



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGIA

**Relación entre la respuesta sensible y el estrés de
las cuidadoras de trato directo de niñas y niños en
residencias de menores de la Fundación San José**

NICOLE ANDREA PRAT COGHLAN

Profesora Guía: María Pía Santelices Álvarez

Comité de Trabajo de Grado: Isolda Ximena Muñoz Hagel

María Carolina Velasco Hodgson

Trabajo de Grado presentado a la Escuela de Psicología de la Pontificia
Universidad Católica de Chile, como requisito para optar al grado académico de
Magíster en Psicología Clínica

Enero 2021
Santiago, Chile



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGIA

**Relación entre la respuesta sensible y el estrés de
las cuidadoras de trato directo de niñas y niños en
residencias de menores de la Fundación San José**

NICOLE ANDREA PRAT COGHLAN

Profesora Guía: María Pía Santelices Álvarez

Comité de Trabajo de Grado: Isolda Ximena Muñoz Hagel

María Carolina Velasco Hodgson

Trabajo de Grado en Medición presentado a la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, como requisito para optar al grado académico de **Magíster en Psicología Clínica**

AGRADECIMIENTOS

A mi madre, por siempre potenciarme tal cual soy.

A mi hermana, por ser un pilar fundamental y un motor primario en mi vida.

Y a mi marido, por estar siempre, por consolarme y animarme; por impulsarme.

Este trabajo fue posible gracias al financiamiento y apoyo de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo, Subdirección de Capital Humano, debido a la Beca de Magíster Nacional folio N° 22190780

Índice

Resumen	1
Introducción y formulación del problema	2
La institucionalización infantil en Chile	2
Relevancia y aporte de este estudio	4
Objetivos de este trabajo	6
Hipótesis	6
Antecedentes teóricos	7
Apego	7
Sensibilidad	7
Variables que afectan la sensibilidad	8
Qué pasa en el sistema residencial	9
Metodología	12
Diseño	12
Muestra	12
Procedimiento	12
Instrumentos utilizados	13
Cuestionario sociodemográfico	13
Maslach Burnout Inventory	13
Escala de Sensibilidad del Adulto	14
Análisis de datos	15
Resultados	17
Características de las CTD	17
Resultados descriptivos	18
Estrés laboral de las CTD	18

Respuesta sensible de las CTD	19
Análisis correlacionales entre estrés y respuesta sensible	19
Análisis comparativos según años de formación	20
Análisis comparativos según experiencia laboral como CTD	23
Discusión	27
Referencias	34
Anexos	38
Anexo 1: Figuras adicionales	38
Anexo 2: Cuestionario Sociodemográfico	41
Anexo 3: Maslach Burnout Inventory (MBI)	42
Anexo 4: Escala de Sensibilidad del Adulto (ESA)	43

Índice de Tablas

Tabla 1	18
Tabla 2	19
Tabla 3	19
Tabla 4	20
Tabla 5	21
Tabla 6	22
Tabla 7	24
Tabla 8	25

Índice de Figuras

Figura 1	21
Figura 2	23
Figura 3	24

Figura 4	26
Figura 5	26
Figura 6	38
Figura 7	39
Figura 8	39
Figura 9	40

Resumen

Este trabajo se enmarca en la fase previa a la implementación de un proyecto de videofeedback para mejorar la respuesta sensible de las cuidadoras de trato directo (CTD) de la Fundación San José para la Adopción. Utilizando los datos de medición pre-intervención se pretende estudiar la relación entre las variables de estrés, sensibilidad y datos sociodemográficos y de formación de las CTD, específicamente sus años de formación y experiencia laboral.

A través de una metodología cuantitativa, se pone a prueba la hipótesis según la cual, a mayor presencia de estrés en las CTD, se observará una menor respuesta sensible en su interacción con los infantes; y que tanto los años de formación como de experiencia laboral de las cuidadoras ejercen un rol moderador atenuante en dicha relación.

Los resultados obtenidos indican que en esta muestra hay bajos niveles de estrés laboral junto con niveles adecuados de sensibilidad hacia los niños y niñas al cuidado de las CTD. La relación entre ambas variables no es significativa, y presenta dos tendencias diferentes dependiendo del subconstructo de estrés con el que se analice. Por otro lado, los años de formación no mostraron ser moderadores significantes en esta relación, excepto en su interacción con la relación entre responsividad y agotamiento emocional. En el caso de los años de experiencia laboral, estos sí mostraron una moderación significativa según lo esperado, específicamente en las variables de responsividad y agotamiento emocional, y en menor medida entre agotamiento emocional y sintonía.

Se plantea que los resultados obtenidos pueden deberse a limitaciones del estudio, como el número de participantes o el uso del instrumento utilizado para medir estrés, o por la falta de inclusión de otras variables que podrían explicar tanto los bajos niveles de estrés como la adecuada sensibilidad de las CTD, así como las interacciones moderadoras de los años de formación o de experiencia laboral con estas variables medidas. Finalmente, se proponen nuevos estudios que incluyan dichas variables y mayores números de participantes, para responder a la necesidad de diagnóstico e intervención en el sistema residencial chileno en relación a la sensibilidad y condiciones laborales de las CTD.

Introducción y Formulación del problema

El presente trabajo se enmarca dentro de un proyecto más amplio del Programa de Primera Infancia UC en colaboración con la Fundación América Solidaria. Dicho proyecto tiene por título *Implementación de un modelo de videofeedback para promover la respuesta sensible de las cuidadoras de trato directo (CTD) con las niñas y niños de la Fundación San José*, cuyo objetivo general consiste en fortalecer a los equipos (CTD y equipo técnico) de las residencias de la Fundación en la implementación de un enfoque integral de cuidado para el desarrollo de los niños y niñas. Su llevada a cabo está a cargo de la doctora María Pía Santelices y Denise Gerber, tesista doctoral.

Este trabajo de grado, en particular, tiene lugar en la fase previa a la implementación del videofeedback, en la cual se utilizaron los datos de la medición pre-intervención para estudiar la relación entre las variables de estrés, sensibilidad y datos sociodemográficos y de formación de las CTD, específicamente sus años de formación y experiencia laboral.

La institucionalización infantil en Chile

Cuando la familia no logra ser el lugar principal de cuidado y protección de niños, niñas y adolescentes (NNA), el Estado se encarga de tomar esa función, y lo hace a través del Servicio Nacional de Menores (Sename) y su sistema de cuidado alternativo¹. Este tipo de cuidado tiene dos vertientes: las familias de acogida (FA) y los servicios residenciales (SR), los cuales se consideran como la última opción para responder a la necesidad de resguardo de los derechos de los NNA a su cuidado (Gallegos, Jarpa & Opazo, 2018). Sin embargo, la mayoría de los NNA en cuidado alternativo se encuentran

¹ Es importante señalar que el Sename ha sido fuertemente cuestionado debido a situaciones de abusos y maltratos a niños, niñas y adolescentes ocurridos dentro de la institución. Es por ello que en diciembre del 2020, el Presidente de la República promulgó una ley que crea un nuevo organismo, el Servicio Nacional de Protección Especializada de la Niñez y Adolescencia, el cual priorizará la reunificación familiar, seguida del acogimiento por parte de otros familiares, y sólo cuando ello no sea posible, se acudirá a los servicios residenciales (Lara, 2020). A la fecha de redacción de este trabajo, dicha institución aún no ha reemplazado al actual Sename.

en SR; según el Hogar de Cristo (2017), esta mayoría correspondería a un 68,3% de los NNA en cuidado alternativo, mientras que solo el 31,7% restante se encontraría en familias alternativas. Si bien los números han ido disminuyendo en los últimos años (Observatorio para la Confianza, 2019), estos continúan siendo alarmantes: aproximadamente, los SR acogerían 12.910 NNA en un año (Hogar de Cristo, 2017).

Los SR, por su parte, se dividen en dos tipos según su administración: aquellos que son administrados directamente por el Sename, llamados Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD), y aquellos administrados por privados con subsidios del Sename, llamados Organismos Colaboradores Acreditados de Sename (OCAS), dentro de los cuales se encuentra la Fundación San José para la Adopción con la cual se trabajó en este estudio. Los OCAS son las instituciones que reciben a la mayor cantidad de NNA destinados a los SR, atendiendo al 81% de ellos (Hogar de Cristo, 2017).

