



**UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN COGNITIVO CONDUCTUAL
PARA COADYUVAR EN LA REDUCCIÓN DEL DESGASTE POR
EMPATÍA EN FUNCIONARIAS DESTACADAS EN LA ATENCIÓN
DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN LA UNIDAD
DELEGACIÓN DE LA MUJER DEL INAMU, UBICADA EN SAN
JOSÉ. PROYECTO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE
ENERO - AGOSTO 2025**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON
ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

ESTUDIANTE

EUNICE MONTERO ABARCA

TUTORA

MPs. NANCY ROMÁN GONZÁLEZ

**SEDE ARANJUEZ
AGOSTO, 2025**

Declaración Jurada

Carta De Aprobación Tutora

Carta De Corrección Filológica

Carta De Aprobación Lector

Contenido

Declaración Jurada.....	2
Carta De Aprobación Tutora.....	3
Carta De Corrección Filológica	4
Carta De Aprobación Lectora	5
Contenido.....	6
Índice De Tablas	10
Índice De Figuras.....	11
Dedicatoria.....	13
Agradecimiento.....	14
Resumen.....	15
Derechos De Propiedad Intelectual.....	16
Capítulo I: Problema	17
1.1 Planteamiento del Problema.....	17
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo General.....	19
1.2.2 Objetivos Específicos.....	19
1.3 Justificación.....	19
1.4 Antecedentes	21
1.5 Proyecciones.....	27
Capítulo II: Marco Teórico	28

2.1. Violencia Contra la Mujer.....	28
2.2 Modelo de Intervención de Primer Orden con Mujeres Víctimas de Violencia de Genero.	30
2.3 Desgaste por Empatía o Desgaste por Compasión.....	31
2.4 Síntomas del desgaste por empatía.....	31
2.5. Factores de Riesgo Relacionados con la Atención Directa en Casos de Violencia de Género y el Desgaste por Empatía	33
2.5 Autocuidado	35
2.6 Enfoque Cognitivo Conductual.....	35
2.7. Técnicas Cognitivo-Conductuales Para la Intervención del Desgaste por Empatía	36
2.7.1. Entrenamiento en Inoculación del Estrés.....	36
2.7.2 Técnica de Respiración Diafragmática	37
2.7.3 Psicoeducación.....	38
2.8. Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).....	38
2.8.1 Misión	38
2.8.2 Visión	39
Capítulo III: Marco Metodológico.....	41
3. 1 Enfoque de la Investigación	41
3.2 Método de la Investigación	42
3.3 Fuentes de Información.....	43

3.3.1 Fuentes primarias	43
3.3.2 Fuentes secundarias	44
3.3.3. Fuentes terciarias	44
3.4 Población.....	44
3.4.1 Muestra.....	45
3.4.2 Criterios de inclusión	46
3.4.3 Criterios de exclusión	46
3.5 Variables.....	46
3.5 Instrumentos	49
3.6 Proceso para la Recolección y Análisis de Datos	50
Capítulo IV: Análisis De Resultados	51
Análisis de la Dimensión de Desesperanza ante la vida	54
Análisis de la Dimensión de ideas conflictivas y pensamientos intrusivos	58
Análisis de la Dimensión fatiga y dolores recurrentes	61
Análisis de la Dimensión retener en la memoria imágenes impactantes	65
Análisis de dimensión tener carga laboral excesiva.....	70
Análisis de dimensión experimentar impotencia ante acontecimientos difíciles que no se pueden detener	73
Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones	74
5.1 Conclusiones	74

5.1.1. Objetivo 1:	74
5.1.2. Objetivo 2:	76
5.1.3. Objetivo 3:	78
5.1.3.1Propuesta de intervención cognitivo-conductual dirigida a la prevención del desgaste por empatía en las funcionarias encargadas de atender a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU	78
5.2.1. A las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU:	84
5.2.2. A la Coordinación de la Unidad Delegación de la Mujer de INAMU:	84
5.2.2. A la Universidad Central :	85
Apéndices.....	86
Apéndice 1: Documento de aprobación del proyecto	86
Apéndice 2: Consentimiento informado para aplicar el instrumento.....	87
Apéndice 3: Instrumento	90
Apéndice 4: Solicitud de defensa	97
Bibliografía	98

Índice De Tablas

Tabla 1 Total, de atenciones realizadas a mujeres víctimas de violencia en el periodo de 2022 al 2024.....	17
Tabla 2 Consecuencias y síntomas asociados al desgaste por empatía.....	32
Tabla 3 Variable 1: Indicadores del desgaste por empatía.....	47
Tabla 4 Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía.....	48
Tabla 5 Variables 1: Indicadores del desgaste por empatía. Dimensión: Desesperanza ante la vida	52
Tabla 6 Variable 1: Indicadores de desgaste por empatía. Dimensión: Ideas Conflictivas y pensamientos intrusivos	56
Tabla 7 Variable 1: Indicadores del desgaste por empatía. Dimensión: Fatiga y dolores recurrentes	59
Tabla 8 Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía. Dimensión: Retener en la memoria imágenes impactantes	63
Tabla 9 Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía. Dimensión: tener carga laboral excesiva.....	66
Tabla 10 Variable 3: Factores laborales que generan desgaste por empatía. Dimensión: Experimentar impotencia ante acontecimientos difíciles que no se pueden detener	71
Tabla 11 Propuesta cognitivo - conductual.....	79

Índice De Figuras

Figura 1. Organigrama Institucional del Instituto Nacional de las Mujeres	39
Figura 2. Disminución de actividades recreativas y de esparcimiento a causa de la fatiga laboral	53
Figura 3. Aislamiento de seres queridos y colegas después de un día complicado de trabajo	53
Figura 4. Escuchar historias dolorosas de las mujeres, ha aumentado o generado sensación de desesperanza en la vida	54
Figura 5. Ideas o pensamientos negativos que se vinculan con la atención a mujeres víctimas de violencia	57
Figura 6. Percepción de fácil irritabilidad en el entorno personal y laboral	57
Figura 7. Cambios en la salud como aparición de cefaleas, contracturas musculares, hipertensión, entre otros	60
Figura 8. Sensación de agotamiento emocional	60
Figura 9. Alteraciones en el ciclo del sueño, aumentando o disminuyendo	61
Figura 10. Retención en la memoria de las historias impactantes que narran las mujeres	64
Figura 11. Pensar en las historias de las mujeres fuera del horario laboral	64
Figura 12. Dificultad para desconectarse emocionalmente al concluir la jornada laboral	65
Figura 13. Demanda de trabajo excesiva	68
Figura 14. Cantidad de trabajo que interfiere en la calidad del servicio en la atención	68
Figura 15. Pérdida de motivación o sentido de propósito en la labor que realiza	69
Figura 16. Funciones fuera de la jornada laboral	69
Figura 17. Sentimientos de impotencia relacionados con las historias de violencia	72

Figura 18. Sensación de incomprensión por parte de personas cercanas cuando comento situaciones cotidianas del trabajo.....	72
---	----

Dedicatoria

Dedico este gran logro a las mujeres de mi vida, especialmente a mi esposa por su amor constante, su gran apoyo, por su paciencia y cuidados amorosos que ha tenido conmigo durante este proceso, por siempre creer en mi capacidad, mi inteligencia y por estar ahí para recordármelo cada día de la manera más amorosa.

A mis hijas por su amor, por ser el motor, por creer, por estar, a mi hija Lindsay porque siempre estuvo ahí para ayudarme de todas las formas posibles, a Sofía por sus risas y su alegría que hicieron más llevadero este proceso.

A las mujeres con las que tuve el honor de trabajar, por todo el aprendizaje y el acompañamiento amoroso que tuvieron conmigo en este proceso.

Esta tesis lleva la marca de cada una de ustedes , desde el amor , el cuidado , la confianza , el cariño que cada una de ustedes han tenido conmigo, por ser mi tribu y a mi familia por ser mi sostén , esto es para ustedes.

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a mi familia, mis amigas y mis compañeras de trabajo, a mi esposa el agradecimiento principal por ser y estar conmigo en cada paso de esta etapa, por su experiencia y su sabiduría que me aportó tanto en todo este proceso, por sus enseñanzas, por su presencia, por sus recomendaciones, por creer en mí y sobre todo por su acompañamiento amoroso cada día.

A mis hijas Lindsay y Sofía porque con su jovialidad y conocimiento aportaron muchísimo en este camino.

A mi mejor amiga Mónica porque estuvo ahí, creyendo, impulsando, diciéndome lo orgullosa que se sentía de mí, mi agradecimiento eterno.

A Erika , por tanta enseñanza y sabiduría a través de tantos años , por todo el aporte académico , por su tiempo , por estar pendiente , por siempre incentivarme a creer y a seguir adelante , por la confianza tan grande que tiene y ha tenido en mí, gracias infinitas.

A mis compañeras y amigas de la Delegación de la Mujer y el CEAAM por su compromiso y su disposición a colaborar en este trabajo de investigación, por su acompañamiento cálido y afectuoso.

A los y las docentes de la Universidad Central de quienes llevo una huella de cada uno en mi aprendizaje personal y profesional, son y fueron las bases de lo que hoy se representa en esta tesis.

Y en general, a cada una de las personas que han estado en este largo proceso, las que me acompañaron, las que creyeron en mí, las que han estado presentes y las que se han ido de forma física y simbólica de mi vida, mi perpetuo agradecimiento.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo “Desarrollar una propuesta de intervención cognitivo conductual para coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía en funcionarias destacadas en la atención de mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, ubicada en San José. Proyecto comprendido entre los meses de enero - agosto 2025”. El cual es un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio de diseño no experimental y alcance descriptivo. La población está conformada por veinte personas profesionales en Derecho, Trabajo Social y Psicología, quienes laboran en la atención directa a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer y el muestro no probabilístico fue de trece personas. El instrumento confeccionado aplicado fue un cuestionario de diecisiete preguntas cerradas, politómicas.

La principal conclusión, de acuerdo a las estadísticas, es que el mayor factor de riesgo de desarrollar desgaste por empatía, es la carga laboral excesiva, 76,92% de las personas encuestadas refieren que frecuentemente tienen exceso de carga de trabajo, el mayor porcentaje de las personas encuestadas indican que, la carga laboral es siempre o frecuentemente excesiva, esto interfiere, algunas veces, en la atención que ofrecen a las usuarias del servicio y como resultado, eventualmente las funcionarias perciben estar perdiendo la motivación.

Finalmente, la principal recomendación es promover entre las funcionarias, técnicas de autocuidado y de actividades de esparcimiento o entretenimiento que contribuyan a que consigan desconectarse del contexto laboral durante el tiempo libre, así como fortalecer las redes de apoyo familiares y amistades propicie la desconexión del entorno laboral.

Palabras Claves: *Violencia contra las mujeres, desgaste por empatía, técnicas cognitivo-conductuales, profesionales en derecho, psicología y trabajo social.*

Derechos De Propiedad Intelectual

La información integrada en este estudio puede ser empleada como referencia para otros estudios, actividades académicas, o de acción social- laboral, tomando la autoría de la persona estudiante Eunice Jarissa Montero Abarca, con el uso correcto de la cita bibliográfica. Por tanto, se recomienda utilizar:

Montero, E. (2025). *“Propuesta de intervención cognitivo conductual para coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía en funcionarias destacadas en la atención de mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, ubicada en San José. Proyecto comprendido entre los meses de enero - agosto 2025”*. [Tesis de Licenciatura en Psicología] Universidad Central de Costa Rica.

Capítulo I: Problema

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad la Unidad Delegación de la Mujer del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) es un servicio esencial que atiende mujeres en situaciones de violencia, quienes acuden al servicio por sus propios medios, también llegan por medio de referencias interinstitucionales para recibir asesoría en el área legal , atención en el área de Trabajo Social y el área de Psicología , esto genera una demanda de atención que oscila entre 8443 y 9475 usuarias por año ,según consta en un archivo de Excel registrado por cada una de las atenciones ofrecidas en la Unidad Delegación de la Mujer (*Tabla 1*), aunado a esto las funcionarias , aproximadamente cada tres meses asumen la disponibilidad , por lo tanto, deben atender casos de mujeres en riesgo de muerte las 24 horas por 15 días, esto implica , coordinar con fiscalía , Fuerza Pública , coordinar con los centros de atención y albergue del INAMU , Patronato Nacional de la Infancia (PANI) , Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Ministerio Publico (OAPVD) , entre otras instancias para resguardar la vida de las mujeres , sus hijos e hijas , generando con esto ,mayor desgaste emocional a las funcionarias que se destacan en la atención directa.

Tabla 1 *Total, de atenciones realizadas a mujeres víctimas de violencia en el periodo de 2022 al 2024*

Total de atenciones realizadas por la Unidad Delegacion de la Mujer a mujeres víctimas de violencia: periodo 2022-2024			
Total de atenciones	Año		
	2022	2023	2024
	8,443	9,475	8,846
Fuente: Unidad Delegación de la Mujer			

Nota: Obtenido de Erika Rojas Calderón (2024)

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). De acuerdo con esto , se deriva un problema que atañe a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU que se destacan en la atención a mujeres víctimas de diferentes manifestaciones de violencia , violencia de pareja , violencia sexual , trata de personas , violencia intrafamiliar, familiares víctimas de femicidio , con una demanda de atención exhaustiva , estas profesionales atienden a las usuarias con sus historias de violencia y tortura perpetrada por sus parejas sentimentales , tratantes o familiares , exponiéndolas al impacto del desgaste por empatía lo cual se manifiesta en una serie de síntomas a nivel físico , emocional y cognitivo.

Derivado de lo expuesto anteriormente, nace la necesidad de implementar una propuesta de intervención desde un enfoque cognitivo conductual, que contribuya a prevenir o mitigar el desgaste por empatía que pueden desarrollar estas funcionarias al verse inmersas en historias de sufrimiento y dolor humano que escuchan a diario en sus puestos de trabajo desde cualquiera de las disciplinas que ofrece el servicio.

Por lo descrito anteriormente, es por lo que se requiere responder la siguiente interrogante: *¿Cuál debe ser la propuesta cognitivo-conductual para la prevención del desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU ubicada en el cantón de San José, como consecuencia de la atención directa a mujeres víctimas de diversas manifestaciones de violencia?*

1.2 Objetivos

A continuación, en este apartado se presentarán el objetivo general y los objetivos específicos que motivan esta investigación.

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar una propuesta de intervención cognitivo-conductual dirigida a la prevención del desgaste por empatía en las funcionarias encargadas de atender a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU ubicada en el cantón de San José, mediante estrategias a nivel individual, de unidad e institucional.

1.2.2 Objetivos Específicos

1.2.2.1 Determinar indicadores con relación al desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

1.2.2.2 Identificar factores a nivel laboral que generan desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

1.2.2.3 Elaborar una propuesta de intervención cognitivo -conductual que prevenga a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del desgaste por empatía a nivel individual y grupal del equipo de trabajo.

1.3 Justificación

El 9 de junio de 1994 en el vigésimo cuarto periodo ordinario de sesiones de la Asamblea General , se gesta en Belém Do Pará , Brasil , la convención interamericana para prevenir , sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres “Convención Belém Do Pará” en el cual conviene con el estado costarricense y según cita el Artículo 8 , inciso d “ *suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia , por medio de entidades de los sectores público y privados , inclusive refugios , servicios de*

orientación para toda la familia , cuando sea el caso , y cuidado y custodia de los menores afectados” (Organización de los Estados Americanos, 1994, p. 04)

En esta línea, la Unidad Delegación de la Mujer es una dependencia del Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), es un servicio esencial, el cual, asesora y atiende a mujeres de todo el país en temas de violencia de género en cualquiera de sus manifestaciones, trata de personas, así como el hostigamiento sexual laboral. Este trabajo de investigación favorecerá a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, quienes al trabajar con la atención directa a mujeres víctimas de violencia, se enfrentan a la problemática del desgaste por empatía, desarrollando estrategias, las cuales, contribuyan a mitigar el desgaste por empatía propio de la atención directa a personas que enfrentan situaciones dolorosas.

Por tal razón, desde el desarrollo de estrategias de intervención cognitivo conductual para coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía en las funcionarias de esta unidad para mejorar su calidad de vida, su salud mental y su productividad a nivel laboral.

La importancia de estas estrategias es que ofrezcan herramientas, las cuales, mitiguen este desgaste emocional producido por la atención directa de las distintas manifestaciones de violencia que atañen a las mujeres usuarias del servicio. Mejorando la calidad de vida de las funcionarias y teniendo en cuenta que una funcionaria con adecuadas herramientas para mitigar el desgaste por empatía va a ser una persona más productiva y con esto, una mejor calidad de atención a las mujeres quienes requieren el servicio.

1.4 Antecedentes

1.4.1 Internacionales

De acuerdo con Lucas y Rossi (2022) de la Universidad Carlos III de Madrid, elaboran un artículo sobre el *“Desgaste por empatía y síntomas de estrés postraumático en profesionales que trabajan en género y violencia de género en España”*, en este artículo, se hace referencia al desgaste por empatía, este aparece principalmente en profesiones que se caracterizan con la ayuda de carácter humanitario, este estudio abordó tres malestares específicos de este tipo de trabajos, los relacionados en el trabajo en el área psicosocial, con el trabajo en género e igualdad y los derivados en trabajar en violencia y trauma. La investigación se elaboró con una muestra de 80 profesionales especialistas en género y 80 desarrollados en otras áreas. La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación, fue un cuestionario con preguntas cerradas a ambos grupos de profesionales. Este artículo se relaciona con el trabajo de investigación en curso, pues, su propuesta es similar a la que se pretende investigar y tiene que ver directamente con el desgaste por empatía de las profesionales destacadas en la atención directa a mujeres víctimas de violencia de género. Se analiza cómo se afectan distintas áreas de las profesionales quienes trabajan con atención directa, en diferentes síntomas, los cuales, afectan a nivel emocional, fisiológico, cognitivo y conductual temas que se pretenden abordar en este trabajo de investigación.

El segundo trabajo de Barbero y Macarena, (2020) de la Universidad Católica de Argentina en su trabajo de investigación *“Desgaste por empatía en la asistencia a víctimas de violencia de género en Argentina”*, en este trabajo se buscó evaluar el desgaste por empatía en auxiliares administrativos que cumplen funciones en el área de Violencia de género, comparando el desgaste de los participantes desde muchos factores tales como sexo, edad,

antigüedad , además describe técnicas e intervenciones que puedan coadyuvar a esta problemática. Este trabajo de investigación fue con una muestra de 12 auxiliares, quienes desempeñan sus actividades dentro de una Unidad Fiscal especializada en violencia de género , con participantes de ambos sexos , con un enfoque cuantitativo y el tipo de estudio descriptivo, se utiliza para la recolección de datos el Inventario de Desgaste por Empatía (Zamponi, Viñuela, Rondón, Tauber y Main, 2011) y una encuesta acerca de las propias creencia de cada auxiliar para prevenir el síndrome del desgaste por empatía y mitigar sus consecuencias. De acuerdo con lo investigado en este trabajo, se correlaciona con el trabajo de investigación en curso, pues, se aborda desde una perspectiva evaluativa de funcionarios auxiliares que se desempeñan actividades de atención directa a personas víctimas de violencia de género, además buscó incluir técnicas e intervenciones, las cuales, puedan coadyuvar a estos funcionarios que es justamente el tema principal del presente trabajo.

