de niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de vulnerabilidad exige la implementación de intervenciones efectivas. Este marco referencial integrará la evidencia existente, incluyendo los hallazgos del cuestionario CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023), para identificar los factores contribuyentes y proponer estrategias de intervención. El análisis se estructurará en tres áreas fundamentales: el contexto y la problemática, los factores influyentes, y las intervenciones multidimensionales necesarias para abordar esta situación.

2.2 Contexto y Marco Teórico

La residencia de alta especialidad para NNA en situación de vulnerabilidad presenta una problemática compleja que impacta significativamente en el bienestar de sus cuidadores. La población atendida se caracteriza por desafíos emocionales y conductuales que requieren un enfoque especializado, creando un entorno laboral de alta exigencia. En este contexto, el reporte CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023) ha identificado un elevado riesgo psicosocial, evidenciado por múltiples factores: carga laboral excesiva, intensas demandas emocionales, conflictos de rol, desequilibrio entre vida laboral y personal, y percepción de falta de confianza y justicia organizacional.

Esta situación encuentra respaldo en la literatura existente sobre la prevalencia de estrés y burnout en cuidadores de poblaciones vulnerables. Por ejemplo, Viale et al. (2016) documentaron desafíos similares en su estudio sobre cuidadores de personas con demencia, mientras que Tapiero et al. (2017) encontraron patrones comparables en su análisis sobre la carga mental en cuidadores de pacientes psiquiátricos.

Para comprender esta problemática en profundidad, es necesario apoyarse en marcos teóricos establecidos. El modelo de estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984) proporciona una base para entender cómo los individuos procesan y responden a los estresores. Complementariamente, el modelo de demanda-control-soporte de Karasek y Theorel (1990) ofrece un marco para analizar el impacto de las condiciones laborales en la salud del trabajador. Adicionalmente, el síndrome de burnout, conceptualizado por Maslach y Jackson (1981) y evaluado mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI), permite una medición estandarizada del agotamiento profesional en este contexto.

2.3 Factores que Influyen en el Bienestar del Cuidador

2.3.1 Factores Organizacionales y Laborales

El bienestar de los cuidadores está significativamente influenciado por diversos factores interrelacionados del entorno laboral. La alta demanda emocional, derivada del contacto constante con NNA que han experimentado trauma, requiere una continua capacidad de empatía y respuesta a necesidades complejas. Esta exigencia emocional, combinada con una carga de trabajo excesiva que incluye tareas administrativas y atención individualizada, puede conducir al agotamiento profesional.

Un factor crítico es la exposición a situaciones de violencia y acoso, ya sea por parte de los NNA o entre el personal. Este riesgo psicosocial requiere especial atención, pues impacta directamente en la seguridad y salud mental de los cuidadores. La situación se agrava cuando existe una falta de protocolos claros o sistemas de apoyo inadecuados para manejar estos incidentes.

Los cuidadores enfrentan además un significativo conflicto de rol, debiendo equilibrar las exigencias institucionales (protocolos, metas, reportes) con las necesidades específicas de cada NNA y sus propias necesidades personales. La falta de recursos adecuados, supervisión efectiva y capacitación continua intensifica estos desafíos, creando un ciclo que puede perpetuar el estrés laboral.

2.3.2 Factores Individuales y Protectores

Las características personales de los cuidadores juegan un papel crucial en su capacidad para manejar las demandas laborales. La resiliencia individual, las estrategias de afrontamiento y las redes de apoyo social actúan como factores protectores significativos. Los cuidadores que han desarrollado mecanismos efectivos de afrontamiento y mantienen un sólido sistema de apoyo familiar y social demuestran mayor resistencia ante los efectos negativos del trabajo.

El bienestar del personal en entornos laborales, particularmente en el sector de la salud y la atención, ha cobrado una relevancia significativa en la investigación y la práctica organizacional. En este contexto, el trabajo de Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., y Schaufeli, W. B. (2001) en "The job demands-resources model of burnout" ofrece un marco teórico valioso para comprender los factores que impactan en el bienestar de los cuidadores. Este modelo destaca las demandas emocionales, como la necesidad constante de empatía y la respuesta a situaciones traumatizantes, que pueden contribuir al agotamiento profesional entre quienes trabajan en profesiones de ayuda.

Adicionalmente, se enfatiza la relación entre una elevada carga de trabajo, que incluye tanto tareas administrativas como atención individualizada, y el riesgo de agotamiento. Por otro lado, Demerouti et al.(2021) subrayan la importancia de los factores individuales, como la resiliencia y las redes de apoyo, que pueden actuar como elementos protectores frente al estrés laboral. En conjunto, el modelo propone la necesidad de diseñar intervenciones que equilibren las demandas laborales con los recursos, creando así un entorno que no solo previene el agotamiento, sino que también promueva la salud mental de los cuidadores.

Así, el estudio de Demerouti y sus colegas complementa otros hallazgos en la literatura, como los de West et al. (2002) sobre la conexión entre el bienestar del personal y la satisfacción del paciente, y los de Moreno-Jiménez et al. (2010) sobre la evaluación del burnout, máxime en un contexto donde el apoyo social y las emociones positivas, como se explora en el trabajo de Llorens et al. (2016), son cruciales para fomentar un entorno laboral saludable y satisfactorio. Juntos, estos estudios forman un cuerpo de conocimiento que resalta la importancia de la salud del personal en la atención de calidad y el bienestar organizacional.

2.4 Intervenciones Propuestas

2.4.1 Intervenciones a Nivel Individual

Las intervenciones personalizadas buscan fortalecer los recursos internos de los cuidadores y su capacidad de afrontamiento. Los programas de apoyo psicológico, incluyendo terapia individual o grupal y técnicas de manejo del estrés como mindfulness y relajación, proporcionan herramientas esenciales para la gestión emocional. La capacitación en manejo de crisis, con énfasis en técnicas de desescalada y comunicación asertiva, preparará a los cuidadores para situaciones desafiantes mientras prioriza su seguridad.

2.4.2 Intervenciones Organizacionales

Las mejoras organizacionales son fundamentales para crear un ambiente laboral saludable y sostenible. Esto incluye:

Optimización de la carga laboral mediante una mejor distribución de tareas y personal adecuado

Implementación de programas de formación continua en manejo de casos complejos

Establecimiento de sistemas robustos de supervisión clínica y apoyo entre pares

Desarrollo de protocolos claros para situaciones de violencia, con énfasis en la prevención y respuesta rápida

Mejora de las condiciones laborales, incluyendo horarios flexibles y períodos de descanso adecuados

Las intervenciones propuestas, tanto a nivel individual como organizacional y sistémico, se fundamentan en los principios de los marcos teóricos empleados en este estudio. Las intervenciones individuales, como la capacitación en técnicas de mindfulness y la terapia individual o grupal, buscan fortalecer las estrategias de afrontamiento de los cuidadores, tal como lo propone el modelo de Estrés y Afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984), permitiéndoles gestionar mejor las demandas emocionales y reducir el estrés percibido. A nivel organizacional, la optimización de la carga de trabajo, la mejora de las condiciones laborales y el fortalecimiento de los sistemas de apoyo se alinean con el modelo de Demanda-Control-Apoyo de Karasek y Theorell (1990), buscando equilibrar las demandas laborales con los recursos y el control que los cuidadores tienen sobre su trabajo, lo cual

impacta directamente en su bienestar. Además, el fomento de un ambiente laboral saludable y el abordaje del conflicto de rol contribuyen a reducir el agotamiento profesional, tal como se evalúa mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI).

2.4.3 Intervenciones Sistémicas

Para lograr un impacto a largo plazo y sostener las mejoras implementadas a nivel individual y organizacional, también es necesario abordar el bienestar de los cuidadores desde una perspectiva sistémica. El éxito a largo plazo requiere cambios sistémicos, incluyendo:

- Mayor inversión en recursos humanos y materiales
- Fortalecimiento de la colaboración interinstitucional
- Desarrollo de políticas que promuevan el bienestar integral de los cuidadores
- Establecimiento de sistemas de evaluación y mejora continua

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Introducción

El capítulo anterior plantea la problemática del bienestar de los cuidadores en la Residencia de Alta Especialidad, destacando la necesidad de intervenciones integrales. Para abordar esta problemática de manera rigurosa y completa, este capítulo presenta el marco metodológico de la investigación, optando por un enfoque mixto, que integra métodos cuantitativos y cualitativos, para obtener una comprensión profunda y contextualizada del fenómeno, considerando tanto los aspectos objetivos como las experiencias subjetivas de los participantes. A continuación, se detalla cada elemento del diseño metodológico.

3.2 Enfoque

Mixto, se justifica la necesidad de un enfoque mixto para obtener una comprensión integral del problema, integrando datos objetivos con las experiencias y percepciones subjetivas de los cuidadores. Este enfoque permite una mayor riqueza en la interpretación de los resultados.

3.3 Tipo de Diseño:

Secuencial explicativo. Este diseño permitirá primero recolectar datos cuantitativos para obtener una visión general del fenómeno (prevalencia de estrés, burnout, etc.), y

posteriormente, utilizar los datos cualitativos para explicar y profundizar en los resultados cuantitativos, ofreciendo una mayor comprensión de las causas subyacentes y las experiencias individuales.