Estos SR están pensados como un dispositivo transitorio; sin embargo, en la práctica, los tiempos de estadía llegan a ser de años (Hogar de Cristo, 2017). En ellos, se espera lograr la revinculación de los NNA con sus familias de origen, cuando esto sea posible, pero debido a diversos motivos (como la falta de especialización de los equipos), esto es algo que muchas veces no se lleva a cabo (Muñoz, Fischer, Chía & Labrenz, 2013). Junto con ello, en estos recintos destacan la escasez de recursos, alta rotación del personal y poco trabajo interprofesional, junto con un enfoque de cuidado (de parte de las CTD) centrado en labores domésticas y control conductual (Muñoz et al., 2013). Según Gallegos et al. (2018), esto último podría tener relación con la presencia de una visión asistencialista de la niñez, que sólo considera a los adultos como sujetos plenos de derechos. Esta visión coexistiría con una basada en los derechos de NNA, pero estaría influyendo en el sistema a través de prácticas de cuidado insuficientes o básicas, como las mencionadas (Gallegos et al., 2018).

Según el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH, 2018), los cuidadores de trato directo son en su mayoría mujeres, y no se encuentran especializados. Tienen una alta rotación (aproximadamente un cuarto del personal está en los centros durante 6 meses

o menos), dificultando la estabilidad de su vinculación con los NNA que reciben su cuidado (INDH, 2018). Esto se vuelve particularmente relevante si se considera el rango etario de lactantes y preescolares, en el que la falta de un vínculo estable con una figura de cuidado se configura como un poderoso factor de riesgo tanto para la salud física como mental (Jaar & Córdova, 2017). Junto con lo anterior, se ha visto que las CTD también presentan altos índices de estrés (García & Hamilton-Giachritsis, 2017a; del Valle, López y Bravo, 2007), los cuales podrían estar relacionados con las condiciones de trabajo de los SR y las dificultades percibidas en el entorno laboral que García y Hamilton-Giachritsis (2017b) identifican, y que estarían relacionadas con las altas tasas de niños y niñas a cargo de cada CTD, dificultades a niveles relacionales como manejo de problemas conductuales o relaciones con otros miembros del equipo, y un agotamiento emocional que afecta sus relaciones familiares luego de la jornada laboral y que también estaría relacionado con un sistema de turnos que les lleva a perder espacios y eventos familiares.

Relevancia y aporte de este estudio

En Chile, si bien la institucionalización ha sido un tema en la esfera pública desde el año 2017, no hay muchos estudios dedicados a los y las CTD de los SR. Entre los pocos que se pueden encontrar, destacan los encabezados por Manuela García y Felipe Lecannelier.

García y Hamilton-Giachritsis (2017a; 2017b) han investigado sobre las experiencias que tienen las cuidadoras de trato directo a través de un estudio cualitativo, en el cual destaca la coexistencia de la percepción de una buena experiencia general junto con las dificultades antes mencionadas; también han indagado sobre los posibles factores que afectarían la calidad del apego en el cuidado alternativo, incluyendo factores relacionados con las CTD, los niños y niñas, y también factores estructurales. Dentro de los factores de las CTD estudiados no se encuentra ninguno asociado al estrés.

García, Hamilton-Giachritsis e Ibáñez (2017) realizaron el primer estudio chileno que comparó los estilos de apego, la presencia de amistad indiscriminada y de problemas conductuales y socioemocionales entre niños y niñas en cuidado alternativo y cuidado

parental. Como era de esperar, los niños y niñas en cuidado parental tenían un mayor porcentaje de estilo de apego seguro, y menor porcentaje de amistad indiscriminada y de problemas conductuales y socioemocionales. Sin embargo, a diferencia de lo encontrado en la literatura, no hubo mejores resultados en los sistemas residenciales por sobre las familias de acogida, a excepción de la presencia de amistad indiscriminada que sería menor en estas últimas.

Lecannelier, Silva y Hoffmann (2014), por su parte, realizaron una intervención para promover el desarrollo socioemocional de niños y niñas en institucionalización temprana en un OCAS, que consistió en una capacitación de 4 horas en torno a un manual elaborado por ellos para promover el apego seguro a través de competencias mínimas de interacción (que incluían la promoción de contacto físico, visual y vocalizaciones) y específicas (como juego interactivo, detección y regulación del temperamento y de los estilos de apego). Según los autores, esta intervención habría reportado resultados significativos en el desarrollo socioemocional de los niños y niñas de dicho OCAS, gracias a una mejoría en orientación social y exploración.

Analizando los estudios presentados, es posible observar que ninguno de ellos considera la variable de estrés de las CTD, la cual se encontraría presente en ellas según la literatura y de acuerdo a las condiciones laborales en las cuales trabajan, así como tampoco una indagación sobre su sensibilidad. El estrés de los cuidadores primarios, por su parte, se encuentra relacionado con una baja en la respuesta sensible de estos (Shin, Park, Ryu & Seomun, 2008), por lo que cabe preguntarse si, así como el estrés influye negativamente en la sensibilidad materna, ocurre una relación similar en las CTD, y si en esta relación habría influencia de factores sociodemográficos o de formación que puedan atenuar el efecto del estrés sobre la sensibilidad.

El presente estudio, por tanto, se dirige a responder la pregunta antes planteada, considerando la relevancia de esta respuesta dado que las CTD se configuran como las figuras principales de cuidado y vinculación de los niños y niñas durante su estadía en el SR, por lo que tienen una alta importancia en su apego y desarrollo. Además, este estudio aportará con resultados locales para poder diseñar intervenciones específicas dirigidas a

CTD del SR, lo cual responde a la mayor brecha de este sistema diagnosticada por Compromiso País (2019), a saber, la formación de personas y el desarrollo de competencias para el trabajo con NNA vulnerados.

Objetivos de este trabajo

- Describir el nivel de estrés de las cuidadoras de trato directo de la Fundación San José.
- Describir el nivel de sensibilidad de las cuidadoras de trato directo de la Fundación San José.
- Analizar la relación existente entre estrés y sensibilidad de las cuidadoras de trato directo de la Fundación San José.
- Analizar si los años de formación y la experiencia laboral tienen un rol moderador en la relación entre estrés y sensibilidad de las cuidadoras de trato directo de la Fundación San José.

Hipótesis

- A mayor presencia de estrés en las cuidadoras de trato directo, se observará una menor respuesta sensible en su interacción con los infantes.
- Los años de formación de las cuidadoras ejercen un rol moderador (atenuante) en la relación entre estrés y sensibilidad.
- La experiencia laboral de las cuidadoras ejerce un rol moderador (atenuante) en la relación entre estrés y sensibilidad.

Antecedentes teóricos

Apego

Bowlby (1995) señala que, en base a las respuestas y disponibilidad de los cuidadores primarios, sobre todo en situaciones de estrés, los niños y niñas desarrollan patrones característicos de interacción con otros seres significativos para ellos. Estos patrones son lo que se ha llamado estilo de apego, y Ainsworth, Blehar, Waters y Wall (1978) los categorizaron en tres tipos: seguro, inseguro ambivalente e inseguro evitativo. El apego seguro se daría cuando los cuidadores principales responden consistentemente a las conductas de apego de los niños y niñas, mientras que los apegos inseguros ambivalente y evitativo ocurrirían cuando los cuidadores principales responden inconsistentemente o rechazan consistentemente las conductas de apego, respectivamente (Ainsworth et al., 1978). Los estilos de apego seguros promoverían un desarrollo socioemocional adaptativo y “sano”, mientras que los inseguros se constituirían como un factor de riesgo para dicho desarrollo y la salud de los infantes (Lionetti, Pastore & Barone, 2015). Además, se ha identificado un cuarto tipo de apego, el apego desorganizado, el cual no tendría un patrón de conductas establecido, y estaría fuertemente ligado a experiencias traumáticas, como el maltrato o la institucionalización (Lionetti et al., 2015). Este tipo de apego se considera el más peligroso y el factor de riesgo más potente para el desarrollo socioemocional, con resultados negativos tanto en términos de regulación emocional como de problemas conductuales para quienes los presentan (Lionetti et al., 2015).