El tercer trabajo de Fernández, Polo y Casas, (2023) en su artículo para la revista Elsevier de España: *“Impacto de la atención a las víctimas de violencia de género en los y las profesionales de la salud”*, aborda la influencia de la atención directa a mujeres víctimas de violencia en los profesionales de la salud y el impacto a nivel emocional al enfrentarse a la exposición a temas relacionados con la violencia de genero. Este es un artículo enfocado en la descripción de consecuencias, factores de riesgo y señales de alarma, así como los factores de protección y resiliencia que es importante conocer, numerar retos actuales y algunas recomendaciones para los y las profesionales que trabajan con la atención directa a mujeres víctimas de violencia. Este artículo es atinente al presente trabajo, pues, se relaciona directamente con temas que se investigarán en este trabajo, como por ejemplo: las consecuencias negativas de la exposición laboral a la violencia de género y otros traumas a nivel emocional ,

conductual y consecuencias en la salud física y mental de los y las profesionales destacadas en puestos de atención a mujeres víctimas de violencia , también los factores que acrecientan el riesgo del impacto y situaciones de vulnerabilidad, en áreas tales como la familiar, laboral , personal, social.

Según la revista de Trabajo Social de Sevilla Transformación , los trabajadores sociales Castro y Barrera (2024) , plantean el tema de “*La inteligencia emocional y el síndrome de desgaste por empatía en profesionales de trabajo social*” elaboran una investigación con una población objeto de estudio constituida por profesionales de trabajo social colegiados por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla (COTS) en activo actualmente y que residen en la provincia de Sevilla en España. En la investigación, usaron cuestionarios estandarizados a nueve profesionales de trabajo social, cuatro hombres y cinco mujeres con 29 años, quienes trabajan en atención directa a nivel privado, municipal y en servicios sociales comunitarios, según la investigación, arrojaron datos de cómo influye la inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento que puede contribuir positivamente a prevenir el desarrollo del síndrome del desgaste por empatía en los profesionales en trabajo social. Esta investigación se correlaciona con este trabajo debido, pues, una parte de las personas funcionarias de la unidad delegación de la mujer son trabajadoras sociales, cinco de ellas tienen a cargo la atención directa de usuarias del servicio que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad por su situación de violencia y la importancia de dotar de estrategias de afrontamiento y promover herramientas de inteligencia emocional como factores protectores al síndrome de desgaste por empatía.

Consecuentemente , Serrano , Rebolledo , Villavicencio y Nagua (2024) en la revista científica Telos, de la universidad privada Dr. Rafael Bellosó Chacín en Venezuela , exponen en su investigación “*Abordaje en casos de violencia : Repercusiones en psicólogos clínicos*” el

objetivo principal de este artículo es comprender las experiencias de los psicólogos clínicos que trabajan con casos de violencia y las estrategias de autocuidado empleadas por estos profesionales, esta investigación tiene un enfoque cualitativo. El desgaste por empatía principalmente se presenta en los profesionales, quienes ejercen en el área de la salud, ellos sienten las vivencias, síntomas y sufrimientos de las víctimas que atienden, revelando las secuelas de ser testigos directos de un evento traumático, puesto que, cuando la persona involucrada comienza a relatar los hechos compromete la subjetividad de quien lo escucha, al mantener contacto con las propias experiencias traumatizantes, el profesional en psicología debe evaluar la situación, siendo así, es importante que desarrolle estrategias de autocuidado llevadas a cabo para salvaguardar y fortalecer su salud física y psicológica. En este sentido, el presente artículo se vincula con esta investigación, pues, aborda el tema del desgaste por empatía en profesionales en psicología que atienden a víctimas de violencia y menciona la importancia del autocuidado y las técnicas de afrontamiento necesarias para mitigar el desgaste por empatía, el cual, se puede desarrollar por la atención directa a víctimas de violencia, en este caso mujeres usuarias del servicio de la Unidad delegación de la Mujer.

1.4.2 Nacionales

Un primer trabajo elaborado por Leandro (2020) *“Atención terapéutica y grupal e intervenciones grupales breves a mujeres víctimas y/o sobrevivientes de violencia por la pareja en la Delegación de la Mujer del Instituto Nacional de las Mujeres”*, en esta práctica dirigida para optar por un grado de Licenciatura en la Universidad de Costa Rica, se vincula con el presente trabajo de investigación, de acuerdo con este trabajo, se visualiza el trabajo desarrollado en la Unidad Delegación de la Mujer y como este puede tener un impacto por el desgaste por empatía. El principal tema vinculante de este trabajo con la presente investigación,

es la visibilizarían desde una práctica dirigida de cómo los temas que se trabajan en la Unidad Delegación de la Mujer tales como: violencia de pareja , violencia intrafamiliar , violencia sexual, trata de personas y hostigamiento sexual laboral, son de gran impacto a nivel de salud mental de las personas funcionarias que se destacan en la atención a estas mujeres y consecuentemente el desgaste por empatía, entre las recomendaciones sugeridas es implementar espacios para el abordaje y desarrollo de estrategias de autocuidado con el personal de la Unidad Delegación de la Mujer , incluyendo psicólogas, trabajadoras sociales, abogadas , personal administrativo y jefatura; con la finalidad de evitar el estrés y el desgaste físico y mental como respuesta al trabajo con mujeres víctimas y/o sobrevivientes de violencia y promocionar la salud mental , tanto a nivel individual como interpersonal.

En concordancia con el tema, Portillo (2023), en su práctica dirigida en la Universidad de Costa Rica para optar por el grado de licenciatura, *“Intervención psicológica individual y grupal con mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia doméstica, en la Unidad delegación de la Mujer del INAMU, San José.”* Hace un abordaje terapéutico con las mujeres víctimas de violencia usuarias del servicio de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU evidencia como la atención directa a esta población y el impacto que tiene, provocando a futuro el síndrome del desgaste por empatía. Con base en esta investigación y una de las recomendaciones destacadas, es lo esencial que es para las funcionarias, rituales de autocuidado y actividades, las cuales, permitan la limpieza de rol, promoviendo así técnicas de autocuidado, las cuales, permitan a las funcionarias coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía generado por este tipo de labores.

Congruentemente, Jiménez (2023), en su práctica dirigida para optar por el grado de Licenciatura en la Universidad de Costa Rica, *“Intervención individual y grupal con mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia en la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Goicoechea”* aborda el tema del desgaste emocional producido por la atención directa a mujeres víctimas de violencia de género, en instituciones públicas y gobiernos locales tales como las oficinas de la mujer, al desarrollar procesos de intervención psicológica tanto grupales como individuales con usuarias víctimas de violencia de género y sobrevivientes de violencia que acuden a la OFIM en la cual, se abordaron técnicas cognitivo conductuales y psicoeducación, Jiménez menciona como parte de sus recomendaciones a nivel institucional y gubernamental, la necesidad de promover las vacaciones psicoprofilácticas para las personas profesionales destacados en la atención directa a esta población en varios de servicios de atención, debido a que la exposición a la atención de estos servicios pueden provocar desgaste emocional y como consecuencia desarrollar el desgaste por empatía.

Relacionado con el objetivo de estudio, Mora (2024) en su trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Central *“Propuesta de intervención cognitiva conductual para el abordaje de desgaste por empatía de un grupo de profesionales en orientación de los circuitos, 01,02 y 03 de la dirección regional Los Santos del Ministerio de Educación Pública. Estudio comprendido entre los meses de enero-agosto del año 2024”* propone como método coadyuvante al desgaste por empatía generado por la atención directa a estudiantes con distintas situaciones que les vulnerabiliza, una intervención desde el enfoque cognitivo conductual que aborde la problemática del desgaste por empatía con técnicas cognitivo-conductuales tales como talleres psicoeducativos, autoobservación, meditación y relajación mindfulness, método socrático y autocuidado físico y emocional, las cuales, doten a

estos profesionales de factores protectores que prevengan o mitiguen el desgaste por compasión en ellos y ellas para una mejor calidad de vida y un mejor desempeño laboral. En esta misma línea, Mora enfatiza la importancia de la participación de estos profesionales en el programa de intervención propuesto, además destaca la importancia de realización de actividades recreativas y de ocio que promuevan la desconexión del contexto laboral como método paliativo al desgaste por empatía.

1.5 Proyecciones

En esta investigación cuantitativa pretende conocer el nivel de información de las funcionarias de Unidad Delegación de la Mujer del INAMU acerca del desgaste por empatía y las estrategias que cada una posee a nivel individual, grupal e institucional para gestionar el desgaste por empatía y construir con esta información desde el enfoque cognitivo conductual estrategias preventivas que coadyuven a mitigar el desgaste por empatía desarrollada al estar expuestas diariamente a historias dolorosas y violentas.

Se trabajará con un promedio de trece funcionarias entre ellas psicólogas, trabajadoras sociales y abogadas que atienden diferentes consultas de distintos tipos de violencia sufrida por las mujeres y como esta temática les genera desgaste emocional.

Capítulo II: Marco Teórico

A continuación, se describen los principales referentes teóricos, la perspectiva desde la cual se desarrolla este trabajo de investigación se orienta a proporcionar técnicas de intervención que coadyuven a mitigar el desgaste por empatía que afecta a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU ubicada en san José, quienes brindan atención directa a mujeres víctimas de violencia de género en sus diferentes manifestaciones.

2.1. Violencia Contra la Mujer

Las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como *“todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado, un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”*. (Organización Panamericana de la Salud, 2025)

La violencia en relaciones de pareja comprende acciones de violencia hacia la pareja o expareja que inducen daño físico, sexual o psicológico. Esto incluye abusos psicológicos, coerción sexual y conductas destinadas a controlar a la persona.

En esta misma línea y según la OMS, la violencia sexual es cualquier acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual u otro acto dirigido contra la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación con la víctima, en cualquier ámbito. Comprende la violación, que se define como la penetración, mediante la coerción física o de otra índole, de la vagina o el ano con el pene, otra parte del cuerpo o un objeto. (Organización Panamericana de la Salud, 2025)

En esta línea, Costa Rica no se exime de esta problemática y las mujeres experimenten a lo largo de su vida alguna situación de violencia de género, violencia de pareja o violencia sexual.

De acuerdo con la “Convención Belém do Pará” circunscrita el 9 de junio de 1994 en el vigésimo cuarto periodo ordinario de sesiones de la Asamblea General , se suscita en Belém Do Pará , Brasil , la convención interamericana para prevenir , sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres “Convención Belém Do Pará” en el cual se conviene con el estado costarricense y según cita el Artículo 8 , inciso d “ suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia , por medio de entidades de los sectores público y privados , inclusive refugios , servicios de orientación para toda la familia , cuando sea el caso , y cuidado y custodia de los menores afectados” (Organización de los Estados Americanos, 1994, p. 04)

En abril de 1998, la Asamblea Legislativa aprobó la transformación del Centro Nacional para el Desarrollo de la Mujer y Familia en el Instituto Nacional de las Mujeres, INAMU, Ley de la República N° 7801, entidad autónoma y descentralizada con amplitud de funciones y atribuciones. Además, se creó el rango de ministra de la Condición de la Mujer quien a su vez asumirá la Presidencia Ejecutiva del Instituto. (Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, 1998, p. 01)

Respecto con lo anterior, uno de los departamentos del INAMU es el área de violencia de género, de esta área se desprende la Unidad Delegación de la Mujer, encargada de asesoría y atención especializada a mujeres víctimas de violencia de pareja, violencia sexual, hostigamiento sexual laboral, trata de personas y familiares victimas indirectas de femicidio.

Por ende, la necesidad de profesionales especializadas en la atención directa a mujeres víctimas de violencia promueve el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de las mujeres a través de una atención especializada que incluya acompañamiento psicológico, de asesoría legal y trabajo social ofrecido por esta unidad.

Actualmente, la Unidad Delegación de la Mujer cuenta con aproximadamente veinte profesionales, entre ellas abogadas, técnica administrativa, psicólogas y trabajadoras sociales, estas, atienden a las mujeres que acuden al servicio con una alta demanda del servicio.

2.2 Modelo de Intervención de Primer Orden con Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

Según (Deza, 2016, p. 09), en este primer nivel de intervención a mujeres víctimas de violencia es necesario proporcionar apoyo, reducir la comorbilidad y mortalidad y vincular a la persona en crisis con otros recursos de ayuda.

Aunado a lo anterior, en una primera intervención con las mujeres víctimas de violencia, es necesario proporcionar primeros auxilios psicológicos de acuerdo con su situación de violencia, además el soporte a nivel institucional y buscar recursos de apoyo, las cuales, puedan auxiliar para que la víctima de violencia se sienta acompañada en el proceso y pueda salir del ciclo de la violencia.

En este contexto, las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer que se destacan en la atención especializada en violencia contra las mujeres hacen una intervención en primer orden y seguimiento.

2.3 Desgaste por Empatía o Desgaste por Compasión

Según (Alecsiuk, 2015, p. 44), el término desgaste por empatía, se refiere al sentimiento de intensa empatía y pena hacia aquella persona que está sufriendo, acompañado al mismo tiempo, por un fuerte deseo de calmar el dolor o resolver el problema de la persona que sufre.

Con base en lo anterior, se puede identificar que las profesionales de la Unidad Delegación de la Mujer, quienes atienden de forma directa a mujeres víctimas de violencia pueden llegar a desencadenar el síndrome de desgaste por empatía como consecuencia de la atención que se brinda en esta unidad.

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

Por consiguiente, las funcionarias expuestas a la historia de eventos traumáticos tales como violencia sexual, tortura, intento de femicidio y violencia física son más propensas a desarrollar el síndrome de desgaste por empatía.

2.4 Síntomas del Desgaste por Empatía

El desgaste por empatía es el resultado del trabajo en atención directa con personas que enfrentan situaciones traumáticas, según (Guillén Puerto, López Rodríguez, Motta Tautiva, y Ortiz Hernández, 2022, p. 13), los elementos que componen el desgaste por empatía son el síndrome de Burnout y el estrés traumático secundario.

El síndrome de Burnout está relacionado con el estrés laboral, donde se experimenta un agotamiento físico y emocional, percepción de ineficacia en la labor, e incluso una actitud negativa o de rechazo a sí mismo y las personas de su entorno laboral, por otro lado, el estrés traumático secundario es un trastorno en el que el individuo puede llegar a experimentar las respuestas emocionales de otra persona ante eventos de trauma y /o sufrimiento.

Lo anteriormente citado se relaciona estrechamente con la problemática que enfrentan las profesionales destacadas en la atención directa a mujeres en situaciones de violencia en todas sus manifestaciones, que prestan sus servicios a la unidad delegación de la mujer del INAMU , como les puede afectar de manera directa a cada una de ellas en diferentes áreas de su vida ,tanto a nivel físico , emocional, espiritual y social , desencadenando en ellas una serie de sintomatología que se describen a continuación.

Tabla 2 *Consecuencias y síntomas asociados al desgaste por empatía*

Salud Física	Salud mental y emocional	Comportamiento	Desempeño laboral
Dificultad para conciliar o mantener el sueño.	Síntomas de ansiedad.	Cambio en los hábitos alimenticios	Aislamiento evitando ayudar a los demás.
Fatiga o dolor de cabeza constante.	Miedo constante.	(aumento o disminución relevante en las porciones de comida).	Sensación de ineficacia e impotencia para ejecutar la labor que realiza.
	Sentimientos de tristeza y depresión.	Abuso de sustancias (Drogas, alcohol y /o medicamentos).	Dificultad para ser empático con los pacientes y / o sus familiares.
	Sentimientos de culpa.	Aislamiento de sus pares, familiares, amigos y/o red de apoyo).	Disminución considerable de la percepción de bienestar en el trabajo.
	Hipersensibilidad		
	Irritabilidad		
	Desesperanza ante la vida.		
	Desorientación.		
	Exceso de preocupación.		
	Ideas conflictivas o pensamientos intrusivos.		

Nota: (Guillén Puerto, López Rodríguez, Motta Tautiva, y Ortiz Hernández, 2022, p. 16)

Lo antes descrito, evidencia las consecuencias y los síntomas que pueden desarrollar las funcionarias de esta unidad al atender de manera constante mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar y otros tipos de violencia, que llegan a consultar a esta área del INAMU para iniciar un proceso psicológico o solicitar una asesoría legal y como se correlacionan los síntomas

físicos, emocionales, comportamentales y laborales afectando la calidad de vida y la productividad.

2.5. Factores de Riesgo Relacionados con la Atención Directa en Casos de Violencia de Género y el Desgaste por Empatía

Tal y como mencionan (Deza Villanueva y Vizcardo Salas , 2018, p. 151), respecto con las fuentes de tensión externa o internas se debe identificar aquellas situaciones, condiciones de la tarea de los/las operadoras que resultan estresantes, más allá del dolor del/la otra y las heridas personales, por cuanto la dinámica de la atención a personas afectadas por VBG hacen que enfrenten continua y cotidianamente estados de tensión elevados, pues, parte de sus funciones tienen elementos estresantes como, por ejemplo:

- Escuchar narraciones gráficas y detalladas sobre violencia.
- Exponerse a relatos profundos y dolorosos que reflejan situaciones de violencia extrema entre la vida y la muerte.
- Ser testigos indirectos de experiencias de tragedias y vivencias traumáticas ajenas.
- Presenciar actos de victimización repetidamente, así como situaciones de estigma y discriminación.
- Asumir el compromiso de guardar confidencialidad /silencio sobre los casos atendidos.
- Anteponer las necesidades de las personas que reciben atención, incluso por encima del bienestar propio.
- Establecer un vínculo empático con las personas afectadas por violencia, situación que implica también conectar con la propia sensibilidad emocional ante las historias relatadas.
- Reprimir, silenciar y bloquear la expresión de las emociones propias y sentimientos personales.

- Estar expuestos de forma constante y cotidiana a escenarios de violencia, incluyendo actitudes discriminatorias que, inclusive, se dirigen hacia uno mismo.
- Experimentar sensaciones de miedo e inseguridad, junto con una carga emocional enorme.
- Reactivar recuerdos o experiencias personales relacionadas con vivencias violentas.
- Sentirse vulnerable frente a la violencia, temiendo que algo similar afecten la vida de uno mismo o los seres queridos.
- Retener en la memoria imágenes impactantes, crueles, perturbadoras y dolorosas.
- Experimentar impotencia al presenciar acontecimientos traumáticos que no se pueden detener, así como culpa por no percibirse suficiente en los respectivos cargos.
- Tener una carga laboral excesiva, la cual limita el tiempo disponible para atender de forma adecuada a cada usuario.
- Proporcionar atención en espacios inadecuados para el propio acompañamiento sensible.

