



Pontificia Universidad Católica Argentina

“Santa María de los Buenos Aires”

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS ECONÓMICAS

DESGASTE POR EMPATÍA EN LA ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Alumna: Agostinelli Barbero, Juliana Macarena

Directora: Lic. Chiabrando, Mariana

Co-Directora: Lic. Ligorria, Aldana

Mendoza, 2020

HOJA DE EVALUACIÓN

ÍNDICE

Resumen.....	1
Introducción.....	2
Marco Teórico.....	4
Capítulo 1: Género y Violencia de Género.....	5
1. Diferenciación de términos: sexo y género.....	5
2. Estereotipos de género.....	6
3. Violencia de Género.....	7
3.1. Antecedentes históricos y normativa legal internacional.....	7
3.2. Normativa legal argentina.....	9
3.3. Tipos y Modalidades.....	9
3.3.1. Tipos de violencia de género.....	10
3.3.2. Modalidades de de violencia de género.....	11
3.4. Ciclo de la Violencia.....	12
3.5. ¿A qué mujeres afecta?.....	13
Capítulo 2: Efectores en contacto con víctimas.....	15
1. Intervenciones públicas.....	15
2. Labor profesional.....	15
3. Repercusiones del trabajo con víctimas.....	16
4. Problemáticas vinculadas con la asistencia a víctimas.....	17
4.1. Estrés traumático secundario.....	17
4.2. Síndrome de Burnout.....	17
4.3. Desgaste por Empatía.....	18

4.3.1. Diferencia entre síndrome de Burnout y síndrome de desgaste por empatía.....	19
Capítulo 3: Empatía.....	20
1. ¿A qué llamamos empatía?.....	20
2. La empatía desde una perspectiva neurocientífica.....	22
2.1. Vía inferior.....	22
2.2. Vía superior.....	23
3. Grados de empatía.....	23
4. Desgaste por Empatía.....	25
4.1. Origen del término.....	25
4.2. Definición.....	26
4.3. ¿A quienes afecta? – Predictores del desgaste.....	27
4.4. Signos y síntomas vinculados con la presencia de desgaste por empatía..	27
4.5. Empatía como generadora de desgaste.....	31
5. Factores Protectores.....	32
5.1. Satisfacción por Compasión.....	33
5.2. Prevención del desgaste.....	33
5.2.1. Autocuidado.....	34
5.2.2. Empatía.....	35
Marco Metodológico.....	37
Capítulo 4: Objetivos.....	38
1. Objetivo general.....	38
2. Objetivos específicos.....	38

Capítulo 5: Metodología.....	39
1. Tipo de estudio y diseño.....	39
2. Participantes.....	39
3. Instrumentos de recolección de datos.....	40
4. Procedimiento.....	41
Capítulo 6: Resultados y análisis de datos.....	43
1. Resultados y análisis de datos – IDE.....	43
1.1. Descripción de la muestra.....	43
1.2. Resultados del IDE.....	48
1.3. Análisis comparativo.....	52
2. Resultados y análisis de datos – Encuesta.....	56
Discusión.....	60
Conclusiones.....	63
Referencia bibliográfica.....	65
Anexo.....	71
Inventario de Desgaste por Empatía (IDE) de Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main (2011) (Universidad Católica de Santa Fe).....	71
Apéndice A.....	73
Consentimiento Informado.....	73
Apéndice B.....	75
Encuesta de estrategias de afrontamiento.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1: Ciclo de la violencia.....	13
Figura 2: Porcentaje según el sexo de los participantes.....	44
Figura 3: Lugar de residencia de los participantes.....	45
Figura 4: Porcentaje según el estado civil de los participantes.....	46
Figura 5: Porcentaje de la cantidad de años en el ejercicio de la profesión.....	47
Figura 6: Porcentaje de la cantidad de años en el ejercicio de la profesión dentro de la Unidad Fiscal de Violencia de Género.....	48
Figura 7: Nivel de funcionamiento empático que tuvieron los participantes.....	49
Figura 8: Porcentaje del funcionamiento empático que obtuvieron los participantes.....	50
Figura 9: Niveles de cada factor según participante, teniendo en cuenta el resultado de funcionamiento obtenido.....	51
Figura 10: Comparación del funcionamiento empático en hombres y mujeres.....	52
Figura 11: Porcentaje de funcionamiento empático en el sexo femenino.....	53
Figura 12: Porcentaje de funcionamiento empático en el sexo masculino.....	53
Figura 13: Edad de cada participante en relación al puntaje obtenido en el IDE.....	54
Figura 14: Antigüedad en el trabajo de los auxiliares en relación al puntaje obtenido en el IDE.....	55
Figura 15: Antigüedad en el trabajo con Violencia de Género de los auxiliares en relación al puntaje obtenido en el IDE.....	56

Tabla 1: Diferencia entre síndrome de Burnout y síndrome de desgaste por empatía.....	19
Tabla 2: Espectro de la empatía.....	24
Tabla 3: Signos y síntomas del desgaste por empatía.....	28
Tabla 4: Manifestaciones sintomáticas de la fatiga por compasión.....	28
Tabla 5: Edad y sexo de los participantes.....	44
Tabla 6: Lugar de residencia y estado civil de los participantes.....	46
Tabla 7: Años de antigüedad en la profesión.....	47
Tabla 8: Resultado de la administración del Inventario de Desgaste por Empatía.....	50
Tabla 9: Resultado de cada factor en los participantes.....	52
Tabla 10: ¿Qué cree que es el desgaste por empatía?.....	58
Tabla 11: ¿Cuáles son las estrategias que podrían prevenirlo en su desempeño laboral?	58
Tabla 12: ¿Qué intervenciones serían útiles para un auxiliar administrativo que padece desgaste?.....	59

RESUMEN

El presente trabajo tiene como eje de investigación el Síndrome de Desgaste por Empatía. Se busca evaluar el desgaste en auxiliares administrativos que cumplen funciones en el área de Violencia de Género, analizar el nivel de afectación de cada trabajador, comparar el desgaste de los participantes teniendo en cuenta factores como edad, sexo y años de antigüedad en el desarrollo de su actividad, y además, describir estrategias e intervenciones posibles frente a dicha problemática. Para su medición, se administra el Inventario de Desgaste por Empatía (Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main, 2011) a una muestra no probabilística de expertos conformada por doce auxiliares que desempeñan sus actividades dentro de una Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género perteneciente a la Provincia de Mendoza; se consideraron participantes de ambos sexos, 33% masculino y 67% femenino, cuya edad promedio es de 35 años. Además, se administra una encuesta sobre las propias creencias de cada auxiliar para prevenir el síndrome y mitigar sus consecuencias. El enfoque utilizado es cuantitativo y el tipo de estudio descriptivo. El diseño empleado es no experimental de tipo transversal. Luego de analizar los resultados obtenidos, no se observaron diferencias significativas entre las variables de edad, sexo y años de antigüedad en el ejercicio de la profesión respecto a los datos obtenidos por la administración del Inventario. No se logra constatar la presencia de un funcionamiento empático disfuncional en ninguno de los participantes de este estudio al momento de la administración. Sin embargo, se considera de vital importancia las recomendaciones y pautas de comportamiento utilizadas por los propios trabajadores para mitigar el desgaste que se produce al escuchar el dolor ajeno.

Palabras clave: *síndrome de desgaste por empatía, violencia de género, auxiliares administrativos, factores protectores.*

INTRODUCCIÓN

La violencia de género, en los últimos años, ha adquirido una masiva visibilización como un problema de carácter político y social de gran importancia y preocupación, siendo una problemática que tiene lugar en todos los estratos sociales.

Con el objetivo de prevenir y erradicar la violencia contra la mujer, se incorporan a nuestra legislación tratados y convenciones internacionales que derivaron en leyes de protección para ellas, considerando que se encuentran en una posición de desigualdad, determinada por roles culturales tradicionales aprehendidos en el contexto social.

Estas leyes han generado la creación de diversas instituciones para la atención de la mujer que sufre violencia de género. En las cuales se desempeñan una gama diversa de trabajadores que tienen por objetivo brindar el apoyo y contención necesaria dependiendo de cada caso en particular (Gomà-Rodríguez, Cantera y Pereira da Silva, 2018). Asimismo, se llevan a cabo labores asociadas a las tareas administrativas vinculadas a la radicación de denuncias, así como la tramitación del proceso penal que se desarrolla a partir de ello.

Innumerables autores postulan la importancia de la empatía como herramienta fundamental en el trabajo con personas (Alecsiuk, 2015). Ésta consiste en comprender los estados emocionales de los demás sujetos, lo cual es necesario para un buen desempeño laboral (Eisenberg, 2000 citado en Alecsiuk, 2015). Sin embargo, un mal funcionamiento de la empatía puede desencadenar en un síndrome denominado Desgaste por Empatía. Suceso que se produce en el trabajador por permanecer un determinado periodo de tiempo en contacto con personas que han vivido experiencias traumáticas, llegando incluso a presentar síntomas similares a estos sujetos (Campos-Vidal, Cardona-Cardona y Cuartero-Castañer, 2018).

En el presente estudio se trabaja para evaluar el desgaste por empatía en los auxiliares administrativos pertenecientes al área de Violencia de Género de una Unidad Fiscal de la Provincia de Mendoza, a través de la administración del Inventario de Desgaste por Empatía –IDE– (Zamponi et al., 2011). A su vez, mediante la realización de una encuesta,

se busca describir diferentes tácticas preventivas e intervenciones paliativas ante la posible afectación de dicho síndrome.

Se considera de fundamental importancia para un buen desempeño en el trabajo con personas que los trabajadores no presenten indicadores asociados a este síndrome y, en el caso de presentarlos, pueda tratarse a tiempo para no ser una antesala a dificultades posteriores graves que generarían mayor malestar en el trabajador.

Marco teórico

CAPÍTULO 1: GÉNERO Y VIOLENCIA DE GÉNERO

1. Diferenciación de términos: sexo y género

En una primera instancia, es pertinente discernir entre los vocablos sexo y género. El primero comprende las diferencias estrictamente biológicas existentes entre hombres y mujeres. En cambio, la palabra género hace referencia a características consideradas por una sociedad determinada como apropiadas para cada sexo (Mosteiro García y Porto Castro, 2017).

El término género, circula en el discurso feminista y en las ciencias sociales desde 1955, cuando Money lo propuso para nombrar al conjunto de conductas atribuidas por la cultura a hombres y mujeres. Al ser una construcción social está sujeta a modificaciones históricas, culturales y cambios que derivan de la organización misma de la sociedad (Batres, 1999).

Batres (1999) define género como el conjunto de rasgos adquiridos en el proceso de sociabilización, considerándose la familia y la escuela como los principales espacios donde se aprenden e interiorizan los roles femeninos y masculinos (Perry y Pauletti, 2011 citados en Mosteiro García y Porto Castro, 2017).

Se considera que el género abarca las responsabilidades, pautas de comportamiento, valores, gustos, limitaciones, actividades y expectativas, que la cultura asigna en forma diferenciada a hombres y mujeres (Batres, 1999).

A su vez, Colás y Villaciervos (2007) consideran el género como una “representación cultural, que contiene ideas, prejuicios, valores, interpretaciones, normas, deberes, mandatos y prohibiciones sobre la vida de las mujeres y de los hombres” (p. 37).

2. Estereotipos de género

Se conoce como estereotipos de género al conjunto de creencias compartidas, estructuradas dentro de un grupo, sobre los atributos que tiene cada género, así como los roles asociados a cada uno (Moya, 2003 citado en Castillo-Mayén y Montes-Berges, 2014).

Mosteiro García y Porto Castro (2017) consideran que los estereotipos de género son creencias culturales dependientes de rasgos que poseen tanto hombres como mujeres. Éstos influyen en la forma de actuar y relacionarse de las personas con los demás.

A su vez, puede decirse que son el reflejo de una historia y cultura particular. Tienden a mantenerse en el tiempo, resistiendo al cambio, porque responden a las necesidades de la sociedad de preservar sus normas para la mantención de algún tipo de equilibrio (Mosteiro García y Porto Castro, 2017)

Castillo-Mayén y Montes-Berges (2014) postulan que los estereotipos de género tienen asociados importantes consecuencias negativas, ya que restringen el desarrollo integral del ser humano, afectando, entre otras cosas, sus aspiraciones, preferencias y emociones.

Debemos considerar, tal como expresa Yugueros García (2014), que los estereotipos de género impactan tanto en hombres como en mujeres. Las personas de ambos géneros son afectadas y limitadas cotidianamente en la expresión de sus deseos y preferencias, impidiendo, en muchos casos, la realización personal. Lo que sucede es que la atribución de roles tradicionales de género y el apego a estos estereotipos, ubican a la mujer en un lugar inferior al hombre, en un terreno de complemento de éste y no como protagonista de su vida, ni de la vida social. Ello genera desigualdad en el ámbito laboral, de pareja, sociocultural, entre otros. Como contrapartida, estos roles al hombre le exigen fortaleza, decisión y, en muchos casos, demostraciones de violencia como modo de sostener su lugar de superioridad.

De esta manera se puede afirmar que la violencia de género resalta, en su etiología, la cuestión cultural, de ahí su calificativo de género (Yugueros García, 2014).

3. Violencia de Género

3.1. Antecedentes históricos y normativa legal internacional.

Izcurdia y Puhl (2017) postulan que la violencia de género ha sido un fenómeno frecuente en todas las épocas, pero a partir de la década de los sesenta se abre como problema de opinión pública y comienza la sistematización científica sobre él. Años anteriores frases como “esposas golpeadas”, “violación marital”, “abuso emocional”, entre otras, no eran reconocidas como significantes de un problema social debido a que fue un tema invisibilizado y silenciado durante un largo período de tiempo, tanto en el ámbito privado del hogar como en la esfera pública (Pérez del Campo, 1995 citado en Novo-Corti, Varela-Candamio y Cidoncha-Gómez, 2017).

En la década de los setenta, grupos sociales concretos, en especial los colectivos feministas, comenzaron a denunciar la situación padecida en silencio por muchas mujeres. Y fue recién en la década de los noventa que el concepto de violencia de género comienza a consolidar su utilización (Novo-Corti et al., 2017).

Precisamente en 1979, las Naciones Unidas reconocen a la violencia de género como una violación a los Derechos Humanos y como un obstáculo para alcanzar la igualdad (Izcurdia y Puhl, 2017).

Más adelante, en 1993, dentro de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, realizada en Viena, se ratifica la definición propuesta por las Naciones Unidas en el marco de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer –CEDAW–. Aquí se determina que la violencia de género hace referencia a la violencia que sufren las mujeres, la cual tiene sus raíces en la discriminación histórica y la ausencia de derechos que éstas han sufrido y continúan sufriendo en muchas partes del mundo y que se sustenta sobre una construcción cultural, el género. De esta manera, ser mujer es considerado factor de riesgo (Izcurdia y Puhl, 2017; Varela, 2008).

En el mismo año, en la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de las Naciones Unidas se define por primera vez el término de violencia contra la mujer, considerándose como todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga, o pueda tener como resultado, un daño o sufrimiento físico y/o

psicológico para las mujeres, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada (Izcurdia y Puhl, 2017; ONU, 2017 citado en Novo-Corti et al., 2017; Yugueros García, 2014).

La anterior Resolución fue publicada el 23 de febrero de 1994 y es considerada el primer documento a nivel internacional que aborda de manera específica y clara esta tipología de violencia (Yugueros García, 2014).

En 1995, en el informe de La IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, organizada por la ONU, en Beijing, se explicita que aún existen determinados factores que llevan a la mujer a la negación de sus derechos humanos. Estos factores pueden aislarlas, imposibilitando su acceso a la educación, al empleo, a la autoeficiencia económica y/o a la toma de decisiones, es decir, no puede alcanzar su propia autonomía, lo que evidencia su exclusión de la vida social pública (Izcurdia y Puhl, 2017). Novo-Corti et al. (2017) postulan que esta Conferencia busca adoptar las medidas que sean necesarias para eliminar todas las formas de discriminación contra las mujeres y suprimir los obstáculos para lograr la igualdad de género.

Desde hace más de 20 años, la Organización Mundial de la Salud –OMS– considera que la violencia contra la mujer es un problema de salud pública e insta a actuar en contra de cualquiera de sus formas. Recientemente ha sido definido como un problema global de proporciones epidémicas presente en todos los ámbitos en los que la mujer se desenvuelve (Labrador et al., 2004 citado en Novo-Corti et al., 2017; García-Moreno et al., 2013 citado en Arredondo Provecho, Del Pliego Pilo y Gallardo Pino, 2018).