Sensibilidad

La sensibilidad es una característica del cuidador de un bebé y se refiere a la percepción de las señales de este, su interpretación precisa y respuesta adecuada y a tiempo (Ainsworth et al. 1978), que está presente siempre en toda conducta interaccional con dicho bebé (van den Boom, 1997). La sensibilidad se considera una variable central para el desarrollo de un apego seguro, y es, de hecho, la base para realizar intervenciones

efectivas en el apego (Gómez, Muñoz & Santelices, 2008). El motivo por el cual la sensibilidad tiene tal rol en el desarrollo de un apego seguro sería que permitiría al niño o niña tener confianza en que podrá acceder a su cuidador, y que este estará disponible y responsivo para él o ella (Santelices et al., 2012).

La sensibilidad del cuidador debe ir adaptándose al desarrollo del niño o niña. Así, en la infancia, se comprende como una percepción clara de las peticiones del niño o niña, junto con una respuesta adecuada a estas, incluyendo las habilidades de negociación, calidez, tranquilización, flexibilidad, creatividad y aceptación de la individualidad de dicho niño o niña (Santelices et al., 2012).

Variables que afectan la sensibilidad

Dada la importancia de la sensibilidad en el desarrollo de un apego seguro, y la relación de este con un desarrollo sano de niñas y niños en cuanto factor protector, es que diversos estudios han buscado determinar qué factores influyen en la sensibilidad del cuidador, y cómo. Es importante destacar que la mayoría de los estudios se refieren a la sensibilidad materna, por cuanto la principal figura de cuidado suele ser una madre, pero ello no significa, necesariamente, que algunos de estos hallazgos no puedan aplicarse también a la sensibilidad de otros cuidadores primarios que no sean la madre.

Shin et al. (2008) identifican tres factores que influyen positivamente en la sensibilidad materna y tres factores que influyen negativamente. Dentro de los factores que influirían positivamente, se encuentran el apoyo social, el apego materno-fetal y una alta autoestima. De ellos, el que más influiría sería el apego materno-fetal, dando cuenta de un 30% de la varianza. Por su parte, el apoyo social a las madres incluiría su red social, la participación de su pareja en la crianza, y la asistencia física, psicológica, instrumental o financiera de terceros. Finalmente, una alta autoestima se relacionaría con la sensibilidad materna en la medida en que permitiría a las madres adaptarse con mayor éxito a la maternidad. En cuanto a los factores que influirían negativamente, los autores destacan la depresión, el estrés y la ansiedad maternos. La depresión materna influiría impidiendo a las madres captar las señales y necesidades de sus bebés. El estrés cotidiano, ya sea

proveniente del bebé o del contexto, tiende a disminuir la sensibilidad materna en la medida en que se mantiene en el tiempo, mientras que la ansiedad disminuiría la percepción materna respecto del hijo o hija, y le transmitiría una sensación de inseguridad.

Respecto del estrés, Booth, Macdonald y Youssef (2018) realizaron un metaanálisis sobre la relación entre este y la sensibilidad materna. Identificaron tres grupos principales de factores estresantes que influirían en esta sensibilidad. Tales grupos son: indicadores sociodemográficos (educación de la madre, ingreso familiar, nivel socioeconómico, edad materna, ausencia del padre), estrés de la crianza percibido, y síntomas internalizantes de la madre. Los cuatro primeros indicadores sociodemográficos se correlacionan positivamente con la sensibilidad materna. La ausencia del padre, por su parte, correlaciona negativamente con la sensibilidad materna. El estrés parental se relacionó negativamente con la sensibilidad materna, al igual que la presencia de síntomas internalizantes en la madre (especialmente síntomas ansiosos y depresivos).

Por último, Santelices et al. (2015) reportan factores sociodemográficos que influirían en la sensibilidad materna, en base a una muestra chilena de díadas madre-hijo/a de un año de edad que asisten a sala cuna. El estudio de estas autoras coincide con el metaanálisis anteriormente mencionado, en la medida en que las variables de edad materna, nivel educacional y nivel socioeconómico correlacionan positivamente con la sensibilidad. Otros factores, como la edad o sexo del hijo o hija, no mostraron relaciones significativas con la sensibilidad.

Qué pasa en el sistema residencial

Diversos estudios a nivel mundial muestran que las tasas de apego inseguro y desorganizado son mayores en contextos de institucionalización que en el resto de la población (Lionetti et al., 2015; García et al., 2017; Lecannelier et al., 2014). Chile no es la excepción, y las tasas de apego seguro son menores en contextos residenciales que en la población general; sin embargo, en contexto de cuidado alternativo en Chile, las cifras de apego seguro son mayores que en los mismos contextos de otros países (García et al., 2017). Tal como se indicó previamente, García et al. (2017) realizaron un estudio en el

cual compararon los estilos de apego de las dos modalidades de cuidado alternativo y el cuidado parental, dando como resultado mayores tasas de apego seguro en este último. Sin embargo, a diferencia de lo que se podría esperar de acuerdo a la literatura, no hubo diferencias significativas en relación a los estilos de apego entre los dos tipos de cuidado alternativo que hay en Chile: familias de acogida y hogares residenciales (García et al., 2017). Esto podría indicar que, a pesar de las recomendaciones internacionales, por algún motivo, las familias de acogida no serían siempre mejores que los hogares residenciales para el desarrollo socioemocional de los niños y niñas que acogen. De hecho, Muñoz et al. (2013) notan esta falta de superioridad de las familias de acogida, y lo atribuyen a las serias limitaciones del sistema a las que están sujetos ambos tipos de cuidado alternativo; estas limitaciones harían referencia, en su mayoría, a condiciones estructurales que impedirían la existencia de estándares mínimos para poder implementar dichos programas según sus objetivos. Dentro de estas condiciones limitantes destacan: orientaciones técnicas insuficientes (falta de protocolos claros), baja especialización del personal, estigmatización de las familias de origen (que dificultaría la tarea de reunificación cuando esta es posible), diagnósticos de derivación incompletos (información precaria que alarga el proceso de diagnóstico durante la internación y, por tanto, la estadía), fragmentación de servicios orientados a la infancia (desarticulación de los servicios), discrecionalidad de los jueces (que actuarían sin un contrapeso ni criterios técnicos adecuados) y la falta de recursos (Muñoz et al., 2013).

Un hecho que llama la atención es que García y Hamilton-Giachritsis (2017b) encontraron una alta tasa de apego seguro en las cuidadoras de su estudio, existiendo en el 66,7% de estas. Sin embargo, esto no tuvo relación significativa con el estilo de apego de los niños y niñas a su cuidado, como podría esperarse. Junto con lo anterior, también se pudo observar que, a mayor edad y experiencia en hogares de las CTD, había una mayor presencia de estilos de apego inseguros. Las autoras hipotetizan que ello puede deberse a experiencias previas de separación, que podrían haber generado una falta de implicación afectiva con los niños y niñas a su cuidado en el futuro.

Finalmente, como ya se ha mencionado, el estrés es un factor que se asocia negativamente a la sensibilidad, probablemente porque implica menos tiempos y recursos destinados a la parentalidad (Santelices et al., 2015). En el caso de cuidadores de residencias infantiles, se observan altos niveles de estrés, específicamente: a menor edad, habría una mayor sensación de inseguridad en sí mismos y una mayor percepción del ambiente como conflictivo; a mayor nivel educacional habría una mayor decepción con la labor realizada, mayor sensación de inseguridad y ambiente conflictivo, pero también una mayor implicación personal en su trabajo; y, finalmente, a mayor experiencia (entendida como años de trabajo en SR) habría una mayor sensación de logro y satisfacción con el trabajo realizado (del Valle et al., 2007).