En concordancia con lo anterior , se analiza cómo se correlacionan todos estos factores con el desarrollo del desgaste por empatía que puede incrementar en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, quienes ofrecen atención directa a mujeres víctimas de violencia , en el cual, las usuarias relatan historias dolorosas , manifiestan deterioro de la salud mental, trastornos cognitivos , violencia estructural , violencia religiosa , discriminación y son escasos los recursos que se ofrece a nivel gubernamental y de leyes , lo cual incrementa la sensación de impotencia.

La posibilidad de que alguna de las mujeres usuarias del servicio pueda ser víctima de femicidio es un temor latente que está presente en las funcionarias de este servicio.

2.5 Autocuidado

El autocuidado es una función humana reguladora que debe aplicar cada individuo de forma deliberada con el fin de mantener su vida y su estado de salud, desarrollo y bienestar, por tanto, es un sistema de acción” Naranjo-Hernández, Concepción-Pacheco y Rodríguez-Larreynaga (2017, p.2).

De acuerdo a lo anterior , se podría identificar que el autocuidado logra ser una factor protector para mitigar el desgaste por empatía, que puede producir a un largo o mediano plazo el trabajo directo con mujeres víctimas de violencia, quienes acuden al servicio de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU y por consecuencia, afecta a las funcionarias destacadas en la atención especializada, ya sea desde el área legal el área de trabajo Social o el área de psicología , incluso la persona que ocupa el puesto en la recepción, es quien filtra la atención que se le debe brindar a la usuaria desde cada disciplina , canalizando la información en un primer filtro donde a partir del relato de la usuaria se identifica si es de alto, moderado o leve riesgo de femicidio y con esta información se deriva al servicio oportuno , en este sentido , el tema del autocuidado puede ser una herramienta de gran importancia para aplicarlo a la vida cotidiana , sin embargo y ante la carga excesiva de trabajo y de historias dolorosas a las cuales se ven expuestas cada una de las funcionarias y con el poco recurso que se cuenta ante la gran demanda del servicio , el autocuidado no es suficiente, se debe dotar de otras herramientas que coadyuven a mitigar el desgaste por compasión.

2.6 Enfoque Cognitivo Conductual

La terapia cognitivo conductual es una actividad terapéutica de carácter psicológico, basada sobre todo en sus inicios, en la psicología del aprendizaje. Actualmente parte de sus intervenciones están fundamentada en la psicología científica, que pretende ser su punto de

referencia. Las técnicas y procedimientos utilizados en la Terapia Cognitivo Conductual cuentan en una buena parte con base científica o experimental, sin embargo, también una proporción importante de los procedimientos utilizados, surgen de la experiencia clínica (reestructuración cognitiva, hipnosis, relajación, técnicas paradójicas, etc. (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 82).

En esta misma línea, se visualiza la necesidad de elaborar una propuesta de intervención con un enfoque cognitivo-conductual, el cual, prevenga que las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU desarrollen el síndrome de desgaste por empatía, dotando de estrategias propias de este enfoque para mitigar el desgaste por compasión producida por la exposición constante a relatos dolorosos de las mujeres quienes acuden a este servicio.

2.7. Técnicas Cognitivo-Conductuales Para la Intervención del Desgaste por Empatía

Las técnicas del enfoque cognitivo conductuales, son una herramienta muy valiosa, puede proporcionar técnicas que se puedan emplear como recurso terapéutico para evitar, eliminar, modificar o prevenir algunas conductas o pensamientos, algunas de las técnicas que ofrece este enfoque y se puede desarrollar para elaborar un plan de intervención con las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU son:

2.7.1. Entrenamiento en Inoculación del Estrés

En el Entrenamiento en Inoculación del estrés, el concepto de inoculación del estrés es central y se utiliza con el mismo significado que en el modelo médico. Se pretende inmunizar psicológicamente al individuo contra situaciones o acontecimientos estresante de baja intensidad, afianzando, reforzando e incrementando su repertorio de estrategias de *coping*, con el fin de que posteriormente pueda servir para afrontar diferentes situaciones de mayor intensidad (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 422).

En el caso particular del personal que atiende a mujeres víctimas de violencia, se podría concluir que el tipo de estrés predominante es el de Intermittencia crónica, el cual, está vinculado directamente al estrés producido por la exposición repetida de situaciones estresantes, tales como las historias dolorosas de las usuarias del servicio a las que se exponen diariamente.

Los objetivos principales de esta técnica se basan en tres áreas fundamentales:

- Promover una actividad autorreguladora que implique reducir o suprimir la intensidad de las auto verbalizaciones, imágenes o emociones perturbadoras e incrementar e instaurar aquellas que proporcionen un funcionamiento más adaptativo según la situación.
- Modificar conductas desadaptativas e incrementar o instaurar conductas adaptativas
- Revisión y modificación de estructuras cognitivas que estén promoviendo valoraciones negativas de uno mismo o del mundo (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 423).

En concordancia con lo anterior, se puede aplicar el entrenamiento en inoculación del estrés como una estrategia para mitigar o disminuir el síndrome de desgaste por compasión que pueden desarrollar las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

2.7.2 Técnica de Respiración Diafragmática

Las técnicas de control de respiración constituyen el procedimiento más antiguo conocido para regular los niveles de activación (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 464).

Un adecuado entrenamiento en esta técnica, puede beneficiar a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer contribuyendo a autorregularse ante eventos estresores que produzcan las historias y la atención de las mujeres víctimas de violencia que acuden a la UDM.

La técnica de respiración aplicada como parte de las técnicas que se pueden practicar es la respiración diafragmática, esta produce una gran movilidad de las costillas inferiores y la parte

superior del abdomen. El diafragma participa activamente. Se trata del tipo de respiración fisiológicamente más adecuado (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 465).

2.7.3 Psicoeducación

La psicoeducación se fundamenta en la aplicación de conocimientos psicológicos en contextos educativos con el propósito de fortalecer el bienestar emocional, social y cognitivo de los individuos (Smith, como se cita en González, 2024, p.36).

En concordancia con el tema, se hace hincapié a la importancia de implementar talleres psicoeducativos que provean de herramientas a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer , temas como el concepto , síntomas y recomendaciones sobre el síndrome del desgaste por empatía , sesiones de autocuidado y hablar acerca de la importancia del descanso adecuado e higiene del sueño , pueden ser intervenciones muy valiosas para las participantes, que les ayuden a afrontar de una manera más adecuada el desgaste producido por estar expuestas a narrativas cargadas de dolor y de situaciones injustas.

Estas técnicas se pueden aplicar de manera individual o grupal con las funcionarias, considerándose así, técnicas apropiadas para mitigar el síndrome del desgaste por compasión.

2.8. Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)

Desde hace más de 30 años, con diferentes denominaciones y características específicas, han ido surgiendo en los países, mecanismos nacionales de promoción de mujeres, también conocidos como Oficinas Gubernamentales de la Mujer (OMG).

2.8.1 Misión

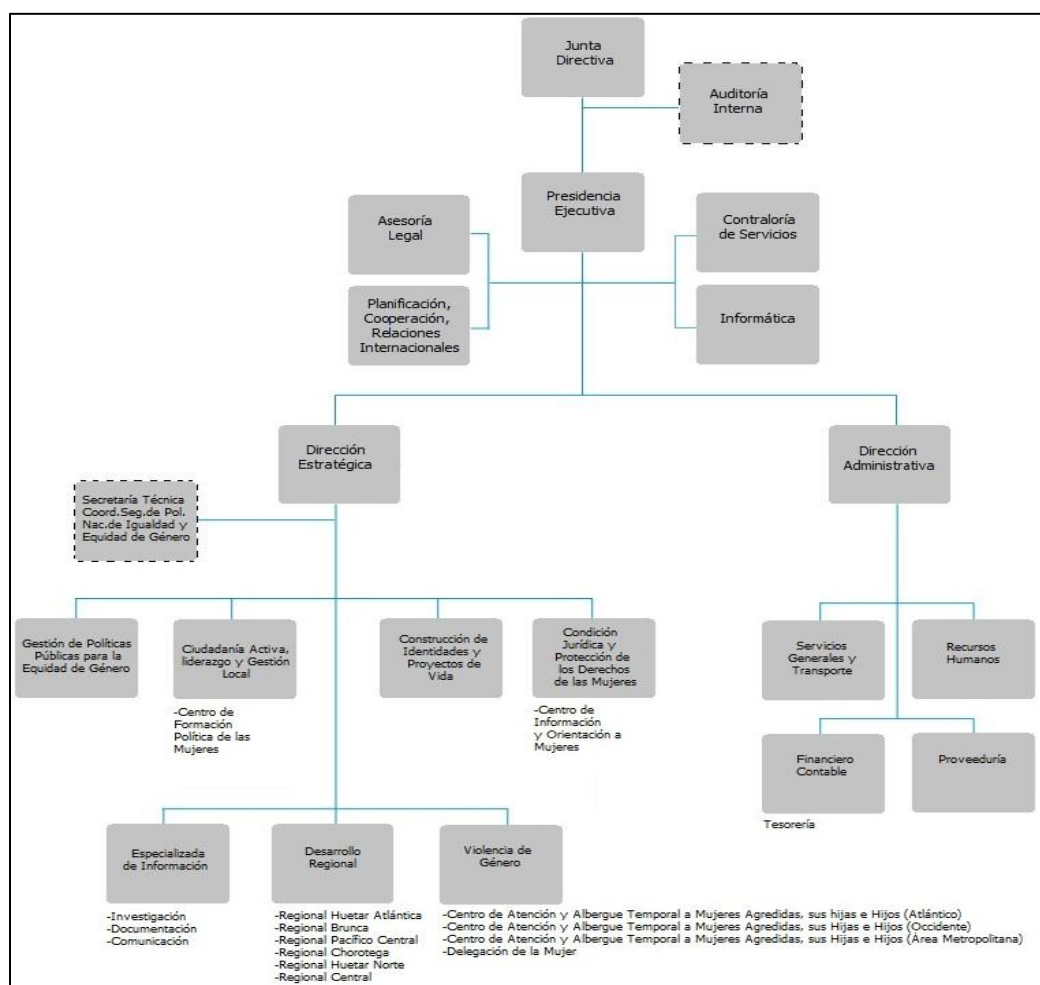
El INAMU es la institución rectora, la cual, promueve el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las mujeres en su diversidad; así como su autonomía, inclusión,

empoderamiento y la no violencia de género, en coordinación con el estado costarricense y la sociedad civil.

2.8.2 Visión

El INAMU será reconocido por su liderazgo, compromiso, excelencia y efectiva gestión político-técnica, para la transformación sociocultural hacia una sociedad justa e igualitaria en el marco de los derechos humanos de las mujeres. (Instituto Nacional de las Mujeres , 2024)

Figura 1. Organigrama Institucional del Instituto Nacional de las Mujeres



Fuente: (Instituto Nacional de las Mujeres , 2024)

Según el organigrama del INAMU la Unidad Delegación de la Mujer, es un servicio esencial de atención directa a mujeres víctimas de violencia , este servicio es una unidad del área

de Violencia de Género, que a su vez se desprende de la dirección estratégica, la Unidad Delegación de la Mujer, es el único centro especializado en todo el país que ofrece atención directa a mujeres víctimas de violencia , trata de personas , hostigamiento sexual laboral y también se ofrece atención legal y psicológica a las mujeres familiares directas de víctimas de femicidio.

En este contexto, por lo impactante de la temática y tomando en cuenta que la cantidad de personas funcionarias es poca respecto con la demanda del servicio , se promueve desde este trabajo de investigación determinar los indicadores que pueden desencadenar el desgaste por empatía en las funcionarias , identificar cuáles son las principales fuentes a nivel laboral que generan en las funcionarias el desgaste por empatía y por ende, implementar técnicas del enfoque cognitivo conductual para mitigar o prevenir el desgaste por empatía que pueden desarrollar las funcionarias de esta unidad.

Capítulo III: Marco Metodológico

De acuerdo con (Hernández, Fernández y Baptista; 2014), La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

El siguiente apartado se explican las pautas a seguir para desarrollar la presente investigación, la cual delimita los instrumentos a utilizar para demostrar los resultados de esta investigación.

3. 1 Enfoque de la Investigación

En palabras de (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 02), los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta ahora, las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos.

Este trabajo de investigación se elaborará con un enfoque cuantitativo, basado en el objetivo que requiere analizar los datos recolectados según los instrumentos que se utilizarán en este trabajo.

Por esta razón el paradigma utilizado es lógico-positivista: busca los hechos o causas de los fenómenos sociales con poca atención a los estados subjetivos de los individuos. (Echenique, 2017, p. 23)

De acuerdo con lo anterior, se elaborarán encuestas sistematizadas para analizar los resultados y con base en estos resultados elaborar una propuesta de intervención cognitivo conductual, el cual, favorezca a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer a mitigar el desgaste por empatía que produce el trabajo en atención directa a mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones.

3.2 Método de la Investigación

El desarrollo del presente trabajo de investigación plantea que su diseño es no experimental en relación con lo citado por Monje Álvarez (2011):

“la investigación experimental se ha ideado con el propósito de determinar, con la mayor confiabilidad posible, relaciones de causa y efecto, para lo cual uno o más grupos, llamados experimentales, se exponen a los estímulos experimentales y los comportamientos resultantes se comparan con los comportamientos de ese u otros grupos, llamados de control que no reciben el tratamiento o estímulo experimental”. p, 105.

El método de investigación que se utiliza es de alcance descriptivo y exploratorio.

Según (Echavarría, 2007, p. 131), en la investigación de alcance descriptivo, su propósito, como su nombre lo indica es describir situaciones y eventos. Según Dankhe, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden de manera independiente las variables con las que tienen que ver el problema, aunque muchas veces se integran esas mediciones, su objetivo final no es indicar como se relacionan éstas.

En concordancia con lo planteado, se determinarán que indicadores a nivel laboral y de la atención directa a mujeres víctimas de violencia hace que las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU estén propensas a desarrollar el desgaste por empatía

La investigación exploratoria sirve como antecedentes o preparación a otras investigaciones. Su objetivo es examinar un tema poco estudiado, y que no se ha investigado aún. (Echavarría, 2007, p. 131)

De acuerdo con la problemática propuesta, se plantearan el uso de algunas técnicas del enfoque cognitivo conductual que coadyuve a las funcionarias a mitigar el desgaste por empatía

resultado de la atención directa a mujeres víctimas de violencia , de acuerdo con el objetivo general y específicos, se aplicará una encuesta sistematizada a cada una de las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU para recopilar información de lo que ellas identifican como desgaste por empatía y conocer cuáles recursos tienen ellas a nivel individual y colectivo para mitigar el mismo y a partir de esta recolección de datos , elaborar y sugerir algunas técnicas del enfoque cognitivo conductual que contribuyan en mitigar el desgaste por compasión.

Ya se cuenta con los permisos requeridos y los consentimientos informados de las jefaturas correspondientes y las funcionarias para aplicar los instrumentos.

El tiempo en que se realizará esta investigación, comprende los meses de enero a agosto de 2025.

3.3 Fuentes de Información

Por fuente de información se entiende como el material que suministre datos, los cuales, contribuyan a proporcionar la información necesaria a la investigadora en cuanto al conocimiento del tema de investigación, por lo que se utiliza para obtener los objetivos propuestos.

3.3.1 Fuentes primarias

Según cita, (Bernal, 2010, p. 191) “son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información”.

En esta línea temática, la fuente primaria muestra que trece funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, con cuatro Trabajadoras Sociales, siete psicólogas y dos abogadas, la información se recolectará mediante una encuesta a aplicar, ligada con la metodología propuesta, cumpliendo así, el requisito para recolectar información relacionada al

desgaste por empatía en funcionarias de la unidad delegación de la mujer del INAMU que no ha sido investigada en este ámbito.

3.3.2 Fuentes secundarias

Como fuentes secundarias utilizadas para esta investigación, se toman en cuenta material con información primaria, sintetizada tales como libros, tesis, artículos científicos, revistas, información en páginas web, organizaciones, que permitan desarrollar la investigación de manera fiable y veraz, en concordancia, las fuentes secundarias “son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos y las situaciones, sino que solo los referencian (Bernal, 2010, p. 192).

3.3.3. Fuentes terciarias

En este trabajo de investigación no se han utilizado fuentes terciarias de información, en esta misma línea, “son documentos que reúnen nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas. Compendia fuentes de segunda mano” Huamán (2011).

3.4 Población

Según (Lepkowski, como se cita en Hernández , Fernández y Batista, 2014 p.207), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, alineado con el objeto de estudio del presente proyecto de investigación se toma en cuenta la población de funcionarias profesionales en psicología , trabajo social y derecho que laboran en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU y que se destacan en la atención directa y especializada a mujeres víctimas de violencia en el periodo comprendido entre enero y agosto de 2025 , en total estas funcionarias son 20 mujeres que facilitan la atención y asesoría especializada en violencia contra las mujeres.

El total de la población de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU es de 20 funcionarias profesionales, las personas entrevistadas serán trece, siendo el 65% las personas que serán parte de la muestra.

3.4.1 Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se llama población (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 208).

Reforzando este planteamiento, es conocida la dificultad de cuantificar una población de estudio, la persona investigadora selecciona una muestra para recolectar la información que corresponde a trece personas funcionarias, el equivalente al 65% de la población que ofrece atención especializada y directa a mujeres víctimas de violencia.

El tipo de muestreo que se aplicará en la presente investigación es no probabilística por conveniencia, tomando como referencia que “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas , suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación , más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernández, Fernández , y Baptista, 2014, p. 189) es decir, considerando que esta es una técnica usualmente utilizada, debido a su accesibilidad y a que es una técnica ágil, sencilla y fácil de aplicar en la cual, las personas participantes generalmente son accesibles y colaboradoras para ser partícipes de la muestra de manera voluntaria en este proceso de recolección de datos.

Por lo anterior, se define como muestra para el presente trabajo de investigación trece de las veinte, o sea, un 65% de las funcionarias destacadas en atención a mujeres víctimas de violencia de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU en el periodo entre enero y agosto de 2025.

3.4.2 Criterios de inclusión

- Profesionales en psicología, trabajo social, derecho con grado de licenciatura que laboren en la delegación de la mujer del INAMU de enero a agosto de 2025.
- Trabajar en atención directa a mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones y atender disponibilidad.
- Voluntariedad expresa para participar en la encuesta.

3.4.3 Criterios de exclusión

- No ser Profesionales en psicología, trabajo social, derecho con grado de licenciatura que laboren en la delegación de la mujer del INAMU de enero a agosto de 2025.
- No trabajar en atención directa a mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones y ni atender disponibilidad.
- Personas que no laboren en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.
- No tener voluntariedad para participar en la encuesta.

3.5 Variables

Se entiende por variable todo rasgo, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos, grupos u objetos. Todo lo que se medirá, controlará y estudiará en una investigación. (Echavarría, 2007, p. 137)

Tomando en consideración el anterior apotegma, para este trabajo de investigación se medirán dos variables en los siguientes procesos: inicialmente se tomará como referencia los indicadores que producen el desgaste por empatía, en segundo lugar, corresponde a las principales causas a nivel laboral, las cuales, generan desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, las indicadas y explicadas en las tablas 2 y 3.