3.4 Tipo de Investigación

Exploratorio-explicativo. Se buscará explorar las dimensiones del bienestar de los cuidadores y explicar las relaciones entre diferentes variables, incluyendo el estrés, la violencia, las condiciones laborales, y la efectividad de intervenciones. Es exploratorio porque se busca comprender un fenómeno no suficientemente estudiado en este contexto específico. Es explicativo porque se busca entender las causas y las consecuencias del bienestar de los cuidadores.

3.5 Muestra

3.5.1 Descripción de la muestra

Este estudio mixto utilizará un diseño de población completa (N=33), compuesto por todos los cuidadores de la residencia de alta especialidad. Esta estrategia permitirá obtener datos exhaustivos para el análisis cuantitativo, maximizando la precisión de las estimaciones y reduciendo el error de muestreo. La inclusión de todos los cuidadores asegura una representación completa del contexto de la residencia.

3.5.2 Fase Cuantitativa

Los 33 cuidadores participarán en la fase cuantitativa. Los instrumentos utilizados serán:

Cuestionarios estandarizados: PSS, MBI, cuestionarios de satisfacción laboral, cuestionario de Violencia Laboral de Leymann, y GHQ-12.

Datos secundarios de los registros de la residencia: Registros de ausentismo, licencias médicas e informes de incidentes de violencia.

3.5.3 Fase Cualitativa

Para la fase cualitativa, se seleccionará una sub muestra no probabilística de los 33 participantes. El criterio de selección se basará en la información obtenida en la fase cuantitativa, priorizando:

- Cuidadores que presentan mayores índices de estrés y burnout.
- Cuidadores que hayan reportado incidentes de violencia.

Se utilizará un procedimiento estratificado no probabilístico, se crearán estratos basados en las variables género, antigüedad, y tipo de labores, el objetivo es asegurar que la muestra cualitativa no esté sesgada hacia un grupo particular dentro de estas variables. Se definirán cuotas para cada estrato con el objetivo de alcanzar la representatividad proporcional.

El tamaño de la muestra cualitativa se determinará según el principio de saturación de datos, se utilizará un procedimiento iterativo para esto las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales se llevarán a cabo hasta que se cumplan los siguientes criterios:

- Repetición de temas
- Estabilidad de los datos
- Análisis continuo

3.6 Justificación del diseño de la muestra

La inclusión de la población completa (N=33) en la fase cuantitativa de este estudio presenta varias ventajas cruciales para la validez y la precisión de los resultados. Al no utilizar una muestra probabilística, sino un censo, se elimina por completo el error de muestreo, garantizando la máxima precisión en las estimaciones de las variables cuantitativas. Esto permite obtener una imagen fiel y exhaustiva del estado del bienestar de los cuidadores en la residencia, sin la incertidumbre que introduce la inferencia estadística desde una muestra a la población. La eliminación del error de muestreo incrementa significativamente la potencia del análisis estadístico y facilita la interpretación de los resultados.

La elección de un diseño secuencial explicativo, con la fase cualitativa posterior a la cuantitativa, es fundamental para la construcción de un conocimiento holístico y profundo sobre el fenómeno estudiado. La fase cuantitativa proporciona una visión general y cuantificable del bienestar de los cuidadores, identificando patrones, prevalencias y

correlaciones entre las variables. Esta información objetiva sirve como base para la fase cualitativa, orientando la selección de la submuestra y enfocando la investigación en las áreas más relevantes y significativas identificadas en la primera etapa. De esta manera, se evita una exploración cualitativa indiscriminada, utilizando los datos cuantitativos como un filtro que permite una investigación cualitativa más eficiente y dirigida a responder preguntas específicas surgidas del análisis cuantitativo. Esta estrategia maximiza el potencial explicativo de la investigación al integrar perspectivas objetivas y subjetivas, ofreciendo una comprensión integral del bienestar de los cuidadores que va más allá de la simple descripción cuantitativa. El enfoque secuencial permite contextualizar e interpretar los datos cuantitativos a través de las experiencias y percepciones de los propios cuidadores, generando una narrativa rica y significativa que amplía la validez interpretativa de los resultados.

Este estudio se centra específicamente en la Residencia de Alta Especialidad del Servicio de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, reconociendo que las dinámicas y desafíos enfrentados por los cuidadores en este contexto particular pueden diferir de otros entornos de cuidado. La viabilidad administrativa de las intervenciones propuestas se puede asegurar a través de la colaboración con la dirección de la residencia, generando su compromiso de facilitar el acceso a profesionales de la salud mental para el personal. Además, se explorarán fuentes de apoyo externo para complementar los recursos disponibles y garantizar la sostenibilidad de los programas de apoyo a largo plazo.

3.7 Limitaciones

Si bien el uso de la población completa en la fase cuantitativa proporciona una alta precisión en la descripción del bienestar de los cuidadores dentro de la residencia estudiada, esta misma característica impone una limitación significativa en la generalización de los hallazgos a otras poblaciones. Los resultados obtenidos, aunque precisos para este contexto específico, no pueden ser extrapolados automáticamente a otras residencias de distinto tipo, ni a poblaciones de cuidadores con características sociodemográficas, laborales o contextuales diferentes. Las variables contextuales, como la política institucional, las características de la población de residentes, los recursos disponibles y las prácticas de gestión de la residencia, pueden influir significativamente en el bienestar de los cuidadores, limitando la capacidad de generalizar los resultados a otros contextos. Por lo tanto, la interpretación de los resultados debe realizarse con cautela, enfatizando su validez interna y reconociendo las limitaciones de su validez externa.

La naturaleza no probabilística de la muestra cualitativa, a pesar de su estrategia de muestreo estratificado, también introduce limitaciones en la generalización de los hallazgos cualitativos. Aunque la selección de la submuestra busca asegurar una representación adecuada de la diversidad del grupo de cuidadores, la falta de aleatoriedad en el proceso de selección impide la inferencia estadística sobre la población completa y, por lo tanto, limita la generalización de las conclusiones cualitativas a otros contextos. Las experiencias y percepciones recogidas a través de las entrevistas y grupos focales, aunque ricas en detalle y profundidad, representan una perspectiva particular influenciada por las características de los participantes seleccionados. Es importante destacar que la riqueza de los datos cualitativos se

centra en la comprensión en profundidad del contexto específico estudiado, más que en la capacidad de generalizar las conclusiones a otras poblaciones.

3.8 Consideraciones Éticas

Este estudio se regirá por estrictos principios éticos para proteger los derechos y la dignidad de los participantes. La confidencialidad y el anonimato de los datos serán garantizados en todas las etapas de la investigación. Se implementarán las siguientes medidas:

Anonimización de los datos: Los datos recogidos serán anonimizados, eliminando cualquier información que pueda identificar a los participantes. Se utilizarán identificadores únicos y codificados para cada participante, manteniendo la correspondencia entre los datos cuantitativos y cualitativos de forma segura y confidencial.

Consentimiento informado: Antes de participar en el estudio, todos los cuidadores recibirán información detallada sobre el objetivo de la investigación, los procedimientos a seguir, los posibles riesgos y beneficios, su derecho a retirarse en cualquier momento sin penalización, y cómo se maneja su información. Se obtendrá su consentimiento informado por escrito, asegurando que participen voluntariamente y con pleno conocimiento de las implicaciones de su participación.

Protección de datos sensibles: Se prestará especial atención a la protección de los datos sensibles que puedan surgir durante la investigación (ej: experiencias de violencia laboral).

Se utilizarán métodos de análisis de datos que preserven la confidencialidad y anonimato, y se evitará la identificación de los participantes en cualquier informe o publicación.

Confidencialidad en el análisis de datos: existe el compromiso de mantener la confidencialidad de la información obtenida durante el análisis de datos, utilizando métodos de análisis adecuados que garanticen la protección de la identidad de los participantes.

Estas medidas buscan garantizar que la investigación se realice con responsabilidad ética, respetando los derechos de los participantes y protegiendo su privacidad y bienestar.

Capítulo IV: Proyecciones y/o análisis de datos

4.1 Proyecciones basadas en el reporte CEAL-SM

El reporte CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023) indica un riesgo psicosocial alto en la Residencia.

Las proyecciones se enfocarán en las áreas de mayor riesgo, que son:

- **Alta Demanda Emocional:** Se espera encontrar una alta correlación entre la alta demanda emocional y el estrés, el burnout, y una menor satisfacción laboral entre los cuidadores, tal como lo sugiere el reporte CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023). Este aspecto se analizará mediante correlaciones de Pearson entre las puntuaciones obtenidas en las escalas de demanda emocional (PSS), estrés (PSS), burnout (MBI) y satisfacción laboral. El análisis cualitativo, a través de un análisis temático de las entrevistas semiestructuradas, profundizará en las experiencias individuales y las estrategias de afrontamiento utilizadas para lidiar con la alta demanda emocional.
- **Violencia y Acoso:** Se anticipa una alta incidencia de experiencias de violencia y acoso entre los cuidadores, según lo señalado por el reporte CEAL-SM. Para analizar esto, se utilizará la información cuantitativa del cuestionario de Violencia Laboral de Leymann y los datos secundarios de registros de incidentes. El análisis cualitativo

explorará las formas en que esta violencia impacta su bienestar y su trabajo a través del análisis de las narrativas en las entrevistas y grupos focales.