Metodología

Diseño

Esta investigación corresponde a un estudio de carácter cuantitativo, con un diseño descriptivo, correlacional y transversal. Se describió el nivel de estrés y sensibilidad de cuidadoras de tratos directos de la Fundación San José para la Adopción en un momento determinado del tiempo (etapa de fase previa a la implementación de videofeedback), se relacionaron estas variables entre sí y se revisó la moderación de los años de formación y de la experiencia laboral en dicha relación.

Muestra

La muestra de este estudio correspondió a 30 CTD de la Fundación San José, la cual correspondía al universo total de dicha entidad al momento de aplicar los instrumentos. Para información detallada acerca de las características de la muestra, ver Tabla 1 en la sección de resultados.

Procedimiento

Este trabajo fue realizado con la colaboración de la Fundación San José para la Adopción, lugar al cual se asistió para invitar a las CTD a participar, voluntariamente, del estudio. Todas ellas aceptaron, firmando consentimientos informados. Tras estos, se les aplicaron dos cuestionarios: uno sociodemográfico y otro para medir su estrés laboral. Ambos cuestionarios son de auto reporte y toman entre 10 a 15 minutos en ser respondidos. Luego, se realizaron grabaciones diádicas entre las cuidadoras y un niño o niña escogido por ellas, con el que se sintieran más cómodas. Dicha grabación consistió en un momento de juego libre, y luego fue codificada por un grupo de codificadoras capacitadas en el instrumento utilizado (ver más abajo para su descripción), con la finalidad de evaluar su nivel de sensibilidad.

Instrumentos utilizados

Cuestionario sociodemográfico

Este cuestionario fue realizado por el equipo investigativo de la tesis doctoral dentro de la cual se enmarca este trabajo, y en él se recopilaron datos relativos a la identificación, experiencia laboral y a la formación de las CTD. Dentro de las variables de identificación se preguntó la edad, nacionalidad, estado civil y cantidad de hijos de las cuidadoras. En cuanto a las variables de experiencia laboral se indagó sobre la cantidad de tiempo trabajando como CTD, la cantidad de tiempo trabajando en la Fundación San José, en específico, y si trabajaba además en otro lugar. Finalmente, en relación a las variables de formación, se les preguntó su nivel de educación completo más alto obtenido, la cantidad de tiempo que ha estudiado después de la enseñanza media, y si ha realizado cursos de actualización o perfeccionamiento, relacionados con el cuidado de trato directo, en los últimos 5 años.

Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1981)

Desarrollado por Christina Maslach y Susan Jackson, este instrumento mide lo que las autoras han calificado como burnout, el cual es comprendido como un síndrome de agotamiento emocional y cinismo en personas que trabajan con otras personas. Su aspecto clave es un aumento de los sentimientos de agotamiento emocional que llevan a la sensación de no poder darse a otro a nivel psicológico. Este agotamiento coexiste con la aparición de actitudes y sentimientos negativos y cínicos hacia los clientes con los cuales se trabaja, que parecen encontrarse relacionados con dicho agotamiento emocional. Es, en el fondo, una percepción deshumanizada del otro, que puede llevar a concebirle como merecedor de sus problemas. Además, en este síndrome también se presenta una tendencia a autoevaluarse negativamente, particularmente en todo lo que concierne al área laboral, que se experimenta junto con una sensación de descontento consigo mismo e insatisfacción con los logros conseguidos.

El burnout se concibe como una variable continua que se encuentra siempre presente, en mayor o menor medida. En altos niveles, sus posibles consecuencias

consisten en el deterioro de la calidad del servicio otorgado, en la aparición de angustia que puede ser expresada como agotamiento físico, insomnio, mayor consumo de alcohol y drogas, y problemas familiares y maritales. De acuerdo con los estudios de Maslach y Jackson, en este síndrome no hay diferencias significativas en relación al sexo, pero sí en cuanto al estado civil, educación y edad: a mayor educación y edad, menor burnout, y personas casadas tendrían menos burnout que personas solteras.

El Maslach Burnout Inventory es un instrumento de auto reporte de 22 ítems en escala Likert que mide la frecuencia con la cual el encuestado siente una serie de enunciados. Estos dan cuenta de las tres subescalas de este cuestionario: agotamiento emocional, despersonalización² y realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional, que puede puntuar entre 0 y 54 puntos, se refiere a los sentimientos de sobreexigencia y agotamiento emocional que se generan producto del trabajo. La despersonalización, cuyos puntajes varían entre 0 y 30 puntos, consiste en una respuesta insensible e impersonal hacia las personas con las cuales se trata por motivo del trabajo (clientes). Y finalmente, el logro personal, con puntuaciones que fluctúan entre 0 y 48 puntos, es el sentimiento de competencia y logro exitoso en el propio trabajo. Las dos primeras subescalas correlacionan positivamente con el burnout, mientras que la última correlaciona negativamente.

Escala de Sensibilidad del Adulto (Santelices et al., 2018)

Desarrollado por María Pía Santelices y colaboradores, este es un instrumento que mide la sensibilidad de un adulto en relación a un niño o niña de 6 a 36 meses de edad, a través de una interacción diádica de juego libre que es grabada y luego codificada. Al igual que el burnout, se considera como una variable continua siempre presente, en mayor o menor medida. El instrumento está compuesto por 19 indicadores que se evalúan en una escala de 3 puntos, los cuales se agrupan en las cuatro subescalas que contiene:

² Es necesario aclarar que despersonalización, en este cuestionario, no tiene ninguna relación con el fenómeno psiquiátrico que consiste en la experiencia de desapego y separación respecto de uno mismo (DSM 5).

responsividad, interacción lúdica, sintonía y lenguaje sensible, cada una de las cuales puntúa entre 1 y 3 puntos. La responsividad hace referencia a la respuesta atenta y apropiada del adulto hacia las señales del niño o niña, permitiendo que este realice sus propios intereses y respetando sus iniciativas, espacios y objetos elegidos. La interacción lúdica consiste en que la interacción entre el adulto y el niño o niña es equilibrada, de tal forma que se observa una participación activa del adulto en el juego del niño, considerando, a la vez, sus iniciativas o incorporándolas activamente. La sintonía es una actitud sensible y cálida en relación a las necesidades del niño o niña, por medio de su lenguaje verbal, gestual y conductual. Finalmente, el lenguaje sensible hace referencia a la verbalización de estados internos en el niño o niña, junto con el uso de un lenguaje verbal positivo y estimulante. De forma general, esta escala arroja un puntaje global de sensibilidad, que también fluctúa entre 1 y 3 puntos a través de la combinación de sus cuatro subescalas, entregando tres categorías de sensibilidad: baja (entre 1 y 1.69 puntos), adecuada (entre 1.70 y 2.49 puntos) y alta (entre 2.50 y 3.00 puntos).

Análisis de datos

Con los resultados obtenidos de los instrumentos, se realizaron análisis estadísticos correlacionales para crear dos modelos que expliquen la relación entre el estrés y sensibilidad de las CTD, con dos variables demográficas como moderadoras, una para cada modelo: años de formación y experiencia laboral. Para responder al primer y segundo objetivos de este estudio, a saber, describir el nivel de estrés y el nivel de sensibilidad de las CTD, respectivamente, se llevaron a cabo análisis descriptivos para cada una de estas variables. Posteriormente, para analizar la relación entre el nivel de ambas variables (tercer objetivo), se realizaron correlaciones bivariadas. Finalmente, se hicieron regresiones múltiples para poder determinar si los años de formación y/o la experiencia laboral cumplen un rol moderador en la relación entre estrés y sensibilidad de las cuidadoras (cuarto objetivo). Estas regresiones fueron realizadas, en una primera instancia, entre los niveles totales de sensibilidad y cada una de las variables (subescalas) del MBI, por separado, debido a que estas últimas no pueden ser agregadas bajo un solo

valor. Luego, estos resultados fueron desglosados para la variable de agotamiento emocional (la única del MBI que mostró una relación con la sensibilidad) y cada una de las variables (subescalas) de los niveles de sensibilidad de las CTD. Todos estos análisis fueron realizados a través del software *R*.

Resultados

Los resultados de este trabajo son reportados de acuerdo con el orden de los objetivos planteados en el mismo, precedidos por una caracterización descriptiva de la muestra.