Al estudiar los preceptos legislativos internacionales se logra identificar que los conceptos de violencia contra la mujer y violencia de género son sinónimos, y no se ajusta a un lugar determinado donde se produzcan las conductas violentas, sino que son dirigidas hacia las mujeres, por el simple hecho de serlo (Maqueda, 2006; Peris, 2009 citados en Yugueros García, 2014).

3.2. Normativa legal argentina.

En Argentina tiene vigencia la Ley Nacional N ° 26.485 (2009) de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. La misma define a la violencia de género como:

Toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Se considera violencia indirecta, a toda conducta, acción, omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón. (art. 4)

Dicha normativa legal tiene como objetivo promover y garantizar la eliminación de la discriminación entre mujeres y varones; el derecho a que las mujeres puedan tener una vida sin violencia; las condiciones aptas para prevenir, sancionar y destituir la violencia y discriminación contra las mujeres en cualquier ámbito; el desarrollo de políticas públicas adecuadas que las amparen; la eliminación de patrones socioculturales que sostengan relaciones de poder y desigualdad de género; el acceso a la justicia; y la asistencia integral en el ámbito estatal y privado, y/o en los servicios especializados de violencia (Ley N ° 26.485, 2009).

A ésta adhirió la provincia de Mendoza por Ley N° 8.226, promulgada en el Boletín Oficial el 30 de noviembre de 2010.

3.3. Tipos y modalidades.

Las investigaciones que se han ido desarrollando respecto a la violencia de género, permitieron la diferenciación de distintos tipos de violencia y la conceptualización de la misma como un problema psicosocial (Izcurdia y Puhl, 2017).

3.3.1. Tipos de violencia de género.

En la Ley N° 26.485 (2009, art. 5) se enumeran cinco tipos de violencia contra la mujer:

1. Física: se emplea contra el cuerpo de la mujer produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de agresión que afecte su integridad física.
2. Psicológica: hace referencia al daño emocional. El agresor busca el control de sus comportamientos, creencias y decisiones, mediante hostigamiento, amenaza, acoso, humillación, manipulación, aislamiento. Incluye, a su vez, la sumisión, coerción verbal, insulto, persecución, vigilancia constante, culpabilización, celos excesivos, limitación del derecho de circulación, o cualquier otro acto que cause deterioro a su salud psicológica.
3. Sexual: toda acción que implique la vulneración del derecho de la mujer a decidir acerca de su vida sexual y reproductiva, con o sin acceso genital, a través de coerción, amenazas, uso de fuerza o intimidación como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata. Se incluye aquí la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares, también de parentesco, exista o no convivencia.
4. Económica y patrimonial: se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, la pérdida, sustracción, destrucción o retención indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales, la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.
5. Simbólica: la que, a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

3.3.2. Modalidades de violencia de género.

En la Ley Nacional N ° 26.485 (2009, art. 6) se mencionan, además, diferentes modalidades que hacen referencia a las formas en que se manifiestan, en diferentes ámbitos, los distintos tipos de violencia:

1. Doméstica: ejercida contra las mujeres por un integrante del grupo familiar, sea el mismo por consanguinidad o por afinidad, independientemente del espacio físico donde ésta ocurra. Incluye las relaciones vigentes o finalizadas, no siendo requisito la convivencia.
2. Institucional: realizada por funcionarios, profesionales y personal pertenecientes a cualquier institución pública, comprendiendo también la violencia ejercida por partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, deportivas y de la sociedad civil.
3. Laboral: aquella que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascenso, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o la realización de test de embarazo.
4. Contra la libertad reproductiva: vulnera el derecho de las mujeres a decidir el número de embarazos o el intervalo entre los nacimientos, de conformidad con la Ley N ° 25.673 (2003) de Creación del Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable.
5. Obstétrica: ejercida por el personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley N ° 25.929 (2004) de Parto Humanizado.
6. Mediática: abarca la publicación o difusión de mensajes e imágenes estereotipadas a través de cualquier medio de comunicación, que promueva la explotación de mujeres o difame, discrimine, humille o atente contra la dignidad de las mujeres, como así también la utilización de mujeres en mensajes e imágenes pornográficas, legitimando la desigualdad de trato o construya patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia.

7. En el espacio público: violencia contra las mujeres ejercida en lugares públicos o de acceso público, por una o más personas a través de expresiones verbales o no verbales, con connotación sexual, que dañe su dignidad, permanencia, libertad, integridad y/o genere un ambiente ofensivo u hostil. Modalidad incorporada en la Ley N° 27.501 (2019)

3.4. Ciclo de la violencia.

Delgado Álvarez et al. (2007) postulan que la violencia de género se da en forma cíclica, tal como se observa en la Figura 1.

Este patrón fijo de comportamientos emerge de las creencias sobre los roles de género en la víctima y en el victimario, el cual se da de la siguiente manera (Delgado Álvarez et al., 2007):

- ❖ Acumulación de tensión: aparecen en el hombre signos de irritabilidad, acciones de menosprecio, ira, indiferencia, sarcasmo, y largos silencios. La mujer minimiza la situación, interioriza la idea de que hace algo mal y comienza a culpabilizarse, justificando los comportamientos del sujeto.
- ❖ Golpe: estalla la violencia con diversas formas de agresión, la cual puede ser física, en forma de golpes y heridas, psicológica, expresada en amenazas y humillaciones, y/o sexual.
- ❖ Arrepentimiento o luna de miel: el agresor puede verse arrepentido y promete no volver a cometer acciones violentas, intenta contrarrestar la situación con muestras de cariño. La víctima refuerza la negación de la violencia y cree que el sujeto puede cambiar. En la medida en que se repite el círculo de violencia, esta atapa se va haciendo más corta, hasta desaparecer y quedar sólo en una mezcla de la etapa de tensión y de violencia explícita.



Figura 1. Ciclo de la violencia.
Creado a partir de Delgado Álvarez et al. (2007).

3.5. ¿A qué mujeres afecta?

Varela (2008) postula que la violencia de género no es fácil de reconocer. Está socialmente naturalizada, invisibilizada y legitimada. El objetivo es precisamente ignorarla, negarla y ocultarla. Durante siglos fue un objetivo conseguido pero el feminismo, con el correr de los años, ha conseguido visibilizarla y exponerla al debate político y social.

Puede afirmarse que todo sistema de dominación elabora una ideología que lo justifica y explica. Los niños, desde muy temprana edad, van absorbiendo e integrando la tolerancia y el abuso masculino a través de mitos culturales que se encuentran frecuentemente a lo largo de su vida. Las niñas se identifican con roles sumisos respecto a lo masculino, y los niños toman posiciones de supremacía como género privilegiado (Varela, 2008).

Las diferentes investigaciones que se han desarrollado han podido constatar que no es un problema que abarque una región territorial específica, determinada edad, una clase social, ni personas con bajo nivel de escolaridad, sino que se da de la misma manera en la ciudad que en el campo, entre personas ricas y pobres, en todos los niveles, entre

profesionales y no profesionales; así como también en todo tipo de relaciones (Izcurdia y Puhl, 2017).

Si se focaliza en la violencia de género que efectúan los hombres dentro de una relación de pareja, hasta hace un par de décadas se consideraba algo natural. En otros casos, se utilizaban factores externos para explicarla, como el alcohol, los celos, la rabia ante un proceso de separación, la rebeldía de las mujeres, entre otros (Varela, 2008). De estos factores existe evidencia demostrable que ninguno es justificativo para el ejercicio de la violencia, tal como lo explica Batres (1999) desenmascarando los mitos existentes para avalar situaciones de maltrato naturalizadas en la sociedad.

Por lo tanto, puede afirmarse que esta problemática puede afectar a cualquier mujer independientemente de factores internos y/o externos, propios y/o ajenos (Izcurdia y Puhl, 2017).

CAPITULO 2: EFECTORES EN CONTACTO CON VÍCTIMAS

1. Intervenciones públicas

A la vista de la problemática de violencia de género como algo tan persistente en nuestra sociedad, es necesario que las administraciones públicas, en sus dimensiones estatal, autonómica y local, diseñen y lleven a cabo actuaciones encaminadas a eliminar, o al menos reducir, este problema (Novo-Corti et al., 2017).

De esta manera, Gomà-Rodríguez et al. (2018) considera que las repercusiones de esta problemática han fomentado la creación de nuevas instituciones e infraestructura, cuya finalidad es erradicar la violencia contra la mujer garantizando su protección en todos los tipos y modalidades existentes.

Por consiguiente, puede observarse que, junto con las nuevas instituciones, han aparecido los trabajadores que se ocupan de atender al colectivo afectado por la violencia de género, capacitados para proporcionarles información, protección y apoyo (Gomà-Rodríguez et al., 2018).

Algunas de las instituciones destinadas a la erradicación, prevención y gestión de la violencia de género son las casas de acogida, líneas telefónicas, ámbitos administrativos, judiciales, policiales y asociaciones, entre otros. Se puede deducir que el perfil de los trabajadores y la ayuda que proporcionan es diversa, respondiendo a su formación y/o puesto de trabajo (Quiñones, Cantera y Ojeda, 2013 citado en Gomà-Rodríguez et al., 2018).

2. Labor profesional

Yugueros García (2015) considera que, con bastante frecuencia, las primeras instituciones donde acude la mujer para exponer el sufrimiento que está padeciendo son las dependencias de fuerzas de seguridad. Estas deben facilitarle a las víctimas información sobre los derechos legislativos vigentes que tienen otorgados.

A través de esta asistencia se intenta que las mujeres reciban asesoramiento sobre sus derechos y las actuaciones que pueden emprender, y que conozcan los servicios a los que pueden dirigirse para recabar asistencia médica, psicológica, social y material. Además, podrán obtener recursos de alojamiento, en el caso de ser necesario. El fin es que recuperen su salud física y/o psicológica, logren su formación, inserción o reinserción laboral y reciban apoyo psicosocial durante su recuperación (Yugueros García, 2015).

3. Repercusiones del trabajo con víctimas

Los trabajadores que han surgido luego de la creación de diversas instituciones para la protección de víctimas de violencia de género no están exentos de sufrir consecuencias en su salud. Quiñones et al. (2013) citado en Gomà-Rodríguez et al. (2018) sostienen que cada vez se presenta más evidencias respecto a que el trabajo con esta población tiene repercusiones en los profesionales. Desde la aparición de graves trastornos psicológicos hasta el abandono del campo de trabajo, más aún, sino cuentan con herramientas, estrategias y el apoyo necesario para realizar una labor efectiva y, a la vez, protegerse (Santana y Farkas, 2004 citado en Deza Villanueva y Vizcardo Salas, 2018)

Deza Villanueva y Vizcardo Salas (2018) afirman que los trabajadores que brindan atención a personas afectadas por cualquier tipo de violencia se encuentran en riesgo de contraer diversas afecciones. Gomà-Rodríguez et al. (2018) indican que trabajando con víctimas de violencia de género pueden surgir diferentes índices que marcan cierto malestar en relación a la labor que desempeñan.

A nivel social se puede producir aislamiento, ruptura con relaciones y cambios en los vínculos existentes (Goldblatt, Buchbinder, Eisikovits y Arizon-Mesinger, 2009 citado en Gomà-Rodríguez et al., 2018).

A nivel laboral, los equipos pueden traumatizarse y surgir malas relaciones entre compañeros y/o jefaturas, la calidad de la atención a usuarias se ve disminuida y aumentan las bajas y el ausentismo laboral (Quiñones, et al., 2013 citado en Gomà-Rodríguez et al., 2018).

A nivel personal pueden surgir sentimientos de frustración, tristeza, rabia, impotencia, malestar. Pueden sufrir síntomas psicosomáticos y enfermedades. La agresividad puede verse aumentada (Gomà-Rodríguez et al., 2018).

Desde la posición de los operadores de atención de la violencia basada en género se han identificado problemáticas particulares, tales como estrés traumático secundario, el síndrome de Burnout, también conocido como desgaste profesional, y el desgaste por empatía. Estos, a excepción del Burnout, se manifiestan en las actividades vinculadas con personas víctimas de un evento traumático (Acinas, 2012; Campos-Vidal et al., 2018; Deza Villanuevas y Vizcardo Salas, 2018).

4. Problemáticas vinculadas con la asistencia a víctimas

4. 1. Estrés traumático secundario.

El estrés traumático secundario es derivado del contacto con la víctima o el evento traumático, se produce en personas cercanas a la persona que sufre un acontecimiento traumático como consecuencia de la proximidad de la relación y del impacto que genera observar o escuchar el relato de la persona traumatizada de forma primaria (Rothschild, 2006 citado en Campos-Vidal et al., 2018).

4. 2. Síndrome de Burnout.

Sabo (2011) citado en Campos-Vidal et al. (2018) describe al síndrome de Burnout como un proceso gradual resultado de las respuestas que damos en nuestro entorno de trabajo.

El termino Burnout hace referencia al hecho de estar quemado, exhausto, fatigado, consumido (Jáuregui, 2005 citado en Alecsiuk, 2015) como consecuencia de haber permanecido durante un largo periodo de tiempo involucrado en situaciones laborales con una pesada carga emocional (Schaufeli y Greenglass, citado en Alecsiuk, 2015). Este síndrome es resultado del fracaso adaptativo del trabajador para enfrentar las demandas que trae aparejada el hecho de trabajar con personas (Neira, 2004 citado en Alecsiuk, 2015).

El Síndrome de Burnout es una patología derivada de la interacción del individuo con determinadas condiciones psicosociales desfavorables en el ámbito laboral. Maslach y Jackson (1986) citado en Hernández García (2017) definen el Burnout como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma” (p. 54).

4.3. Desgaste por empatía.

El desgaste por empatía, a diferencia de las conceptualizaciones anteriores, puede definirse como el sufrimiento producido en el profesional como consecuencia de su trabajo en un servicio de apoyo a personas que presentan un sufrimiento, no necesariamente traumatizadas (Figley, 1995 citado en Campos-Vidal et al., 2018).

Autores como Pearlman y Mac Ian (1995) citado en Cazares, García y Hemsworth (2014); Slocum-Gori, Hemsworth, Chan, Carson y Kazanjian (2013) citado en Cazares et al. (2014) consideran que el desgaste por empatía es sinónimo de estrés traumático secundario, definiéndolo como una respuesta ante el estrés que emerge repentinamente, debido al trabajo con víctimas traumatizadas, e incluye sentimientos de impotencia, soledad y confusión. Si esta no es diagnosticada y atendida oportunamente puede llevar a sintomatologías como la depresión y enfermedades relacionadas con el estrés.

Al mismo tiempo, Cazares et al. (2014) consideran que el desgaste por empatía es una combinación de traumatización secundaria y Burnout.

Por su parte, Care (2017) citado en González, Sánchez y Peña (2018) afirma que el desgaste por empatía es un subtipo del síndrome de Burnout, debido a que el trabajador experimenta fuerte estrés debido a dar consuelo emocional y/o asistir a una persona afectada emocionalmente por circunstancias diversas.

A su vez, Campos-Vidal et al. (2018) consideran al desgaste por empatía como una forma única de Burnout, en la cual la causa del malestar no está tan relacionada con los factores estresantes del trabajo, sino con la respuesta empática que los profesionales que trabajan con la empatía proporcionan. Este desgaste presenta un inicio agudo que resulta de

la atención a las personas que están sufriendo, producto de la experiencia de hacerse cargo, empáticamente, del malestar del otro, estando solo presente en las profesiones relacionadas con las relaciones de ayuda.

El desgaste por empatía se desarrolla en profundidad en el Capítulo 3.

4.3.1. Diferencias entre síndrome de Burnout y síndrome de desgaste por empatía.

Autores como Hernández García (2017); Moreno-Jiménez, Morante-Benadero, Garrosa y Rodríguez (2004) citado en Alecsiuk (2015) consideran que tanto el Burnout como el desgaste por empatía son síndromes derivados de la actividad de ayudar y asistir a personas que presentan una necesidad. Sin embargo, consideran varias diferencias entre ambos:

Tabla 1

Diferencias entre síndrome de Burnout y síndrome de desgaste por empatía

Síndrome de Burnout	Síndrome de Desgaste por Empatía
•Resulta del estrés de las interacciones de profesionales y trabajadores con su entorno.	•Es consecuencia de la relación del profesional con el paciente.
•Emerge de manera gradual.	•Surge de un modo repentino.
•Su eje se centra en agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización.	•El eje gira en torno a re-experimentación, evitación e hiperactivación.
•Se relaciona con el estrés laboral.	•Relacionado con el trastorno de estrés postraumático.

Nota: Creada a partir de Acinas (2012) citado en Cuartero (2018); Figley (2005) citado en Alecsiuk (2015); Hernández García (2017).