- **Carga de Trabajo Excesiva:** Se proyecta una correlación positiva entre la carga de trabajo, el estrés percibido y los niveles de burnout, consistente con las observaciones del reporte CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023). Esta relación se analizará mediante regresión lineal múltiple, considerando la carga de trabajo auto-reportada, el estrés (PSS), y el burnout (MBI) como variables dependientes. El análisis cualitativo investigará cómo esta carga de trabajo afecta la vida personal y familiar de los cuidadores, a través de un análisis temático de las respuestas en las entrevistas.
- **Conflicto de Rol:** Se espera identificar un alto nivel de conflicto de rol, manifestándose en la discrepancia entre las expectativas laborales y las posibilidades reales de atender a los NNA, una problemática también apuntada en el reporte CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023). El análisis cuantitativo examinará la correlación entre las puntuaciones en las escalas de conflicto de rol y las variables de estrés y satisfacción laboral. El análisis cualitativo profundizará en las experiencias individuales y en cómo se viven estos conflictos a través del análisis temático de las entrevistas semiestructuradas.
- **Falta de Apoyo y Recursos:** Se prevé que la falta de apoyo y recursos afectará negativamente la salud mental y la satisfacción laboral de los cuidadores, una situación que se refleja en las observaciones del reporte CEAL-SM Instituto de Seguridad Social. (2023). La percepción de apoyo y la disponibilidad de recursos se

analizarán mediante análisis descriptivos de los datos cuantitativos obtenidos en los cuestionarios. El análisis cualitativo explorará la percepción de apoyo, la calidad de la supervisión, y la disponibilidad de recursos a través de un análisis temático de las narrativas en las entrevistas.

4.2 Proyecciones basadas en estudios previos:

Los estudios previos (Viale, Gómez Tapiero, SUSESO) permitirán realizar las siguientes proyecciones:

- Efectividad de intervenciones psicológicas: Los estudios previamente mencionados sugieren que los programas de apoyo psicológico y emocional tienen un impacto positivo en la reducción del estrés y el burnout. En este estudio, la comparación de las puntuaciones pre y post-intervención basadas en las escalas de estrés (PSS) y burnout (MBI) permitirá evaluar la efectividad de los programas propuestos.
- Necesidades de Capacitación: Señalan a su vez la importancia de la capacitación en manejo de crisis. Este estudio analizará la relación entre la capacitación recibida (auto-reportada) y la incidencia de violencia laboral y la satisfacción laboral, a través de modelos de regresión. El análisis cualitativo investigará las áreas específicas donde se requiere mayor capacitación mediante análisis temático de las entrevistas.
- Mejoras en las condiciones laborales: indican que mejoras en las condiciones laborales impactan positivamente en el bienestar. En este estudio, el análisis

explorará la correlación entre las mejoras en las condiciones laborales (ej. aumento de personal) y la satisfacción laboral y el estrés, utilizando modelos de regresión y análisis descriptivos.

4.3 Análisis de datos

El análisis de datos integrará los resultados cuantitativos y cualitativos, utilizando técnicas estadísticas apropiadas según el tipo de variable. Se espera identificar:

- Relaciones entre variables: Para analizar la relación entre la demanda emocional y el estrés se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson, mientras que para analizar la relación entre variables ordinales se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman.
- Factores predictivos del bienestar: Utilización de modelos de regresión lineal para identificar los factores que predicen el bienestar de los cuidadores (ej., tipo de apoyo recibido, carga de trabajo, capacitación, etc.).
- Experiencias individuales: Análisis temático de las entrevistas para comprender las experiencias de los cuidadores, sus percepciones sobre su trabajo, y sus estrategias de afrontamiento.

- Recomendaciones específicas: Basándose en los resultados del análisis, se formularán recomendaciones específicas para mejorar el bienestar de los cuidadores a nivel individual, organizacional y de políticas institucionales.

4.4 Limitaciones

Este análisis de datos y proyecciones proporcionará una comprensión integral del bienestar de los cuidadores, identificando factores de riesgo y ofreciendo recomendaciones para desarrollar intervenciones efectivas para mejorar la calidad de vida de los cuidadores y la atención brindada a los NNA pertenecientes a la residencia de alta especialidad no pudiendo ser replicados a cabalidad en otros sistemas residenciales.

Resultados y conclusiones

Análisis del Cuestionario a los Cuidadores en la Residencia de Alta Especialidad

El presente análisis se centra en el bienestar de los cuidadores que trabajan en la Residencia de Alta Especialidad, basado en los datos demográficos y las respuestas obtenidas a través de encuestas, complementadas con el marco contextual proporcionado por informes previos y estudios relevantes en el ámbito. El objetivo principal es identificar áreas críticas que afectan el bienestar de los cuidadores y proponer recomendaciones concretas para su mejora.

Resultados Demográficos:

- La mayoría de los encuestados están en la treintena, con un pico en los 38 años (21.4%).
- Predomina el género femenino en la fuerza laboral (71.4%).

Bienestar Personal y Estrés Laboral:

- Seguridad personal: Un 30.8% de los cuidadores se siente seguro de su capacidad para manejar problemas personales "a veces" o "casi siempre", mientras que otro 30.8% se siente "casi nunca" seguro, indicando una división en la percepción de autoeficacia.

Alta prevalencia de estrés y agotamiento ligado a la labor:

- Estrés emocional: El 42.9% se siente estresado debido a las demandas emocionales de su trabajo "a veces", y un 28.6% "casi siempre", sumando un 71.5% que experimenta estrés emocional regularmente.

Estrés por carga de trabajo:

- El 28.6% se siente estresado debido a la cantidad de trabajo "a veces", "casi siempre" o "siempre", lo que subraya la presión laboral constante.

Nerviosismo/Tensión:

- El 42.9% se siente nervioso o tenso "a veces", lo que sugiere un estado de alerta constante.

Agotamiento emocional:

- 50% de los encuestados se siente emocionalmente agotado después del trabajo "a veces", y un 21.4% "casi siempre", mostrando un alto nivel de fatiga emocional.

Estos resultados coinciden con hallazgos de informes anteriores, como el CEAL-SM (2023), que vinculan la carga laboral y las demandas emocionales intensas con mayores riesgos psicosociales y estrés.

Condiciones Laborales y Seguridad:

Preocupación por incidentes violentos:

- El 35.7% se preocupa por posibles incidentes violentos en el trabajo "a veces", y un 28.6% "casi nunca", reflejando una preocupación latente por la seguridad.

Sobrecarga laboral:

- El 57.1% siente que tiene demasiado que hacer en muy poco tiempo "siempre", indicando una presión constante.

Horas trabajadas:

- Una parte significativa (57.1%) trabaja 60 horas o más a la semana, sugiriendo una gestión deficiente de la carga laboral.

Apoyo percibido:

- El 57.1% considera que recibe un apoyo suficiente de su jefatura y compañeros, lo que indica una percepción positiva del entorno de apoyo.

Satisfacción y Bienestar General:

Felicidad general:

- El 42.9% se considera "moderadamente feliz" y otro 42.9% "muy feliz", mostrando una división en la percepción de la felicidad.

Satisfacción laboral:

- El 50% se siente "moderadamente satisfecho" con su trabajo, y un 21.4% "muy satisfecho", sugiriendo una satisfacción moderada en general.
- Experiencias de violencia: El 61.5% ha experimentado violencia en el trabajo en algún momento, lo que subraya la necesidad de abordar este problema.

Control personal:

- El 42.9% se ha sentido incapaz de controlar cosas importantes en su vida "casi nunca", mientras que un 35.7% se siente así "a veces", lo que sugiere una falta de control en ciertos aspectos de su vida.

Recomendaciones Estratégicas:

Con base en estos resultados, se plantean las siguientes acciones prioritarias:

- Programas de apoyo psicológico y emocional:
- Implementar intervenciones que incluyan terapias grupales o individuales para manejar el estrés y el agotamiento.

Gestión de carga de trabajo:

- Evaluar y ajustar la asignación de tareas, considerando recursos adecuados y potencialmente aumentando el personal.

Fortalecimiento de la seguridad:

- Mejorar las medidas preventivas y capacitaciones en manejo de situaciones de violencia y crisis, con protocolos claros.

Crear un ambiente laboral saludable:

- Fomentar la colaboración, ofrecer supervisión clínica y promover redes de apoyo entre pares.

Flexibilidad laboral:

- Adoptar horarios flexibles y dar mayor control a los cuidadores sobre sus responsabilidades para reducir el estrés y mejorar la satisfacción.

Análisis de entrevistas en profundidad

Temas Clave y Desafíos Comunes

Demandas Emocionales y Estrés:

- Todos los entrevistados destacan la naturaleza emocionalmente exigente de su trabajo. Esto se manifiesta particularmente en la gestión de crisis emocionales, la contención de situaciones de duelo y pérdida, y el manejo de comportamientos desafiantes en niños y adolescentes (NNA) en circunstancias vulnerables. Estas demandas constantes llevan al agotamiento emocional, que se expresa en dificultades para conciliar el sueño, episodios de llanto y una sensación general de sobrecarga, impactando significativamente en su bienestar general.

Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal:

- Equilibrar las demandas laborales con la vida personal es un desafío recurrente. Las largas horas, la necesidad de estar constantemente disponible y el costo emocional del

trabajo dificultan la desconexión y el mantenimiento de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal. Este desequilibrio se manifiesta en problemas de salud mental, como ansiedad y depresión, y contribuye a la rotación laboral, ya que los cuidadores se ven obligados a buscar empleos con mejores condiciones para preservar su bienestar.