Características de las CTD

Con respecto a las características sociodemográficas de las participantes (ver Tabla 1), cabe señalar que en su mayoría pertenecen al género femenino (96.66%), con una media de edad de 36.8 años. La mayoría de ellas tiene uno o más hijos (53.33%), y el 63.33% están solteras. En cuanto a sus características educacionales (ver Tabla 1), la mayoría presentan educación superior técnico-profesional completa (40%), y el tipo de estudio que más se repite es el área de la salud (50%). Finalmente, respecto de las características laborales (ver Tabla 1), quien se ha desempeñado durante más tiempo trabajando como cuidadora de trato directo al momento de la evaluación lo ha hecho durante 33 años, mientras que la que lo ha realizado por menos tiempo lo ha hecho por un solo mes, y el promedio de tiempo trabajando como cuidadora de trato directo es 8.29 años ($SD = 9.99$).

Tabla 1

Características de la muestra

	Media	SD	Mín.	Máx.
Edad	36.80	13.43	20	63
Años de formación	3.62	2.83	0	12
Experiencia laboral como CTD (en años)	8.29	9.99	0.08	33
	Frecuencia		Porcentaje	
Género				
Femenino	29		96.66	
Masculino	1		3.33	
Hijos				
Sin hijos	13		43.33	
1 o más	16		53.33	
Sin respuesta	1		3.33	
Estado civil				
Soltera	19		63.33	
Casada/conviviendo	8		26.66	
Separada o divorciada	3		10	
Máximo nivel educacional alcanzado				
Universitaria completa	2		6.66	
Universitaria incompleta	5		16.66	
Superior técnico-profesional completa	12		40	
Superior técnico-profesional incompleta	4		13.33	
Enseñanza media científico-humanista completa	5		16.66	
Enseñanza media técnico-profesional completa	2		6.66	
Tipo de estudios realizados				
Salud	15		50	
Educación o trabajo social	8		26.66	
Administración	1		3.33	
No específica	6		20	

Resultados descriptivos*Estrés laboral de las CTD*

En promedio, esta muestra presenta bajos niveles de estrés laboral, determinados por las puntuaciones bajas de agotamiento emocional y despersonalización, en conjunto con la alta puntuación de la subescala de realización personal (ver Tabla 2).

Tabla 2

Puntajes de las subescalas del MBI

	Promedio	SD	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Agotamiento emocional	15.23	13.03	0.00	50.00
Despersonalización	2.63	3.78	0.00	13.00
Realización personal	40.87	8.27	16.00	48.00

Respuesta sensible de las CTD

La sensibilidad de las cuidadoras de trato directo puntuó como adecuada tanto en su puntaje global como en cada una de sus subescalas. Dentro de ellas, la más alta fue la subescala de la sintonía, mientras que la más baja correspondió a la de responsividad (ver Tabla 3).

Tabla 3

Puntaje de la ESA

	Promedio	SD	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Responsividad	2.02	0.69	1.00	3.00
Interacción lúdica	2.24	0.58	1.00	3.00
Sintonía	2.34	0.50	1.30	3.00
Lenguaje sensible	2.13	0.47	1.50	3.00
Sensibilidad global	2.18	0.47	1.30	2.80

Análisis correlacionales entre estrés y respuesta sensible

Como se puede observar en la Tabla 4, los análisis correlacionales realizados no muestran ninguna interacción significativa entre la respuesta sensible y el nivel de estrés de las cuidadoras de trato directo. Sin embargo, es posible notar que sí hay una relación de significancia marginal entre las variables de lenguaje sensible y agotamiento emocional ($r = -0.34, p = 0.065$) y entre lenguaje sensible y realización personal ($r = 0.35, p = 0.055$),

indicando que el agotamiento emocional afectaría levemente disminuyendo el lenguaje sensible desplegado por las cuidadoras, mientras que, de modo también muy leve, habría mayor lenguaje sensible en las cuidadoras que presentan mayores puntajes de realización personal.

Tabla 4
Correlaciones entre las variables de estrés y sensibilidad

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Sensibilidad total	Responsividad	Interacción lúdica	Sintonía	Lenguaje sensible
Agotamiento emocional								
Despersonalización	0.73**							
Realización personal	-0.61**	-0.65**						
Sensibilidad total	0.08	-0.04	-0.03					
Responsividad	0.28	0.07	-0.19	0.88**				
Interacción lúdica	-0.05	-0.08	-0.01	0.80**	0.55*			
Sintonía	-0.08	-0.07	0.04	0.89**	0.61**	0.74**		
Lenguaje sensible	-0.34	-0.23	0.35	0.33	0.06	0.31	0.37*	

** $p < 0.01$. * $p < 0.05$

Análisis comparativos según años de formación

Las regresiones múltiples realizadas (ver Tabla 5) muestran que hay una ligera tendencia a que los años de formación de las cuidadoras de trato directo impacten negativamente en la relación entre la sensibilidad y el agotamiento emocional ($B = -0.005$, $p = 0.093$), indicando que cuando hay más años de formación, hay menor sensibilidad a

mayor agotamiento emocional, mientras que cuando hay menos años de formación, a mayor agotamiento emocional hay mayor sensibilidad (ver Figura 1)³.

Tabla 5

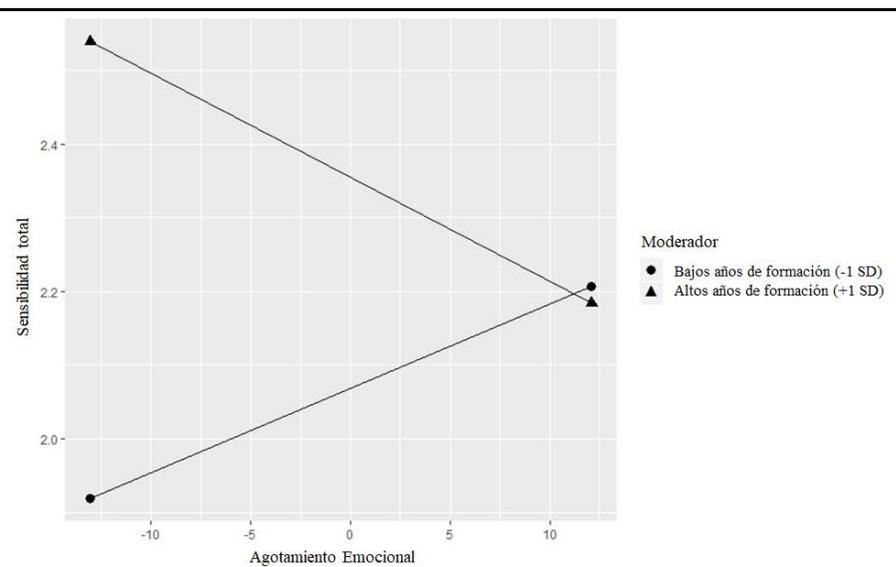
Resultados regresiones múltiples según años de formación

	B	p
Agotamiento emocional y años de estudio	-0.005	0.094
Despersonalización y años de estudio	0.002	0.781
Realización personal y años de estudio	0.007	0.374

Nota. Regresiones múltiples tomando como variable dependiente el puntaje total de sensibilidad, y como variables independientes cada una de las subescalas del MBI, los años de formación y la interacción entre estos.

Figura 1

Años de formación como moderador entre sensibilidad y agotamiento emocional



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sensibilidad y el agotamiento emocional interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de formación de las CTD.

³ Para observar los gráficos de las otras dos subescalas del estrés en esta moderación, a saber, despersonalización y realización personal, ver Figuras 6 y 7, respectivamente, en el Anexo. 1.

Para determinar específicamente en qué subescala de la sensibilidad es que los años de formación estarían impactando, se realizaron 4 regresiones múltiples, tomando como variable dependiente cada una de las subescalas (ver Tabla 6). La única de ellas que tuvo significancia fue la de responsividad y agotamiento emocional ($B = -0.008$, $p = 0.038$); esta interacción sigue la misma tendencia que en la sensibilidad total, de tal modo que cuando hay más años de formación, hay menor responsividad a mayor agotamiento emocional, mientras que cuando hay menos años de formación, a mayor agotamiento emocional hay mayor responsividad (ver Figura 2).