Tabla 3 *Variable 1: Indicadores del desgaste por empatía*

Definición conceptual	Definición operacional	Definición Instrumental
El término desgaste por empatía, se refiere al sentimiento de intensa empatía y pena hacia aquella persona que está sufriendo, acompañado al mismo tiempo, por un fuerte deseo de calmar el dolor o resolver el problema de la persona que sufre. (Alecsiuk, 2015, p. 44)	• Desesperanza ante la vida. • Ideas conflictivas o pensamientos intrusivos. • Fatiga y dolores recurrentes.	• Preguntas 7,11 y 17 del cuestionario. • Preguntas 3 y 12 del cuestionario. • Preguntas 4,10 y 15 del cuestionario.

Tabla 4 *Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía*

Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Con respecto a las fuentes de tensión externa o internas se debe identificar aquellas situaciones / condiciones de la tarea de los/las operadoras que resultan estresantes, más allá del dolor del/la otra y las heridas personales, por cuanto la dinámica de la atención a personas afectadas por VBG hacen que enfrenten continua y cotidianamente estados de tensión elevados ya que parte de sus funciones tienen elementos estresantes. (Deza, 2016, p. 09)	• Retener en la memoria imágenes impactantes. • Tener carga laboral excesiva. • Experimentar impotencia ante acontecimientos difíciles que no se pueden detener.	• Preguntas 2, 6 y 9 del cuestionario. • Preguntas 1, 8, 14 y 16 del cuestionario. • Preguntas 5 y 13 del cuestionario.

3.5 Instrumentos

La recolección de datos se aplica con instrumentos diseñados en la metodología, utilizando una gran diversidad de métodos, técnicas y herramientas, que puedan utilizar el investigador para desarrollar sistemas de información, como observación, entrevista, encuesta, cuestionarios, test, recopilación documental, observación, diagrama de flujo, diccionario de datos y otros (Behar-Rivero, Monge-Álvarez, Tamayo, como se cita en Echenique, 2017, p. 72).

En este trabajo de investigación, el instrumento que se empleará es una encuesta, a través de un cuestionario para medir las dos variables con diecisiete preguntas cerradas politómicas, que serán contestadas por trece funcionarias de distintas disciplinas, quienes laboran en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

Con base en lo anterior según citan (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 217), el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

Es oportuno mencionar que el instrumento a utilizar será validado por juicios expertos , lo cual, es un método de validación idónea para verificar la confiabilidad de una investigación Según lo describen (Balderas Sánchez , Cruz Navarro, Zapata Garay, y Salazar Mata, 2022, p. 11), para la elección de expertos se debe tener “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. Siendo que, la validación la realiza:

- Nancy Román González, quien ostenta un bachillerato en Administración en Recursos Humanos, Licenciatura en Psicología y Maestría Profesional en Psicología Laboral, con código profesional 4320 ante el CPPCR. Con 20 años de trayectoria laboral, laborando en los campos educativo, clínica y laboral, así con

más de 12 años en docencia universitaria en las disciplinas de modificación de conducta (psicología) y en gestión del talento (administración).

- Erika Calderón Rojas, con una maestría en Derechos Humanos y jefatura actual de la Unidad Delegación de la Mujer con experiencia en trabajo con mujeres desde 2008, trabajó en el centro de investigación del INAMU y desde 2016 es la jefatura de la Unidad Delegación de la Mujer.
- Con la profesional Glenda Morera Garro, Licenciada en Psicología de la Universidad de Costa Rica, tiene 23 años de experiencia, fue docente en la UCR y la Universidad Latina, trabajó en el equipo interdisciplinario de selección, del área de recursos humanos del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia por 5 años en selección y captación de personal, labora a nivel privado.

3.6 Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

De acuerdo con el diseño de este trabajo de investigación al contemplar datos cuantitativos, se pueden medir y verificar, se utilizan elementos de estadística descriptiva, según (Echavarría, 2007, p. 144), la estadística descriptiva “se utiliza para la correlación de variables”.

Así mismo, el análisis de datos se ejecutará mediante la codificación de datos con las respuestas del cuestionario en una hoja de cálculo de Microsoft Excel elaborando con esta herramienta una matriz de datos estadísticos que viabilicen los resultados numéricos de frecuencias absolutas: “es el número de individuos que tienen una determinada característica (un valor de la variable x). La suma de todas las frecuencias absolutas es el número total de observaciones”. (Gallego, Icart Isern, y Pulpón Segura, 2006, p. 79), la cual emplea la base para la producción de gráficos estadísticos que posibiliten la interpretación y el análisis del tema de investigación.

Capítulo IV: Análisis De Resultados

El análisis de resultados cuantitativos, se ejecuta por medio del estudio de los datos obtenidos a través del instrumento aplicado a las funcionarias especializadas en atención directa a mujeres víctimas de violencia de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, profesionales en derecho, trabajo social y psicología, posteriormente su presentación e interpretación estadística.

Para mantener la confidencialidad de la población participante en este proyecto, sus datos de identificación no son registrados. Para identificar a las funcionarias participantes, se utilizarán números del 1 al 13, por ejemplo, colaboradora 1, colaboradora 2, colaboradora 3 y así consecutivamente hasta llegar a 13.

El consentimiento informado se aplicó el 29, 30 de mayo y 2 de junio de 2025 y el instrumento del 2 al 6 de junio de 2025, en las oficinas de la Delegación de la Mujer ubicadas en San José.

Posteriormente, se interpreta el análisis de los resultados, según la correlación de las variables 1 y 2, para elaborar la propuesta de intervención cognitivo conductual para coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer destacadas en atención a mujeres víctimas de violencia.

Tabla 5 Variables 1: Indicadores del desgaste por empatía. Dimensión: Desesperanza ante la vida

Pregunta 7 ¿He disminuido mis actividades recreativas y de esparcimiento a causa de la fatiga o desánimo asociado al trabajo?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	7,69%
Pocas veces	0	0%
A veces	3	23,08%
Frecuentemente	9	69,23%
Siempre	0	0%
Pregunta 11 ¿He notado que me aílo de mis colegas o seres queridos después de un día de trabajo complicado?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	7,69%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	6	46,15%
Frecuentemente	5	38,46%
Siempre	0	0%
Pregunta 17 ¿Considero que escuchar a diario historias dolorosas de las mujeres que viven en situaciones de violencia de diferentes tipos, ha aumentado o generado sensación de desesperanza, en mí, ante la vida?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	2	15,38%
Pocas veces	3	23,08%
A veces	5	38,46%
Frecuentemente	3	23,08%
Siempre	0	0

Figura 2. *Disminución de actividades recreativas y de esparcimiento a causa de la fatiga laboral*

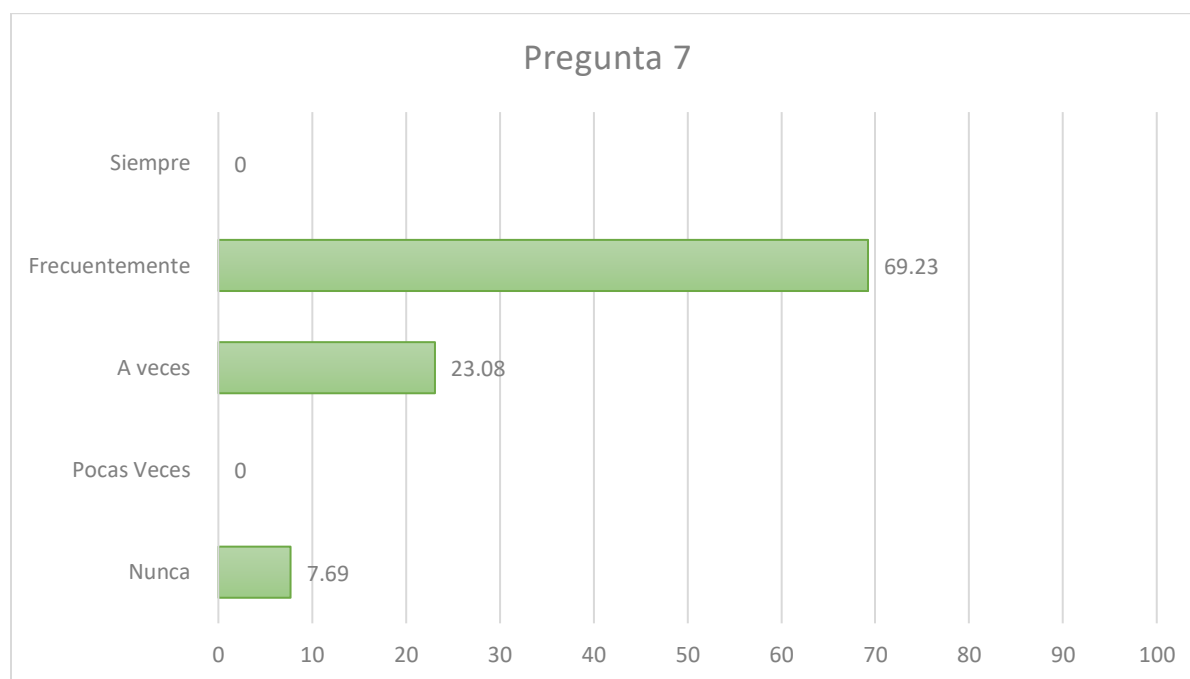


Figura 3. *Aislamiento de seres queridos y colegas después de un día complicado de trabajo*

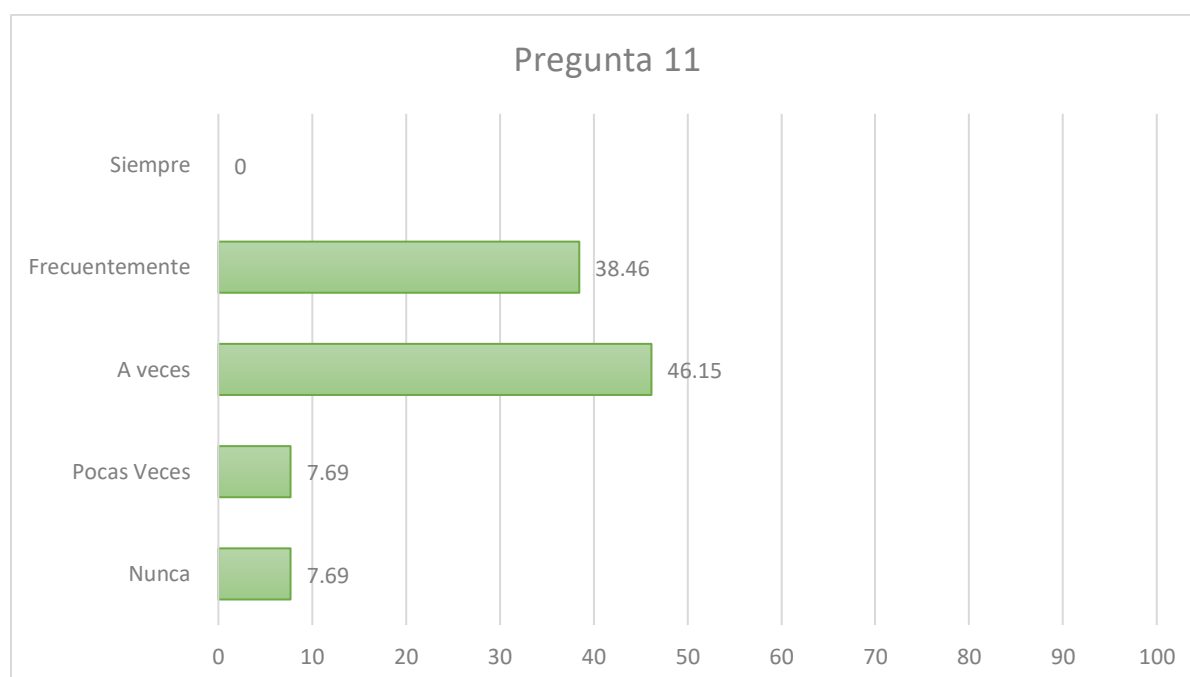
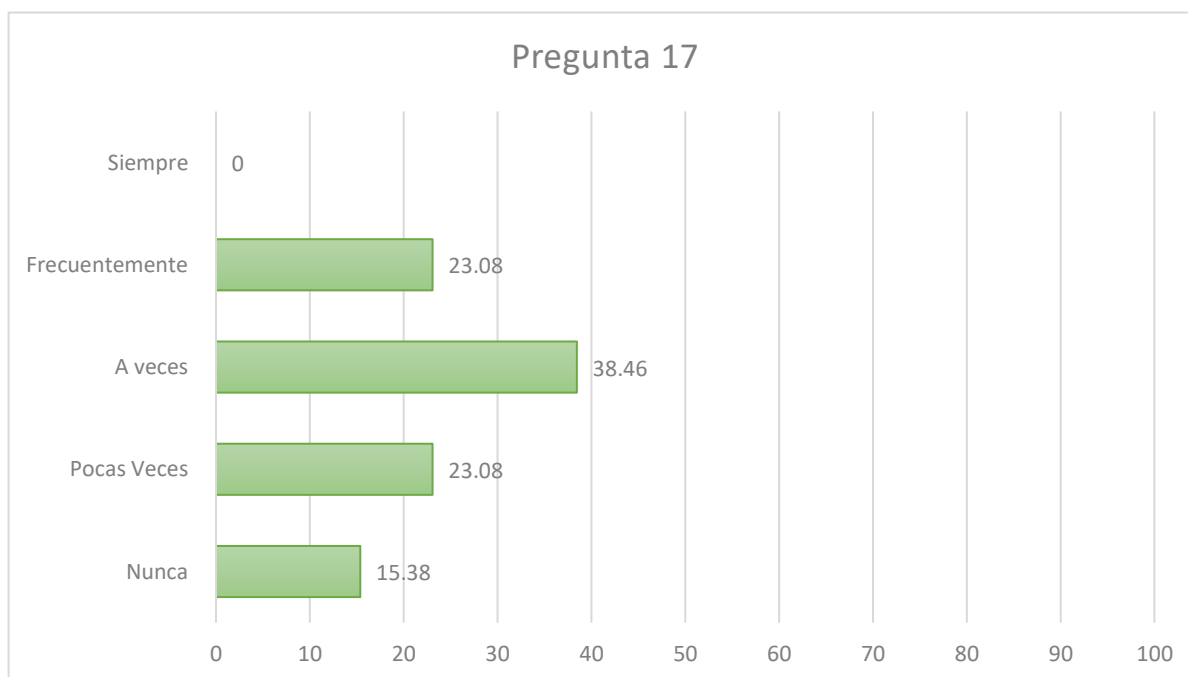


Figura 4. *Escuchar historias dolorosas de las mujeres, ha aumentado o generado sensación de desesperanza en la vida*



Análisis de la Dimensión de Desesperanza ante la vida

El 69,23 % de las funcionarias encuestadas consideran que frecuentemente , seguidamente, un 23,08 %, y un 7,69 %, nunca o ninguna consideran que han disminuido las actividades recreativas y de esparcimiento por la fatiga o desánimo asociado al trabajo.

Por otro lado, respecto con cómo las funcionarias perciben si hay un aislamiento de sus seres queridos y colegas de trabajo después de un día complicado de trabajo, se concluye que ninguna de las entrevistadas considera que siempre perciben algún aislamiento de sus seres queridos, que el 38, 46% considera que esto sucede frecuentemente, un 46,15% señala que esto ocurre a veces, un 7,69% indica que nunca o pocas veces les sucede este.

En lo referido a la desesperanza ante la vida que les ha generado o que ha aumentado con la escucha de los relatos dolorosos de las mujeres que atienden , ninguna considera que esto sea algo que pasa siempre, un 23,08% indica que esto les sucede frecuentemente , el 38,46%

considera que a veces , un 2,3,08% menciona que pocas veces y un 15,38% señala que nunca han tenido un sentimiento de desesperanza ante la vida que se relaciona con las historias dolorosas que escuchan a diario en la atención a mujeres víctimas de violencia.

Tal y como lo cita , (Guillén Puerto, López Rodríguez , Motta Tautiva , y Ortiz Hernández , 2022) entre las consecuencias y síntomas asociados al desgaste por empatía, se puede mencionar que a nivel de salud mental y emocional la desesperanza ante la vida , se evidencia que, el porcentaje más alto de las personas encuestadas consideran haber disminuido sus actividades de esparcimiento y de recreación, debido a la fatiga y el desánimo relacionado al trabajo , en otro sentido el aislamiento de colegas y familiares es un indicador comportamental el cual se manifiesta en un gran porcentaje de las personas encuestadas, quienes consideran que esto les sucede a veces o frecuentemente, por último la escucha e relatos dolorosos y como se relaciona esto con la desesperanza ante la vida, el porcentaje más alto indica que a veces les sucede esto, de esta manera se evidencia que en esta población hay un alto nivel de desesperanza ante la vida , lo cual es un indicador del desgaste por compasión.