CAPITULO 3: EMPATÍA

1. ¿A qué llamamos empatía?

El término empatía proviene del alemán *einfihlung*, que se traduce como “sentirse dentro de algo o alguien”. Comenzó a utilizarse a fines del siglo XIX dentro del campo de la estética alemana (Fernández-Pinto, López-Pérez y Márquez, 2008; López, Filippetti y Richaud, 2014). Posteriormente se introdujo al ámbito artístico para designar la relación estética que se genera en las personas a partir de la observación de una obra de arte, en la que son proyectados sus sentimientos (Mateu, Campillo, González y Gómez, 2010).

Fue Theodor Lipps quien toma este concepto y lo introduce en el campo de la psicología. Llega a definir a la empatía como la tendencia natural a sentirse dentro de lo que se imagina o percibe, la cual permite reconocer, en primer lugar, la existencia de otro sujeto (Wispé, 1987 citado en López et al., 2014).

A comienzos del siglo XX se tradujo al inglés *empathy* para ser utilizado dentro de la psicología experimental de Estados Unidos (Wispé, 1987 citado en López et al., 2014).

Entre las diversas definiciones del concepto de empatía, pueden mencionarse las aportadas por los siguientes autores en diferentes años:

En 1909, Edward Titchener define la empatía como una proyección o un sentimiento de uno mismo en un objeto externo (Fernández-Pinto et al., 2008; Mateu et al., 2010).

Allport (1937) citado en Mateu et al. (2010) define la empatía como “la transposición imaginaria de uno-mismo en los pensamientos, sentimientos y acciones del otro, a través de la imitación de sus posturas y expresiones faciales, acentuando lo no verbal” (p. 4).

Rogers (1959) citado en Mateu et al. (2010) postula que la empatía es “percibir el marco de referencia interior de otra persona con precisión y con los componentes emocionales que le pertenecen, como si uno mismo fuera esa persona, pero sin perder nunca la condición de como si” (p. 4).

Hogan (1969) citado en Fernández-Pinto et al. (2008) define la empatía como la construcción individual sobre los estados mentales de las demás personas, en otras palabras, la considera el intento de comprender lo que pasa por la mente de otro.

Eisenberg (2000) citado en Alecsiuk (2015) define la empatía como una respuesta derivada de la capacidad para comprender y ponerse en el lugar del otro. Ya sea a partir de lo que se observa, de la información verbal o a través de la información que resulta del acceso a la memoria.

González de Rivera (2005) citado en Cuartero (2018) define la empatía como una capacidad y actitud que lleva a la búsqueda de la comprensión del mundo interno de otra persona, sus emociones y los significados que las experiencias adquieren para ella. Ésta se realiza de manera consciente, experimentando los pensamientos, sentimientos y experiencias que han sido comunicados por otro sujeto de manera explícita (Bermejo, 2012 citado en Cuartero, 2018)

En resumen, puede decirse, tal como lo expresan Bermejo (2012); Bermejo y Santos, (2015); Carpena (2016) citados en Campos-Vidal et al., (2018), que se trata de una capacidad psicofisiológica que presenta un hombre para comprender, desde la cognición y la emoción, lo que le sucede a un sujeto.

López et al. (2014) afirman que debido a que toda la vida de una persona transcurre en contextos sociales complejos, la empatía es una habilidad indispensable para los seres humanos que se basa en el reconocimiento del otro sujeto como similar, pudiendo, de esta manera, comprenderlo.

Desde la neuropsicología, la empatía se traduce de un complejo circuito cerebral asentado en las neuronas espejo. Desde aquí se la considera como el resultado del éxito evolutivo, siendo un punto clave para el desarrollo de los seres vivos, posibilitando las relaciones entre parejas y grupos dentro de procesos de socialización (Goleman, 2006; Rothschild, 2006 citados en Cuartero, 2018).

2. La empatía desde una perspectiva neurocientífica

Cuartero (2018) plantea que para llegar a entender a los demás, se considera esencial un entramado celular descubierto en 1996 por Rizzolatti y su equipo de investigadores.

Estos investigadores revelaron que tanto cuando se realiza una acción como cuando vemos a otra persona realizarla, se activan las mismas zonas cerebrales. Al entramado cerebral descubierto se lo designó con el nombre de neuronas espejo (Cuartero, 2018; López et al., 2014).

De esta manera, la función de las neuronas espejo en relación con la empatía, es la recreación en nosotros mismos del dolor que observamos en otra persona (Fuentes, 2019).

La observación de la acción produce una activación en la corteza premotora de quien observa, semejante a la que ocurre cuando ese individuo realiza activamente la misma acción (Gallese, 2001 citado en López et al., 2014).

Cuartero (2018) manifiesta la existencia de dos modos de empatizar, en relación a los circuitos cerebrales de los que depende. Un circuito es conocido como vía inferior y el otro como vía superior.

2.1. Vía Inferior.

Se caracteriza por su rapidez, funciona instantáneamente desencadenando una respuesta emocional ajena a toda intervención del pensamiento (Cuartero, 2018).

Cuartero (2018) indica que esta es la responsable de que los profesionales que trabajan escuchando situaciones penosas puedan conectar con las expresiones de sus clientes de forma automática.

Dentro de la respuesta empática automática, debe tenerse en cuenta el riesgo de contraer el fenómeno conocido como contagio emocional, entendiéndose éste como una total identificación con el otro, o confusión entre el *self* y los otros, que conduce a compartir la emoción del otro en un mismo nivel de intensidad (López et al., 2014).

Por lo tanto, para que un contagio emocional no ocurra, debe complementarse, la vía inferior, con otro circuito cerebral conocido como vía superior (Cuartero, 2018; López et al., 2014).

2.2. Vía Superior.

Al contrario de la vía inferior, esta se caracteriza por ser más lenta, deliberada y sistemática (Rothschild, 2006 citado en Cuartero, 2018).

Goleman (2006) citado en Cuartero (2018) postula que esta vía proporciona una exactitud empática. “Así pues, mientras la vía inferior nos proporciona una afinidad emocional instantánea, la superior genera una sensación social más compleja que, a su vez, facilita una respuesta más apropiada” (p. 15).

Cuartero (2018) manifiesta que es fundamental que el profesional dedique tiempo a la identificación de las reacciones de su cuerpo ante los sentimientos del sujeto que se presenta.

Es posible la integración de ambas vías al conjugarse la experiencia afectiva automática del estado emocional observado o inferido en otro, con la comprensión y el reconocimiento de los estados emocionales de los demás por medio de “procesos cognitivos controlados”, conformando, de esta manera, esquemas comprensivos amplios de fenómenos empáticos (López et al., 2014).

Para concluir se puede decir, tal como postula Gerdes y Segal (2009) citado en López et al. (2014), que ser empático implica experimentar un afecto observado o inferido en otro sujeto, procesarlo cognitivamente y realizar una acción voluntaria en consecuencia. Por lo tanto, las conductas dirigidas a modificar la situación pueden derivar en acciones altruistas.

3. Grados de empatía

De acuerdo a lo antes descrito, se afirma la existencia de una configuración cerebral que determina la empatía, presente en todos los seres humanos. Sin embargo, por razones

relacionadas a influencias genéticas o experiencias vitales, ésta varía de un sujeto a otro (Cuartero, 2018; Lazarus, 1999).

Goleman (2008) manifiesta que las diferencias en los distintos grados de empatía están relacionadas con la educación que recibimos por parte de nuestros padres. En diversas investigaciones se ha demostrado que un sujeto presenta mayor empatía cuando en su educación ha sido incluida la toma de consciencia por el daño que su conducta puede generar en otra persona.

Baron-Cohen (2011) citado en Cuartero (2018), concluye en que todos nos encontramos en algún lugar dentro del espectro de la empatía, comprendido entre 0 y 6:

Tabla 2
Espectro de la empatía

Grado	Perfil
0	Sujetos con perfil narcisistas, psicopáticos, con trastorno límite de la personalidad. Escasa frecuencia.
1	Sujetos que pueden llegar a dañar, pero con capacidad de reflexionar sobre ello y mostrar arrepentimiento. Baja incidencia.
2	Sujetos a los que les resulta complicado anticiparse a los sentimientos de los demás y con tendencia a involucrarse en problemas.
3	Sujetos con problemas de empatía, pero con conciencia de ello. Intentan ocultarlo evitando contacto con otras personas.
4	Sujetos que no se terminan de sentir cómodos cuando se habla de sentimientos, prefieren solucionar problemas de forma técnica y no con extensas conversaciones. Suelen ser los más habituales en la población general.
5	Sujetos que comprenden los diferentes puntos de vista y basan sus relaciones de amistad en compartir confidencias, brindarse apoyo mutuo y comprensión. Baja incidencia.

-
- 6 Sujetos con una empatía extraordinaria que se centran continuamente en los sentimientos de la otra persona y no escatiman esfuerzos para ofrecer ayuda.

Escasa frecuencia.

Nota: Creada a partir de Cuartero (2018).

De esta manera Cuartero (2018) afirma que la capacidad de entendernos con los demás depende del nivel de empatía genética. Así mismo, tenemos la posibilidad de entrenar la habilidad empática y promoverla, consiguiendo un incremento en los valores basales.

Uriarte Chávarri y Parada Torres (2009) afirman que la empatía puede ser considerada positiva en cuanto motiva a ayudar pero, a su vez, puede llegar a suponer un problema cuando el sujeto no logra distinguir entre su propia realidad y la realidad de la persona afectada, de tal manera que él mismo puede sentirse, en ocasiones, desbordado por la situación, o desarrollar reacciones similares a las de la persona afectada.

En 1995, Figley teoriza que la exposición al dolor de los demás y la empatía son dos elementos claves para sufrir desgaste (Cuartero, 2018).

4. Desgaste por Empatía

4.1. Origen del término.

Debe aclararse que el termino desgaste por empatía se utiliza como sinónimo del vocablo anglosajón fatiga por compasión (Acinas, 2012; Cuartero, 2018).

El término fatiga por compasión fue usado por primera vez en 1992 por Joinson, quien lo emplea para describir lo que le ocurría al personal de enfermería a cargo del cuidado de pacientes que afrontaban alguna enfermedad en el área de emergencias hospitalarias (Acinas, 2012; Hernández García, 2017).

En 1995, Figley investiga el concepto fatiga por compasión en profundidad, afirmando que puede aplicarse a cualquiera que sufre en consecuencia del trabajo que

realiza en un servicio de apoyo, pudiendo ser manifestado en diversos ámbitos de trabajo, como en profesionales de la salud, psicología o ámbito social (Cuartero, 2018).

Figley (1995), citado en Campos-Vidal et al. (2018), fue el primero en acuñar el término fatiga por compasión para referirse al sentimiento de profunda empatía y pena por otro que está sufriendo, acompañado por un fuerte deseo de aliviar el dolor o resolver su causa (Alecsiuk, 2015).

Los antecedentes del estudio del impacto de la relación de ayuda sobre los profesionales datan de la década de los sesenta en los trabajos de Figley. Él se encarga de estudiar por primera vez los sentimientos de culpa y remordimiento que se producían en las enfermeras encargadas de atender a los veteranos de la guerra de Vietnam por no haber podido “salvarlos” (Campos-Vidal et al., 2018).

4.2. Definición.

Diversos autores definen al desgaste por empatía de formas diferentes pero similares, entre ellos se puede hacer mención de los siguientes:

Figley (1995) citado en Alecsiuk (2015) define al desgaste por empatía como el “coste de preocuparse por los otros o por su dolor emocional” (p. 3).

Portela (2005) citada en Uriarte Chávarri y Parada Torres (2009) define al desgaste por empatía como “la consecuencia natural, predecible, tratable y prevenible de trabajar con personas que sufren” (p. 592).

Acinas (2012) considera al desgaste por empatía como “el residuo emocional resultante de la exposición al trabajo con aquellos que sufren las consecuencias de eventos traumáticos” (p.8).

Campos-Vidal et al. (2018) definen a la fatiga por compasión como un estado de agotamiento, resultado de la exposición inmediata o prolongada al estrés por compasión y como resultado del progresivo y acumulativo contacto intenso con sujetos padecientes.

4.3. ¿A quienes afecta? – Predictores del desgaste.

Los profesionales que trabajan con personas que sufren deben combatir, no sólo el estrés o la insatisfacción normal por el trabajo, sino también los sentimientos y emociones personales que les produce trabajar con el sufrimiento ajeno (Portela, 2005 citada en Uriarte Chávarri y Parada Torres, 2009).

Los profesionales en contacto directo y prolongado con la persona que sufre son más propensos a este tipo de desgaste (Alecsiuk, 2015; Cuartero, 2018).

El hecho de que el profesional haya experimentado algún tipo de acontecimiento psicológico no resuelto con anterioridad puede favorecer la aparición del desgaste por empatía, aunque no es un requisito excluyente (Bourassa, 2009; Hesse, 2002 citados en Cuartero, 2018).

Según los estudios realizados por Pearlman y Mac Ian's (1995) citado en Cuartero (2018), los profesionales jóvenes, con menos experiencia, tienen más dificultades en el manejo de los límites, lo que determina un incremento del desgaste.

A su vez, se considera que las mujeres tienden a puntuar niveles superiores de empatía respecto de los hombres, lo cual logra inferir una mayor posibilidad de desgaste por empatía en el género femenino (Geoffrion, Morselli y Guay, 2016; Sprang et al., 2007 citados en Cuartero, 2018).

4.4. Signos y síntomas vinculados con la presencia de desgaste por empatía.

Numerosos autores (Acinas, 2012; Alecsiuk, 2015; Campos-Vidal et al, 2018; Cuartero, 2018; González et al. 2018) estructuran la amplia diversidad de signos y síntomas que presentan las personas con desgaste por empatía, los cuales pueden observarse en la Tabla 3.

A su vez, los signos y síntomas pertenecientes a la presencia de desgaste por empatía pueden ser clasificados en tres grandes ejes:

1. Re-experimentación (de los acontecimientos traumáticos asociados al sujeto que los describe) (Figley, 1995, citado en Alecsiuk, 2015).
2. Evitación o embotamiento psíquico.
3. Hiperactividad.

Esta variedad de signos y síntomas suelen manifestarse de manera repentina y son respuestas naturales a situaciones en contextos estresantes (Acinas, 2012; Campos-Vidal et al., 2018).

Tabla 3
Signos y síntomas del desgaste por empatía

Re-experimentación	Evitación	Hiperactivación
<ul style="list-style-type: none"> • Pensamientos intrusivos. • Sueños intrusivos. • Distrés psicológico y/o fisiológico. • Pensamientos e imágenes asociadas con experiencias traumáticas de los clientes. • Pensamientos y sentimientos de falta de idoneidad como profesional asistencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • No querer volver al espacio de trabajo. • Deseo de evitar pensamientos. • Evitación de sentimientos. • Evitación de conversaciones asociadas al dolor del cliente. • Evitación a exponerse al material traumático del sujeto. • Pérdida de energía. • Evitación de salidas extra-laborales con los compañeros. • Automedicación / adicciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de sueño. • Irritabilidad. • Estallidos de ira. • Hipervigilancia. • Incremento de ansiedad. • Impulsividad. • Reactividad. • Aumento de percepción de exigencias y amenazas. • Aumento de la frustración.

Nota: Creada a partir de Acinas (2012); Campos-Vidal et al. (2018).

Además, la sintomatología puede clasificarse teniendo en cuenta diferentes dimensiones dentro de la vida personal y profesional del trabajador (Campos-Vidal et al., 2018; Cuartero 2018; González et al., 2018). Tal como puede verse en la Tabla 4.

Tabla 4
Manifestaciones sintomáticas de la fatiga por compasión

Reacciones Somáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de energía. • Desempeño y eficacia reducida. • Pérdida de resiliencia. • Aumento de quejas físicas. • Propensión a accidentes. • Insomnio. • Malestar estomacal. • Tensiones musculares. • Migraña, cefalea. • Agotamiento físico. • Disminución de la respuesta inmunológica. • Incremento de la somatización. • Aparición de tendencias hipocondríacas. • Depresión. • Aumento de frecuencia cardíaca. • Sudoración. • Mareos.
Reacciones Emocionales	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de entusiasmo. • Apatía. • Desensibilización. • Desbordamiento emocional. • Sensación de vacío o desesperanza. • Ansiedad. • Sentimiento de paralización. • Sentimiento de tristeza. • Falta de motivación.

-
- Rabia e irritabilidad.
 - Desgaste y agotamiento emocional.
 - Deterioro de la capacidad empática.
 - Experiencia negativa del mundo externo.
 - Dificultades para la tolerancia de emociones fuertes.
 - Impotencia.
 - Culpa.