Falta de Apoyo:

- Un sentimiento común en todas las entrevistas es una percepción de falta de apoyo adecuado por parte de los superiores y, a veces, de los compañeros. Esto incluye una falta de comprensión, reconocimiento y estrategias eficaces para gestionar la violencia y los conflictos en el lugar de trabajo.

Impacto de la Dinámica Laboral:

- Las dinámicas laborales negativas, como la mala comunicación, la falta de trabajo en equipo y la gestión poco solidaria, contribuyen significativamente al estrés y al agotamiento. Esto puede conducir a sentimientos de frustración, impotencia y desmotivación.

Necesidad de Mejores Sistemas y Recursos:

- Los entrevistados expresan la necesidad de mejores sistemas y recursos, incluido el acceso a apoyo para la salud mental, una mejor formación, protocolos claros para manejar incidentes violentos y un mayor reconocimiento por su trabajo.

Desafíos Específicos Destacados por Cada Entrevistado

Entrevistado 1:

- Lucha contra las demandas emocionales de la gestión de situaciones difíciles que involucran a niños.
- Experimenta problemas de salud física (artrosis) debido a la violencia en el lugar de trabajo.
- Se siente sin el apoyo de la dirección y los compañeros.
- Sugiere que la dirección debe mejorar la coordinación y responder más eficazmente a las situaciones críticas.

Entrevistado 2:

- Encuentra particularmente desafiante la inestabilidad emocional de los niños, especialmente las nuevas admisiones.
- Antes utilizaba mecanismos de afrontamiento como fumar, pero le resulta insuficiente. Destaca la necesidad de apoyo para la salud mental tanto para el personal como para los niños.
- Cree en el fomento de un entorno de cariño para los niños.

Entrevistado 3:

- Señala que las dinámicas laborales negativas impactan significativamente el bienestar.
- Siente que las decisiones tomadas por la oficina técnica no reflejan la realidad del trabajo.
- Destaca la necesidad de espacios seguros para expresar opiniones y resolver conflictos.
- Valora el establecimiento de límites claros entre el trabajo y la vida personal.

Entrevistado 4:

- Lucha contra las constantes demandas emocionales de la gestión tanto de los niños como del personal.
- Encuentra poco tiempo para las actividades de bienestar personal
- Expresa sentirse responsable de la seguridad y el bienestar del equipo.
- Destaca la falta de apoyo de los superiores, con la expectativa de manejar todas las dificultades de forma independiente.

Basándose en las entrevistas, estas son algunas áreas potenciales de mejora:

Mejorar los Sistemas de Apoyo:

- Implementar sistemas de apoyo estructurados para el personal, incluyendo supervisión regular, sesiones informativas y acceso a servicios de asesoramiento. Como sugiere el Entrevistado 2, quien destaca la necesidad de apoyo para la salud mental tanto para el personal como para los niños, es crucial proporcionar recursos accesibles para el bienestar psicológico.

Promover una Cultura Laboral Positiva:

- Fomentar una cultura de trabajo en equipo, comunicación abierta y respeto mutuo. Abordar los comportamientos negativos y promover la resolución constructiva de conflictos. En línea con lo señalado por el Entrevistado 3, quien siente que las dinámicas laborales negativas impactan significativamente el bienestar, es fundamental crear un entorno donde se valoren las opiniones y se resuelvan los conflictos de manera constructiva.

Mejorar las Prácticas de Gestión:

- Capacitar a los directivos en comunicación eficaz, resolución de conflictos y liderazgo informado sobre traumas. Fomentar el reconocimiento y el aprecio por los esfuerzos del personal. Retomando la sugerencia del Entrevistado 1, quien se siente sin el apoyo de la dirección y los compañeros, es crucial mejorar la coordinación y la respuesta de la dirección a las situaciones críticas.

Abordar el Equilibrio entre Trabajo y Vida Personal:

- Explorar estrategias para promover un equilibrio más saludable entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles, niveles de personal adecuados y límites claros entre el tiempo de trabajo y el tiempo personal. Cómo valora el Entrevistado 3, quien destaca la necesidad de establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, es

importante implementar políticas que permitan a los cuidadores desconectar y recargar energías.

Proporcionar Formación y Recursos:

- Dotar al personal de las habilidades y los recursos necesarios para manejar situaciones difíciles, incluyendo la formación en técnicas de desescalada, gestión de crisis y autocuidado. De acuerdo con lo expresado por el Entrevistado 4, quien se siente responsable de la seguridad y el bienestar del equipo pero carece del apoyo de los superiores, es fundamental proporcionar formación y recursos para manejar situaciones difíciles de forma independiente.

Conclusión final

Tras un exhaustivo análisis que ha integrado datos cuantitativos provenientes de encuestas y perspectivas cualitativas recogidas a través de entrevistas en profundidad, el presente estudio nos permite arribar a un conjunto de conclusiones clave con respecto al bienestar de los cuidadores formales de niños, niñas y adolescentes (NNA) en situaciones vulnerables. El análisis revela la interconexión entre el bienestar de estos profesionales y la calidad de la atención brindada, poniendo de manifiesto la necesidad urgente de implementar intervenciones efectivas y multidimensionales. A continuación, se presentan las conclusiones derivadas de la investigación, las cuales buscan orientar la mejora continua y el fortalecimiento del sistema de cuidado

El bienestar de los cuidadores es un factor crítico que impacta directamente en la calidad del cuidado brindado a los NNA.

Los altos niveles de estrés, agotamiento emocional y preocupación por la seguridad que experimentan los cuidadores, según se evidencia en las encuestas y las entrevistas, sugieren que su bienestar está en riesgo, lo que podría afectar negativamente su capacidad para proporcionar un cuidado de calidad. Esto valida la importancia de abordar el bienestar de los cuidadores como una prioridad para mejorar el bienestar de los NNA.

Los principales riesgos psicosociales que enfrentan los cuidadores son:

- Alta demanda emocional: El trabajo con NNA en situaciones vulnerables es emocionalmente exigente y requiere una continua capacidad de empatía y respuesta a necesidades complejas.
- Carga de trabajo excesiva: Las largas horas de trabajo, la falta de personal y la burocracia contribuyen a la sobrecarga laboral y al agotamiento.
- Falta de apoyo y reconocimiento: La falta de apoyo por parte de la dirección, los compañeros y la sociedad en general genera sentimientos de aislamiento, desvalorización y falta de motivación.
- Riesgo de violencia y acoso: La exposición a situaciones de violencia y acoso por parte de los NNA o entre el personal genera inseguridad, estrés y temor.
- Conflicto de rol: La dificultad de equilibrar las exigencias institucionales con las necesidades específicas de cada NNA y las propias necesidades personales genera frustración y estrés.

Es necesario implementar medidas integrales y multidimensionales para abordar el bienestar de los cuidadores, que incluyan:

- Intervenciones a nivel individual: Proporcionar herramientas y recursos para la gestión del estrés, la regulación emocional, el afrontamiento y la resiliencia (ej., terapia individual o grupal, técnicas de mindfulness y relajación).
- Intervenciones a nivel organizacional: Mejorar las condiciones laborales, optimizar la carga de trabajo, fortalecer los sistemas de apoyo, promover la comunicación y la colaboración, prevenir la violencia y el acoso, y brindar capacitación continua en manejo de crisis y desescalada.
- Intervenciones a nivel sistémico: Aumentar la inversión en recursos humanos y materiales, fortalecer la colaboración interinstitucional, desarrollar políticas que promuevan el bienestar integral de los cuidadores y establecer sistemas de evaluación y mejora continua.

Este estudio ha explorado en profundidad la compleja red de factores que influyen en el bienestar de los cuidadores formales de niños, niñas y adolescentes (NNA) en situaciones vulnerables, combinando la precisión de los datos cuantitativos con la riqueza de las narrativas cualitativas. La adopción de un enfoque metodológico mixto (cuantitativo y cualitativo) ha sido fundamental para comprender la complejidad del fenómeno del bienestar de los cuidadores, permitiendo captar tanto la dimensión objetiva del problema como las vivencias subjetivas de quienes lo enfrentan a diario. A través de las encuestas, se reveló la

alta prevalencia del estrés emocional y la experiencia de violencia laboral entre los cuidadores, delineando un panorama preocupante que requiere atención inmediata. Las entrevistas, por su parte, permitieron comprender la naturaleza de estos desafíos, explorando las experiencias que contribuyen al estrés, el impacto de la violencia y la percepción del apoyo recibido, poniendo rostro y voz a las cifras.

En particular, se encontró que, aunque una mayoría de cuidadores percibe apoyo de sus jefaturas, este no siempre es suficiente para mitigar el impacto de los desafíos emocionales y la violencia que enfrentan a diario. Estos hallazgos validan la necesidad de implementar intervenciones integrales que aborden el bienestar de los cuidadores desde una perspectiva holística, incluyendo programas de apoyo psicológico y emocional, gestión de la carga de trabajo, fortalecimiento de la seguridad y fomento de un ambiente laboral saludable.