Tabla 6 *Variable 1: Indicadores de desgaste por empatía. Dimensión: Ideas Conflictivas y pensamientos intrusivos*

Pregunta 3 ¿He tenido ideas o pensamientos negativos, que se vinculan directamente con la atención a mujeres víctimas de violencia que atiendo?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	3	23,08%
Pocas veces	6	46,15%
A veces	1	7,69%
Frecuentemente	1	7,69%
Siempre	1	7,69%
Pregunta 12 ¿He percibido que últimamente me irrito fácilmente en mi entorno personal o con mis compañeras de trabajo?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	2	15,38%
Pocas veces	4	30,77%
A veces	6	46,15%
Frecuentemente	0	0%
Siempre	0	0%

Figura 5. *Ideas o pensamientos negativos que se vinculan con la atención a mujeres víctimas de violencia*

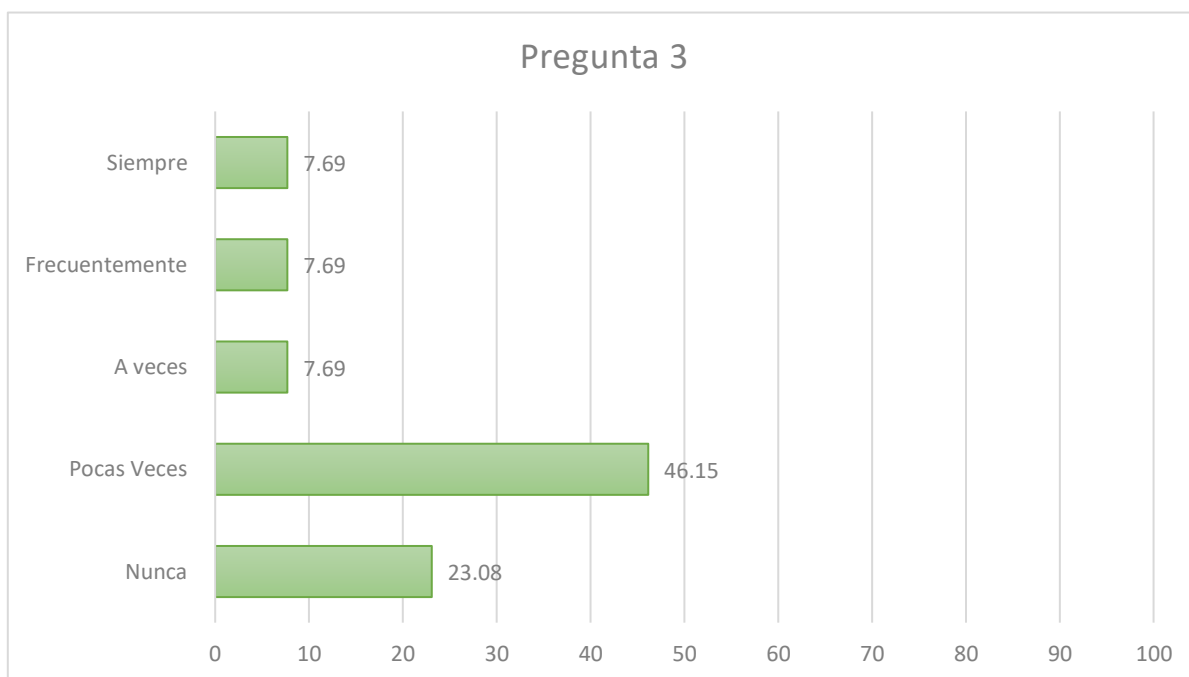
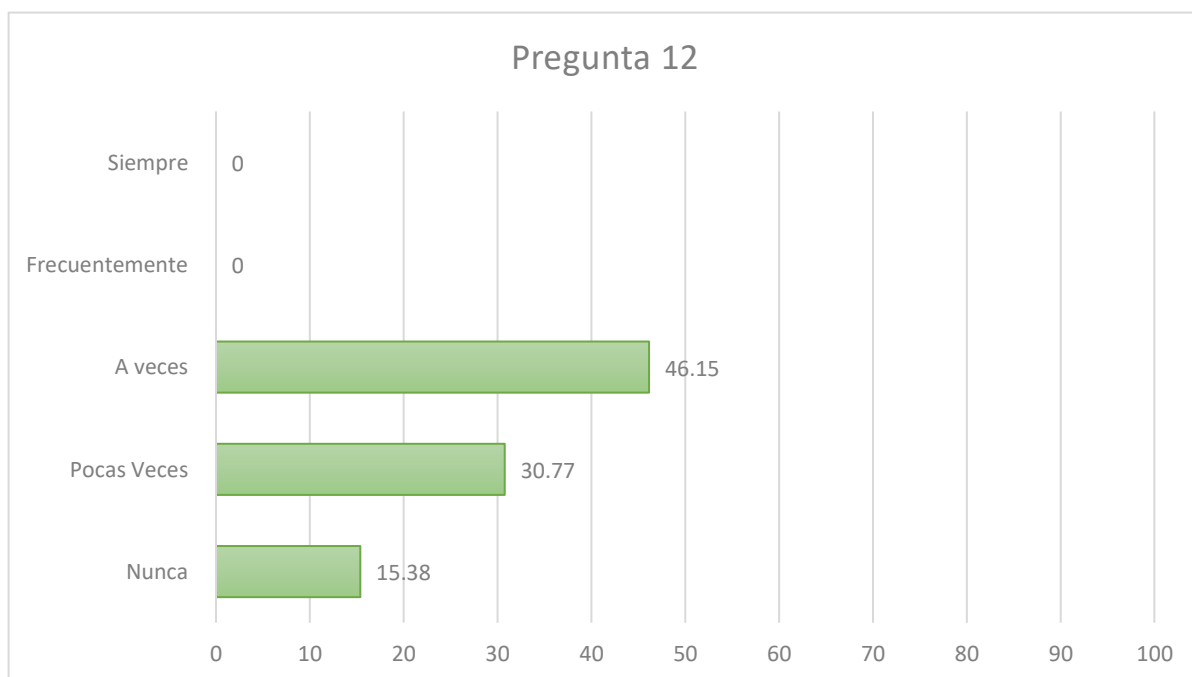


Figura 6. *Percepción de fácil irritabilidad en el entorno personal y laboral*



Análisis de la Dimensión de Ideas Conflictivas y Pensamientos Intrusivos

Un 7,69 % consideran que siempre vinculan los pensamientos negativos con la atención a las mujeres, mientras que un 46,15 % expresa que pocas veces les sucede esto, un 23,08 % indica que nunca le ha sucedido.

Respecto con la percepción de fácil irritabilidad con personas cercanas y colegas de trabajo un 46,15% considera que a veces, un 30,77% indica que pocas veces y un 15,38% menciona nunca le ha sucedido esto.

Tal y como lo indican (Guillén Puerto, López Rodríguez , Motta Tautiva , y Ortiz Hernández , 2022) los pensamientos negativos, son una de las consecuencias y síntomas se asocian directamente con el desgaste por empatía desde el área de salud mental y emocional, relacionado con la atención directa a mujeres víctimas de violencia, se puede evidenciar que las funcionarias a veces vinculan los pensamientos negativos con la atención a las mujeres, siendo menos las que más tienen estos pensamientos o nunca los han tenido , por otro lado la percepción a la irritabilidad en su entorno personal y laboral la mayoría de ellas consideran que esto les sucede a veces, en este sentido se puede concluir que las ideas conflictivas y pensamientos intrusivos está moderadamente vinculado con esta población.

Tabla 7 Variable 1: Indicadores del desgaste por empatía. Dimensión: Fatiga y dolores*recurrentes*

Pregunta 4 ¿He presentado cambios en mi salud en los últimos 6 meses, los cuales asocio con la aparición o aumento de cefaleas, contracturas musculares, problemas digestivos, hipertensión, entre otros?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	4	30,77%
Frecuentemente	4	30,77%
Siempre	4	30,77%
Pregunta 10 ¿Me siento emocionalmente agotada después de escuchar las historias de las mujeres víctimas de violencia que atiendo?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	3	23,08%
Frecuentemente	8	61,54%
Siempre	1	7,69%
Pregunta 15 ¿En los últimos 6 meses he detectado que mi ciclo de sueño se ha visto alterado, presentando insomnio, o bien, prefiriendo dormir antes que hacer otras actividades recreativas o de socialización?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	3	23,08%
Frecuentemente	6	46,15%
Siempre	3	23,08%

Figura 7. *Cambios en la salud como aparición de cefaleas, contracturas musculares, hipertensión, entre otros*

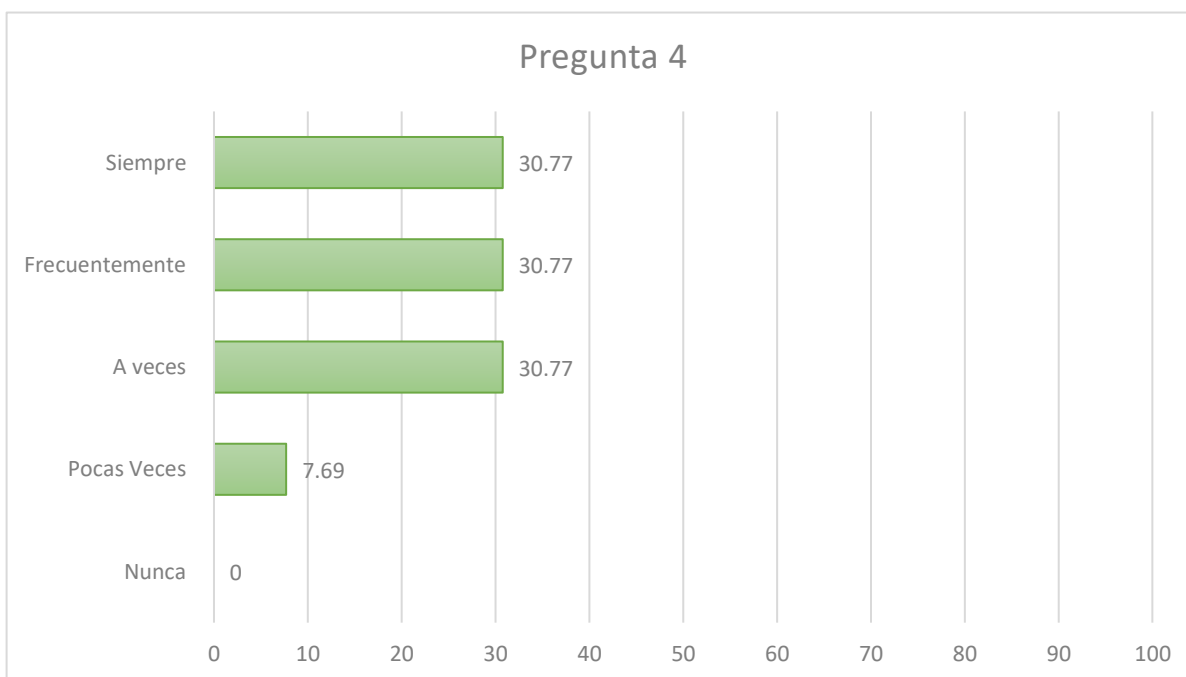


Figura 8. *Sensación de agotamiento emocional*

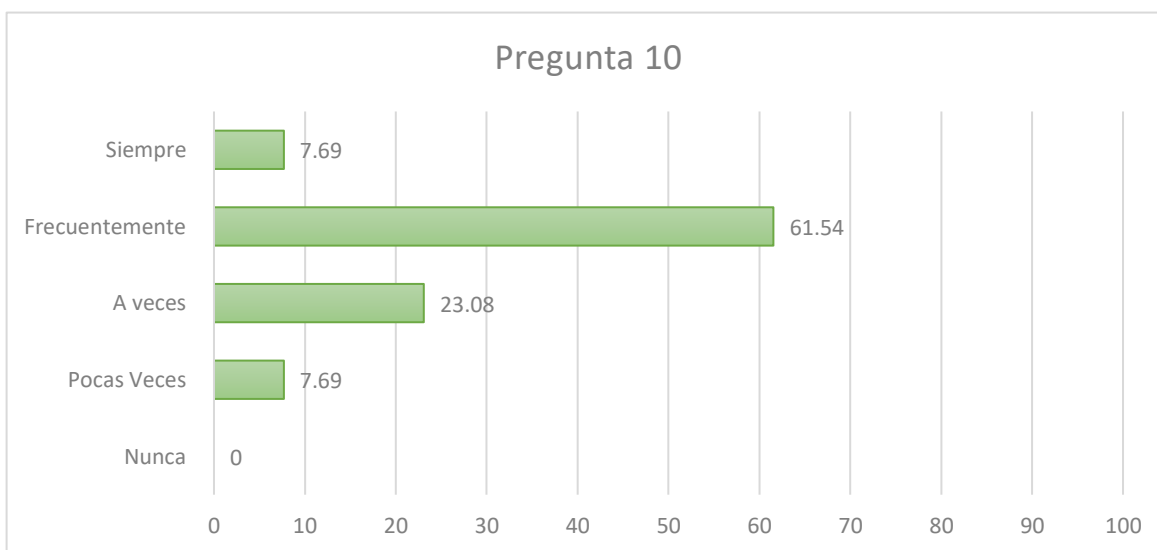
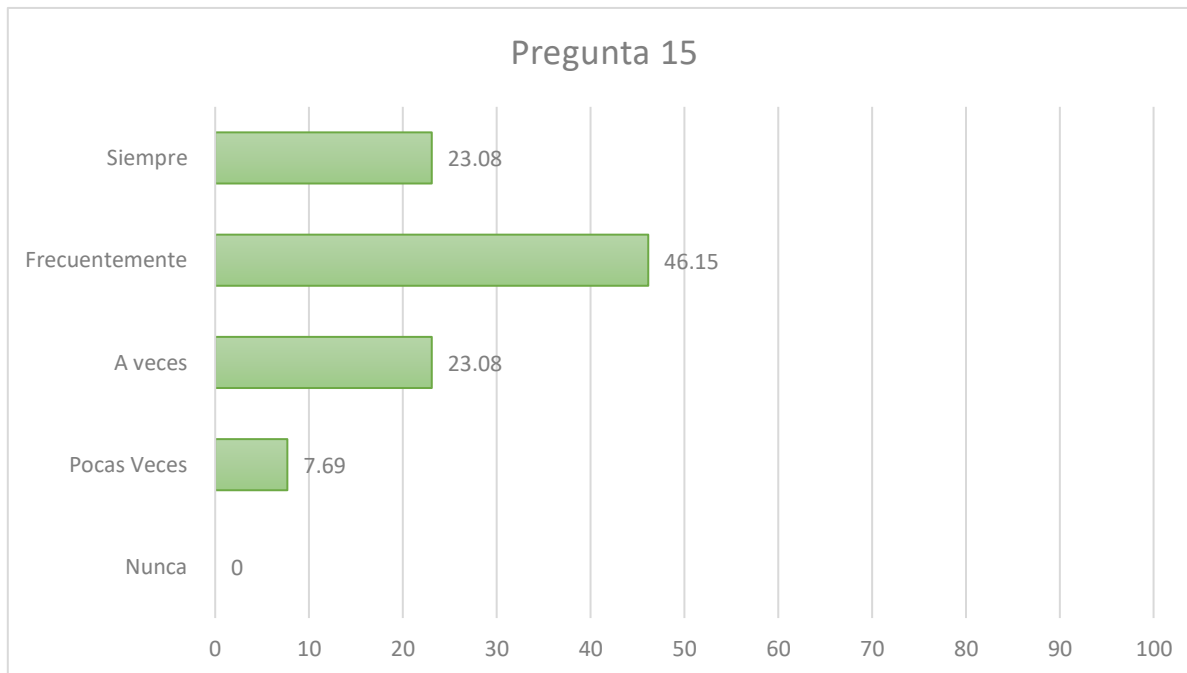


Figura 9. Alteraciones en el ciclo del sueño, aumentando o disminuyendo



Análisis de la Dimensión fatiga y Dolores Recurrentes

De acuerdo con lo anterior, de las personas encuestadas 30,77% aseguran que siempre, frecuentemente y a veces han notado cambios en su salud como aparición o aumentos de cefaleas, contracturas musculares, hipertensión, entre otros malestares que afectan su salud física, mientras que un 7,69% señala que pocas veces le sucede esto y ninguna de ellas indica que nunca ha sucedido.

Respecto con la sensación de agotamiento emocional producida por la atención directa a mujeres víctimas de violencia se deduce que un promedio de 7,69% siempre les ocurre, un 61,54% indica que esto les sucede frecuentemente, el 23,08% revela que a veces y un 7,69% que pocas veces, ninguna señala que nunca le ha sucedido eso.

Según los datos recolectados, en los últimos seis meses el 23,08 % siempre ha tenido alteraciones en el sueño, un 46,15 % manifiesta que esto les sucede con frecuencia, el 23,08 %

asegura que a veces, un 7,69 % indica que pocas veces les ha ocurrido esto, y ninguna señala que esto les ha sucedido nunca.

De acuerdo con lo planteado por (Guillén Puerto, López Rodríguez , Motta Tautiva , y Ortiz Hernández , 2022), mencionan que la dificultad para conciliar o mantener el sueño y la fatiga o dolor de cabeza constante es un claro indicador de los síntomas y consecuencias asociadas al desgaste por empatía, y como se muestra en los gráficos hay una afectación elevada en los cambios de salud mostrando síntomas como cefaleas y contracturas musculares , la sensación de agotamiento emocional también muestra un porcentaje elevado de funcionarias, quienes señalan que esta sensación les ocurre frecuentemente y en el caso de las alteraciones en los ciclos de sueño también se evidencia como afecta a una cantidad considerable de las funcionarias quienes indican que esto les sucede siempre o con mucha frecuencia, en el tema de la salud física, de estas funcionarias, es claro que el desgaste por empatía afecta en un porcentaje muy alto la salud física de esta población.

Tabla 8 Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía. Dimensión:*Retener en la memoria imágenes impactantes*

Pregunta 2 ¿Cuándo escucho a las mujeres que atiendo, retengo en mi memoria por un mediano o largo plazo (horas o días), las historias de los incidentes violentos que ellas narran?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	7	53,85%
Frecuentemente	3	23,08%
Siempre	2	15,38%

Pregunta 6 ¿Me descubro pensando constantemente en los casos de las mujeres que atiendo incluso fuera del horario laboral?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	3	23,08%
A veces	5	38,46%
Frecuentemente	5	38,46%
Siempre	0	0%

Pregunta 9 ¿Me resulta difícil desconectarme emocionalmente al concluir la jornada laboral?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	7,69%
Pocas veces	3	23,08%
A veces	8	61,54%
Frecuentemente	1	7,69%
Siempre	0	0%

Figura 10. *Retención en la memoria de las historias impactantes que narran las mujeres*