**Reacciones
Conductuales**

- Evitación de los denunciantes.
- Absentismo.
- Consumo de psicofármacos.
- Retraimiento.
- Dificultades para separar la vida personal de la laboral.
- Hipervigilancia.

**Reacciones
Cognitivas**

- Aburrimiento.
 - Desorganización.
 - Atención disminuida.
 - Menor capacidad de concentración.
 - Sueños y pesadillas recurrentes.
 - Exagerado sentido de la responsabilidad.
 - Dificultades para tomar decisiones.
 - Tendencia a olvidar.
 - Descenso del compromiso con el cliente.
 - Deterioro de la auto-imagen.
 - Deterioro de la capacidad empática.
 - Miedo irracional.
 - Rumiación del trauma al que ha sido expuesto.
-

Reacciones Relacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Insensibilidad. • Indiferencia. • Incapacidad para paliar el sufrimiento. • Ausencia de disfrute con actividades de ocio. • Conflictos interpersonales en la red social íntima. • Incapacidad de desarrollar aspectos de la vida que no estén relacionados con el trabajo. • Despersonalización.
------------------------------------	--

Reacciones Espirituales	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de consciencia espiritual. • Desinterés por la introspección. • Juicio empobrecido. • Bajo discernimiento. • Cuestionamiento de creencias.
------------------------------------	--

Nota: Creada a partir de Campos-Vidal et al. (2018); Cuartero (2018); González et al. (2018).

Se reconoce que los principales síntomas propuestos por los autores afectan a su rendimiento como profesionales y más aún a su estabilidad como personas (Pfaff, Freeman-Gibb, Patrick, DiBiase y Moretti, 2017 citado en González et al., 2018).

El desgaste por empatía, según Thomas y Wilson (2004) citado en Uriarte Chávarri y Parada Torres (2009), se manifiesta en forma de fatiga física y mental, implica un “cansancio”, un estado exhausto, así como pérdida de energía y vigor ante la tarea de ayudar de manera compasiva a las personas afectadas.

4.5. Empatía como generadora de desgaste.

De esta manera, se puede considerar a la empatía como causante de un significativo desgaste. Las narrativas que las personas cuentan están envueltas en diferentes grados de malestar y problemas, en ellas la capacidad empática de la persona que escucha se dispara como un reflejo y se comienza a percibir cierta resonancia personal, cultural, ideológica y/o

de género. Por lo tanto, se vuelve imprescindible contrarrestar el reflejo empático espontáneo que se produce al escuchar a una persona que sufre. Sin embargo, el esfuerzo que requiere corregir la tendencia involuntaria a empatizar genera desgaste (Campos-Vidal et al., 2018).

Una vez desarrollada la predisposición voluntaria y consciente para comprender al otro, su discurso, sus emociones y vivencias, escuchando de manera activa, el trabajador experimenta en sí mismo parte del malestar que siente la otra persona, lo cual también genera desgaste (Campos-Vidal et al., 2018).

Así mismo, también se considera como fuente de desgaste el sostenimiento de una actitud denominada empática, manteniendo una necesaria distancia emocional con la persona que sufre (González de Rivera, 2004 citado en Campos-Vidal et al., 2018).

Paradójicamente, la fatiga por compasión es inevitable y necesaria si se desarrolla una buena práctica; pero inhabilitante y peligrosa si no se compensa mediante otros mecanismos (Campos-Vidal et al., 2018).

5. Factores Protectores

Como se ha venido desarrollando, queda explícito que el trabajo, tanto con víctimas como con victimarios, puede ser considerado como una situación de alto riesgo. Esto implica estar expuesto en mayor grado a las consecuencias que produce el desgaste. Por lo tanto, para poder trabajar en estas áreas de atención, es importante tomar precauciones. Éstas hacen referencia a los factores protectores necesarios en el trabajo con violencia (Arón y Llanos, 2004).

Arón y Llanos (2004) desarrollan el concepto de factores protectores, haciendo referencia a “la necesidad de cuidarse para poder cuidar a otros” (p. 4).

5.1. Satisfacción por compasión.

Stamm (2005) citado en Cuartero (2018) define el término satisfacción por compasión como la recompensa derivada de los sentimientos satisfactorios por contribuir con la organización, los compañeros y la sociedad. Se experimenta felicidad, dicha y éxito con el trabajo que se realiza y se quiere seguir realizando (Stamm, 2010 citado en Cuartero, 2018).

En similares términos Acinas (2012) la describe como el gozo de trabajar ayudando a los demás. La satisfacción por compasión mantiene al profesional en su lugar de trabajo y le permite disfrutar de su espacio laboral y de sus logros (Cuartero, 2018). Ha sido descrita como la capacidad para recibir gratificación (Hernández García, 2017).

Este término ha sido asociado a la comprensión del proceso de sanación recíproco cuidador – paciente, autorreflexión interna, conexión con los semejantes, sentido incrementado de espiritualidad y elevado grado de empatía. Se postula la importancia de conectar consigo mismo para calmarse, como estrategia útil de prevención (Acinas, 2012). Como postulan Vázquez y Pérez-Sales (2003) citado en Acinas (2012) estas estrategias funcionan para potenciar las emociones positivas.

La satisfacción por empatía actúa como un amortiguador, en contraposición al desgaste por empatía (Smart et al., 2014; Tremblay y Messervey, 2011 citados en Cuartero, 2018).

Campos-Vidal et al., (2018) manifiestan que está relacionada con la percepción subjetiva del trabajo bien hecho. Desde esta perspectiva, el coste de cuidar debe ser compensado con el autocuidado.

5.2. Prevención del desgaste.

Se concluye lo expuesto anteriormente con la idea de que el desgaste por empatía es una manifestación inherente del proceso de ayuda que refleja la capacidad empática del trabajador (Campos-Vidal et al., 2018).

En casos extremos el desgaste puede generar complicaciones. Por lo cual, deben desarrollarse acciones para minimizar sus efectos, Acinas (2012); Bride, Radey y Figley (2007) citado en Campos-Vidal et al. (2018) proponen como medidas paliativas:

- Mantener relaciones positivas en el ámbito laboral.
- Prestar atención al autocuidado. Mantenimiento de un estilo de vida caracterizado por descansar, dormir bien, alimentarse de forma saludable, realizar ejercicio, mantener relaciones y redes, aficiones, entre otras.
- Utilizar estrategias de manejo del estrés, entre las que se puede mencionar la relajación, yoga, mindfulness, expresiones artísticas y escritura terapéutica, entre otros.

A su vez, Acinas (2012) incluye otras medidas de protección a modo de prevención de la producción del desgaste:

- Carga de trabajo sostenible.
- Formación de habilidades de comunicación.
- Actividades de formación continuada.
- Reconocimiento y recompensas adecuadas.
- Intervención en equipo basada en potenciar el sentido del trabajo.

5.2.1. Autocuidado.

Podemos entender por autocuidado como “aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario” (Ginés y Carvalho, 2010 citado en Campos-Vidal et al., 2018). Si esta compensación no se da, la fatiga por compasión prevalecerá a la satisfacción por compasión.

Debe tenerse en cuenta que practicar estrategias de autocuidado con los profesionales que brindan servicio, es una necesidad prioritaria para preservar su salud y bienestar. Debe utilizarse de forma preventiva para proteger y/o recuperar el estado de salud del profesional, además, para salvaguardar a las personas que acudan a ellos, las cuales necesitan recibir una atención efectiva (Deza Villanueva y Vizcardo Salas 2018).

Arón y Llanos (2004) consideran que, al trabajar con violencia, las estrategias de autocuidado que los profesionales deben tener son las siguientes:

- Registro oportuno y visibilización de los malestares: se considera como una importante estrategia registrar todos los molestares físicos y psicológicos que se sientan.
- Vaciamiento y descompresión: hace referencia a la importancia de compartir con pares la carga emocional del impacto que provocan contenidos muy fuertes en quien los escucha. Se considera que vaciarse descomprime y, de esta manera, se puede seguir trabajando.
- Mantenimiento de áreas personales libres de contaminación: es necesario tener espacios de oxigenación realizando actividades absolutamente ajenas a temas laborales. Como, por ejemplo, jardinería, la pesca, el montañismo, la lectura, la artesanía, etc. Es de especial importancia que los temas de recreación no estén relacionados al ámbito laboral, como ver películas o leer libros relacionados con las temáticas con las que se trabaja diariamente.
- Evitar la saturación de las redes personales de apoyo: no se debe contaminar las redes personales, como la pareja, los hijos y los amigos, ya que son un factor protector muy importante en el área de soporte emocional.
- Formación profesional: es importante recibir información en aquellas perspectivas teóricas y modelos que entregan destrezas instrumentales para el tipo de trabajo y el tipo de consultante.
- Ubicación de la responsabilidad donde corresponde: evitar culpar a los otros y auto-responsabilizarse en exceso.

5.2.2. Empatía.

Campos-Vidal et al. (2018) considera que el término empatía hace referencia a la capacidad que presenta un sujeto para controlar la reacción empática mediante la exclusión

activa de los sentimientos que provocan los demás. Ésta nos protege, en su justa medida, de la inundación afectiva y del dejarnos llevar por las emociones de los demás sujetos.

Se dice “en su justa medida” ya que, como se mencionó anteriormente, el sostenimiento de una actitud empática es en sí misma generadora de desgaste. Debido a que la mantención de la misma por un largo periodo de tiempo lleva al profesional a sofocar sus emociones respecto a los hechos que le son relatados (Campos-Vidal et al., 2018).

Por último, es importante remarcar que para prevenir el desgaste por empatía y otras manifestaciones clínicas consecuentes del labor profesional, es de suma importancia que los expertos puedan reconocer su vulnerabilidad y, a partir de ella, afrontar de forma saludable el coste de atender a víctimas (Rothschild, 2009 citado en Acinas, 2012).

Tal como lo expresan Uriarte Chávarri y Parada Torres (2009), poder prevenir afecciones como el desgaste por empatía es la mejor táctica a la que se puede recurrir pero, para poder lograrlo, es necesario que el trabajador, expuesto cotidianamente a la escucha de situaciones de violencia, acepte que debe cuidarse.

Marco Metodológico

CAPITULO 4: OBJETIVOS

1. Objetivo general

Se define como objetivo general de este trabajo:

- Evaluar el desgaste por empatía en auxiliares administrativos que trabajan en una Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género perteneciente a la Provincia de Mendoza.

2. Objetivos específicos

Como objetivos específicos se destacan:

- Analizar el nivel de afectación del desgaste por empatía en los auxiliares que trabajan en la Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género.
- Comparar el desgaste por empatía de los participantes teniendo en cuenta la edad, sexo y años de antigüedad en el desarrollo de su actividad.
- Describir estrategias e intervenciones posibles frente a dicho síndrome.

CAPITULO 5: METODOLOGÍA

1. Tipo de estudio y diseño

El presente trabajo se realiza desde un enfoque cuantitativo (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio, 2014). Debido a que se analiza el desgaste por empatía en auxiliares administrativos pertenecientes a una Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género de la provincia de Mendoza, a través de instrumentos de medición estandarizados para la recolección de datos.

Se trata de un estudio con alcance descriptivo (Hernández Sampieri et al., 2014), porque busca la recolección de información sobre el desgaste por empatía en los auxiliares que trabajan con víctimas de violencia de género, apuntado a describir con precisión cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes.

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental transversal porque se observa el fenómeno tal y como se produce en su contexto natural, recogiendo datos en un tiempo único (Liu, 2008; Tucker, 2004 citados en Hernández Sampieri et al., 2014) de inmersión en la mencionada Unidad Fiscal.

2. Participantes

Esta investigación se realiza sobre la población de auxiliares administrativos que se encuentran trabajando en el momento del presente estudio en la Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género. Los cuales se abocan a la recepción de denuncias de víctimas de violencia de género, declaración de testigos e imputados, seguimiento de expedientes y audiencias.

La muestra empleada es de tipo no probabilística de expertos (Hernández Sampieri et al., 2014), orientada a la selección pertinente de auxiliares en el pleno desempeño de su profesión, los cuales desarrollan sus actividades tanto en turno mañana como en turno tarde, independientemente del sexo, edad y años de antigüedad en su función, ya que estos factores son tenidos en cuenta para el análisis de datos.

Dicha muestra está conformada por 12 participantes, de los cuales 8 (67%) son de sexo femenino y 4 (33%) de sexo masculino. A su vez, la edad promedio de los mismos es de 35 años.

3. Instrumentos de recolección de datos

Para la realización de esta investigación se utiliza como instrumento de recolección de datos el Inventario de Desgaste por Empatía (IDE) de Zamponi et al. (2011).

El Inventario de Desgaste por Empatía (IDE) evalúa el desgaste empático que podrían presentar los profesionales en el desarrollo de su función, y los recursos laborales y personales que optimizarían la labor de ayuda y la capacidad empática.

El IDE consta de 27 ítems que se organizan en tres dimensiones (Zamponi et al., citado en Campos-Vidal et al., 2018):

1. Involucración Profesional: grado de compromiso del profesional en la relación de trabajo. Debe tenerse en cuenta que una buena práctica profesional significa un grado razonable y seguro de involucración.
2. Cuidado Personal: es la medida en que el profesional cuenta con recursos personales y técnicos para afrontar los riesgos y el desgaste psicofísico derivado del contacto con la experiencia relatada por la víctima.
3. Vulnerabilidad: se refleja en la medida en qué el profesional se percibe afectado por su práctica profesional, manifestándose y reconociéndose a nivel relacional, psíquico, físico y emocional.

En los valores obtenidos en cada una de estas dimensiones se logran identificar los recursos con los que cuenta el profesional y/o las áreas a las que se les debe prestar una mayor atención para que no se haga presente el desgaste.

En base a la puntuación total obtenida y a la combinación de puntuaciones de cada dimensión, Zamponi et al. (2011) citado en Campos-Vidal et al. (2018) postulan que el IDE identifica cuatro perfiles posibles:

- Perfil I: Funcionamiento empático óptimo, sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía.
- Perfil II: Funcionamiento empático normal, sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía.
- Perfil III: Funcionamiento empático normal, con riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía.
- Perfil IV: Funcionamiento empático disfuncional.

En una segunda instancia se administra, a cinco auxiliares, una Encuesta para investigar las creencias de los participantes respecto a lo que consideran que es para ellos el síndrome y cuáles creen que son los métodos más eficaces para prevenir y mitigar sus consecuencias.

La misma consta de tres preguntas:

1. ¿Qué cree que es el desgaste por empatía?
2. ¿Cuáles son las estrategias que podrían prevenirlo en su desempeño laboral?
3. ¿Qué intervenciones serían útiles para un auxiliar administrativo que padece desgaste por empatía?

4. Procedimiento

Para la realización de esta investigación el primer paso fue ponerme en contacto con la Psicóloga del Equipo Profesional Interdisciplinario, que funciona como órgano auxiliar de la Fiscalía especializada en Violencia de Género, Licenciada Mariana Chiabrando. Quien, luego de conocer los objetivos del trabajo de investigación, accedió a ser directora del mismo.

Una vez aceptada la intervención, teniendo el consentimiento verbal de acceso al área de trabajo de los profesionales, se comenzó a recabar información sobre las funciones

laborales desempeñadas por los auxiliares administrativos dentro de la Unidad Fiscal de Violencia de Género.

Luego se les explicó a cada uno de forma individual los objetivos del proyecto, se les brindó un consentimiento informado en el que se hace mención de la confidencialidad y privacidad de los datos que brindasen y la posibilidad de dejar de pertenecer a la investigación en cualquier momento, siendo parte de ésta de manera anónima y voluntaria, sin presentar ningún tipo de consecuencia negativa si no quisieran participar.

A los sujetos que accedieron a formar parte de la muestra se les proveyó del Inventario de Desgaste por Empatía para que completasen en el tiempo que creyeran necesario, realizándolo de manera autoadministrada, luego de una breve explicación respecto al instrumento y a la manera de completarlo.

Además de las respuestas a los 27 ítems del IDE, se recabó información sobre edad, sexo, estado civil, lugar de residencia, actividades que desempeña dentro de la institución y años de servicio.

Una vez que fueron devueltos los Inventarios respondidos se le agradeció a cada sujeto por su participación y, en un corto periodo de tiempo, se le brindó devolución a los participantes que así lo solicitaron.

En un segundo momento, conté con el apoyo de la Licenciada en Psicología Aldana Ligorria para continuar con el análisis de los resultados de la investigación.

Posteriormente se decidió la toma, a los participantes que ya habían sido voluntarios en la administración del Inventario de Desgaste por Empatía, de una Encuesta en la cual se buscó investigar sobre las estrategias que los auxiliares consideran pertinentes para prevenir el síndrome y mitigar los efectos de un posible desgaste. En esta ocasión el contacto con los participantes fue a través de correo electrónico y cinco sujetos accedieron a colaborar.