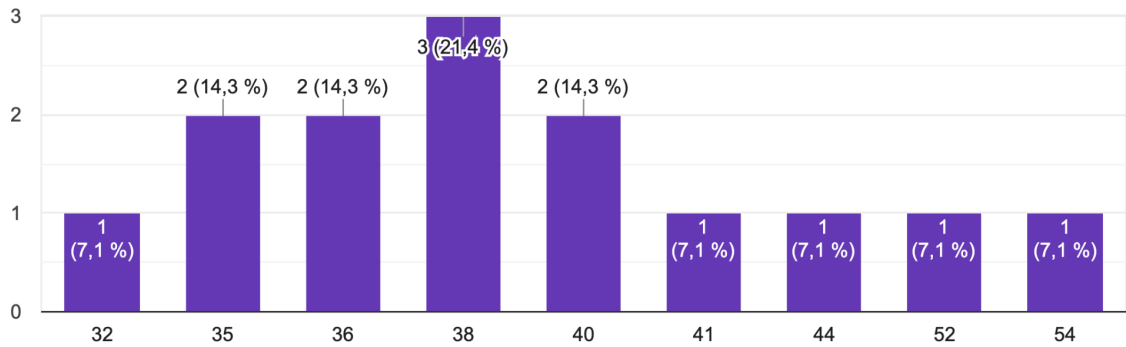
Al implementar estas acciones de manera coordinada y basadas en la evidencia científica y en la experiencia de los cuidadores, se puede mejorar significativamente su calidad de vida y, en última instancia, la calidad del cuidado que brindan a los NNA. Este estudio representa un punto de partida crucial para transformar la realidad de estos profesionales y garantizar un entorno de cuidado más seguro y saludable para todos.

Sin embargo, queda una pregunta abierta: ¿Cómo podemos asegurar que estas intervenciones sean sostenibles y se adapten a las necesidades cambiantes de los cuidadores y de los NNA a los que atienden, para construir un sistema de cuidado que realmente priorice su bienestar a largo plazo?

Anexo I resultados de encuesta aplicada

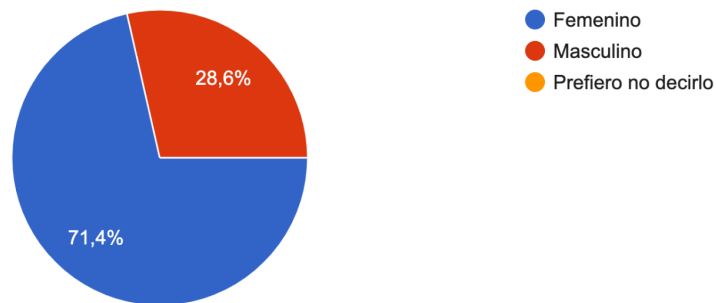
Edad

14 respuestas



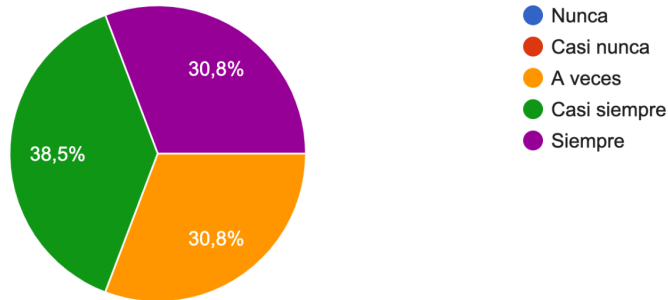
Sexo

14 respuestas



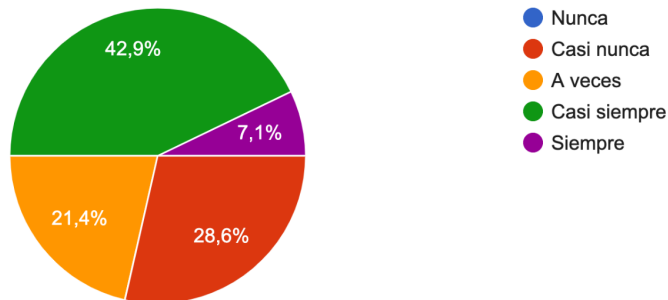
En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido seguro de su capacidad para manejar los problemas personales?

13 respuestas



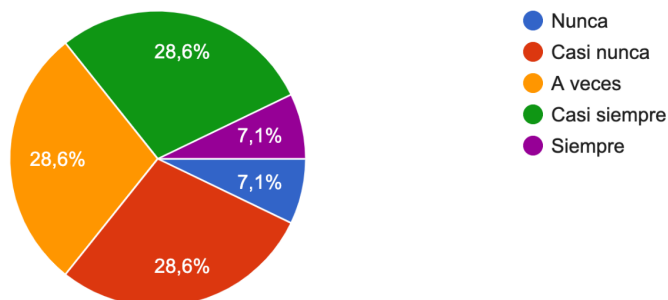
¿Con qué frecuencia se siente estresado debido a las demandas emocionales de su trabajo?

14 respuestas



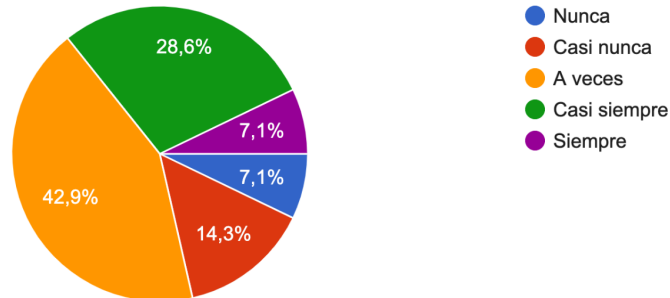
¿Con qué frecuencia se siente estresado debido a la cantidad de trabajo que tiene?

14 respuestas



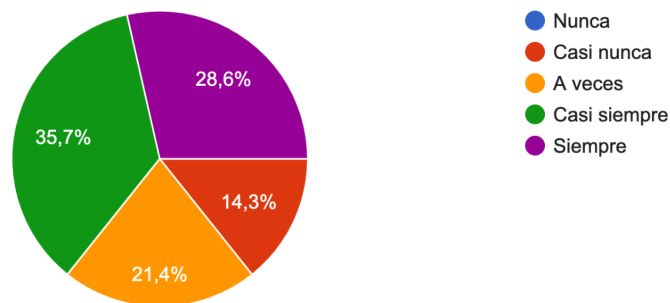
¿Con qué frecuencia se siente nervioso o tenso?

14 respuestas



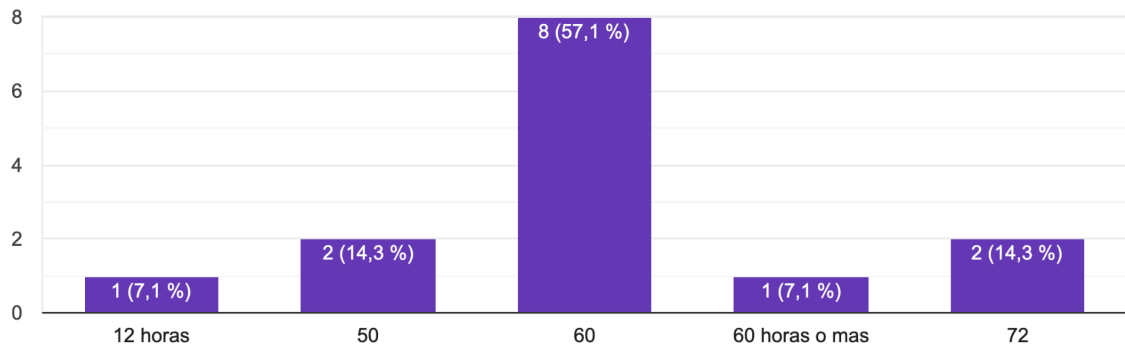
¿Con qué frecuencia se preocupa por posibles incidentes violentos en el trabajo?

14 respuestas



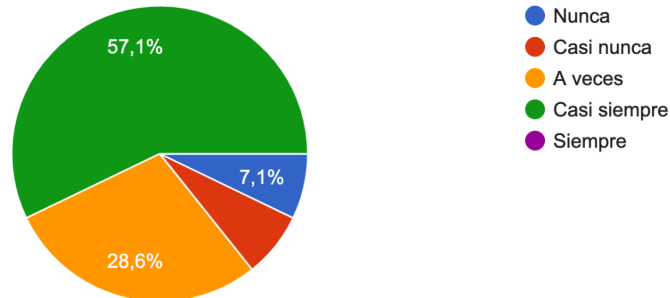
¿Cuántas horas por semana trabaja normalmente?

14 respuestas



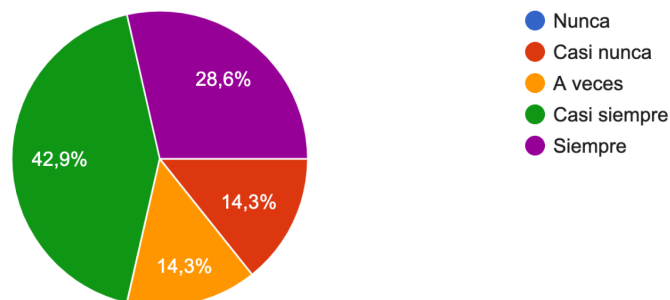
¿Con qué frecuencia siente que tiene demasiado que hacer en muy poco tiempo?

14 respuestas



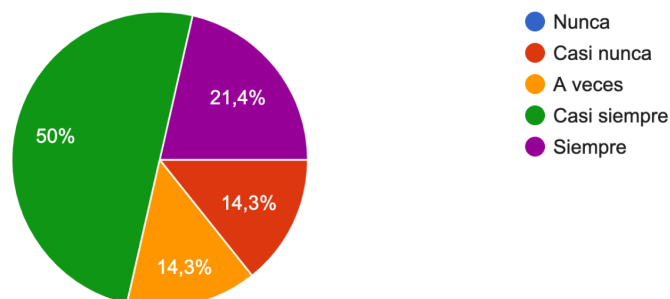
¿Cuán exigente emocionalmente encuentra su trabajo?