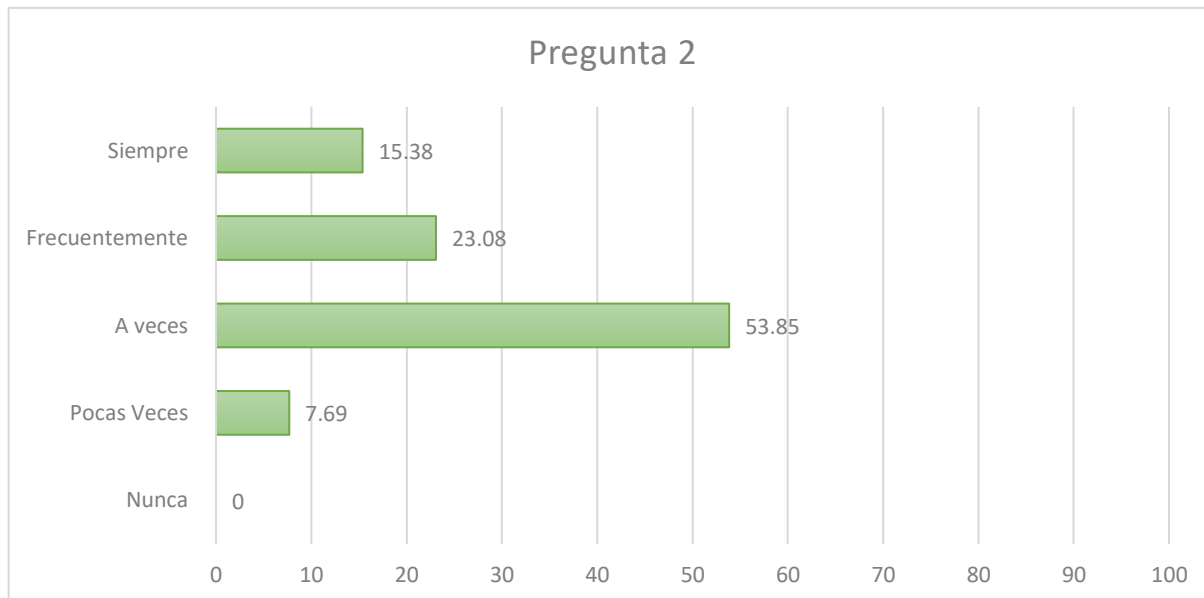


Figura 11. *Pensar en las historias de las mujeres fuera del horario laboral*

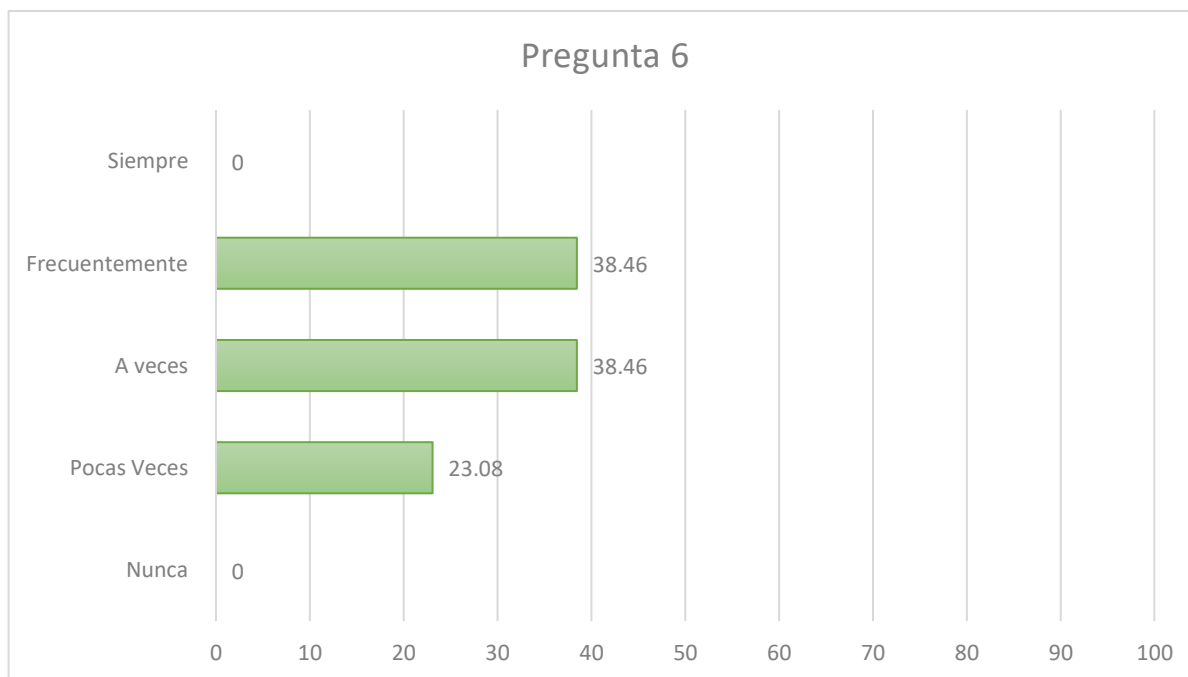
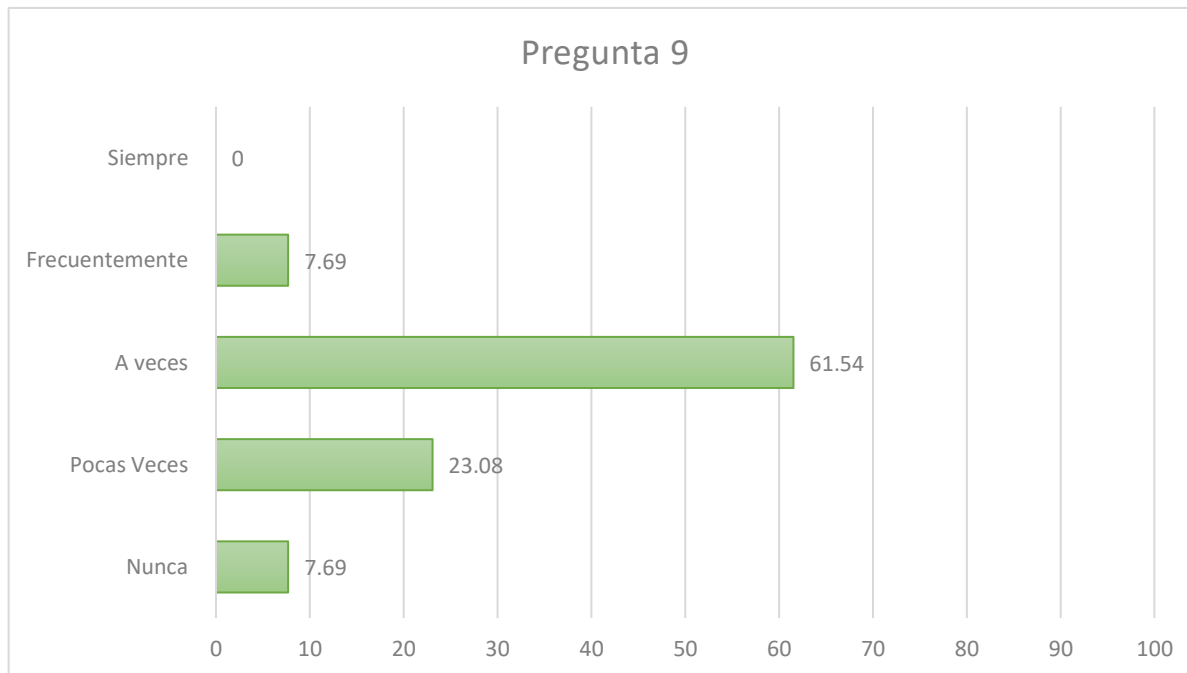


Figura 12. *Dificultad para desconectarse emocionalmente al concluir la jornada laboral*



Análisis de la Dimensión Retener en la Memoria Imágenes Impactantes

A partir de los datos analizados, se concluye que, un 15,38% señala que siempre retienen a mediano o largo plazo las historias de los incidentes violentos que relatan las mujeres, un 23,08% indican que esto les sucede frecuentemente, 53,85% les sucede a veces y un 7,69% menciona que pocas veces y ninguna menciona que nunca le ha sucedido.

Según los datos conseguidos respecto con, descubrirse pensando constantemente en los casos de las mujeres, incluso fuera del horario laboral un 38,46% señalan que esto les acontece frecuentemente y a veces, 23,08% pocas veces y ninguna indica que esto les suceda siempre o nunca.

En concordancia con los resultados obtenidos, de si les cuesta desconectarse emocionalmente al terminar la jornada laboral, demuestran que ninguna funcionaria le sucede esto siempre, un 7,69 % señalan que, a veces, 61,54 % afirman que esto les sucede a veces un 23,08 % indican que a veces y 7,69 % nunca.

Lo anterior coincide con lo propuesto por (Deza Villanueva y Vizcardo Salas, 2018), uno de los elementos estresantes más significativos en las personas que atienden Violencia Basada en Género, es la retención en la memoria de imágenes impactantes, crueles, perturbadoras y dolorosas por un tiempo considerable, tal y como se menciona anteriormente en un porcentaje bastante alto de las funcionarias encuestadas suelen retener estas imágenes. En esta misma línea , de acuerdo con los resultados se evidencia que las funcionarias se perciben en muchas ocasiones pensando frecuentemente en las historias de las mujeres, incluso fuera del horario laboral y con relación a si les es difícil desconectarse emocionalmente de las historias que escucharon durante el día laboral , fuera de su horario laboral , la mayoría de las funcionarias indican que esto les sucede a veces , lo cual, es un indicador que hace se desarrolle el desgaste por compasión en las funcionarias que atienden temas relacionados con la violencia en contra de la mujer.

Tabla 9 *Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía. Dimensión: tener carga laboral excesiva*

Pregunta 1 ¿He detectado que, la demanda de trabajo en la atención directa a mujeres que enfrentan situaciones de violencia es excesiva?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	0	0%
Pocas veces	0	0%
A veces	0	0%
Frecuentemente	10	76,92%
Siempre	3	23,08%
Pregunta 8 ¿He detectado que la cantidad de trabajo que tengo ha interferido directamente en el servicio que ofrezco a las usuarias?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	3	23,08%

Pocas veces	2	15,38%
A veces	6	46,15%
Frecuentemente	1	7,69%
Siempre	1	7,69%

Pregunta 14 ¿He sentido que he perdido la motivación o sentido de propósito en mi labor profesional?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	5	38,46%
Pocas veces	2	15,38%
A veces	4	30,77%
Frecuentemente	2	15,38%
Siempre	0	0%

Pregunta 16 ¿Me he dado cuenta de que en ocasiones hago funciones de mi trabajo fuera de mi jornada laboral?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	7,69%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	3	23,08%
Frecuentemente	5	38,46%
Siempre	3	23,08%

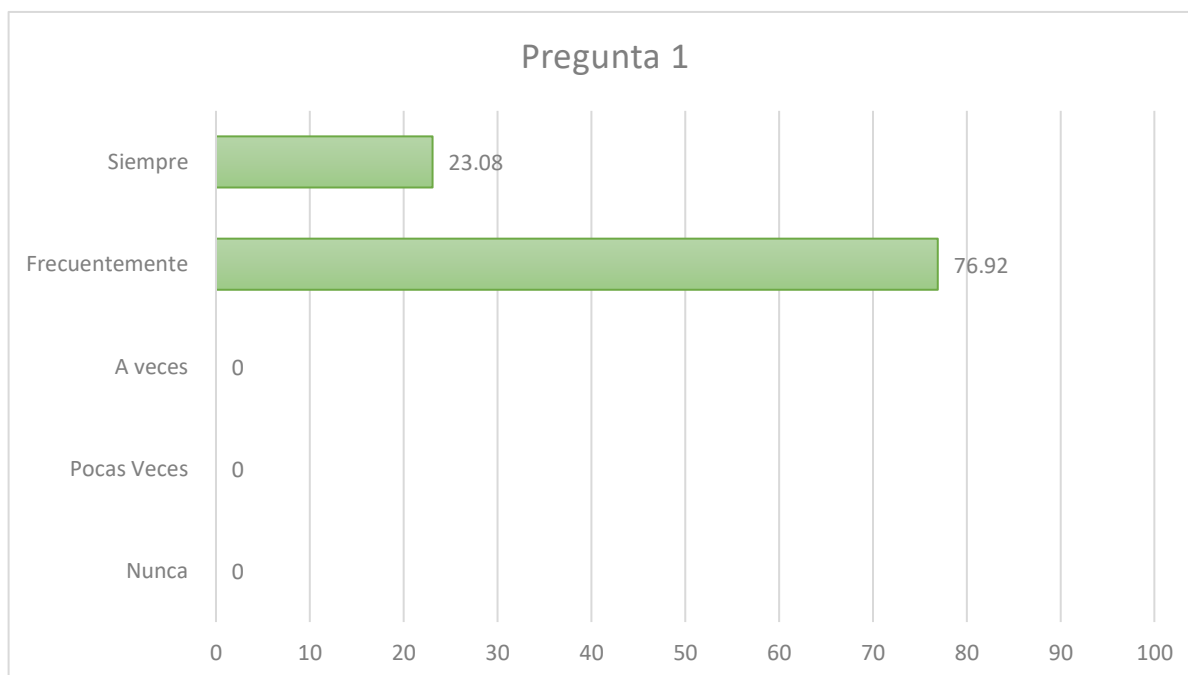
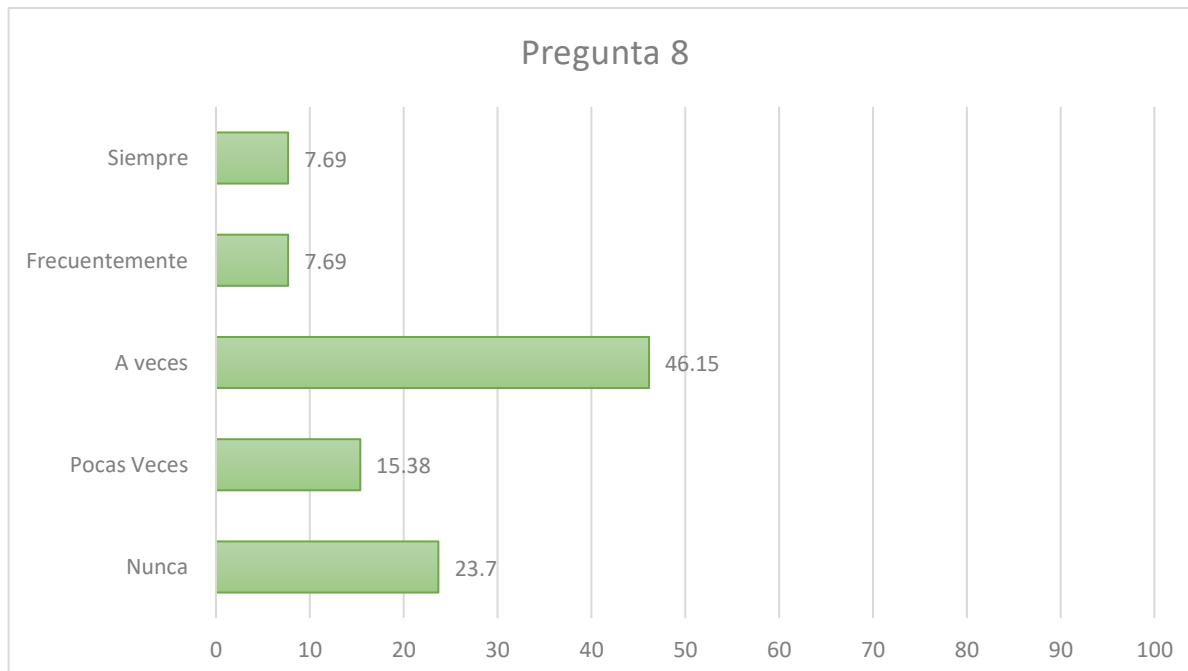
Figura 13. *Demanda de trabajo excesiva***Figura 14.** *Cantidad de trabajo que interfiere en la calidad del servicio en la atención*

Figura 15. *Perdida de motivación o sentido de propósito en la labor que realiza*

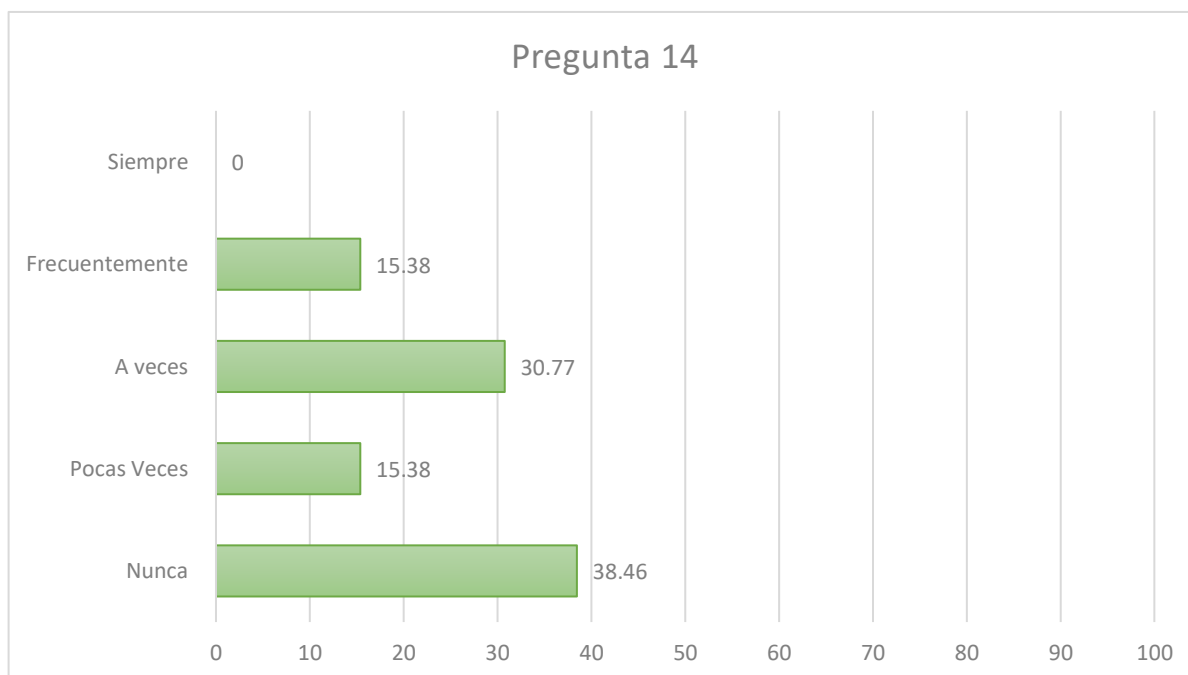
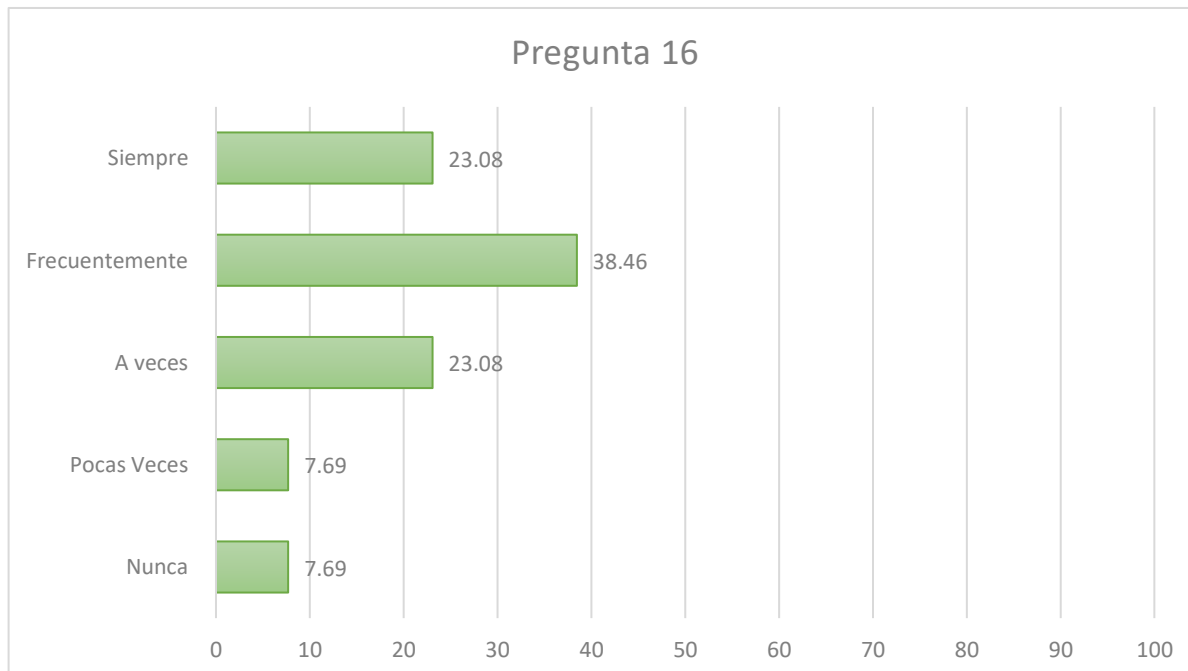


Figura 16. *Funciones fuera de la jornada laboral*



Análisis de Dimensión Tener Carga Laboral Excesiva

Los datos muestran que, respecto con la demanda de trabajo en la atención directa a mujeres que enfrentan situaciones de violencia es excesiva, un 76,92% evidencian que frecuentemente tienen carga excesiva de trabajo, 23,08% señalan siempre, ninguna indica que esto suceda a veces, pocas veces o nunca.