De esta manera, con los datos recolectados a través de la toma del IDE (Zamponi et al., 2011) y de la Encuesta, se procedió al análisis de datos necesarios para la obtención de resultados.

CAPITULO 6: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS

En el presente capítulo se describen los resultados obtenidos a partir de la toma del Inventario de Desgaste por Empatía (Zamponi et al., 2011), describiendo la incidencia de factores como edad, sexo y años de antigüedad dentro de la profesión.

En un segundo apartado, se exponen las respuestas obtenidas por la toma de la Encuesta, para describir las conductas protectoras de los participantes ante un posible desgaste.

1. Resultados y análisis de datos – IDE

1.2. Descripción de la muestra.

En este primer apartado se describe la muestra en relación al sexo, edad, lugar de residencia y estado civil de los participantes. Cuyos datos completaron junto con las respuestas al Inventario. Los mismos, son expuestos a través de tablas y figuras con proporciones y porcentajes.

Los 12 participantes que conforman la muestra presentan una edad promedio de 35 años. También, puede leerse que 8 de los participantes son de sexo femenino y 4 de sexo masculino.

Tabla 5. *Edad y sexo de los participantes*

Participantes	Edad	Sexo
1	42 años	Femenino
2	33 años	Femenino
3	33 años	Masculino
4	32 años	Femenino
5	41 años	Femenino

6	33 años	Masculino
7	31 años	Femenino
8	34 años	Femenino
9	33 años	Femenino
10	31 años	Masculino
11	37 años	Masculino
12	38 años	Femenino

En términos de porcentajes, teniendo en cuenta el sexo, la muestra estuvo constituida por un 33% de sujetos masculinos y 67% femeninos, tal como se observa en la Figura 2.

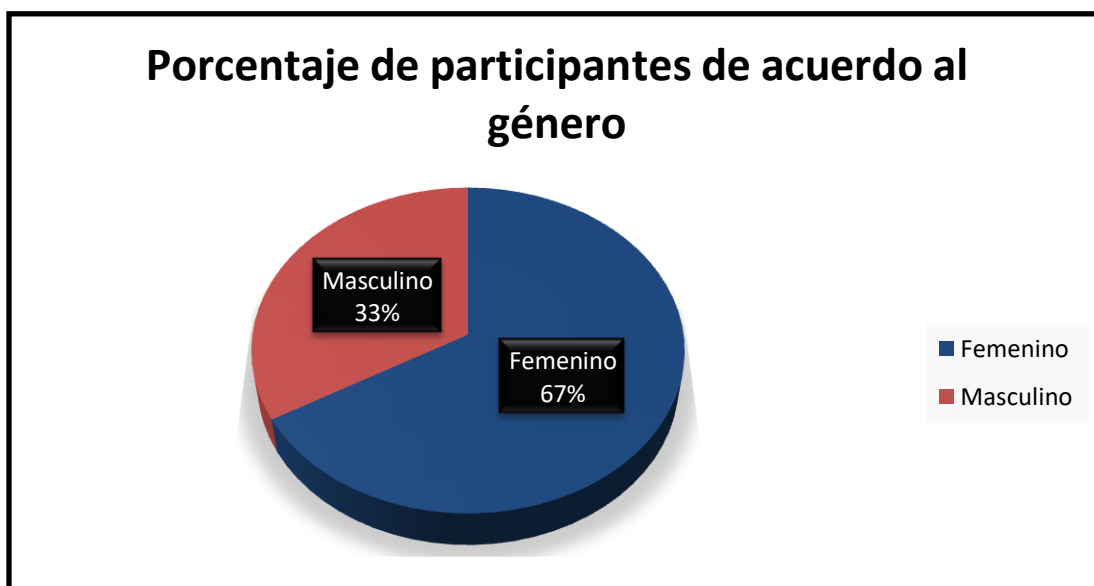
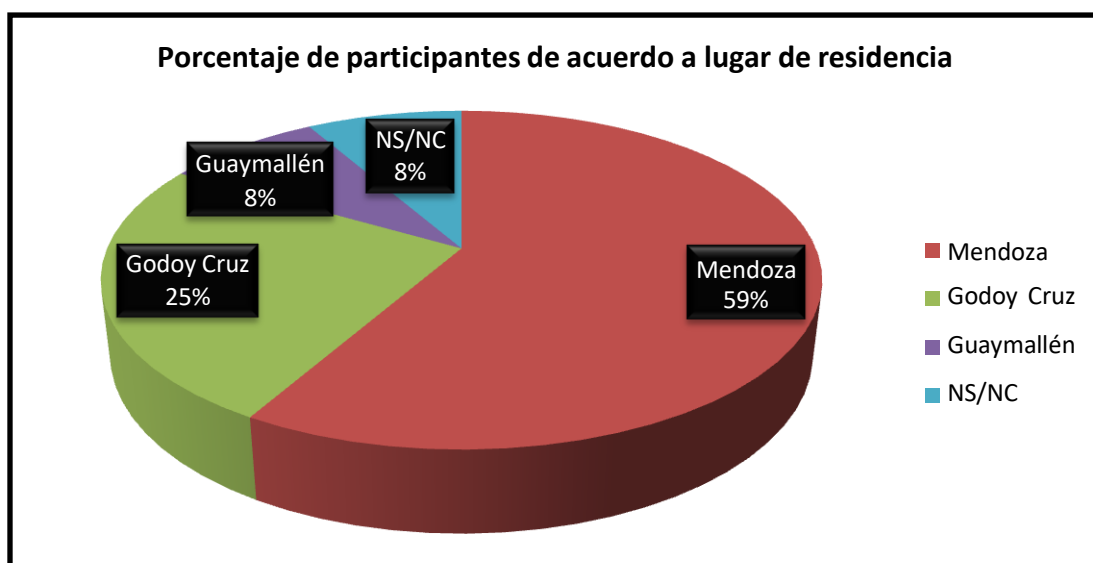


Figura 2. Porcentaje según el sexo de los participantes

Respecto al lugar de residencia de los participantes, puede verse que uno vive en el departamento de Guaymallén (8%), siete en Mendoza (59%), tres en Godoy Cruz (25%), y uno se abstuvo de responder (8%).

Tabla 6. Lugar de residencia y estado civil de los participantes

Participantes	Lugar de residencia	Estado civil
1	Guaymallén	Casada
2	Mendoza	Casada
3	Godoy Cruz	Casado
4	Mendoza	Soltera
5	Mendoza	Soltera
6	Godoy Cruz	Soltero
7	-----	Soltera
8	Mendoza	Soltera
9	Mendoza	Soltera
10	Mendoza	Soltero
11	Mendoza	Soltero
12	Godoy Cruz	Casada

**Figura 3.** Lugar de residencia de los participantes

De acuerdo a los datos obtenidos, 4 de los participantes están casados y 8 solteros, lo cual se observa en la Tabla 6. En término de porcentajes, puede decirse que un 33% están casados y 67% solteros.

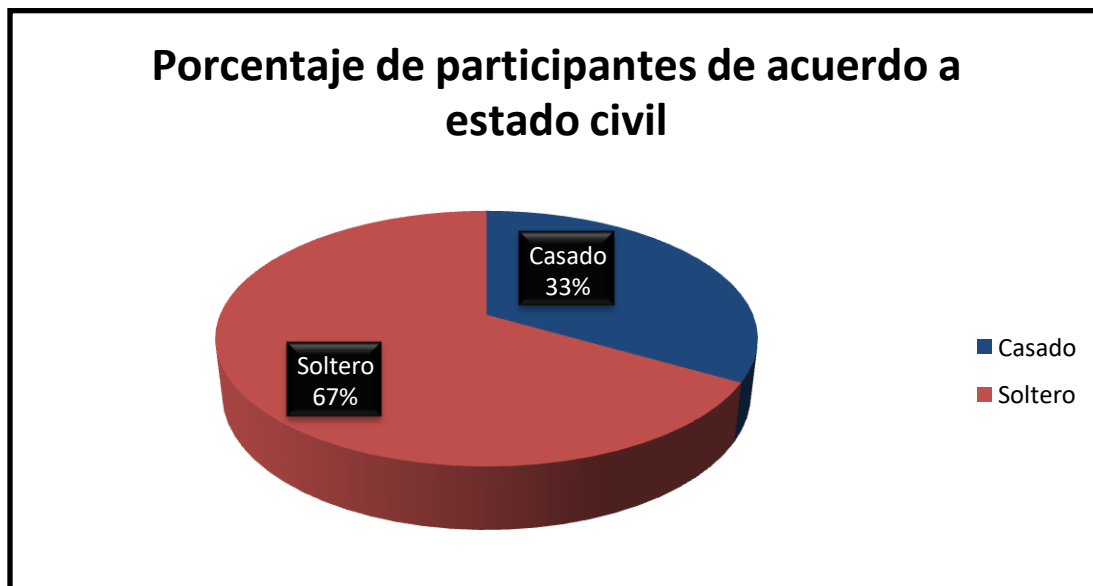


Figura 4. Porcentaje según el estado civil de los participantes

De acuerdo a los años en el ejercicio de su trabajo como auxiliar administrativo dentro de Unidades Fiscales, los participantes presentan un promedio de 8 años.

Respecto a los años de trabajo dentro de la Unidad Fiscal de Violencia de Género, el promedio, teniendo en cuenta a los 9 participantes que respondieron, es de 2 años.

Tabla 7. Años de antigüedad en la profesión

Participantes	Antigüedad	
	Unidades Fiscales	Unidad Fiscal de Violencia de Género
1	13 años	2 años y medio
2	9 años	2 años y medio
3	6 años	-----

4	7 años	2 años y medio
5	13 años	2 años y medio
6	4 años	2 años y medio
7	7 años	2 años y medio
8	11 años	2 años y medio
9	4 años	-----
10	2 años	6 meses
11	12 años	2 años
12	7 años	-----

En términos de porcentaje, respecto a los datos aportados, se observa que el 25% de los participantes han trabajado como auxiliares administrativos 7 años.

Específicamente en el ámbito de Violencia de Género, el 59% de los participantes ejerce sus funciones hace 2 años y medio.

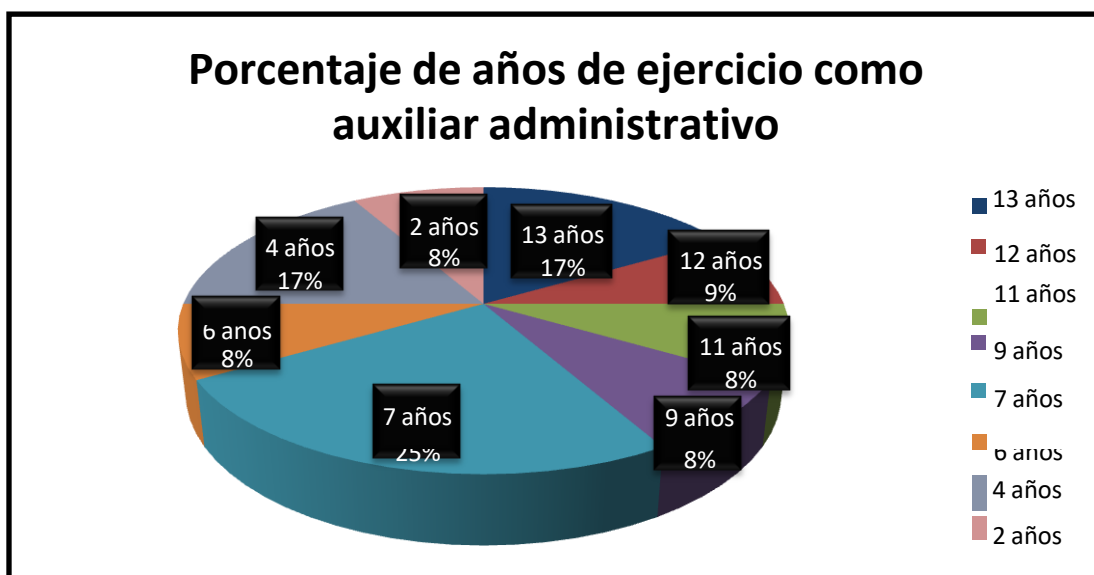


Figura 5. Porcentaje de la cantidad de años en el ejercicio de la profesión.

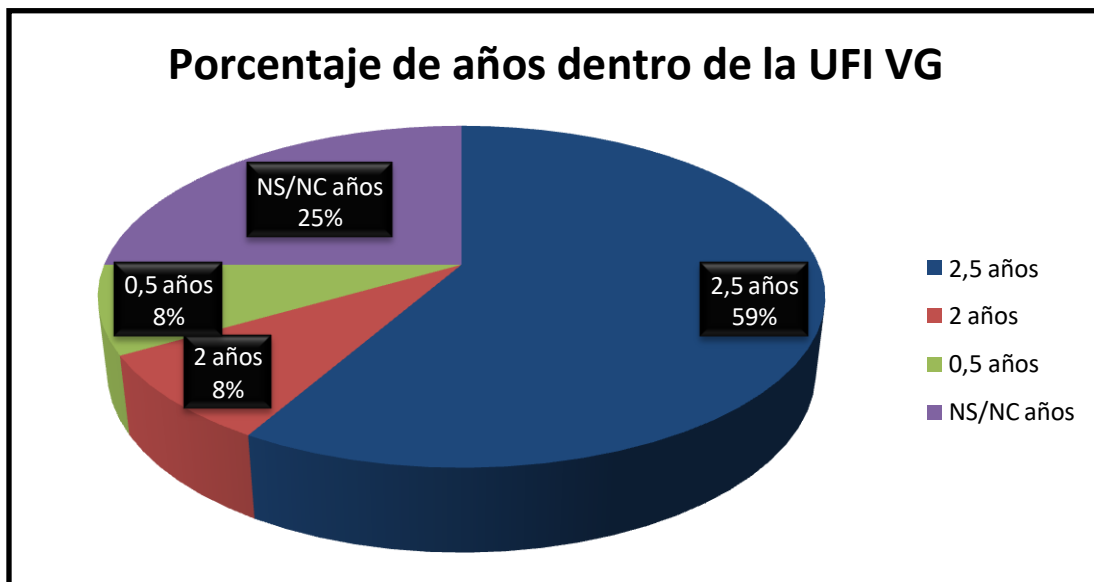


Figura 6. Porcentaje de la cantidad de años en el ejercicio de la profesión dentro de la Unidad Fiscal de Violencia de Género.

1.2. Resultados del IDE.

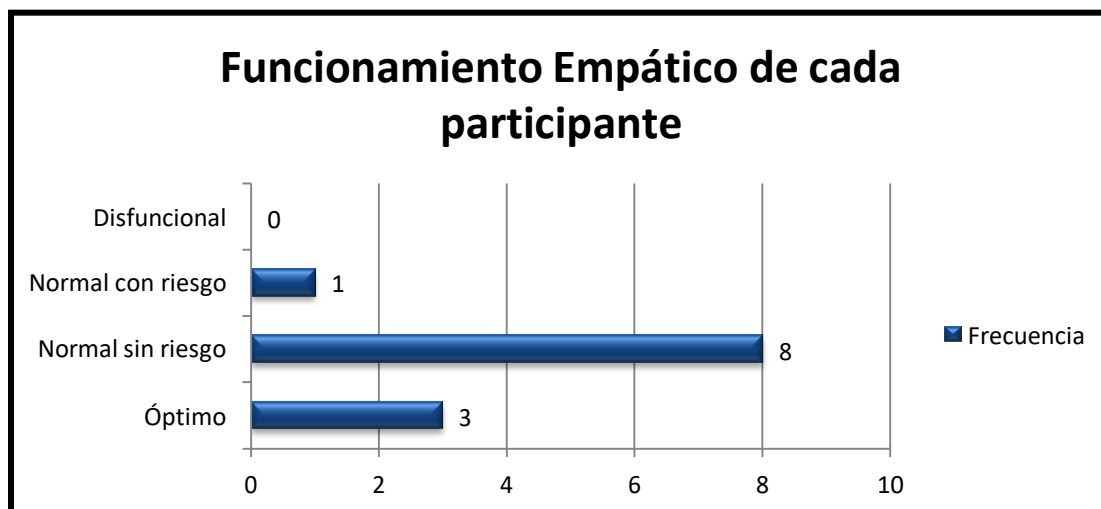
En esta sección se describen los resultados que aportó el Inventario de Desgaste por Empatía, expresando los resultados a través de Tablas y Figuras.