Tabla 6

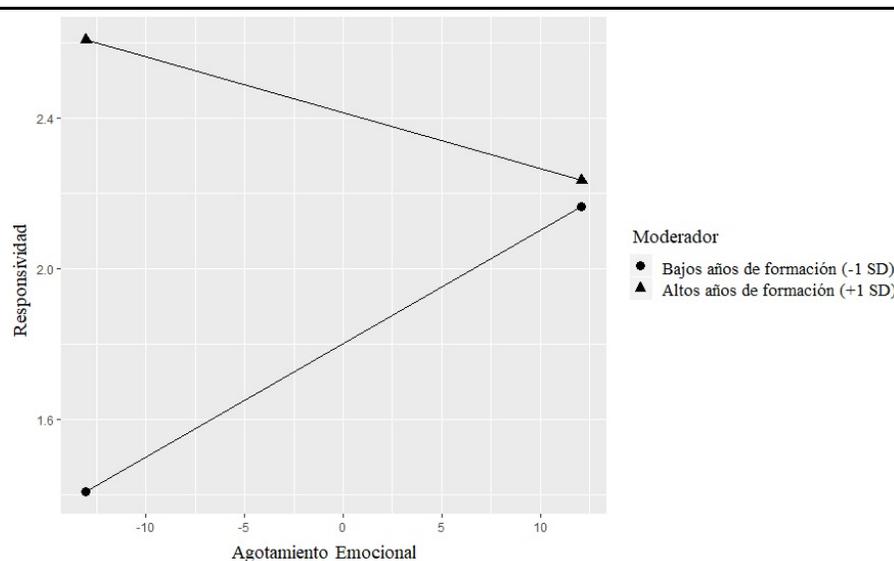
Resultados regresiones múltiples desglosadas según años de formación

Variable dependiente	B	p
Responsividad	-0.008	0.038
Interacción Lúdica	-0.003	0.376
Sintonía	-0.002	0.504
Lenguaje Sensible	-0.004	0.106

Nota. Cada una de estas regresiones fue realizada de forma individual, y en todas ellas las variables independientes fueron el agotamiento emocional, los años de formación, y la interacción entre estas.

Figura 2

Años de formación como moderador entre responsividad y agotamiento emocional



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la responsividad y el agotamiento emocional interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de formación de las CTD.

Análisis comparativos según experiencia laboral como CTD

En cuanto a la moderación de la experiencia laboral como cuidadora de trato directo de las participantes, las regresiones múltiples realizadas (ver Tabla 7) muestran una significativa tendencia a que los años de trabajo como cuidadora impacten positivamente en la relación entre la sensibilidad de la cuidadora y su nivel de agotamiento emocional ($B = 0.003$, $p = 0.018$), indicando que mientras más años de experiencia laboral como cuidadora hay, un mayor agotamiento emocional implica una mayor sensibilidad, mientras que cuando hay menos años de experiencia laboral como cuidadora, a mayor agotamiento emocional hay una menor sensibilidad (ver Figura 3)⁴.

⁴ Para observar los gráficos de las otras dos subescalas del estrés en esta moderación, ver Figuras 8 y 9 en el Anexo. 1.

Tabla 7

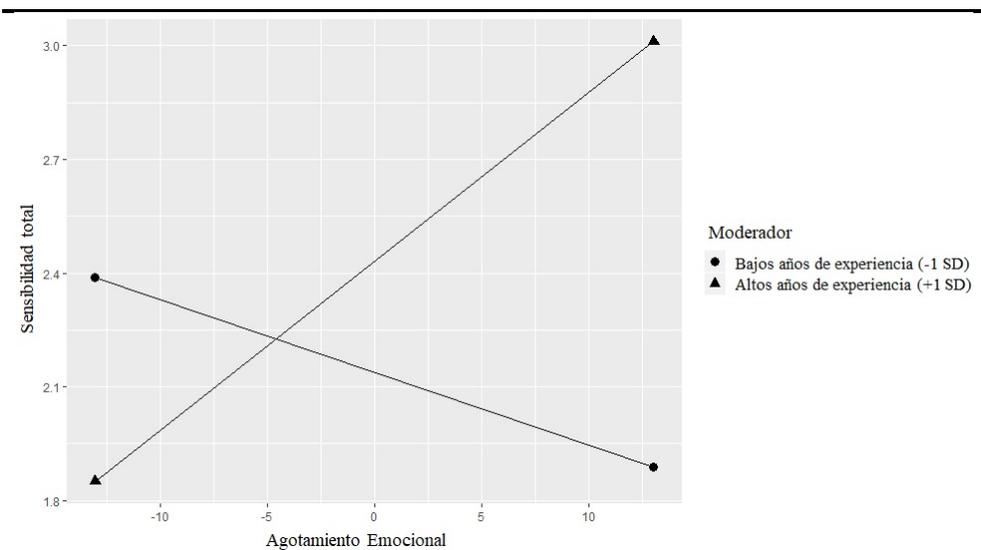
Resultados regresiones múltiples según años de experiencia

	B	p
Agotamiento emocional y años de experiencia	0.003	0.018
Despersonalización y años de experiencia	-0.0001	0.969
Realización personal y años de experiencia	0.0006	0.643

Nota. Regresiones múltiples tomando como variable dependiente el puntaje total de sensibilidad, y como variables independientes cada una de las subescalas del MBI, los años de experiencia laboral y la interacción entre estos.

Figura 3

Años de experiencia como moderador entre sensibilidad y agotamiento emocional



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sensibilidad y el agotamiento emocional interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de experiencia laboral de las CTD.

Para determinar qué subescalas de la sensibilidad se ve el impacto de los años de experiencia laboral, se realizaron regresiones múltiples con cada subescala como variable dependiente y utilizando los años de experiencia laboral, el agotamiento emocional y la interacción entre ambos como variables independientes (ver Tabla 8). Este análisis permitió observar que dicha interacción se presenta, específicamente, en la variable de responsividad ($B = 0.006$, $p = 0.003$) de manera significativa, y, de forma marginalmente

significativa en la variable de sintonía ($B = 0.003$, $p = 0.068$). Para ambas variables se sigue la misma tendencia de la sensibilidad total y el agotamiento emocional moderados por los años de experiencia laboral: mientras más años de experiencia laboral como cuidadora hay, un mayor agotamiento emocional implica una mayor responsividad o sintonía, mientras que cuando hay menos años de experiencia laboral como cuidadora, a mayor agotamiento emocional hay una menor responsividad o sintonía (ver Figuras 4 y 5).

Tabla 8

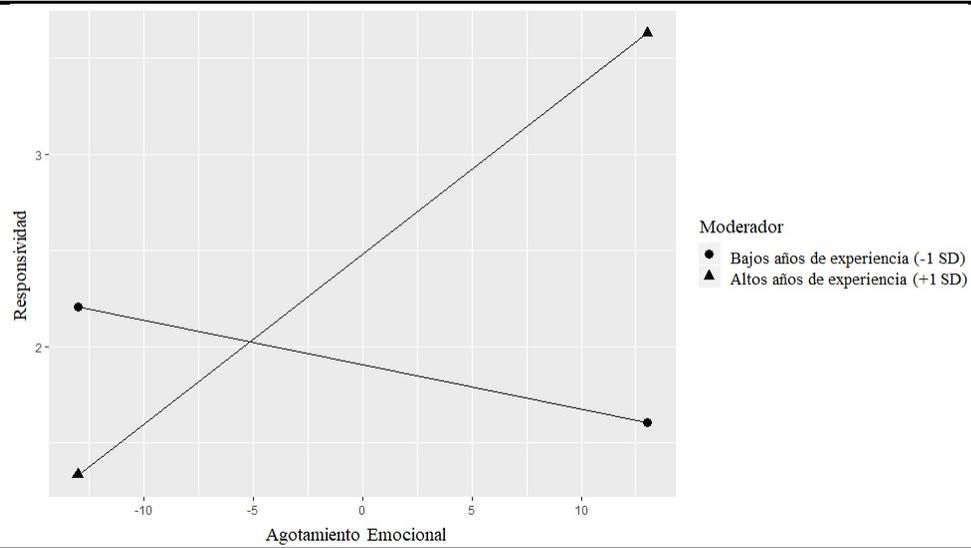
Resultados regresiones múltiples desglosadas según años de experiencia

Variable dependiente	B	p
Responsividad	0.006	0.003
Interacción Lúdica	0.0009	0.602
Sintonía	0.003	0.068
Lenguaje Sensible	0.0005	0.730

Nota. Cada una de estas regresiones fue realizada de forma individual, y en todas ellas las variables independientes fueron el agotamiento emocional, los años de experiencia laboral, y la interacción entre estas.

