

# Informe mensual de Actividades Marzo del 2018

EL PRESENTE DOCUMENTO CONTIENE DATOS PERSONALES IDENTIFICATIVOS, POR LO QUE SE EMITE EN VERSIÓN PÚBLICA DE CONFORMIDAD CON LOS ART. 2 FRACC. V, 4 FRACC. V Y VI, 20 Y 21, DE LA (LTAIPEJM) Y LINEAMIENTO QUINCUAGÉSIMO OCTAVO, FRACCIÓN I, DE LOS (LGPICR)

## Ciudad Niñez

Enlace	Lic. Yesica Aguilar			Fecha 13 de Marzo del 2018	
Grupos atendidos	1	Número total de personas	4	Total de horas	45 min
Responsable	Mtra. Maritza Alejandra Gutiérrez Cedillo				

De la siguiente lista señala los indicadores que se presentaron en la Institución que estás apoyando.

### Indicador: aumento de conciencia:

1. \_\_\_\_o\_\_\_\_% del funcionariado que indica que existen compañer@s que presentan desgaste por empatía como consecuencia de las labores de contacto/atención a receptoras de violencia?
2. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que manifiesta darse cuenta de tener desgaste por empatía como consecuencia por su trabajo profesional.
3. \_\_\_\_4\_\_\_\_% de funcionariado que reconoce que su afectación emocional interfiere en su desempeño laboral.
4. \_\_\_\_4\_\_\_\_% de funcionariado que manifiestan que el desgaste por empatía interfiere en su vida privada (familia, recreación, descanso, tiempo libre, momentos para sí mismo/a).
5. \_\_\_\_4\_\_\_\_% de funcionariado que pueden identificar situaciones que son generadoras de confusión, desesperanza, agobio, estrés, etc.
6. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado asistente al grupo que pueden identificar implicaciones específicas en su desempeño laboral y atención a receptoras de violencia.
7. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que pueden identificar implicaciones específicas en su estado de ánimo.
8. \_\_\_\_4\_\_\_\_% de funcionariado que han nombrado la intención de realizar cambios en su manera de afrontar el estrés/agobio sin importar que haya sido exitoso o no el intento.
9. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que puede expresar abiertamente si tiene desgaste por empatía.
10. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que puede evaluar abiertamente su sentido de autoeficacia en laboral.
11. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que expresa su frustración ante algunos casos y pide ayuda.
12. \_\_\_\_4\_\_\_\_% de funcionariado de distintas áreas que menciona la intención de realizar trabajo en conjunto con otras áreas y profesionistas de otras áreas de conocimiento.
13. \_\_\_\_o\_\_\_\_ Identificar algún comentario en un contexto formal o informal por parte de los

## Informe mensual de Actividades Marzo del 2018

jefes/as en que se considere realizar algún tipo de cambio a nivel de la institución para mejorar su estado emocional (Sí) (No)<sup>1</sup>

14. \_\_\_\_2\_\_\_\_ % de funcionariado que ha mencionado la necesidad de asistir a terapia.

### Informe Cualitativo

Esta primera sesión fue una introducción y presentación de la nueva forma de implementación del programa de contención emocional en ciudad niñez, por petición de las capacitadoras se seleccionó al personal al que estará dirigido el programa dando prioridad al personal que atiende directamente a usuarios. En esta ocasión se trabajó con el personal de CEPAVI, que está conformado por 8 personas, una de ellas estaba en campo, las otras dos estaban ocupadas en un caso delicado (así me fue referido) y el otro se ausentó por motivos desconocidos, por lo que solo acudieron 4 personas.

De las 4 personas que estaban en el lugar, solo 2 de ellas habían participado en el programa en su primera fase, y reconocen la necesidad de este programa, el impacto que perciben en relación a esta sesión, es que reconocen que por las condiciones de su trabajo, necesitan actividades de autocuidado y actividades que ayuden a contrarrestar el estrés, pues reconocen que muchas veces se llevan el trabajo o las preocupaciones del trabajo a casa. En esta ocasión por las condiciones de la charla no se profundizó lo suficiente para poder hablar sobre detonadores o generadores, pero sí se habló de las formas que utilizan para afrontar estas situaciones, algunas de las mencionadas fueron; salir a realizar actividades recreativas con la familia o amigos, hacer ejercicio e ir a terapia. Afirmando que estas actividades hasta ahora han sido efectivas para mitigar el desgaste.