Se puede observar en la Tabla 8 y en la Figura 7 que, de los 12 sujetos, 3 obtuvieron un funcionamiento empático óptimo, sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía. 8 participantes se encuentran dentro de un funcionamiento empático normal, sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía. Un solo sujeto obtuvo un funcionamiento empático normal, con riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía.

Ninguno de los participantes de esta investigación obtuvo un funcionamiento empático disfuncional.

Tabla 8. Resultados de la administración del Inventario de Desgaste por Empatía

Participantes	Resultado
1	27 normal sin riesgo
2	29 normal sin riesgo
3	13 optimo
4	16 optimo
5	39 normal sin riesgo
6	21 normal sin riesgo
7	28 normal sin riesgo
8	49 normal con riesgo
9	19 óptimo
10	24 normal sin riesgo
11	26 normal sin riesgo
12	26 normal sin riesgo

**Figura 7.** Nivel de funcionamiento empático que tuvieron los participantes

En relación a los porcentajes, la Figura 8 expresa que un 25% de los participantes obtuvieron un funcionamiento empático óptimo, un 67% alcanzaron un funcionamiento empático normal sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía, y el 8% restante presenta un funcionamiento empático normal con riesgo de contraer el síndrome.

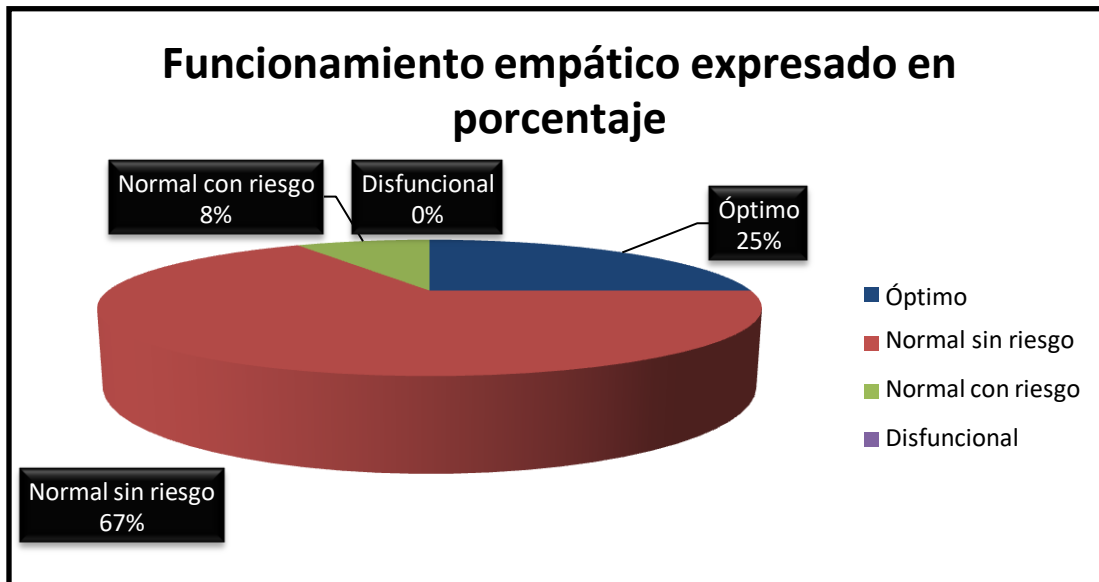


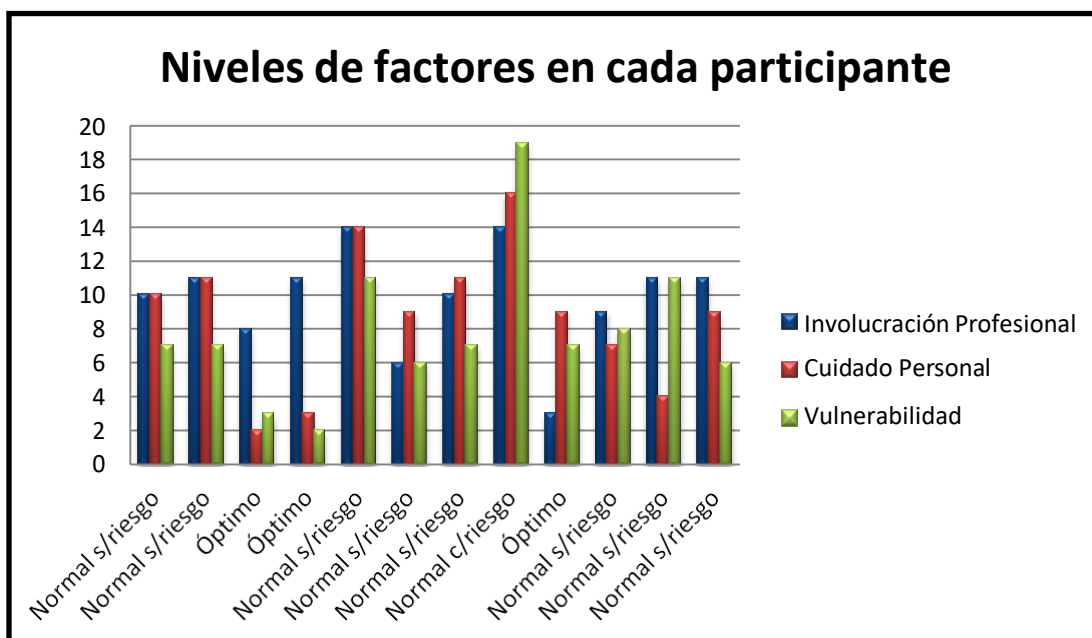
Figura 8. Porcentaje del funcionamiento empático que obtuvieron los participantes

De acuerdo a los 3 factores que el Inventario evalúa, en la Tabla 9 se describe el puntaje que obtuvo cada participante, teniendo en cuenta que mientras mayor sea el valor más riesgo de contraer desgaste en ese factor en particular.

La Figura 9 muestra como el participante que obtuvo un funcionamiento empático normal con riesgo de contraer desgaste por empatía presenta elevados los valores de los 3 factores, con una preponderancia mayor del factor de vulnerabilidad.

Tabla 9. Resultado de cada factor en los participantes

Participantes	Involucración	Cuidado	Vulnerabilidad
	Profesional	Personal	
1	10	10	7
2	11	11	7
3	8	2	3
4	11	3	2
5	14	14	11
6	6	9	6
7	10	11	7
8	14	16	19
9	3	9	7
10	9	7	8
11	11	4	11
12	11	9	6

**Figura 9.** Niveles de cada factor según participante, teniendo en cuenta el resultado de funcionamiento obtenido

1.3. Análisis Comparativo.

En este apartado se describen las relaciones entre las características de la muestra y los resultados del IDE. Teniendo en cuenta los factores de sexo, edad y años de antigüedad en el ejercicio de la profesión a la hora de detallar los resultados de cada participante en el instrumento.

De acuerdo al sexo, en la Figura 10 puede verse que 2 mujeres alcanzaron un funcionamiento empático óptimo, 5 consiguieron un funcionamiento empático normal sin riesgo de contraer el síndrome de desgaste por empatía, y 1 obtuvo un funcionamiento empático normal con riesgo de contraer el síndrome. En el caso de los hombres, se observa que 1 alcanzó un funcionamiento empático óptimo y los 3 restantes obtuvieron un funcionamiento empático normal sin riesgo.

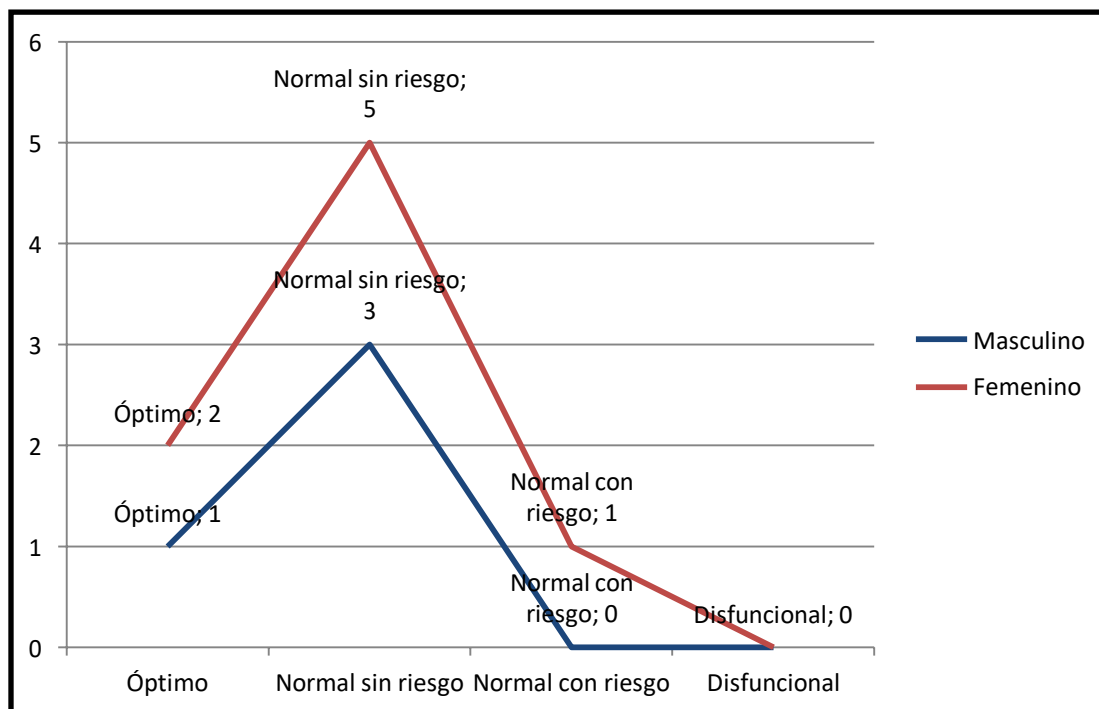


Figura 10. Comparación del funcionamiento empático en hombres y mujeres

En el caso del sexo femenino, se destaca un 25% de participantes en un nivel de funcionamiento óptimo, un 62% en un funcionamiento normal sin riesgo de contraer el

síndrome de desgaste por empatía, y un 13% de mujeres obtuvieron un funcionamiento empático normal con riesgo de contraer desgaste.

A su vez, se puede observar que el sexo masculino obtuvo un nivel de funcionamiento óptimo en un 25% y un funcionamiento normal sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía en un 75%.

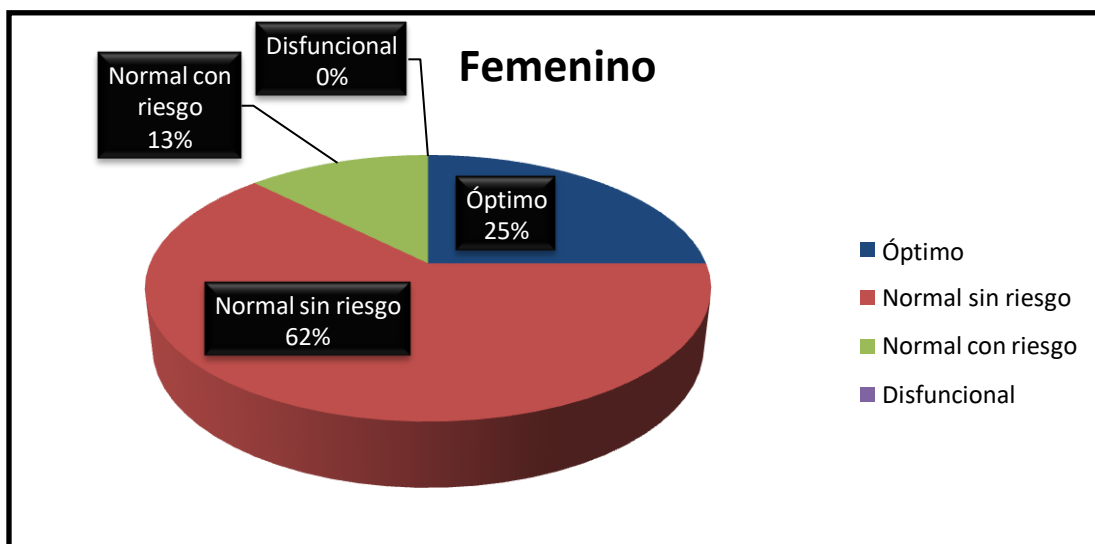


Figura 11. Porcentaje de funcionamiento empático en el sexo femenino

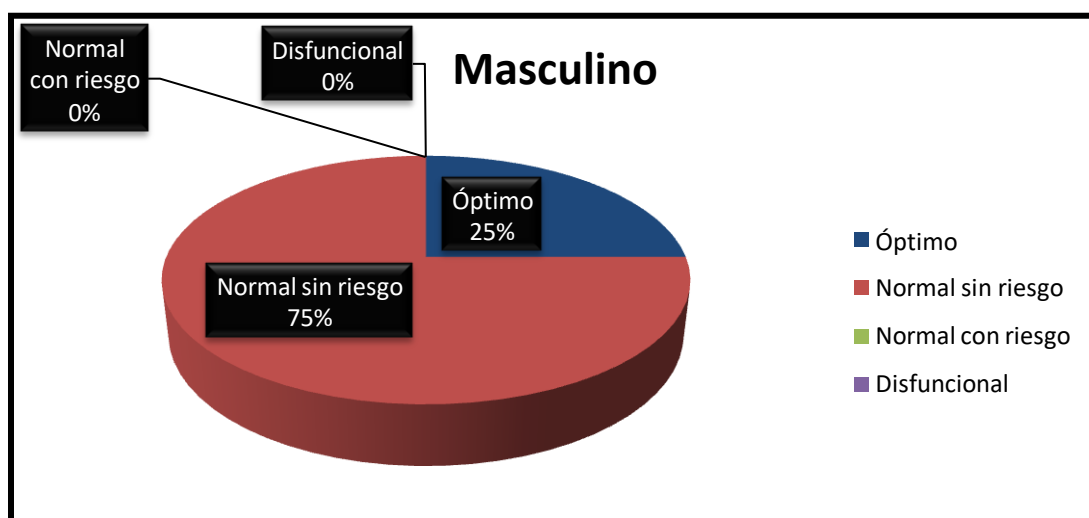


Figura 12. Porcentaje de funcionamiento empático en el sexo masculino

Entonces, teniendo en cuenta el sexo de los participantes, se puede visualizar que por un porcentaje menor, las mujeres tienen mayor riesgo a contraer el desgaste por empatía que los hombres.

En relación a la edad de los participantes, el funcionamiento empático óptimo fue alcanzado por una edad promedio de 33 años. El funcionamiento empático normal sin riesgo de contraer síndrome de desgaste por empatía lo obtuvieron participantes con una edad promedio de 36 años, y el funcionamiento empático normal con riesgo de contraer el síndrome fue alcanzado por un participante de 34 años.

En la Figura 13 se presenta la edad de cada participante junto con el valor obtenido en el Inventario de Desgaste por Empatía.

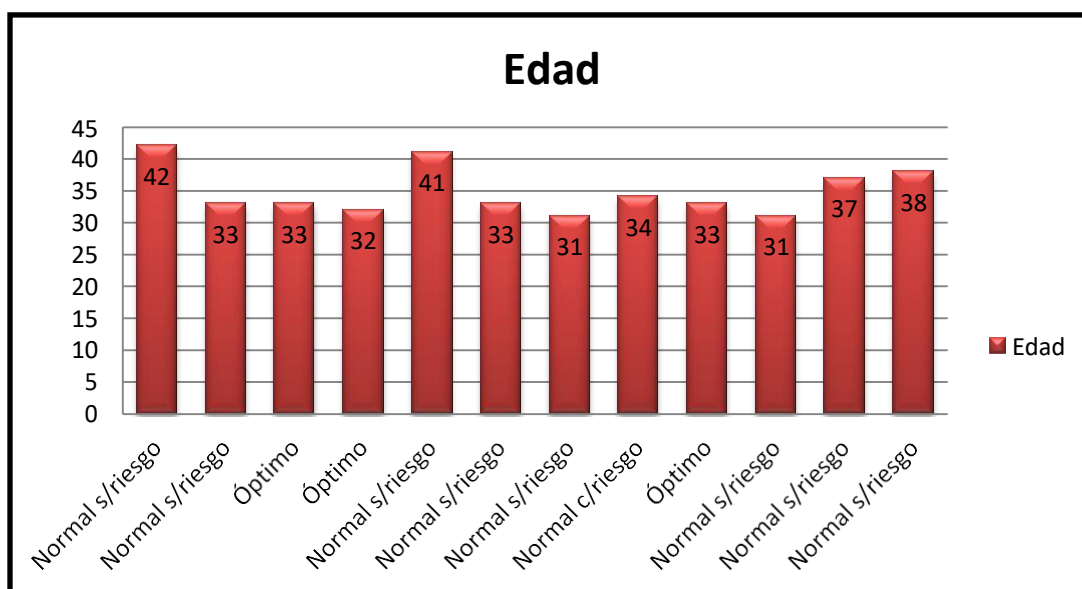


Figura 13. Edad de cada participante en relación al puntaje obtenido en el IDE

De esta manera, teniendo en consideración la edad de cada participante no se observa una diferencia significativa con los valores obtenidos en el Inventario. Puede notarse que el participante con riesgo de contraer el síndrome tiene 34 años, sin embargo participantes con menor edad presentan un funcionamiento empático óptimo y sujetos con mayor, y también menor, edad alcanzaron un funcionamiento empático normal sin riesgo de contraer desgaste.