14 respuestas



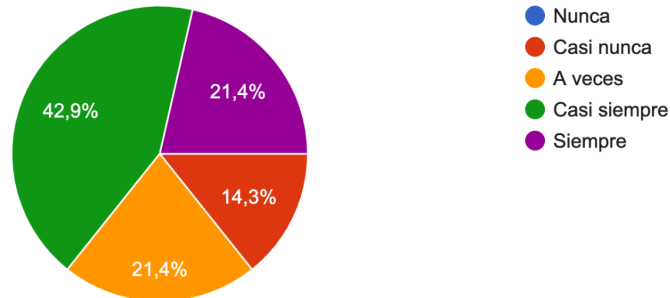
¿Con qué frecuencia se siente emocionalmente agotado después del trabajo?

14 respuestas



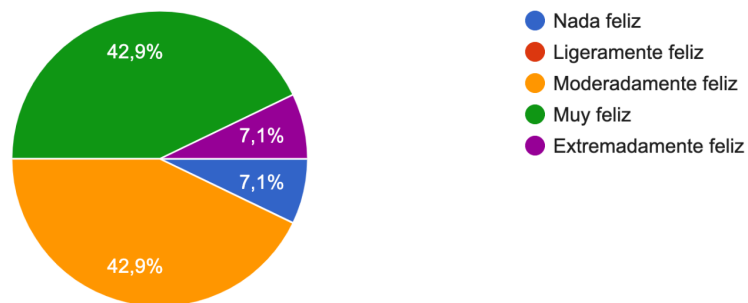
¿Con qué frecuencia se siente emocionalmente agotado por su trabajo?

14 respuestas



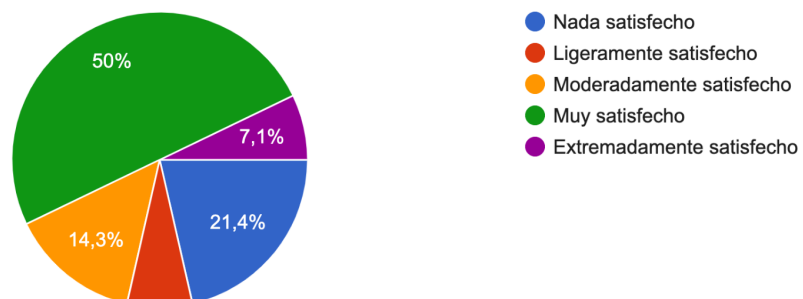
En general, ¿cuán feliz diría que es?

14 respuestas



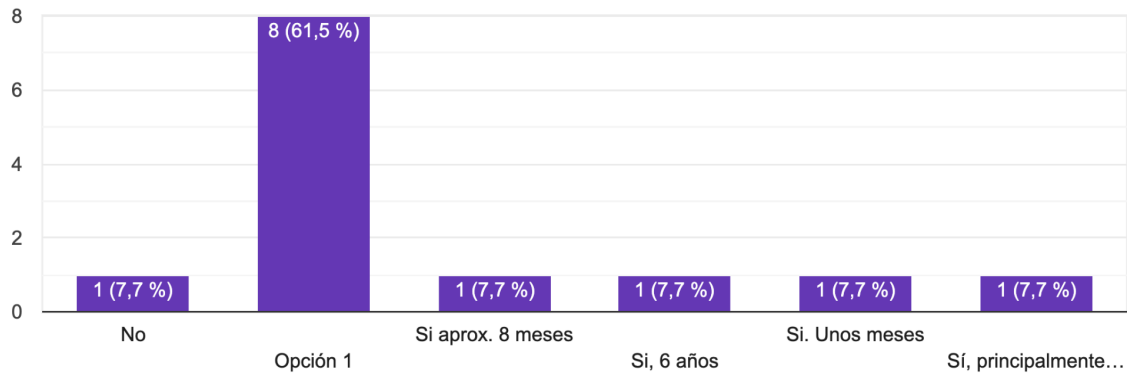
¿Cuán satisfecho está con su trabajo?

14 respuestas



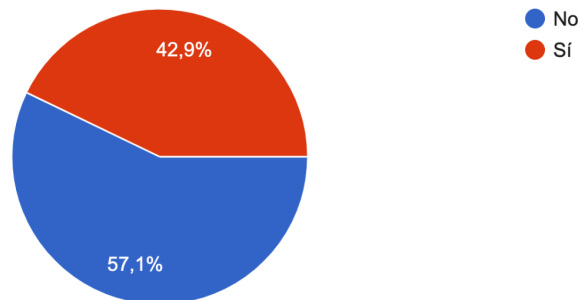
¿Ha experimentado violencia en el trabajo? hace cuánto tiempo?

13 respuestas



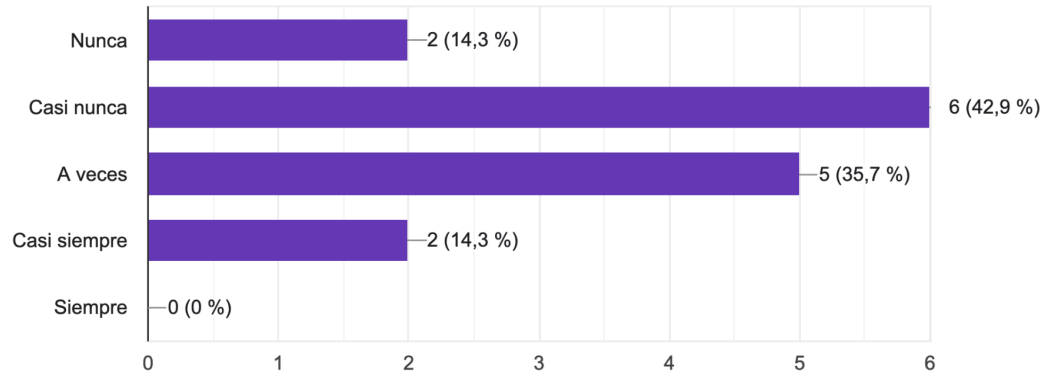
¿Siente que tiene suficiente apoyo de su jefatura y compañeros?

14 respuestas



En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida?

14 respuestas



Anexo II entrevistas en profundidad

Entrevista 1

- En el trabajo, ¿qué situaciones o interacciones te resultan más exigentes emocionalmente y cómo influyen en tu bienestar general?

Los desajustes de los NNA son situaciones de muchas exigencia e influyen mucho ya que no te puedes desconectar y estar permanentemente pensando en el trabajo y en dichos desajustes

- Cuando te sientes estresado o emocionalmente agotado después del trabajo, ¿qué estrategias o actividades te ayudan a recuperarte y mantener tu bienestar?

Hoy muy pocas estrategias me ayudan a recuperarme ya que la exigencia física y emocional es constante

- Podrías compartir alguna experiencia específica relacionada con incidentes violentos en el trabajo y cómo han afectado tu seguridad y bienestar emocional?

Al día de hoy presento una artrosis derivada de una agresión sumado a la violencia psicológica ejercida no solo por el agresor sino también por la mutual cuando decidió que no era accidente laboral cuando es algo que efectivamente pasó en el trabajo y fue

producto de una agresión realizada por un usuario sumado al cuestionamiento dentro del lugar de trabajo dejando claro que solo es un número

- Considerando la cantidad de trabajo y el tiempo disponible, ¿cómo equilibras las demandas laborales con tu vida personal y qué desafíos encuentras en este proceso?

Es mucho desafío ya que debes tener casi una dualidad en la personalidad para poder enfrentar las demandas que presenta la vida personal entendiendo que las personas de tu entorno no están obligadas a tener que cargar con las frustraciones y problemas que se presentan en tu trabajo

- ¿Cómo describirías el apoyo que recibes de tus superiores y compañeros de trabajo? ¿Hay algo que podrían hacer para brindarte un mayor apoyo?

Siento que es muy poco ya que las personas encargadas de organizar no logran ponerse de acuerdo quizás el apoyo es en autorizar cosas pero frente a situaciones críticas estas efectivamente solo tomando decisiones extremadamente complejas llegando a normalizar estas jefaturas la violencia presente más que ayudando a disminuirla e instando a naturalizar las agresiones por parte de los funcionarios como parte del trabajo que realizan, hacer su rol de acuerdo a su descripción de cargo para poder organizar de manera óptima y eficiente

- En general, ¿qué aspectos de tu trabajo te resultan más satisfactorios y cuáles podrían mejorar para aumentar tu satisfacción laboral?

Ninguno quizás el sueldo

- Considerando tu capacidad para manejar problemas personales y controlar las cosas importantes en tu vida, ¿cómo influye esto en tu desempeño laboral y bienestar general?

Influye mucho ya que eso te va dejando cada vez más solo y sin red de apoyo

- Si pudieras cambiar una cosa en tu entorno laboral para mejorar tu bienestar, ¿qué sería y cómo crees que impactaría en tu calidad de vida y atención a los usuarios?

Cambiaría la forma en que se realiza el trabajo y agiliza los procesos para cambiar a los funcionarios que no den el ancho con su trabajo esto ayudaría muchísimo a que las cosas funcionaran

Entrevista 2

- En el trabajo, ¿qué situaciones o interacciones te resultan más exigentes emocionalmente y cómo influyen en tu bienestar general?