En esta ocasión se abordó muy poco la problemática que se busca atender pues solo se explicó con la finalidad de exponer los objetivos del programa de contención y la dinámica de cómo y para qué se llevará a cabo de esta manera, por ejemplo, se habló de la necesidad de que sean grupos multidisciplinarios y de las ventajas de conocer el trabajo individual que realiza cada uno en sus distintas áreas.

NOTA: Algunos reactivos aparecen en cero por que no hay datos aun

Describe los comentarios o información que se maneja en el contexto institucional sobre las implicaciones relacionadas con el desgaste por empatía en el personal.

El personal muchas veces reconoce el desgaste que implica su trabajo, pero lo asocia más a la violencia institucional que a la violencia indirecta a la que esta expuesto en su vida cotidiana por la atención a casos, el hecho de que sea cotidiano precisamente hace que se normalice por lo tanto no hay mucho reconocimiento de este desgaste, esperemos que conforme se vaya creando conciencia con las actividades se vaya reconociendo este desgaste y se vaya haciendo conciencia de la necesidad de atenderlo.

<sup>1</sup> En caso de contestar afirmativamente a algún cambio, profundizar en la parte cualitativa.

## Informe mensual de Actividades Marzo del 2018

### Indicador: disposición de Acción:

1. Existe o se ha implementado en el ámbito institucional algún análisis/discusión/seguimiento de tipo colectivo (semanal, quincenal o mensual) sobre casos complejos (sí) ☒ (no) ☐  
En caso de que la respuesta sea afirmativa:  
Frecuencia con la que se realizan dichos análisis : \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que asiste a dichos análisis de casos.
3. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que pide apoyo por este medio.
4. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que no hacía ningún tipo de actividad física y ha iniciado alguna actividad de manera regular.
5. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que hacía algún tipo de actividad física y ha incrementado dicha actividad.
6. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que no tenía espacios o momentos de esparcimiento detectados y ahora los tiene.
7. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que tenía de manera esporádica espacios de esparcimiento y ahora los tiene de manera regular.
8. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que utiliza tiempos fuera dentro de su centro de trabajo con apoyo de sus jefes en situaciones estresantes (recuerda nombrar en el relato cualitativo las estrategias que utilizan durante estos tiempos para la distensión/contención).
9. Se realizan actividades de distensión en el ámbito organizacional (por grupos de trabajo, jefaturas, toda la organización –esto debe estar descrito en el espacio cualitativo-) ☒ (SI) ☐ (NO)  
Frecuencia: \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que asiste de manera regular a dichas actividades.
11. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que realiza actividades de distensión por su cuenta (en el espacio cualitativo detallar qué tipo de actividades y con qué frecuencia).
12. Número de \_\_\_\_o\_\_\_\_ espacios creados de manera formal para la realización de ejercicios de distensión (en la sección cualitativa profundizar el tipo de espacios, cómo surgió la iniciativa, cómo fue explicado el objetivo y la frecuencia con la que se brindan estos espacios).
13. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que ha mencionado cambios en algún aspecto para el cuidado de su salud (en la sección cualitativa mencionar ejemplos de los cambios y la razón).
14. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que ha comenzado a realizar actividades de recreación artística/cultural (visita a museos, exposiciones, teatro, realización de trabajo cultural y recreativo).
15. \_\_\_\_o\_\_\_\_% de funcionariado que cumplen con los horarios de entrada y salida.  
(En caso de no ser el 100% describir en la sección cualitativa las razones por las que estos horarios no se cumplen ¿es la institución quien lo exige o es la persona que decide quedarse más tiempo? ¿Con qué frecuencia se da?).

## Informe mensual de Actividades Marzo del 2018

### Informe Cualitativo

Aun no se tienen datos significativos al respecto, sin embargo en el pilotaje del programa anteriormente se reportó que sí existen espacios de distensión como clases de yoga, festejos de cumpleaños, tiempos libres en el trabajo, pero se desconocen las causas de porqué la poca participación, se espera que con el inicio de los grupos en los círculos de confianza se pueda abordar con mayor profundidad estas causas.

La impresión general de los participantes es que todos ellos practican alguna actividad de distensión, o tienen contextos que les ayudan a sobre llevar el estrés y el desgaste de su puesto de trabajo aunque aun no se puede determinar en qué porcentaje o qué tan efectivos son.