Observando los años de antigüedad de los auxiliares administrativos en el desempeño de sus actividades, se observa que los participantes que obtuvieron un nivel de funcionamiento empático óptimo tienen un promedio de 6 años ejerciendo su trabajo. Los que obtuvieron un funcionamiento empático normal sin riesgo de contraer el síndrome de desgaste por empatía poseen un promedio de 8 años desempeñando tareas como auxiliares. Y el participante que obtuvo un funcionamiento normal con riesgo de contraer el síndrome presenta 11 años de labor.

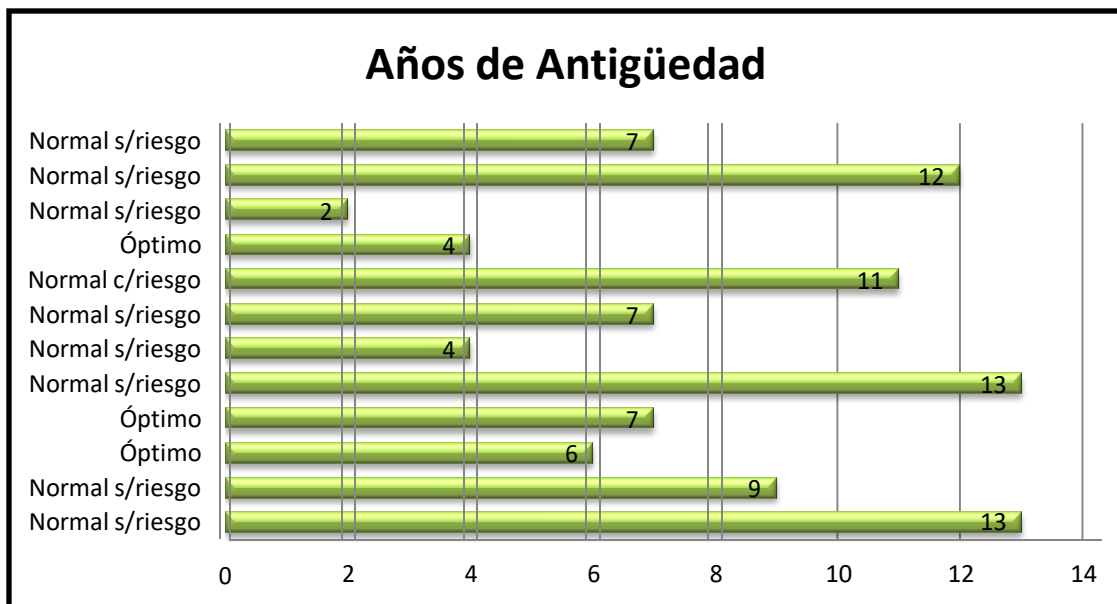


Figura 14. Antigüedad en el trabajo de los auxiliares en relación al puntaje obtenido en el IDE

Así mismo, enfocándonos en el trabajo de los auxiliares dentro del área especializada en Violencia de Género, sólo 9 de los 12 participantes respondieron los años de antigüedad, de los cuales puede observarse que el auxiliar que obtuvo un funcionamiento empático óptimo presenta 2 años y medio en el área. Los participantes que presentan un funcionamiento normal sin riesgo de contraer desgaste presentan en promedio 2 años trabajando con violencia de género. Y el sujeto con un funcionamiento empático normal con riesgo de desgaste lleva 2 años y medio desempeñándose en el área.

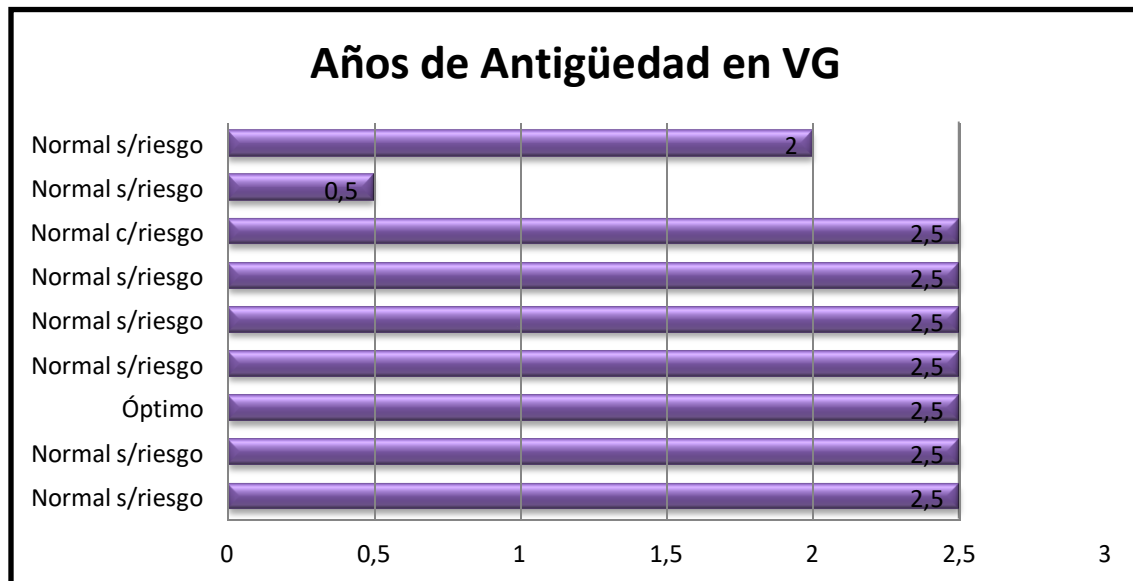


Figura 15. Antigüedad en el trabajo con violencia de género de los auxiliares en relación al puntaje obtenido en el IDE

Por lo tanto, puede notarse que los años de antigüedad como auxiliar administrativo no presenta concordancia con el grado de funcionamiento empático de cada participante. Esto mismo se observa en el área de Violencia de Género, donde no se presenta mayor o menor riesgo de contraer desgaste de acuerdo a los años de antigüedad de cada auxiliar.

2. Resultados y análisis de datos – Encuesta

La información que los participantes brindaron al contestar la Encuesta administrada fue agrupada en las siguientes tablas, una por cada pregunta.

En la Tabla 10 puede observarse que la palabra “cansancio” se repite en un 60% de las respuestas sobre lo que se cree que es el desgaste por empatía. A su vez, dentro del rol de auxiliar administrativo en el área de violencia de género, asocian el desgaste con la imposibilidad de dar respuestas en un 40%. El 60% lo relaciona con la escucha y la atención a quien sufre, y el 10% restante postula que es por la presencia de una gran cantidad de empatía.

Tabla 10. *¿Qué cree que es el desgaste por empatía?*

Participantes	Creencias sobre el desgaste por empatía	
	Definición	En su rol profesional
1	Cansancio emocional, físico y mental al intentar ser empático con quien no pasa un buen momento.	Afectado por no poder dar una solución o ayudar en un problema. Desgaste por la burocracia del sistema y la falta de empatía de los superiores.
2	Agotamiento mental y emocional que puede tener una persona.	Rol de intermediario entre la víctima y el sistema. Muchas veces no se puede brindar respuesta.
3	Sentimiento de cansancio por una constante escucha.	Afectados por prestar atención a la víctima de violencia.
4	Es una enfermedad mental.	Se da cuando por causa de empatizar demasiado con las personas que atendemos.
5	Puede entenderse como una patología.	Se produce cuando las personas se cansan de atender situaciones de violencia, por el permanente contacto y escucha.

En la siguiente tabla, los participantes responden a sus creencias sobre estrategias que hacen a la prevención del desgaste. Éstas pueden dividirse entre las habilidades que deben desarrollar los auxiliares de manera individual, y las maniobras que la institución debería realizar para lograr prevenirlo.

Dentro de la primera se mencionan como modos de prevención la toma de conciencia sobre la imposibilidad de resolver todos los problemas que se presentan en el trabajo, el distanciamiento afectivo, la empatía y la formación profesional.

En las estrategias de prevención que debe realizar la organización, los auxiliares consideran oportunas las capacitaciones, los periodos de descanso en el trabajo, el reconocimiento de los superiores, como así también mayor empatía de ellos hacia con los casos que se atienden.

Tabla 11. *¿Cuáles son las estrategias que podrían prevenirlo en su desempeño laboral?*

Participantes	Estrategias de prevención del desgaste	
	Individuales	De la organización
1	_____	<ul style="list-style-type: none"> - Que sean los superiores quienes comuniquen y expliquen a los involucrados las medidas que se toman en las causas. - Abordar a las víctimas y victimarios con mas empatía, desde sus problemáticas diarias reales.
2	<ul style="list-style-type: none"> - Entendimiento del rol de intermediario. - Entender que no puedo resolverlo todo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación. - Realizar pausas en la jornada laboral. - Reconocimiento.
3	_____	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar el número de personas que se atiende por día.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar distancia de las personas que atendemos. - No dejar que nos afecte lo que nos cuentan. - No empatizar con las víctimas, simplemente tomarles las denuncias. 	_____
5	<ul style="list-style-type: none"> - Formación profesional, realizar cursos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el espíritu de equipo para apoyarnos entre nosotros. - Descansos apropiados.

En la Tabla 12 los participantes responden sobre las que creen serían útiles intervenciones para auxiliares que ya presentan desgaste por empatía. Puede verse que la idea de contar con ayuda psicológica se repite en el 80% de las respuestas que brindan los participantes. Otra intervención que se repite en un 40% es la necesidad de reconocimiento por el trabajo realizado.

Tabla 12. *¿Qué intervenciones serían útiles para un auxiliar administrativo que padece desgaste?*

Participantes	Intervenciones útiles para el auxiliar que presenta desgaste
1	- Dividir el trabajo de forma equilibrada.
2	- Capacitación. - Contención terapéutica. - Reconocimiento del superior.
3	- Asistir a terapia. - Poder hablar sobre cómo se siente cada uno.
4	- Hacer terapia. - Hacer actividades desestresantes: yoga o ejercicio. - Tiempo de distensión.
5	- Reconocimiento. - Atención psicológica.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación presenta como principal objetivo evaluar el desgaste por empatía en 12 auxiliares administrativos que trabajan en una Unidad Fiscal de Mendoza especializada en Violencia de Género, a través de la administración del Inventario de Desgaste por Empatía (Zamponi et al., 2011).

En primer lugar, se buscó analizar el nivel de afectación del desgaste por empatía que los trabajadores presentaban. De lo cual pudo observarse que ninguno de los participantes presentaba, al momento de la administración, un funcionamiento empático disfuncional. A su vez, un participante (8%) sufría riesgo de contraer el síndrome de desgaste por empatía presentando un funcionamiento empático normal. Así mismo, 8 auxiliares (67%) presentaron un funcionamiento empático normal sin riesgo de contraer desgaste. Y los tres participantes restantes (25%) obtuvo como resultado un funcionamiento empático óptimo.

Respecto a esto, autores como Acinas (2012); Alecsiuk (2015); Campos-Vidal et al. (2018); Cuartero (2018); Deza Villanueva y Vizcardo Salas (2018) manifiestan una estrecha relación entre la escucha de situaciones sufrientes y el elevado desgaste en el receptor del suceso. En esta investigación puede verse que, más allá de la violencia que los auxiliares deben escuchar y leer dentro de su labor, los niveles de desgaste que se presenta entre ellos es bajo y casi nulo.

En relación al segundo objetivo, teniendo en cuenta los factores de sexo, edad y años de antigüedad de los participantes respecto al riesgo de contraer el síndrome, puede observarse que las mujeres tienen un porcentaje mayor, con respecto a los hombres, de probabilidades de contraer el síndrome.

Con esto concuerdan autores como Geoffrion et al. (2016); Sprang et al. (2007) citados en Cuartero (2018), quienes infieren mayor posibilidad de desgaste por empatía en el género femenino al considerar que los niveles de empatía en mujeres son superiores que en hombres.

De acuerdo a la edad de los participantes, no se observa concordancia entre mayor edad de los trabajadores y menor probabilidad de desgaste. Discrepando con autores como

Pearlman y Mac Ian's (1995) citado en Cuartero (2018), quienes postulan que los profesionales jóvenes presentan mayor posibilidad de desgaste, debido a la poca experiencia.

En relación a los años de antigüedad ejerciendo como auxiliar administrativo y exclusivamente en el área de Violencia de Género no se discierne conexión alguna con la posibilidad de contraer, o no, el síndrome.

Para responder al tercer objetivo específico de investigación, que buscaba la descripción de estrategias e intervenciones posibles para paliar el síndrome, se hizo uso de una Encuesta administrada a cinco de los auxiliares que ya habían participado en un primer momento.

En este punto se debe tener en cuenta que los auxiliares administrativos llegan a desempeñar sus funciones como tal a través de un concurso público abierto a la comunidad en general, teniendo como requisito excluyente tener finalizados los estudios de nivel secundario. Rinden un examen y los aprobados ingresan a trabajar al Ministerio Público perteneciente al Poder Judicial. De esta forma, trabajan en el ámbito del derecho penal, velando por la persecución del Estado en cualquier tipo de delito que pueda cometerse. Puede notarse, de esta manera, que los sujetos que ingresan a trabajar en estos ámbitos no suelen tener ningún tipo de preparación específica acerca de cómo trabajar, ni con víctimas ni con victimarios. Por lo tanto, todas las estrategias que los trabajadores hayan aprendido para afrontar su trabajo las han aprendido solos, porque nadie los prepara y no hay ningún tipo de acompañamiento psicológico. Por este motivo la administración de la Encuesta se considera fundamental para recabar datos sobre su propia percepción del desgaste y las maneras que tienen de combatirlo.

Respecto a las estrategias de prevención puede describirse que las propuestas por los participantes son variadas, dividiéndolas entre las que pueden realizar por sí mismo, y las que son adjudicadas a la institución en la que se desempeñan. Las estrategias preventivas individuales que consideran los participantes son la toma de conciencia sobre la imposibilidad de resolver todos los problemas que se presentan en el trabajo, el distanciamiento afectivo, la empatía y la formación profesional.

Respecto a las estrategias que debe brindar la institución, consideran que son importantes las capacitaciones, el reconocimiento de los superiores y los periodos de descanso dentro de la labor diaria.

Podemos ver que esto concuerda con lo propuesto por Acinas (2012), quien incluye entre las medidas de protección para prevenir el síndrome el reconocimiento por parte de la institución, la carga de trabajo sostenible, actividades de formación continua, entre otros.

De igual manera, las respuestas de los participantes se reflejan en lo postulado en 2004 por Arón y Llanos, quienes consideran la importancia de la formación profesional, y de evitar culparse y autorresponsabilizarse en exceso.

En cuanto a las intervenciones que propusieron los participantes para resolver el desgaste por empatía, en el caso de que un auxiliar administrativo lo padeciera, puede constatarse que 4 participantes (80%) postulan la importancia de la asistencia terapéutica. Otra intervención que se repite en las respuestas de 2 auxiliares (40%) es la necesidad de reconocimiento por el trabajo realizado. Además, son mencionadas intervenciones como tiempo de ocio, yoga, ejercicio, y poder hablar sobre lo que el sujeto siente.

Estas respuestas coinciden con las estrategias propuestas por Acinas (2012); Campos-Vidal et al. (2018), quienes proponen como paliativos la realización de ejercicio, el yoga, entre otras series de actividades útiles para el manejo del estrés.

A su vez, Arón y Llanos (2004) coinciden con lo manifestado por los auxiliares en la necesidad de compartir y poder hablar sobre las vivencias que deben escuchar, a lo cual los autores denominaron como vaciamiento y descompresión, para luego oportunamente poder seguir realizando un trabajo eficaz.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo general de esta investigación fue evaluar el desgaste por empatía en auxiliares administrativos que trabajan en una Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género perteneciente a la Provincia de Mendoza. Y que los objetivos específicos se centraron en el análisis del nivel de afectación del desgaste, la comparación del desgaste en cada auxiliar teniendo en cuenta la edad, sexo y años de antigüedad en el desarrollo de su trabajo; y la descripción de estrategias e intervenciones posibles frente al síndrome. En esta instancia, puede afirmarse que los objetivos propuestos fueron alcanzados.