La inestabilidad emocional de los niños, sobre todo cuando son ingresos por primera vez en un contexto residencial.

- Cuando te sientes estresado o emocionalmente agotado después del trabajo, ¿qué estrategias o actividades te ayudan a recuperarte y mantener tu bienestar?

Antes mi estrategia era salir a fumar o conversar con algún compañero, pero no siempre se puede ya que no hay personal suficiente

- Podrías compartir alguna experiencia específica relacionada con incidentes violentos en el trabajo y cómo han afectado tu seguridad y bienestar emocional?

Teníamos una nena que se mantenía en desajuste diario, con altos niveles de agresividad, donde la hetero agresión era hacia niños y funcionarios complicando todas las actividades dentro de la residencia, teniendo que realizar contención emocional tanto a niños como a los funcionarios lesionados y luego seguir la rutina como si nada hubiera pasado.

- Considerando la cantidad de trabajo y el tiempo disponible, ¿cómo equilibras las demandas laborales con tu vida personal y qué desafíos encuentras en este proceso?

El poder lidiar con la familia y cada ha sido un trabajo a largo plazo ya que uno está más tiempo trabajando que en su casa, pero la presión familiar con el tiempo fue incluyendo a que cada vez más pudiera concentrarme en mi familia y no en lo que estaba ocurriendo con la residencia. Y esta fue una demanda expuesta por mis hijos ya que me veían muy mal emocionalmente, decidiendo que no podía contestar llamadas o mensajes si no estaba en horario laboral

- ¿Cómo describirías el apoyo que recibes de tus superiores y compañeros de trabajo?
¿Hay algo que podrían hacer para brindarte un mayor apoyo?

Creí que todos dentro de la residencia estamos en igualdad de condiciones emocionales e intentamos mantener empatía cuando existe una situación de riesgo ,evitando el juicio del porqué. Ha sido un trabajo también muy largo y de muchas batallas ya que se tenía la práctica de etiquetar el turno como " bueno o malo "

- En general, ¿qué aspectos de tu trabajo te resultan más satisfactorios y cuáles podrían mejorar para aumentar tu satisfacción laboral?

Lo que más motiva al trabajo son los niños, siento que ellos necesitan ese espacio de afecto de un lugar grato ,de abrazos de regalones ,de cuentos en las noches una rica once donde compartimos en familia. Enseñarles el valor de la vida y demostrarles lo valiosos que son ,eso para mí es impagable.

Si tuviera que cambiar algo para que fuese mejor, sería el acceso a salud mental ya que solo se recibe terapia farmacológica y no hay proceso de reparación real donde ellos puedan descubrirse y exteriorizar sus mayores traumas. Creo que deberíamos tener psicólogos y psiquiatras del servicio encargados de trabajar con ellos y así poder entregarnos las directrices necesarias para su reinserción al mundo exterior.

- Considerando tu capacidad para manejar problemas personales y controlar las cosas importantes en tu vida, ¿cómo influye esto en tu desempeño laboral y bienestar general?

No siempre se puede ,trabajamos con la emoción por ende las situaciones que podamos presentar en nuestro hogar si influyen en nuestro desempeño laboral. Ya no podemos hacer caso omiso a alguna necesidad emocional de un niño. Al menos yo en particular cuando veo que no soy capaz me doy un tiempo de descanso.

- Si pudieras cambiar una cosa en tu entorno laboral para mejorar tu bienestar, ¿qué sería y cómo crees que impactaría en tu calidad de vida y atención a los usuarios?

Primero: una mejora en la remuneración

Segundo: un espacio laboral acogedor ya que las residencias están situadas en barrios muy peligrosos

Tercero: personal con vocación y realidad . Ya que muchos se presentan con una idea errónea de lo que es el servicio

Cuarto: mejorar el ambiente laboral desde las jefaturas

Todo esto influye enormemente en tu desempeño y trabajo con los niños y con todo el entorno ya que muchas veces nos asaltaron en el paradero llegando a turno , o jefatura simplemente no respeta acuerdos tomados en reuniones. Y esto hace que el ambiente sea más hostil. También hay colegas que acaban de ingresar que reciben la mitad del sueldo a comparación con. Otros

Entrevista 3

- En el trabajo, ¿qué situaciones o interacciones te resultan más exigentes emocionalmente y cómo influyen en tu bienestar general?

Las situaciones más exigentes emocionalmente suelen estar relacionadas no solo con la complejidad de los casos clínicos de los NNA, sino también y de forma más desgastante con el clima laboral negativo. Interacciones marcadas por comentarios malintencionados, la falta de apoyo entre compañeros genera un entorno laboral tenso y poco colaborativo. Este tipo de dinámicas influye en el bienestar general, aumenta los niveles de estrés, disminuye la motivación generando una sensación de frustración e impotencia, especialmente cuando las decisiones tomadas desde la oficina técnica no reflejan ni la realidad del trabajo diario ni las necesidades de los NNA. También afecta la percepción de reconocimiento y pertenencia lo que a largo plazo produce agotamiento emocional y profesional propiciando reposos laborales. La falta de espacios seguros para expresar opiniones o resolver conflictos de manera constructiva agrava aún más esta situación, afectando tanto la salud mental del personal como la prestación de servicios y cuidados a los NNA debido a la desmotivación.

- Cuando te sientes estresado o emocionalmente agotado después del trabajo, ¿qué estrategias o actividades te ayudan a recuperarte y mantener tu bienestar?

Con el tiempo, he aprendido a establecer límites claros entre el trabajo y mi vida personal. Al término de la jornada laboral, trato de desconectarme completamente, al

terminar mi jornada cierro la puerta y escucho música mientras manejo de regreso a la casa, lo que me permite liberar tensiones del día. Ya en mi casa, disfruto pasar tiempo con mi familia, tenemos como regla no hablar de trabajo para mantener un ambiente tranquilo. Si me siento muy agotado, jugar videojuegos me ayuda a distraerme, con el tiempo estas estrategias me han ayudado a mantener el equilibrio emocional y cuidar mi bienestar.

- Podrías compartir alguna experiencia específica relacionada con incidentes violentos en el trabajo y cómo han afectado tu seguridad y bienestar emocional?

Afortunadamente, dentro de mi experiencia laboral con usuarios con patologías de salud mental, no he vivido un hecho de violencia que haya marcado profundamente mi vida. Si bien en algunas ocasiones han ocurrido situaciones de agresión entre NNA o hacia funcionarios, siempre he procurado abordarlas desde la comprensión del contexto clínico y conductual en el que se dan. Considero que, en este tipo de entorno, estos episodios pueden ser esperables y forman parte de los desafíos propios del trabajo. Por ello, mantengo una postura profesional que me permite preservar tanto mi seguridad como mi bienestar emocional, apoyándome en la contención del equipo rotativo (jefe de turno, TENS y enfermera) y en las herramientas de autocuidado que he desarrollado a lo largo del tiempo.

- Considerando la cantidad de trabajo y el tiempo disponible, ¿cómo equilibras las demandas laborales con tu vida personal y qué desafíos encuentras en este proceso?

He aprendido a establecer límites claros entre mi vida laboral y personal. Entiendo que mi jornada laboral dura 12 horas, y ese es el tiempo que dedico con responsabilidad y compromiso a mi trabajo. Una vez fuera de ese horario, me esfuerzo por no asumir horas extras, ya que valoro profundamente la importancia de mi bienestar y el de mi familia. Los días libres y el tiempo fuera del trabajo los reservo exclusivamente para mí y mis seres queridos, lo que me permite recargar energías, mantener un equilibrio saludable y cuidar mi salud mental. Uno de los principales desafíos ha sido aprender a decir que no sin culpa, especialmente en contextos donde la demanda es alta, pero con el tiempo he comprendido que poner límites también es una forma de cuidar mi desempeño profesional y mi calidad de vida.

- ¿Cómo describirías el apoyo que recibes de tus superiores y compañeros de trabajo?
¿Hay algo que podrían hacer para brindarte un mayor apoyo?

El apoyo que recibo de mis compañeros de turno, (jefe de turno, TENS y enfermera), ha sido fundamental para mi bienestar laboral. Con ellos encuentro contención emocional, retroalimentación constante y oportunidades de aprendizaje que enriquecen mi práctica diaria. Este respaldo en el equipo inmediato ha sido clave para enfrentar los desafíos propios del trabajo. Sin embargo, considero que la dirección debería asumir un rol más activo en el reconocimiento del trabajo de los funcionarios y en la gestión de situaciones que afectan negativamente al clima laboral. Existen personas cuyo comportamiento daña el entorno laboral y a pesar de que estas situaciones han sido planteadas, no ha habido respuestas concretas ni contención por

parte de la dirección. Una mayor presencia, escucha activa y medidas efectivas por parte de la dirección serían un gran aporte para fortalecer el apoyo institucional y el bienestar del equipo.

- En general, ¿qué aspectos de tu trabajo te resultan más satisfactorios y cuáles podrían mejorar para aumentar tu satisfacción laboral?