Figura 4

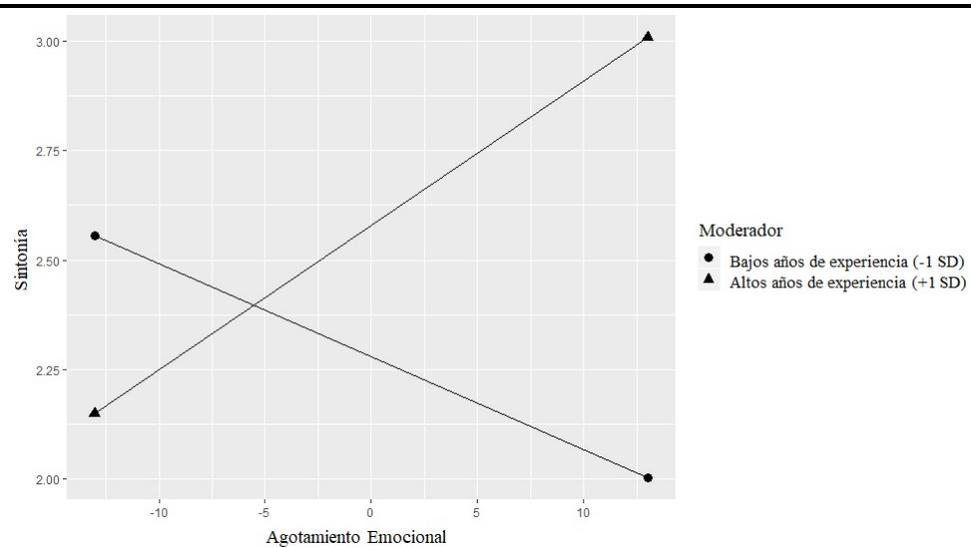
Años de experiencia como moderador entre responsividad y agotamiento emocional



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la responsividad y el agotamiento emocional interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de experiencia laboral de las CTD.

Figura 5

Años de experiencia como moderador entre sintonía y agotamiento emocional



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sintonía y el agotamiento emocional interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de experiencia laboral de las CTD.

Discusión

El presente trabajo tenía por objetivos describir el nivel de estrés y de sensibilidad de las CTD participantes, y analizar la relación existente entre ambas variables y si esta relación se veía afectada por los años de formación y/o los años de experiencia laboral de dichas cuidadoras.

En relación al primer objetivo, se pudo observar que las CTD de la Fundación San José para la Adopción presentan niveles bajos de estrés, a diferencia de lo señalado por la literatura (del Valle et al., 2007). Si bien el instrumento utilizado no arroja un puntaje general de estrés, el nivel de este está dado por la relación existente entre las subescalas de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, de tal modo que bajos niveles de estrés estarán determinados por una baja puntuación en las dos primeras junto con una alta puntuación de la última, mientras que altos niveles de estrés resultarán de altas puntuaciones de agotamiento emocional y despersonalización junto con bajas puntuaciones en realización personal (Maslach y Jackson, 1981). En esta muestra, la subescala de agotamiento emocional tuvo un promedio de 15.23 puntos de un total posible de 54, situándose en un rango bajo. Del mismo modo, y también en un rango bajo, la subescala de despersonalización tuvo un promedio de 2.63 puntos de un máximo posible de 30. A diferencia de las dos anteriores, la subescala de realización personal sí obtuvo una puntuación alta, con un promedio de 40.87 puntos de un total posible de 48. Es así como se puede afirmar que, en esta muestra, los niveles de estrés laboral presentados son bajos, lo que, a pesar de lo esperado, coincide en parte con lo encontrado por otros estudios, en los cuales los cuidadores de niños, niñas y adolescentes presentarían bajos niveles de despersonalización y altos niveles de realización personal (Barford y Whelton, 2010).

En cuanto al segundo objetivo, a saber, describir el nivel de sensibilidad de las CTD, es importante recordar que el instrumento utilizado analiza la sensibilidad a partir de cuatro subescalas, las que luego reúne en un puntaje global de sensibilidad. Todos estos puntajes pueden arrojar niveles bajos (entre 1 y 1.69 puntos), adecuados (entre 1.7 y 2.49

puntos) o altos (entre 2.5 y 3). En este caso, la subescala de responsividad obtuvo 2.02 puntos en promedio, situándose en nivel adecuado de responsividad. La subescala de interacción lúdica, por su parte, puntuó 2.24 en promedio, también indicando niveles adecuados de interacción lúdica de las CTD. La escala de sintonía tuvo 2.34 puntos en promedio, ubicándose como la subescala con un puntaje más alto, pero dentro de rangos adecuados de sintonía, al igual que las demás. Y la subescala de lenguaje sensible obtuvo 2.13 puntos en promedio, mostrando niveles adecuados de lenguaje sensible por parte de las CTD. Todas estas escalas arrojan un puntaje global de sensibilidad de 2.18 puntos en promedio, con lo cual es posible afirmar que, en términos globales, las CTD de la Fundación San José para la Adopción muestra niveles adecuados de sensibilidad hacia los niños y niñas bajo su cuidado.

El tercer objetivo de este estudio se refiere a analizar la relación existente entre el nivel de estrés y de sensibilidad de las CTD, y respecto a ello se hipotetizó que a mayor presencia de estrés habría una menor respuesta sensible de las CTD en su interacción con los niños y niñas bajo su cuidado. De acuerdo con los análisis realizados, no hay ninguna relación significativa entre estas dos variables. Sin embargo, aun cuando no haya significancia, sí se presentan dos tendencias diferentes para esta relación, dependiendo de la variable de estrés con la cual se relacione la sensibilidad. Contrario a lo esperado, el nivel de sensibilidad se relaciona positivamente con el nivel de agotamiento emocional, de tal manera que, cuando hay mayor agotamiento emocional, también hay un mayor nivel de sensibilidad. También contrario a lo esperado, la variable de realización personal se relaciona negativamente con el nivel de sensibilidad, mostrando que a mayor realización personal se despliega un menor nivel de sensibilidad. Y, finalmente, la relación entre la sensibilidad y la despersonalización sí sigue la hipótesis planteada, mostrando una relación negativa en la cual, a mayor nivel de despersonalización presente, se da una peor sensibilidad.

Finalmente, respecto del cuarto y último objetivo de este trabajo, se hipotetizó que tanto los años de formación como los años de experiencia laboral en cuidados de trato

directo de las CTD ejercerían un rol moderador atenuante en la relación entre la sensibilidad y el estrés.