Se nota interés y disposición por parte de los y las funcionarias para participar en el programa.

Describe cuáles son las principales acciones que ha tomado el funcionariado en el ámbito personal para reducir los niveles de estrés en el funcionariado. Profundiza en los indicadores cuantitativos que se registraron en la lista anterior.

Aun no se cuenta con datos significativos

### Autoseguimiento

De los indicadores de conciencia en el ámbito personal, es decir en tu propia vida ¿cuáles crees que han aumentado y cuál crees que sea la causa?

1.- La alimentación a mejorado, pues soy consciente que tengo que ser una representación de lo que promuevo, el ser cociente de mis hábitos alimenticios y respetar mis horarios de alimentación me da más margen de experiencia para poder guiar a los y las funcionarias hacia la creación de mejores hábitos, también soy consciente de que mi salud psicológica y física son un ejemplo por lo tanto, entreno bicipolo 2 veces por semana (deporte que practico desde hace 8 años) y acudo a terapia cada 15 días.

De los indicadores de acción ¿has notado que aumenten o disminuyan algunos en tu propia práctica? Profundiza un poco

1.- sí, al estar en contacto con las sesiones y los grupos y temáticas me doy cuenta que también aplica para mi, así que procuro participar de una vida social y familiar muy constante, me gusta mucho ir a conciertos y a hacer actividades de recreación como viajar, o salir al campo el fin de semana

¿Cuáles han sido los principales retos en tu trabajo?

La participación de los directivos, y la convocatoria al personal para participar en los grupos, como se comentó en el informe del FODA, se hizo un oficio que ésta semana se iba a promover con la

## **Estrategia de implementación del programa de contención emocional para los y las funcionarias de ciudad niñez**

Responsable: Mtra. Maritza Alejandra Gutiérrez Cedillo

### **Objetivo general:**

Abordar el desgaste laboral en el funcionariado público con el objetivo de fomentar a través del desarrollo de habilidades y estrategias el bienestar integral de las y los profesionales que abordan la temática de la violencia en un marco de reflexión y autoconocimiento que les lleve a generar herramientas de autocuidado y resiliencia vicaria.

### **Objetivos específicos:**

- Fomentar hábitos de autocuidado
- Fomentar actividades que promuevan la resiliencia vicaria
- Fomentar espacios de expresión y manejo de emociones
- Fomentar espacios de trabajo colaborativo
- Fomentar el desarrollo de competencias interpersonales (inteligencia social) e intrapersonales (autoconocimiento)
- Fomentar y sensibilizar a los y las funcionarias sobre la relación entre la calidad de servicio que ofrecen y su desarrollo humano personal

### **Diagnóstico:**

En tanto a los fenómenos observados con base en el piloto de la primera fase del programa de contención emocional, se observaron los siguientes puntos.

- Se observan principalmente preocupaciones por la continuidad del contrato ya sea temporal o de base, lo que no les da seguridad.
- Se observa malos hábitos alimenticios y falta de participación a las actividades de contención o distensión en los espacios de trabajo (si las hay pero no participan)
- Ciudad niñez ofrece por parte del sindicato de trabajadores actividades como: yoga, y clases de condicionamiento físico pero la respuesta de participación por parte del funcionariado es baja.
- Manifiestan sentir estrés porque sus directivos no respetan condiciones como: horarios, o falta de capacitación para desempeñar su puesto, o disfuncionalidades propias de la dependencia como; no se le da la adecuada continuidad a los casos, son indiferentes entre las áreas involucradas o muchas veces ni se conocen entre ellos, no tiene bien delimitadas las actividades de su puesto, o bien, no cumplen con el perfil de puesto necesario por lo que se ven sobre pasados por las actividades que desempeñan.



- Es común que vivan violencia institucional en situaciones cómo: falta de apoyo por sus jefes, o indiferencia a sus necesidades, malos tratos o manipulaciones laborales, es decir, pedirles que hagan cosas que no les corresponden, condicionarles permisos, etc.
- En tanto al trauma vicario un 60% del funcionariado tiene síntomas o signos de afectaciones, pero no son conscientes de ello.
- El 70% de ellos tiene rasgos de Burnout, pero tampoco reconoce un desgaste laboral significativo.