Lo que más me motiva de mi trabajo es la interacción directa con los NNA. Poder ser parte de sus vidas, acompañarlos y generar un impacto positivo, aunque sea durante el tiempo que permanecen en la residencia, es profundamente significativo para mí, sentir que contribuyo a brindarles un entorno más seguro, afectivo y digno es lo que da sentido a mi labor diaria. Sin embargo, hay aspectos que podrían mejorar para aumentar mi satisfacción laboral. Personalmente, valoro mucho el reconocimiento y la contención, no solo desde el equipo inmediato, sino también desde la dirección. Sentirse visto, escuchado y valorado por el esfuerzo diario es fundamental para sostener la motivación y el compromiso a largo plazo. Un entorno laboral que promueva activamente el cuidado de quienes cuidan también es clave para fortalecer la calidad del trabajo que entregamos.

- Considerando tu capacidad para manejar problemas personales y controlar las cosas importantes en tu vida, ¿cómo influye esto en tu desempeño laboral y bienestar general?

Considero que mi capacidad para manejar problemas personales y mantener el control sobre los aspectos importantes de mi vida influye directamente y de manera positiva en mi desempeño laboral y bienestar general. Cuando logré mantener un equilibrio emocional y organizar mi vida personal, me siento más enfocado, estable y disponible para enfrentar los desafíos del trabajo con mayor claridad y paciencia. Este manejo personal me permite actuar de manera profesional, sin trasladar mis dificultades al espacio laboral, lo que también contribuye a un ambiente más saludable para mis compañeros y para los NNA con quienes trabajo. Reconozco que no siempre es fácil, pero he aprendido a utilizar herramientas de autocuidado, a pedir apoyo cuando lo necesito y a poner límites saludables, lo que fortalece mi capacidad de respuesta tanto en lo personal como en lo profesional.

- Si pudieras cambiar una cosa en tu entorno laboral para mejorar tu bienestar, ¿qué sería y cómo crees que impactaría en tu calidad de vida y atención a los usuarios?

Si pudiera cambiar una cosa en mi entorno laboral para mejorar mi bienestar, sería fortalecer el rol de la dirección en cuanto a la contención emocional y el reconocimiento del trabajo del equipo. Muchas veces el esfuerzo diario pasa desapercibido, y cuando surgen situaciones complejas o desgastantes, no siempre se cuenta con una respuesta institucional efectiva. Creo firmemente que una dirección más cercana, empática y comprometida con el bienestar del personal no solo mejoraría mi calidad de vida laboral, sino que también impactaría positivamente en la atención que brindamos a los NNA. Un equipo que se siente valorado y acompañado

trabaja con mayor motivación, compromiso y estabilidad emocional, lo que se traduce en una atención más humana y consistente para los usuarios.

Entrevista 4

- En el trabajo, ¿qué situaciones o interacciones te resultan más exigentes emocionalmente y cómo influyen en tu bienestar general?

La inestabilidad emocional constante de los niños y cómo este influye en el equipo, las diferentes manifestaciones del malestar emocional de los funcionarios, yo como directora del equipo debe estar constantemente dispuesta a resolver las dificultades lo cual es agotador ya que debo mantener la disposición para resolver conflictos, ser mediadora y conciliadora. El agotamiento emocional influye en mi vida social, restándole de espacios de vinculación con otros fuera del espacio laboral. Actualmente mi vida se reduce al trabajo y familia, no existiendo espacios de esparcimiento o recreación.

- Cuando te sientes estresado o emocionalmente agotado después del trabajo, ¿qué estrategias o actividades te ayudan a recuperarte y mantener tu bienestar?

Es muy poco el tiempo que tengo para recuperarse creo que son principalmente pasar tiempo con mi hijo, jugar con él, dormir y ver series (en ese orden) trato de dejar tiempo para hacer deporte, pero normalmente se ve suspendido por priorizar actividades laborales o familiares.

- Podrías compartir alguna experiencia específica relacionada con incidentes violentos en el trabajo y cómo han afectado tu seguridad y bienestar emocional?

El año pasado una niña hirió con objeto contundente (clavo) a tres funcionarias en la cabeza, me tocó contener a las funcionarias, sostener una toalla en su cabeza y acompañar en la atención de urgencia. Actualmente cuando hay una situación crítica en la residencia viene aún a mi mente el temor que alguien salga lastimado, varias veces me he interpuesto entre un niño y un funcionario, ya que siento menos temor a recibir una agresión a ver a un funcionario agredido, me siento responsable por el equipo, siento culpa cuando alguien es agredido o está mal en la residencia

- Considerando la cantidad de trabajo y el tiempo disponible, ¿cómo equilibras las demandas laborales con tu vida personal y qué desafíos encuentras en este proceso?

Siempre me ha costado equilibrar la vida laboral con la vida personal, mi familia es quien más lo reciente, al funcionar 24/7 la residencia debo estar siempre disponible y eso me hace postergar los tiempos con la familia o estar pendiente del teléfono respondiendo llamadas u organizando alguna actividad, este es un tema pendiente aún.

- ¿Cómo describirías el apoyo que recibes de tus superiores y compañeros de trabajo? ¿Hay algo que podrían hacer para brindarte un mayor apoyo?

Escaso el apoyo o está alejado de las necesidades reales, está la percepción que si yo escogí este trabajo y me mantengo en el, es mi decisión y debo asumir todo lo conlleva, por ende, se espera que tenga las competencias para resolver cualquier

dificultad y cuando se levanta alguna necesidad o se pide apoyo esto es mal evaluado o leído como falta de liderazgo o capacidad. Por parte del equipo creo que se espera mucho del cargo de directora, como si pudiera o debiera saber todo y responder y resolver todas las dificultades.

- En general, ¿qué aspectos de tu trabajo te resultan más satisfactorios y cuáles podrían mejorar para aumentar tu satisfacción laboral?

Lo que me motiva a mantenerse en ese espacio laboral es: el trabajo con los niños, el saber que se puede generar cambios e impactar positivamente en la vida de los niños, la remuneración y los beneficios que se tiene como funcionario público es un buen aliciente. Sin embargo, desmotiva la baja preocupación por parte de la jefatura directa del servicio por el bienestar de los equipos de trabajo, mayor preocupación evidenciada en espacios de autocuidado, reconocimiento por el trabajo desarrollado.

- Considerando tu capacidad para manejar problemas personales y controlar las cosas importantes en tu vida, ¿cómo influye esto en tu desempeño laboral y bienestar general?

Esta capacidad me ha servido para enfrentar de buena forma este trabajo, manteniendo cierto equilibrio emocional y esta es una de las capacidades de la mayoría de la personas que logramos mantenernos en ese espacio tenemos. Cuando me he sentido quemada he buscado formas de reencontrarse con el trabajo, buscando aspectos positivos o áreas de desarrollo nuevas.

- Si pudieras cambiar una cosa en tu entorno laboral para mejorar tu bienestar, ¿qué sería y cómo crees que impactaría en tu calidad de vida y atención a los usuarios?

Que el equipo logre empatizar entre ellos, manteniendo mejores relaciones laborales. Relaciones laborales basadas en la cooperación y sin perder el foco que es bienestar de los niños, creo que esto se podría lograr entre otras cosas con espacios de cuidado de equipo

Referencias

Claude.ai ortografía y citación

Demerouti, E., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. (2001). The job demands—resources model of burnout \[El modelo de demandas-recursos laborales del burnout]. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499–512.

[\[https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499\]](https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499)(<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>)

Instituto de Seguridad Social. (2023). Resultados del cuestionario CEAL-SM / SUSESO: Reporte interno, Residencia de Alta Especialidad. Documento interno.

Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life* \[Trabajo saludable: Estrés, productividad y la reconstrucción de la vida laboral]. Basic Books.

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Springer Publishing Company.

Llorens, S., García-Renedo, M. y Bakker, A. B. (2016). Positive emotions as drivers of approach coping \[Las emociones positivas como impulsoras del afrontamiento de aproximación]. *Psicothema*, 28 (1), 75–82.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). Maslach burnout inventory: Manual \[Inventario de burnout de Maslach: Manual]. Consulting Psychologists Press.

Moreno-Jiménez, B., Gálvez Herrer, M., Rodríguez-Carvajal, R. y Oliver, C. (2010). La evaluación del burnout: problemática actual. *Ciencia & Trabajo*, 12 (38), 182–191.

SENAME (Servicio Nacional de Menores). (2019). Orientaciones técnicas para programas residenciales \[Orientaciones técnicas para programas residenciales].
<https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-RA-E-v2.pdf>

Servicio Mejor Niñez. (13 de junio de 2022). Residencia de Alta Especialidad celebró su tercer año de funcionamiento.
<https://www.servicioproteccion.gob.cl/noticias/rae-celebro-tercer-aniversario-13-06-2022.html>

Tapiero, S., Barreto, R. y Wilson, D. (2017). Carga mental en cuidadores formales de personas con diagnóstico de enfermedad psiquiátrica en una institución hospitalaria en Bogotá . U.D.C.A. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.
[\https://repository.udca.edu.co/server/api/core/bitstreams/3a228a89-5be1-4655-a8a3-9a41371fd898/content

Viale, M., González Palau, F., Cáceres, M., Pruvost, M., Miranda, A. L. y Rimoldi, M. F. (2016). Programas de intervención para el manejo del estrés de cuidadores de pacientes con demencia \. *Revista Neuropsicología Latinoamericana*, 8 (1), 35–42.

West, M. A., Borrill, C. S., Dawson, J. F., Scully, J., Carter, M., Anelay, S., ... y Waring, J. (2002). The link between staff well-being and patient satisfaction: A study of staff in acute hospitals \[El vínculo entre el bienestar del personal y la satisfacción del paciente: un estudio del personal en hospitales de agudos]. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 15 (4), 168–172.