Con base en los datos recolectados, se ha detectado que la cantidad de trabajo que las funcionarias tienen ha interferido directamente en el servicio ofrecido a las usuarias, 7,69% muestran que siempre o frecuentemente les sucede esto, por otro lado, 46,15% señalan que a veces, 15,38% pocas veces y 23,7% nunca.

Tal y como lo indican los resultados de la encuesta, de si estas funcionarias han sentido que han perdido la motivación o el sentido de propósito en su labor profesional, ninguna de ellas percibe que le haya pasado esto siempre, 15,38% señala que frecuentemente, 30,77% indica que a veces, 15,38% manifiestan que pocas veces, mientras que un 38,46% establece que nunca.

Según los resultados, si se percató que en ocasiones hacen funciones fuera de su jornada laboral, 23,08 % determina que siempre, 38,46 % frecuentemente, 23,08 % a veces, mientras que 7,69 % señalan que pocas veces o nunca hacen funciones de su trabajo fuera del horario laboral.

De acuerdo con (Guillén Puerto, López Rodríguez, Motta Tautiva, y Ortiz Hernández, 2022), los elementos que componen el desgaste por empatía son el síndrome de Burnout y el estrés traumático secundario. En estos términos, se podría deducir que la carga laboral excesiva es un factor de riesgo considerable para desarrollar el desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, el mayor porcentaje indica que la carga laboral es siempre o frecuentemente excesiva, esto interfiere algunas veces en el servicio que ofrecen a

las usuarias del servicio y como resultado, a veces las funcionarias sientan que están perdiendo la motivación, en concordancia con esto trabajan fuera del horario laboral en su mayoría.

Tabla 10 *Variable 3: Factores laborales que generan desgaste por empatía. Dimensión:*

Experimentar impotencia ante acontecimientos difíciles que no se pueden detener

Pregunta 5 ¿He experimentado sentimientos de impotencia relacionados con los incidentes de violencia que relatan las mujeres que atiendo y, en los cuales no puedo hacer que se detengan?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	1	7,69%
Pocas veces	1	7,69%
A veces	5	38,46%
Frecuentemente	3	23,08%
Siempre	3	23,08%
Pregunta 13 ¿He experimentado una sensación de incomprensión por parte de mis personas cercanas, cuando les comento situaciones que vivo en mi trabajo?	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Nunca	5	38,46%
Pocas veces	2	15,38%
A veces	3	23,08%
Frecuentemente	3	23,08%
Siempre	0	0%

Figura 17. *Sentimientos de impotencia relacionados con las historias de violencia*

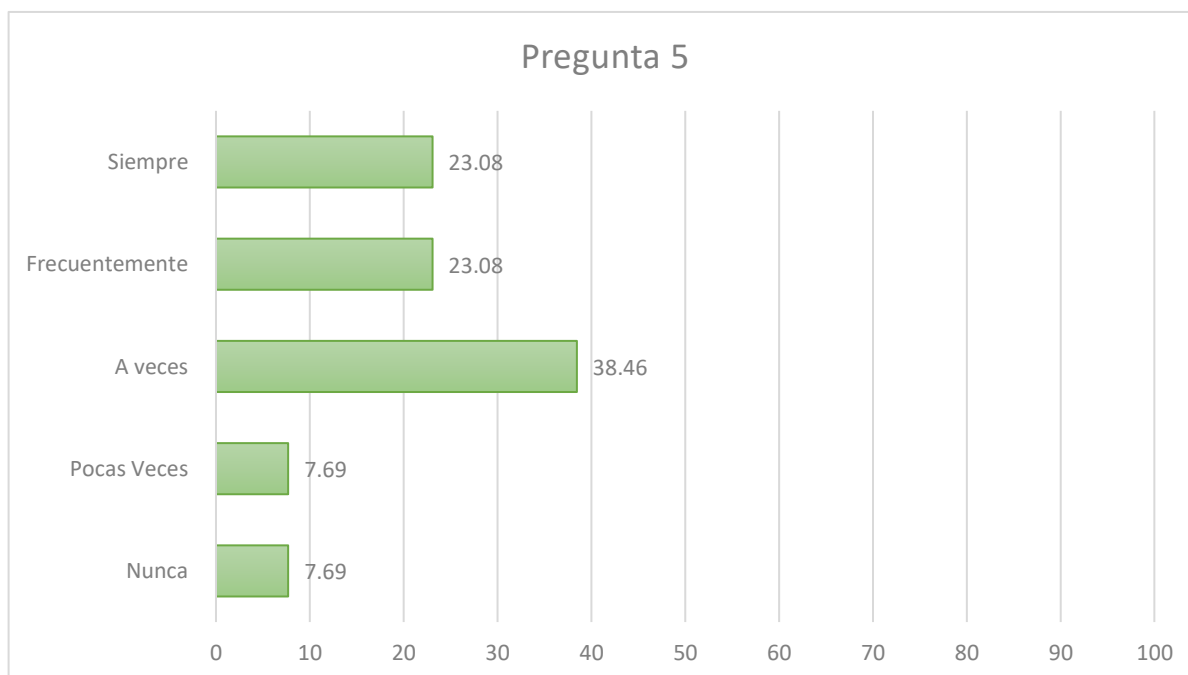
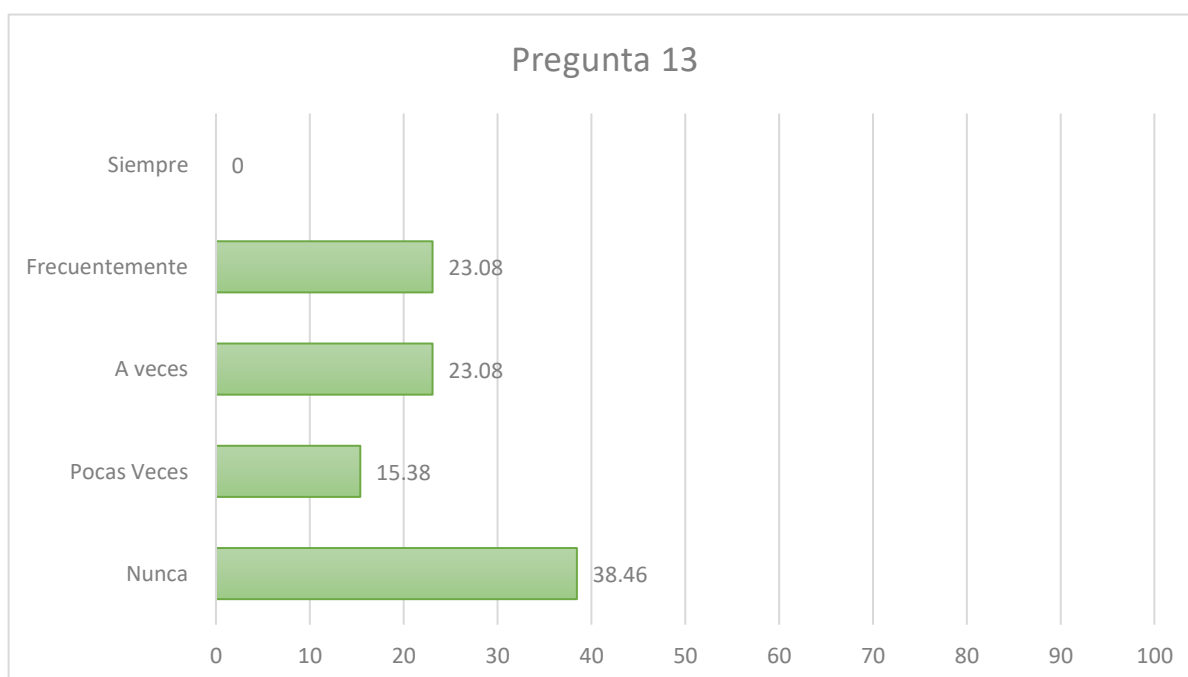


Figura 18. *Sensación de incomprensión por parte de personas cercanas cuando comento situaciones cotidianas del trabajo*



Análisis de Dimensión Experimental Impotencia Ante Acontecimientos Difíciles que no se Pueden Detener

Según los datos que desprenden esta encuesta, con relación de si estas funcionarias han experimentado sentimientos de impotencia relacionados con los incidentes de violencia que relatan las mujeres que atienden y, en los cuales no pueden hacer que se detengan, se concluye que 23,08% siempre o frecuentemente lo experimentan, 38,46% a veces y 7,69% pocas veces o nunca lo perciben así.

Tal y como se observa en los resultados, ninguna considera que siempre, 23,08% señalan que frecuentemente o a veces, 15,38% pocas veces y 38,46% nunca han experimentado una sensación de incomprensión por parte de las personas cercanas a cerca de los comentarios de las situaciones que vive en su trabajo.

Como lo afirman (Deza Villanueva y Vizcardo Salas , 2018) los factores de riesgo de las personas que atienden violencia al desgaste por empatía , por ejemplo , experimentar impotencia al presenciar acontecimientos traumáticos que no se pueden detener, así como culpa por no percibirse suficiente en los respectivos cargos, que así lo perciben a veces la mayoría de ellas , esto aunado a la incomprensión de las personas de confianza y redes de apoyo , de las situaciones laborales que viven a diario las funcionarias que se destacan en la atención a mujeres víctimas de violencia , si bien la minoría de ella lo señala así , algunas de ellas concluyen que si sucede y con esto una mayor exposición al desgaste por empatía .

Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Considerando los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado y los resultados del instrumento cuestionario, se dispone a presentar las conclusiones de la investigación de acuerdo con los objetivos y pregunta de investigación propuesta.

5.1.1. Objetivo 1: En concordancia con el objetivo “Determinar indicadores con relación al desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer”, se concluye lo siguiente:

- Como lo expone la variable 1, y según se aprecia en la figura 2 con respecto a la desesperanza ante la vida y como este factor afecta directamente a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer, en lo que concierne a la disminución de actividades recreativas o de esparcimiento a causa de la fatiga o desánimo asociado al trabajo, se evidencia que un porcentaje de 63,23% indica que esto les sucede frecuentemente, las actividades recreativas y de esparcimiento son prácticas necesarias para un adecuado manejo del estrés y el desgaste laboral, lo cual evidencia un factor de riesgo para desarrollar el desgaste por empatía, en esta misma línea la figura 3, muestra con respecto al aislamiento después de un día complicado de trabajo, la estadística indica que la mayor cantidad de las funcionarias señalan que esto les sucede frecuentemente un 38,46% y el 46,15% indican que esto les sucede a veces, lo cual se vincula con la desesperanza ante la vida en el sentido de que alejarse de redes de apoyo puede ser también un síntoma del desgaste que implica la atención directa a mujeres víctimas de violencia, desde esta misma perspectiva, la figura 4 revela que la

escucha activa de historias dolorosas de las mujeres y como estas funcionarias lo perciben un 38,46% señalan que esto les sucede a veces. En síntesis, con estos resultados se evidencia el alto impacto que tiene en las funcionarias de la unidad Delegación de la Mujer con respecto a la desesperanza ante la vida con porcentajes visiblemente altos que vinculan esta dimensión con el posible desarrollo de desgaste por empatía.

- En concordancia con lo representado en la figura 6, con relación a los pensamientos negativos e intrusivos que se vinculan con la atención como parte de los indicadores del desgaste por empatía se permite observar que, el 46,15 % considera que pocas veces les invaden pensamientos negativos que se vinculan con la atención a las mujeres víctimas de violencia , en correlación con esta misma dimensión en la figura 7, el 46,15% señala que a veces se irritan fácilmente con sus colegas de trabajo y a nivel personal , en relación con esta dimensión se analiza que este factor no muestra un porcentaje tan preocupante con lo que concierne a los pensamientos negativos o pensamientos intrusivos que se vinculan a la atención directa a mujeres víctimas de violencia y por ende al desarrollar el síndrome por compasión.
- De manera consecuente y según se correlaciona con la fatiga y dolores recurrentes, la figura 8 muestra que, en el caso de cambios en la salud, aparición o aumento en algunos padecimientos como cefaleas, contracturas musculares, hipertensión, entre otros un 30,77% señalan que esto les ha sucedido, siempre, frecuentemente y a veces en los últimos 6 meses, viéndose afectada su salud física y que se relaciona con el desgaste por empatía en la atención directa de mujeres

víctimas de violencia. En la figura 9, se evidencia que el agotamiento emocional después de escuchar historias dolorosas de las mujeres ocurre en estas participantes un 46,15 % frecuentemente y un 0% indica que nunca les sucede esto, lo cual es una cifra significativa de un síntoma del desgaste por empatía. Según la figura 10 con relación a alteraciones en los ciclos de sueño, disminuyendo o aumentando, se determina que un 46,15 % han mostrado que este fenómeno les ocurre frecuentemente y el 0% de ellas revelan que nunca, un sueño reparador es una componente necesario para que haya un adecuado descanso y con esto una buena salud física y mental, en relación con esto, las alteraciones del sueño y los cambios en la salud física es un indicador del síndrome de desgaste por empatía y las funcionarias destacadas en atención directa a mujeres víctimas de violencia muestran un alto porcentaje de fatiga y dolores recurrentes.

5.1.2. Objetivo 2: En consonancia con el objetivo “Factores laborales que generan desgaste por empatía” a partir de lo anterior, se determina que:

- De acuerdo con lo representado en la figura 11, y la relación con la retención de imágenes impactantes relatadas por las mujeres que requieren atención en la Unidad Delegación de la Mujer, un 52,85% indican que este fenómeno les sucede a veces, la retención en la memoria de las imágenes relatadas en las historias de un contexto de violencia son impactantes, y es difícil desligarse de esos pensamientos y queda en evidencia que esta situación les sucede a veces a una gran cantidad de las funcionarias, manteniendo esta misma perspectiva en la figura 12 y en correlación con descubrirse pensando en los casos de los relatos de las mujeres fuera del horario laboral se deduce que 61,54% a veces les acontece

esta situación , la dificultad de desvincularse de los casos que se atienden durante el día en esta Unidad del INAMU muestra que les sucede a veces en la mayor parte de este equipo, de manera alineada con la figura 13 acerca de la dificultad de desconectarse emocionalmente cuando concluye el horario laboral, 61,54% señala que a veces pueden hacerlo, se demuestra en esta dimensión que la mayoría de las funcionarias logran un equilibrio con respecto al fenómeno de retener en la memoria imágenes impactantes , lo que puede ser una de las manifestaciones moderadamente relevantes que presentan las funcionarias y que se vincula directamente con el desgaste por empatía.

- Tal y como lo muestra la figura 14 y con respecto a la carga laboral excesiva , se refleja que 76,92% consideran que la carga de trabajo en la atención directa a mujeres es excesiva , en esta misma línea la figura 15, un 30,77% consideran que la cantidad de trabajo ha interferido directamente en el servicio que ofrecen a las mujeres ,en coherencia con lo anterior , 30,77% ha sentido que ha perdido la motivación o el sentido de propósito en su labor profesional , consecuentemente 38,46% indica que han hecho funciones fuera del horario laboral, la carga de trabajo excesiva es un factor de riesgo considerable para desarrollar desgaste por empatía , las cifras que se observan en este sentido, es de consideración debido a la exposición al desgaste por compasión debido a la carga excesiva de trabajo.
- De lo representado por la figura 18 , se desprende que , 38,46% a veces han experimentado sentimientos de impotencia relacionados con los incidentes de violencia que cuentan las mujeres en las atenciones , y por los cuales la funcionaria no puede hacer nada , en consonancia con lo anteriormente expuesto ,

según se observa en la figura 19 , 38,46% de las funcionarias encuestadas señalan que nunca han experimentado una sensación de incompreensión por parte de sus personas cercanas cuando comentan situaciones que viven en el trabajo , que las redes de apoyo escuchen y validen las situaciones que viven en sus trabajos se convierte en un posible factor protector al síndrome del desgaste por empatía.

5.1.3. Objetivo 3: Finalmente el objetivo “Elaborar una propuesta de intervención cognitivo - conductual que prevenga a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del desgaste por empatía a nivel individual y grupal del equipo de trabajo” el cual responde a la pregunta de investigación y objetivo general “Desarrollar una propuesta de intervención cognitivo-conductual dirigida a la prevención del desgaste por empatía en las funcionarias encargadas de atender a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU ubicada en el cantón de San José, mediante estrategias a nivel individual, de unidad e institucional”, estudio comprendido entre los meses de enero a agosto del 2025 , se propone que :

5.1.3.1Propuesta de intervención cognitivo-conductual dirigida a la prevención del desgaste por empatía en las funcionarias encargadas de atender a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU

Tabla 11 *Propuesta cognitivo - conductual*

Objetivo General	Desarrollar una propuesta de intervención cognitivo-conductual dirigida a la prevención del desgaste por empatía en las funcionarias encargadas de atender a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, ubicada en el cantón de San José, mediante estrategias a nivel individual, de unidad e institucional.	
Primera Etapa	Técnica Cognitivo Conductual	Actividad
	Psicoeducación La psicoeducación se fundamenta en la aplicación de conocimientos psicológicos en contextos educativos con el propósito de fortalecer el bienestar emocional, social y cognitivo de los individuos (Smith, como se cita en González, 2024, p.36)	Elaborar talleres psicoeducativos que enfaticen en el tema del desgaste por empatía con el propósito de prevenir que se desarrolle, o bien, disminuirlo, y con esto, mejorar la salud mental, la productividad y satisfacción a nivel laboral generando bienestar en las funcionarias destacadas en la atención directa a mujeres víctimas de violencia de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

		Estos talleres se realizarán en las sesiones de autocuidado que se efectúan a nivel institucional para el área de violencia de género, el cual cuenta con una partida presupuestaria para dicho fin , dotando así a las funcionarias de herramientas e información que les permita mejorar su calidad de vida y mitigar el desarrollo del desgaste por compasión. Las sesiones de autocuidado son aproximadamente 6 sesiones al año en coordinación con el área de Recursos Humanos y Salud ocupacional se pueden implementar estos talleres psicoeducativos.
--	--	---

	Técnica Cognitivo Conductual	Actividad
Segunda Etapa	Entrenamiento en inoculación del estrés En el Entrenamiento en Inoculación del estrés, el concepto de inoculación del estrés es central y se utiliza con el mismo significado que en el modelo médico. Se pretende inmunizar psicológicamente al individuo contra situaciones o acontecimientos estresantes de baja intensidad, afianzando, reforzando e incrementando su repertorio de estrategias de <i>coping</i> , con el fin de que posteriormente pueda servir para afrontar diferentes situaciones de mayor intensidad (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 422).	Los objetivos principales de esta técnica se basan en tres áreas fundamentales: Promover una actividad autorreguladora que implique reducir o suprimir la intensidad de las auto verbalizaciones, imágenes o emociones perturbadoras e incrementar e instaurar aquellas que proporcionen un funcionamiento más adaptativo según la situación. Modificar conductas desadaptativas e incrementar o instaurar conductas adaptativas Revisión y modificación de estructuras cognitivas que estén promoviendo valoraciones negativas de uno mismo o del mundo (Ruíz,

		Díaz, Villalobos, 2012, p. 423). En este sentido se puede trabajar con difusión de infografías que se divulguen a través del grupo de WhatsApp que tienen en esta unidad, con ejemplos de actividades autorreguladoras como, por ejemplo: registro de pensamientos automáticos, uso de diarios emocionales donde se pueda ir documentando emociones asociadas al estrés, la importancia de establecer límites profesionales y laborales, esto se puede enviar todos los lunes al iniciar la jornada laboral mediante el grupo de WhatsApp.
--	--	--

	Técnica Cognitivo Conductual	Actividad
Tercera Etapa	Técnica de respiración diafragmática La técnica de respiración aplicada como parte de las técnicas que se pueden practicar es la respiración diafragmática, que produce una gran movilidad de las costillas inferiores y la parte superior del abdomen. El diafragma participa activamente. Se trata del tipo de respiración fisiológicamente más adecuado (Ruíz, Díaz, Villalobos, 2012, p. 465).	Los ejercicios de respiración diafragmática son una herramienta valiosa de autorregulación que se puede implementar entre una atención y otra, o bien cuando las participantes identifiquen que necesitan hacer una pausa por que se perciben cargadas emocionalmente después de una atención, esta técnica se puede ofrecer a través de un video explicando cómo ejecutar la técnica que se puede difundir una vez al mes vía correo electrónico o bien por la plataforma Teams.