Los resultados logrados muestran que el porcentaje de auxiliares administrativos que presenta desgaste por empatía dentro de la Unidad Fiscal especializada en Violencia de Género resultó ser nulo, sólo un 8% presenta riesgo de contraerla, y el resto de sujetos presenta un funcionamiento normal y óptimo sin riesgo en el momento de la intervención.

Pudo constatarse que, por una mínima diferencia, parece ser que el género femenino presenta mayor riesgo de contraer desgaste. A su vez, factores como la edad y los años de antigüedad dentro del área laboral no marcaron ningún tipo de concordancia con la posibilidad de presentar, o no, indicios del síndrome.

Algunos participantes estuvieron de acuerdo en considerar que las estrategias de prevención del desgaste deben provenir tanto de la responsabilidad individual de cada uno, como de tácticas propuestas por la institución para dicha prevención. A su vez, llegaron a considerar como una intervención paliativa del síndrome de desgaste por empatía la asistencia a terapia, la posibilidad de poder contar su malestar y la realización de actividades de ocio y recreación.

Se recomienda para investigaciones posteriores una nueva inmersión en la institución para lograr identificar si ha habido cambios respecto al síndrome de desgaste por empatía en los trabajadores, teniendo en cuenta factores que no fueron abarcados en esta investigación, tales como la cantidad de casos que receptionan por día, semana y/o mes, el número de expedientes que trabajan a la vez, entre otros.

De acuerdo con esto, puede proponerse un estudio de carácter longitudinal que pueda mostrar los cambios del funcionamiento empático en los participantes en un periodo de tiempo determinado. Indagando la cantidad de casos que el auxiliar está atendiendo y el impacto de cada uno en los momentos de recolección de datos.

A su vez, se sugiere para futuras investigaciones relevar información dentro de otras Unidades Fiscales especializadas en Violencia de Género de la provincia de Mendoza para lograr resultados abarcativos de la población de auxiliares administrativos, campo poco estudiado hasta la fecha.

Además, se plantea realizar estudios comparativos entre auxiliares administrativos pertenecientes a Unidades Fiscales de diferentes índoles, tal así como la especializada en Violencia de Género, la especializada en robos, la especializada en homicidios, la especializada en delitos económicos, etc. para, de esta manera, comparar si existen más o menos posibilidades de sufrir desgaste por empatía de acuerdo al tipo de víctima y expediente con el que el auxiliar debe trabajar.

Por último, respecto a las estrategias de autocuidado, se considera favorable indagar en estudios futuros sobre las actividades que los sujetos realizan. Abarcando en la recolección de información otras áreas de sus vidas, desde el acudimiento a terapia hasta el tipo de acompañamiento familiar, vínculos cercanos, actividades recreativas, entre otros. Ya que todos estos factores pueden brindarle al sujeto herramientas para desempeñar su trabajo de una manera eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acinas, P. (2012). Burn-out y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Sociedad Española de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2, 1-22. Recuperado de https://www.psicociencias.org/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 24, 43-56. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281944843006>
- Arón, A. M. y Llanos, M. T. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, 5-15. Recuperado de <http://www.bivipas.unal.edu.co/handle/10720/259>
- Arredondo Provecho, A., Del Pliego Pilo, G. y Gallardo Pino, C. (2018). Violencia de pareja hacia la mujer y profesionales de la salud especializados. *Anuales de Psicología*, 34, 349-359. Doi [10.6018/analesps.34.2.294441](https://doi.org/10.6018/analesps.34.2.294441)
- Batres, G. (1999). Identidad Masculina. En Batres, G., *El lado oscuro de la masculinidad. Tratamiento para ofensores* (pp. 5-16). Costa Rica: ILANUD.
- Campos-Vidal, J., Cardona-Cardona, J. y Cuartero-Castañer, M. (2018). Afrontar el desgaste: cuidado y mecanismos paliativos de la fatiga por compasión. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 1, 119-136. Doi [10.14198/ALTERN2017.24.07](https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.07)
- Castillo-Mayén, R. y Montes-Berges, B. (2014). Análisis de los estereotipos de género actuales. *Anales de Psicología*, 30, 1044-1060. Doi [10.6018/analesps.30.2.138981](https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.138981)

- Cazares, C., García, B. y Hemsworth, D. (2014) *La Pasión por el trabajo, la Resiliencia y su Impacto en las Dimensiones de Desgaste por empatía, satisfacción por empatía y burnout de la Calidad de Vida Profesional en Enfermeras del Sector Salud*. XVIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas, 1-21. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/297250692>
- Colás, P. y Villaciervos, P. (2007). La interiorización de los estereotipos de género en jóvenes y adolescentes. *Revista de Investigación Educativa*, 25(1), 35-58. Recuperado de <http://revistas.um.es/rie/article/view/96421/92631>
- Cuartero, M. (2018) Desgaste por empatía: cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento. *Cuaderno de Trabajo Social*, 1, 9-31. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7270090>
- Delgado Álvarez, C., Iraegui Torralba, A., Marquina Torres, L., Martín Taberero, M. F., Palacios Vicario, B., Plaza Sánchez, J. F., Sendín Melguizo, P. P., Pérez Grande, M. D., Revuelta Domínguez, F. I. y Sánchez Gómez, M. C. (2007). Patrones de masculinidad y feminidad asociados al ciclo de la violencia de género. *Revista De Investigación Educativa*, 25(1), 187-217. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2671771>
- Deza Villanueva y Vizcardo Salas (2018). Prevención del síndrome de agotamiento profesional en operadores/as de servicios que atienden a personas afectadas por violencia basada en género. *Avances En Psicología*, 26, 145-155. Doi [10.33539/avpsicol.2018.v26n2.1187](https://doi.org/10.33539/avpsicol.2018.v26n2.1187)

- Fuentes, L. (2019). Desgaste por empatía: riesgos en el psicoterapeuta ante el trabajo con pacientes de estrés postraumático. *Entre textos*, 32(11), 7-16. Recuperado de <http://entretextos.leon.uia.mx/num/32/labor-de-punto/articulo.php?id=0>
- Goleman, D. (2008). Las raíces de la empatía. En Goleman D. (Ed.). *La inteligencia emocional* (pp. 89-100). Buenos Aires: Vergara.
- Gomà-Rodríguez, I., Cantera, L. y Pereira da Silva, J. (2018). Autocuidado de los profesionales que trabajan en la erradicación de la violencia de pareja. *Psicoperspectivas*, 17, 132-143. Doi [10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-1058](https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue1-fulltext-1058)
- González, C., Sánchez, Y. y Peña, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Dominio de la Ciencia*, 4, 483-498. Doi [10.23857/dc.v4i1.761](https://doi.org/10.23857/dc.v4i1.761)
- Hernández García, M. del C. (2017). Fatiga por compasión entre profesionales sanitarios de oncología y cuidados paliativos. *Psicooncología*, 14, 53-70. Doi [10.5209/PSIC.55811](https://doi.org/10.5209/PSIC.55811)
- Hernandez Sampieri, R.; Fernández-Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6º ed, Mexico: Ed. Mc Graw Hill.
- Izcurdia, M. y Puhl, S. (2017). Violencia familiar y de género: intervenciones transdisciplinarias. *Anuario de Investigaciones*, 24, 239-250. Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/anuinv/article/view/11118>

Lazarus, R. (1999). Emociones empáticas. En Lazarus R. *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud* (pp. 250-253). España: Editorial Desclée de Brouwer.

Ley Nacional N° 25.673 (2003). *Ley de creación de Programa Nacional de Salud Sexual y Procreación Responsable*. República Argentina.

Ley Nacional 25.929 (2004). *Ley de parto humanizado*. República Argentina.

Ley Nacional N° 26.485 (2009). *Ley de protección integral a las mujeres*. República Argentina.

Ley Nacional N°27.501 (2019). *Modificación Ley N° 26.485. Incorporación como modalidad de violencia a la mujer al acoso callejero*. República Argentina.

Ley Provincial N° 8.226 (2010). *Ley de violencia contra la mujer*. Provincia de Mendoza.

López, M. B., Filippetti, V. A. y Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32, 37-51. Doi [dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)

Mateu, C., Campillo, C., González, R. y Gómez, O. (2010). La empatía psicoterapéutica y su evaluación: una revisión. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15, 1-18. Doi [10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4081](https://doi.org/10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4081)

Mosteiro García, M. J. y Porto Castro, A. M. (2017). Análisis de los estereotipos de género en alumnado de formación profesional: diferencias según sexo, edad y grado. *Revista de Investigación Educativa*, 35, 151-165. Doi [10.6018/rie.35.1.257191](https://doi.org/10.6018/rie.35.1.257191)

- Novo-Corti, I., Varela-Candamio, L. y Cidoncha-Gómez, M. A. (2017). Los recursos de la Administración Pública para combatir la violencia de género: La importancia de los centros de información a la mujer (CIM). *Revista Atlántica de Economía*, 2(1), 1-26. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6231075>
- Uriarte Chávarri, C. y Parada Torres, E. (2009). Trabajar en profesiones de emergencia: Afrontar el estrés por incidente crítico y prevenir el desgaste psíquico y el desgaste por empatía. En Parada Torres, E. (coord.). *Psicología y emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia* (pp. 573-598). Sevilla: Desclée de Brouwer.
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2749317>
- Varela, N. (2008). La violencia. Crímenes del Patriarcado. En Varela, N. *Feminismo para principiantes* (pp. 213-231) Barcelona: Ediciones B.
- Yugueros García, A. J. (2014). La violencia contra las mujeres: conceptos y causas. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 1, 147-159. Doi [10.20932/barataria.v0i18.49](https://doi.org/10.20932/barataria.v0i18.49)
- Yugueros García, A. J. (2015). Intervención con mujeres Víctimas de Violencia de género: Educar e informar para prevenir. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 17(24), 191-216. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382015000100010&lng=en&tlng=es.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-72382015000100010&lng=en&tlng=es)

Zamponi, J., Viñuela, M., Rondón J., Tauber, L. & Main, V. (2011). Inventario de Desgaste por Empatía (IDE). Universidad Católica de Santa Fe.

ANEXO

INVETARIO DE DESGASTE POR EMPATIA IDE

Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main (2011)

Edad:.....Sexo:.....
 Lugar de residencia.....Estado civil.....
 Función que desempeña:.....
 Antigüedad en la profesión/en el cargo:

El cansancio natural que surge de su actividad profesional puede derivar de diversos factores. La cantidad de horas que usted trabaja, el lugar físico en el que trabaja, la relación con sus pares, suelen ser aspectos que generan tensión y cansancio. Pero además, por la naturaleza de su profesión, usted está constantemente ayudando a personas que tienen problemas. Buena parte de su eficiencia profesional depende de su habilidad para entender y ayudar a sus pacientes/clientes/denunciantes. El compartir el sufrimiento –empatizar– produce desgaste emocional. A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con este aspecto de su trabajo profesional.

CONSIGNA: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las siguientes afirmaciones e indique cuánto coincide con lo que le sucede a usted. Marque con una cruz debajo del número que usted elija, teniendo en cuenta que:

- 0 = muy de acuerdo
- 1 = de acuerdo
- 2 = desacuerdo
- 3 = muy en desacuerdo

Se garantiza total confidencialidad de los datos proporcionados.

Desde ya, muchas gracias por su colaboración.

INVENTARIO DE DESGASTE POR EMPATIA IDE

Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main (2011)

	0	1	2	3
1. Mantengo el cuidado de mi salud.				
2. Paulatinamente pierdo el interés en afrontar problemas que presentan mis clientes/pacientes/denunciante.				
3. Pienso mucho en las experiencias traumáticas que me narran mis clientes/pacientes/denunciante.				
4. Me sobreinvolucro con determinados clientes/pacientes/denunciante con el objetivo de ayudarlos.				
5. Siento un deseo irrefrenable de ayudar a mis clientes/pacientes/denunciante más allá de mis funciones profesionales específicas.				
6. No necesito medicación para afrontar el estrés laboral.				
7. Mientras trabajo recuerdo experiencias personales atemorizantes de manera repentina e involuntaria.				
8. No tengo dificultad para dormirme o mantener el sueño.				
9. Siento que mis clientes/pacientes/denunciante son personas frágiles y que inevitablemente necesitan de mi asistencia profesional.				
10. Fuera de mi trabajo, he recordado involuntaria y súbitamente experiencias atemorizantes de mis clientes/pacientes/denunciante.				
11. Cuanto más trabajo más me alejo de amigos y conocidos.				
12. Me cuesta mantener la concentración.				
13. Mientras trabajo siento las mismas cosas que mis clientes/pacientes/denunciante me cuentan.				
14. Arreglo mi lugar de trabajo y disfruto de dicha tarea.				
15. Tengo problemas para relacionarme con la gente.				
16. Hablo con mis amigos y/o familiares sobre mis experiencias estresantes.				
17. Uso respuestas evasivas para no escuchar las historias penosas de mis clientes.				
18. Prefiero evitar el trabajo con determinados clientes/pacientes/denunciante.				
19. Tengo manifestaciones de irritabilidad ante muy poca provocación.				
20. No presento síntomas somáticos.				
21. Nunca pierdo las esperanzas de ayudar a mis clientes/pacientes/denunciante.				
22. Recorro a un profesional para poder afrontar una situación laboral desgastante.				
23. Aumento de peso de modo llamativo.				
24. Pienso que realmente ayudo a mis clientes/denunciante.				
25. El sufrimiento me hace más eficaz y eficiente.				
26. Me cuesta levantarme por las mañanas.				
27. Puedo despegarme del cliente/paciente/denunciante una vez que termina el encuentro.				

APÉNDICE A

Consentimiento Informado

El desarrollo de éste trabajo tiene como objetivo evaluar el desgaste por empatía en auxiliares administrativos que trabajan con víctimas de violencia de género en la Unidad Fiscal de Violencia de Género de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza.

Se buscará determinar la prevalencia del desgaste por empatía, analizar el grado de afectación, e identificar si existe relación alguna entre el desgaste por empatía y la edad, sexo y/o años de antigüedad del auxiliar en el desarrollo de su labor.

El trabajo es dirigido por la estudiante Juliana Agostinelli, DNI: 39.534.478, en el marco del Trabajo de Integración Final para la Licenciatura en Psicología de la Universidad Católica Argentina.

Consiste en marcar con una cruz entre diferentes alternativas, según le parezca pertinente, en el Inventario de Desgaste por Empatía –IDE–. Lo cual tendrá una duración estimada de 20 minutos.

La colaboración con el trabajo de investigación es libre, voluntaria y confidencial. Pudiendo decidir no participar o dejar de participar en cualquier momento, si así lo desea, sin tener que dar explicaciones al respecto ni sufrir consecuencia alguna. Los datos obtenidos a partir de los inventarios de desgaste por empatía serán utilizados estrictamente para fines científicos y académicos.

De tener preguntas o dudas puede comunicarse con la Lic. Mariana Chiabrando.

Firma

Firma:

Consentimiento Informado

A los días del mes de junio del año 2019, doy mi consentimiento libre y voluntariamente para participar en la investigación, enmarcada dentro del Trabajo de Integración Final, que tiene por objetivo determinar desgaste por empatía en auxiliares que trabajan con víctimas de violencia de género en la Unidad Fiscal de Violencia de Género de la Primera Circunscripción Judicial de Mendoza. Siendo dirigida por la estudiante, de la Licenciatura en Psicología perteneciente a la Universidad Católica Argentina, Juliana Agostinelli, DNI: 39.534.478.

Se me informó que mi colaboración se basará en marcar con una cruz entre diferentes ítems, según coincidencias que surjan con lo que a mí me sucede, en un inventario de desgaste por empatía, lo cual tendrá una duración estimada de 20 minutos. Se me comunicó que puedo decidir no participar, como también puedo dejar de participar en cualquier momento, si lo considero oportuno, sin tener que dar explicaciones al respecto ni sufrir consecuencia alguna.

En cuanto a los resultados, se me ha garantizado absoluta confidencialidad de los datos que se obtengan, siendo utilizados estrictamente para fines científicos y académicos.

Firma

Firma

APÉNDICE B**Encuesta**

Pregunta	Respuesta
¿Qué cree que es el desgaste por empatía?	
¿Cuáles son las estrategias que podrían prevenirlo en su desempeño laboral?	
¿Qué intervenciones serían útiles para un auxiliar administrativo que padece desgaste por empatía?	