#### Estrategia de implementación:

- Se trabajará en colaboración con la enlace Lic. Yesica Aguilar (CEPAVI) para elegir al personal al que se invitará a participar con base a lo acordado en la capacitación reciente del 5 de marzo de 2018
- Una vez seleccionados se enviará una circular para notificar a los jefes de cada área y al personal que se convocará (se adjunta en el mail)
- Se fijarán horarios para los grupos de contención en función del numero de personas seleccionadas. Hasta el momento se acordó hacer dos horarios semanales, martes 17 de abril de 8:00 am a 9:30 am y viernes 20 de abril de 8:00 am a 9:30 am
- Se sugiere por parte de las capacitadoras que se trabaje por lo menos una hora semanal, o máximo una hora y media por grupo
- Los grupos serán conformados idealmente por grupos multidisciplinarios, es decir, de varias áreas de atención de ciudad niñez
- Una vez seleccionado horarios y grupos se llevará un diario de “hábitos de autocuidado” en el que los profesionales llevaran un registro de las actividades que van realizando de manera que ellos mismo puedan ver sus avances
- Se partirá del tema de autocuidado, para sensibilizar a los y las funcionarias, pero cada sesión se trabajará un tema relacionado con los objetivos específicos antes mencionados, sin embargo, estos temas no se predeterminan ya que se basarán en las sugerencias de los y las funcionarias y sus necesidades en base a la prioridad que se detecte al iniciar el grupo.
- El programa se cerrará sus actividades el día 30 de septiembre aproximadamente

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El interés de los funcionarios hacia el programa (por sus antecedentes)</li> <li>• La toma de conciencia de la necesidad de un espacio de contención en la dependencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación constante de los interesados</li> <li>• La creación de espacios de contención en distintos días y horarios</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con un espacio físico acondicionado e ideal para la contención grupal</li> <li>• La adecuada capacitación del personal del IJM en la dependencia</li> <li>• Los objetivos son claros</li> <li>• La planeación e implementación se puede adecuar a las necesidades de la dependencia y a sus horarios</li> <li>• El programa está bien estructurado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La selección asertiva del personal al que va dirigida la contención</li> <li>• Hacer horarios y días fijos para los grupos</li> <li>• El programa tiene la flexibilidad de adaptarse a las necesidades de los grupos</li> <li>• El programa cuenta con objetivos claros y estrategias preestablecidas orientadas a cumplir las metas</li> <li>• Se pretende complementar con talleres de cocina saludable</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de los grupos está sujeta al interés y la disposición de los funcionarios</li> <li>• La efectividad de la contención está sujeta a la colaboración de los funcionarios para hablar sobre su situación emocional y laboral</li> <li>• Los horarios de los grupos idealmente tienen que ser en horarios y días fijos</li> <li>• La convocatoria debe de ser muy específica</li> <li>• Que los jefes de área no estén bien enterados</li> <li>• Una difusión ineficiente de la nueva forma de implementación del programa</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La diversidad de horarios de las distintas dependencias</li> <li>• La resistencia de los funcionarios para compartir en grupo sus emociones o situaciones personales o laborales</li> <li>• La falta de participación o constancia al grupo</li> <li>• Los requerimientos propios de su puesto de trabajo emergentes e inesperados que no depende de los y las funcionarias</li> <li>• Los cambios estratégicos y de implementación del programa</li> <li>• Que los jefes de área no estén de acuerdo con las ausencias de su personal</li> </ul>

Para completar su trabajo de análisis, le sugerimos trabajar desde estas cuatro perspectivas:

**Fortalezas:** aspectos tecnológicos, humanos o situaciones que favorecen el cumplimiento de sus objetivos

**Debilidades:** aspectos tecnológicos, materiales, humanos o situaciones que dificultan actualmente el logro de sus objetivos, o que impiden lograr un óptimo desarrollo del potencial.

**Oportunidades:** áreas en las que su unidad puede explorar posibilidades de optimización de su trabajo, nuevos objetivos que la orienten de manera efectiva al cumplimiento de las metas finales.

**Amenazas:** factores del entorno inmediato o mediato, de cualquier naturaleza, que pueden dificultar o impedir el logro de los objetivos.

Eliminada una (FIRMA) DE CONFORMIDAD CON LOS ART. 2  
FRACC. V, 4 FRACC. V Y VI, 20 Y 21, DE LA (LTAIPEJM) Y EL  
LINEAMIENTO QUINCUAGÉSIMO OCTAVO, FRACC. I, DE LOS (LGPICR)