5.2 Recomendaciones

5.2.1. A las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU:

- Propiciar entre las participantes el compromiso activo fuera del contexto laboral sobre la propuesta de intervención diseñada, que les provea de herramientas para un mejor y más adecuado manejo del estrés ante las historias dolorosas que escuchan a diario en circunstancias propias de la violencia hacia la mujer, de esta misma manera para adquirir herramientas que les permitan mejorar su calidad de vida fuera del contexto laboral.
- Promover técnicas de autocuidado y de actividades de esparcimiento o entretenimiento que contribuyan a que consigan desconectarse del contexto laboral durante el tiempo libre, así como fortalecer las redes de apoyo familiares y amistades propicie la desconexión del entorno laboral y que les proporcione una mejor sensación de bienestar.

5.2.2. A la Coordinación de la Unidad Delegación de la Mujer de INAMU:

- Promover de manera efectiva las vacaciones psicoprofilácticas (de ley) que se asignan a estas funcionarias una vez al año, esto contribuye con el tiempo para un adecuado descanso y con la desconexión del contexto laboral lo cual es sumamente necesario.
- Valorar la ejecución de la propuesta de intervención diseñada y espacios en los cuales las funcionarias puedan expresar como se sienten por la frustración e impotencia que le causa la atención a esta población, en las reuniones de equipo que se llevan a cabo dos miércoles cada al mes, se pueden abrir un espacio para

que las funcionarias comenten como se sienten, validando sus emociones y practicando las técnicas antes propuestas.

5.2.2. A la Universidad Central:

- Promover trabajos de investigación enfocados en diversas ramas de la psicología, con sectores determinados, con el objetivo de ofrecerles a los estudiantes de la carrera de psicología, la posibilidad de incursionar en los contextos de las personas que viven situaciones de vulnerabilidad y que trabajan con estas temáticas y con esto proponer metodologías de intervención profesional que puedan contribuir a la promoción de la salud mental de las personas.
- La construcción de seminarios o congresos enfatizados en la importancia de temáticas tales como violencia de pareja , violencia intrafamiliar , trata de personas , el aumento de femicidios y el hostigamiento sexual laboral, que le permita a los y las estudiantes conocer de estos temas y el papel protagónico de las instituciones que atienden estos casos.
- Elaborar en conjunto con los estudiantes material de información, estadísticas, información sobre instituciones que aborden el tema de la violencia intrafamiliar para concientizar a los y las estudiantes de la problemática que se está viviendo en el país en este tema.

Apéndices

Apéndice 1: Documento de Aprobación del Proyecto



**INSTITUTO
NACIONAL DE
LAS MUJERES**

GOBIERNO
DE COSTA RICA

16 de mayo del 2025
INAMU-DE-UDM-332-2025
Página 1 de 1

Señor,
Edwin Gómez Sandoval
Director de carrera de Psicología, Universidad Central de Costa Rica

Asunto: Autorización para realizar Trabajo Final de Graduación en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

Estimado señor,

Por este medio me permito remitir mi autorización para que la estudiante Eunice Montero Abarca, carné estudiantil número 2051282 realice su Trabajo Final de Graduación (proyecto de tesis) para optar por el título de licenciatura en psicología con énfasis en modificación de conducta de la Universidad Central de Costa Rica, en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU; concretamente su investigación se desarrollará con las profesionales en psicología, trabajo social y legal que brindan atención directa a mujeres víctimas de violencia, ya que se considera su atinencia y beneficio para esta población.

Cordialmente,

**ERIKA ROJAS
CALDERON
(FIRMA)**

Firmado digitalmente por
ERIKA ROJAS
CALDERON (FIRMA)
Fecha: 2025.05.16
10:52:19 -06'00'

Erika Rojas Calderón
Jefatura
DELEGACIÓN DE LA MUJER



c.c. Archivo.

Unidad Delegación de la Mujer/ INAMU
Dirección: 75mts sur del Museo Nacional, San José, Costa Rica.
Teléfono: (506) 2527-3761.
Dirección electrónica: www.inamu.go.cr

Apéndice 2: Consentimiento Informado para Aplicar el Instrumento.



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA.

Nombre de la persona investigadora: _____

Nombre de la persona participante: _____

Medio para contactar: _____

- I. **Propósito de la entrevista:** El fin del cuestionario es conocer su criterio y experiencia en cuanto a el desgaste por empatía en funcionarias destacadas en la atención a mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la mujer del INAMU. En el marco del Trabajo Final de Graduación denominado “ Propuesta de intervención cognitivo conductual para coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía en funcionarias destacadas en la atención de mujeres víctimas de violencia en la unidad delegación de la mujer del INAMU, ubicada en San José. proyecto comprendido entre los meses de enero - agosto 2025” del estudiante Eunice Montero Abarca de la carrera de psicología de la UC. El mismo dirigido por la MPsc. Nancy Román González. Aunado, cuenta con el aval de realización en la institución.
- II. **Metodología:** Se realizará un cuestionario , en el cual se indagará la percepción, experiencia y conocimiento sobre el desgaste por empatía en la unidad delegación de la mujer del INAMU.
- III. **Riesgos:** La participación en el cuestionario , no ocasionará riesgo para la salud e integridad física.
- IV. **Beneficios:** No existe un beneficio directo para la persona participante de la entrevista. Pero su contribución en el TFG permitirá la elaboración de un

documento y conocimiento, sobre la temática del desgaste por empatía específica para la organización Unidad Delegación de la Mujer del INAMU.

- V. **Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.
- VI. **Confidencialidad:** Se garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, no haciendo referencia del nombre de las personas participantes, en el documento final. Se recuerda que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense, como cuando la ley obliga a informar sobre ciertas enfermedades o sobre cualquier indicio de maltrato o abandono infantil. Estas limitaciones y otras se prevén y señalan a los/las participantes. Los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en un círculo científico o académico, de forma anónima.
- VII. **Información:** Antes de dar su autorización debe hablar con la estudiante responsable de la investigación sobre este estudio y el deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si requiere de más información, puede contactarlo al correo electrónico emonteroa@edu.uc.ac.cr o bien con la tutora al correo electrónico nroman@edu.uc.ac.cr
- VIII. **Consentimiento:** He leído toda la información consignada en este documento antes de firmarlo, se dio el espacio para hacer preguntas y han sido contestadas de forma satisfactorias; por lo que comprendo de que trata el estudio, las condiciones de la participación y accedo a participar como sujeto(a) de este



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación

trabajo final de graduación, el cual al ser un estudio académico se entiende que los resultados son de alcance público.

Nombre completo, firma y cédula del/la participante

Eunice Montero Abarca
 Investigador/a

Lugar y fecha

NANCY ROMAN
 GONZALEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por NANCY ROMAN GONZALEZ (FIRMA)
 Fecha: 2023.05.15 15:55:59 -05'00'

VºBº. Nancy Román González
 Tutora de TFG

Escuela de Psicología
 Universidad Central de Costa Rica

Apéndice 3: Instrumento



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación
Instrumento

Instrumento:

Cuestionario De Desgaste Por Empatía Unidad Delegación de la Mujer del INAMU

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	Propuesta de intervención cognitivo conductual para coadyuvar en la reducción del desgaste por empatía en funcionarias destacadas en la atención de mujeres víctimas de violencia en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, ubicada en San José. Proyecto comprendido entre los meses de enero - agosto 2025
Objetivos específicos para cumplir:	Determinar indicadores con relación al desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU. Identificar factores a nivel laboral que generan desgaste por empatía en las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU. Elaborar una propuesta de intervención cognitivo - conductual que prevenga a las funcionarias de la Unidad Delegación de la Mujer del desgaste por empatía a nivel individual y grupal del equipo de trabajo.
Variables	Variable 1: Indicadores de desgaste por empatía Variable 2: Factores laborales que generan desgaste por empatía.
Persona entrevistada:	Clave de identificación: Puesto de trabajo:
Fecha de aplicación:	
Estudiante UC:	Eunice Montero Abarca

Instrucciones generales: Se agradece su participación en el presente estudio. A continuación, se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) de lo que aplica en usted como profesional especializada en la atención directa a mujeres víctimas de violencia de la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU:

Preguntas:

1. ¿He detectado que, la demanda de trabajo en la atención directa a mujeres que enfrentan situaciones de violencia es excesiva?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

2. ¿Cuándo escucho a las mujeres que atiendo, retengo en mi memoria por un mediano o largo plazo (horas o días), las historias de los incidentes violentos que ellas narran?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

3. ¿He tenido ideas o pensamientos negativos que, se vinculan directamente, con la atención a mujeres que enfrentan situaciones de violencia que atiendo?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

4. ¿He presentado cambios en mi salud en los últimos 6 meses, los cuales asocio con la aparición o aumento de cefaleas, contracturas musculares, problemas digestivos, hipertensión, entre otros?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

5. ¿He experimentado sentimientos de impotencia relacionados con los incidentes de violencia que relatan las mujeres que atiendo y, en los cuales no puedo hacer que se detengan?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

6. ¿Me descubro pensando constantemente en los casos de las mujeres que atiendo incluso fuera del horario laboral?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

7. ¿He disminuido mis actividades recreativas y de esparcimiento a causa de la fatiga o desánimo asociado al trabajo?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

8. ¿He detectado que la cantidad de trabajo que tengo ha interferido directamente en el servicio que ofrezco a las usuarias?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

9. ¿Me resulta difícil desconectarme emocionalmente al concluir la jornada laboral?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

10. ¿Me siento emocionalmente agotada después de escuchar las historias de las mujeres víctimas de violencia que atiendo?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

11. ¿He notado que me aílo de mis colegas, familia o seres queridos después de un día de trabajo complicado?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

12. ¿He percibido que últimamente me irrito con facilidad en mi entorno personal o con mis compañeras de trabajo?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

13. ¿He experimentado una sensación de incomprensión por parte de mis personas cercanas, cuando les comento situaciones que vivo en mi trabajo?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

14. ¿He sentido que he perdido la motivación o sentido de propósito en mi labor profesional?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

15. ¿En los últimos 6 meses he detectado que mi ciclo de sueño se ha visto alterado, presentando insomnio, o bien, prefiriendo dormir antes que hacer otras actividades recreativas o de socialización?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación
Instrumento

16. ¿Me he dado cuenta de que en ocasiones hago funciones de mi trabajo fuera de mi jornada laboral?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

17. ¿Considero que, estar expuesta a diario a escuchar historias dolorosas de mujeres que enfrentan situaciones de violencia de diferentes tipos, ha aumentado o generado en mí una sensación de desesperanza ante la vida?

Nunca	
Pocas veces	
A veces	
Frecuentemente	
Siempre	

Proceso de validación del instrumento por juicio de persona experta y de tipo contenido:

GLENDA FABIOLA
MORERA GARRO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
GLENDIA FABIOLA MORERA
GARRO (FIRMA)
Fecha: 2025.05.26 05:37:05
-06'00'

Licda. Glenda Morera Garro
Psicóloga

ERIKA ROJAS
CALDERON
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
ERIKA ROJAS
CALDERON (FIRMA)
Fecha: 2025.05.25
21:04:33 -06'00'

Mag. Erika Rojas Calderón
Psicóloga

NANCY ROMAN
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por NANCY ROMAN
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2025.05.26
10:16:18 -06'00'

Apéndice 4: Solicitud de Defensa

Bibliografía

- 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
- Agostinelli Barbero, J. M. (2022). *Desgaste por empatía en la asistencia a víctimas de violencia de género* Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica Argentina, 2022. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/15582/1/desgaste-asistencia-empat%C3%ada.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>
- Álvarez Alva , R., & Kuri-Morales, P. (2018). *Salud Pública y Medicina Preventiva*. Ciudad de México: El Manual Moderno S.A de C.V. Obtenido de https://www.google.co.cr/books/edition/Salud_P%C3%ABblica_y_medicina_preventiva/yLJZDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=diferencia+entre+salud+publica+y+medicina&printsec=frontcover
- American Psychiatric Association. (2014). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5tm*. (D. Restrepo, Trad.) Washington, DC, Estados Unidos : American Psychiatric Association. Obtenido de <file:///C:/Users/ET%20San%20Fra/Downloads/DSM%205%20en%20Espa%C3%B1ol.pdf>

Balderas Sánchez, A. V., Cruz Navarro, C. C., Zapata Garay, N., & Salazar Mata, J. M. (2022).

La validación por juicio de expertos como estrategia para medir la confiabilidad de un instrumento. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9593530>

Barrantes Echavarría, R. (2002). *Investigación un camino un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo.* EUNED.

https://Downloads/Libro_Investigacion_camino_conocimiento_Barrantes.pdf

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración , humanidades y ciencias sociales.* Pearson Educación.

<file:///C:/Users/ET%20San%20Fra/Downloads/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal%20Torres.pdf>

Castro, R., Barrera, E. (2024). La inteligencia emocional y el síndrome del desgaste por empatía en profesionales de Trabajo Social. Revista de Trabajo Social de Sevilla, Volumen N° 8, página 14-20. <https://trabajosocalsevilla.org/wp-content/uploads/2024/06/v12-Revista-COTS-8.-Version-definitiva.pdf#page=14>

Deza Villanueva, S. (2016). Modelo de atención psicológica para mujeres víctimas de violencia familiar albergadas en hogares de refugio temporal. HTR. Av psicol, 24 (1)

https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016_1/Sabina.Deza.pdf

Deza Villanueva, S., y Vizcardo Salas, S. (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(2), 145–155.

<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2018.v26n2.1187>

Fernández., Polo, C., Casas,P. (2024) *Impacto de la atención a las víctimas de violencia de género en los y las profesionales de la salud*. Science Direct, Volumen 56, página 11.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656723002895>

Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares. (18 de mayo de 1998). Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares. Obtenido de Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares:

https://fodesaf.go.cr/prog_soc_selectivos/programacion_anual/fichas_tecnicas/documentos/INAMU.pdf

Guillén Puerto, A. J., López Rodríguez, A. T., Motta Tautiva, P. A., & Ortiz Hernández, O. H. Y. (2022). Prevención del desgaste por empatía y promoción de la salud mental en personal sanitario. <https://repository.uniminuto.edu/items/e36ab6a8-a653-4e58-9e32-537278d7e4c3>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. <https://C:\Users\ET San Fra\Downloads\Metodología de la investigación - Hernández , Fernández y Batista.pdf>

Instituto Nacional de las Mujeres (2024). *Misión, Visión, Valor Público y Valores del INAMU* <https://pruebas.inamu.go.cr/web/inamu/asi-somos>

Icart Isern, M. T., Fuentelsaz Gallego, C., y Pulpón Segura, A. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Google Books. <https://books.google.co.ve/books?id=5CWKWi3woi8C&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Jiménez, N (2023). *Intervención individual y grupal con mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia en la Oficina de la Mujer de la Municipalidad de Goicoechea*. [Tesis de

licenciatura Universidad de Costa Rica].

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/items/87534197-ebf4-4afd-9959-368919d40579>

Leandro, A (2020). *Atención terapéutica individual y grupal e intervenciones grupales breves a mujeres víctimas y/o sobrevivientes de violencia por la pareja en la delegación de la mujer del Instituto Nacional de las Mujeres*. [Tesis de licenciatura Universidad de Costa Rica]. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/844a60fa-e9b7-4181-bcb8-a0388bcec9c7/content>

Lucas, M., & Rossi, D. (2023). *Desgaste por empatía y síntomas de estrés postraumático en profesionales que trabajan en género y violencia de género*. FEMERIS: Revista Multidisciplinar De Estudios De Género, 8(1), 88-114. [tps://e-revistas.uc3m.es/index.php/FEMERIS/article/view/7463/5885](https://e-revistas.uc3m.es/index.php/FEMERIS/article/view/7463/5885)

Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica*. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25070w/Seman2/Guia_didactica_CAP1.pdf

Naranjo-Hernández, Y., Concepción-Pacheco, J. A., y Rodríguez-Larreynaga, M. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(3), 89 100. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es&tlng=es

Organización de los Estados Americanos. (09 de junio de 1994). Organización de los Estados Americanos. Obtenido de Organización de los Estados Americanos: <https://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/13.convencion.belen%20DO%20para.pdf>

Organización Panamericana de la Salud. (08 de enero de 2025). Organización Panamericana de la Salud. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud:

<https://www.paho.org/es/temas/violencia-contramujer>

Portillo, M (2023). *Intervención psicológica individual y grupal con mujeres víctimas o sobrevivientes de violencia doméstica, en la Unidad Delegación de la Mujer del INAMU, San José*. [Tesis de licenciatura Universidad de Costa Rica].

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/items/0068e042-c226-4d73-bdeb-609de3fa33a4>

Ruíz, M. A., Díaz, M. I., y Villalobos, A. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales*. desclée De Brouwer, S.A. Obtenido de

<file:///C:/Users/ET%20San%20Fra/Downloads/Manual-de-te%CC%81cnicas-de-intervencio%CC%81n-cognitiva-conductuales.pdf>

Serrano-Villavicencio, O., Rebolledo-Yange, N., Villavicencio-Aguilar, C., Nagua-Jiménez, L. (2024). *Abordaje en casos de violencia: repercusiones en psicólogos clínicos*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 26(1), 52-73.

www.doi.org/10.36390/telos261.05