En cuanto a los años de formación, es importante señalar que no presentan una interacción significativa en la relación de la sensibilidad con ninguna de las subescalas del estrés. Sin embargo, resulta interesante notar las direcciones de estas interacciones, aun cuando no sean significativas. En el caso de la despersonalización, se observa que los años de formación actúan de forma contraria a lo hipotetizado, de tal manera que a mayor despersonalización hay una disminución de la sensibilidad de las CTD. También es posible notar que, en cantidades bajas de despersonalización, las CTD con menos años de formación presentan niveles más altos de sensibilidad que las CTD con más años de formación. Por otro lado, en el caso de la realización personal, hay dos tendencias diferentes dependiendo de si los de años de formación son altos o bajos. Cuando las CTD presentan altos niveles de dicha variable, a mayor realización personal hay una mejor sensibilidad, tal como se hipotetizó. Esto podría relacionarse con lo que sostienen del Valle et al. (2007), puesto que aun cuando a mayores niveles educacionales las cuidadoras presentan mayores inseguridades y decepciones respecto de su labor, también muestran una mayor implicación personal en su trabajo, lo que podría ir de la mano de la realización personal en el trabajo, explicando por qué esta variable, cuando es alta, podría llegar a configurarse como un factor protector de la relación entre estrés y sensibilidad. Sin embargo, cuando las CTD presentan pocos años de formación, en la medida que la realización personal aumenta, los niveles de sensibilidad disminuyen. Esto no es llamativo si se considera que el estrés laboral se determina por la interacción entre sus tres subescalas y no sólo por la presencia de las variables de despersonalización y agotamiento emocional. Así, bajos niveles de realización personal se asocian a niveles de estrés más altos (Maslach y Jackson, 1981), y estos, a su vez, se asocian a menores niveles de sensibilidad (Santelices et al., 2015); y, por el contrario, niveles más altos de realización personal implicarían menor estrés, configurándose como un factor protector en relación a la sensibilidad. De todas maneras, es necesario recordar que para esta muestra ninguna de estas interacciones

fue significativa, por lo que todo lo aquí planteado para ellas debe considerarse con extrema precaución.

Por el contrario, en el caso de los años de experiencia laboral como moderadores sí hubo resultados significativos para la variable de agotamiento emocional, los cuales indican que, a mayores años de experiencia laboral como CTD, los niveles de sensibilidad aumentan aun cuando haya mayores niveles de agotamiento emocional. Esta interacción se presenta, específicamente, con la variable de responsividad de forma significativa, pero también de forma marginal con la variable de sintonía. Los resultados indican que las CTD que presentan más años de experiencia profesional, aumentan su sensibilidad -tanto en su variable significativa de responsividad como en la marginal de sintonía- aun cuando los niveles de despersonalización también aumenten, tal como se hipotetizó en un inicio, situando a los años de experiencia laboral como un posible factor protector para la relación entre estrés y sensibilidad (en sus dos variables señaladas). Esto podría explicarse por lo señalado por del Valle et al. (2007), quienes sostienen que a mayor cantidad de años trabajando en el sistema residencial, las cuidadoras presentan una mayor sensación de logro y también una mayor satisfacción con el trabajo realizado, dos variables que podrían intervenir de tal manera que potencien su responsividad y, en menor medida, su sintonía, con los niños y niñas a su cargo. Esta tendencia a que los años de experiencia disminuyan el nivel de estrés también está presente en el trabajo de Maslach y Jackson (1981), pero a través de la variable de la edad: si bien ellas no se refieren a la experiencia laboral, sí se explicarían el hecho de que a mayor edad haya menos burnout a través de la relación entre la edad y la cantidad de tiempo trabajando, puesto que hipotetizan que las personas de mayor edad ya habrían aprendido a lidiar con los factores estresantes de sus trabajos, a diferencia de las personas de menor edad que recién se estaría enfrentando a ello, presentando, por tanto, mayores niveles de estrés.

Es importante señalar que hay variables obtenidas de este estudio que podrían servir para futuras investigaciones, y que no fueron consideradas aquí debido a los límites propuestos por los objetivos señalados. Dentro de estas variables está el género de las CTD. Tal como señala el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH, 2018), la

mayoría de quienes trabajan como CTD son mujeres, lo que se cumple a cabalidad en esta muestra en la cual sólo uno de los participantes era un hombre. El Instituto también señala que la mayoría de las cuidadoras no se encuentran especializadas. Si bien en este estudio fue posible obtener datos gruesos acerca del nivel educacional alcanzado por las cuidadoras, arrojando que un 40.66% de ellas ha terminado algún estudio de educación superior, faltó analizar la relación más específica sobre el campo sobre el cual dichos estudios versan. Del total de la muestra, un 50% de las cuidadoras han realizado estudios en el área de la salud y un 8% en áreas de educación o trabajo social. Sería interesante, en un futuro estudio, analizar cómo el tipo de educación superior recibida podría influir ya fuera en la sensibilidad o en el estrés, puesto que, en áreas como la salud, educación o trabajo social, el trabajo directo con personas, muchas veces vulnerables o vulneradas, es parte de lo que se ha estudiado y practicado.

Los resultados obtenidos en este trabajo no concuerdan por completo con lo esperado. Esto podría deberse a limitaciones inherentes a la muestra, puesto que, si bien esta es representativa para la Fundación San José para la Adopción en la medida en que corresponde al universo total de sus cuidadoras, sigue siendo una muestra muy pequeña para ser considerada a niveles más generales, o incluso para que los análisis estadísticos realizados con ella no logren mostrar tendencias significativas que, quizás, con un número más grande de participantes, podrían aparecer. Esto también podría estar explicado por limitaciones más amplias de este trabajo, como el hecho de que las relaciones establecidas entre estrés y sensibilidad han sido sostenidas sobre el constructo de estrés parental y no de estrés laboral, que es el que se ha medido en este estudio. El motivo del uso de este constructo y no del estrés parental dice relación con que la labor realizada por las CTD es una labor remunerada, y es por ello que su nivel de estrés se midió a través de un instrumento de estrés laboral o síndrome de burnout como lo es el MB, y no a través de un instrumento de estrés parental como, por ejemplo, el Parenting Stress Index desarrollado en 1983 por Richard Abidin para medir el nivel de estrés en el sistema parento-filial.

Otras posibles explicaciones podrían estar dadas por variables no consideradas, como las ya señaladas respecto de la educación, o también algunas otras variables sociodemográficas. Por ejemplo, Maslach y Jackson (1981) señalan que las personas casadas presentan menores niveles de estrés que las personas solteras. Aun cuando en este estudio la mayoría de las participantes señalan estar solteras (63.33%) y los niveles de estrés de la muestra son bajos, sería interesante averiguar si hay alguna relación entre estas variables. Otra variable no considerada es la de los hijos; un 53.33% de las participantes señala tener uno o más hijos, lo que podría afectar en sus niveles de sensibilidad hacia los niños o niñas a su cuidado.

Junto con lo anterior, otro aspecto no considerado tiene relación con el trabajo en equipo o ambiente laboral. Estudios muestran que el apoyo social percibido afecta en el síndrome de burnout, actuando como un amortiguador entre el estrés relacionado al trabajo y los efectos negativos del síndrome de burnout (Barford y Whelton, 2010). Si el apoyo social se divide según su fuente, es decir, si proviene del ambiente laboral o es externo a este, se ha observado que cuando este procede de ambientes no laborales, tiene mayor impacto en las variables de realización personal y de despersonalización, mientras que cuando este tiene como fuente el ambiente laboral, su mayor impacto está en la variable de agotamiento emocional (Halbesleben, 2006). Esto coincide con lo reportado en otros estudios en los que se indica la importancia de un buen ambiente laboral para disminuir el agotamiento emocional, junto con señalar a este último como la dimensión más importante del síndrome de burnout (Barford y Whelton, 2010). Junto con lo anterior, también se ha reportado que la amistad en el trabajo es un factor protector en relación al estrés laboral, relacionándose positivamente con la realización personal y negativamente con el agotamiento emocional (Kruger, Bernstein y Botman, 1995). En este estudio, las variables de apoyo social o de calidad del ambiente laboral no fueron medidas, por lo que no es posible señalar si pueden explicar, en parte, los bajos niveles de estrés laboral presentados en la muestra.

Por otro lado, y en la misma línea del trabajo en el ambiente laboral, otro aspecto no considerado dice relación con el trabajo en equipo, más específicamente. La literatura

muestra que, respecto del estrés parental, la coparentalidad juega un rol protector, de tal manera que cuando hay una coparentalidad solidaria, los niveles de estrés parental disminuyen (Choi y Becher, 2019; Durschi, Soloski y Kimmes, 2016) y la calidad de la relación entre ambos padres y sus hijos o hijas mejora (Durschi, Soloski y Kimmes, 2016). En la Fundación San José para la Adopción, las cuidadoras suelen trabajar en duplas, por lo que cabría preguntarse si entre ellas se da alguna dinámica análoga a la coparentalidad que pueda explicar los niveles adecuados de sensibilidad que presentan.

Finalmente, quedan como desafíos realizar nuevos estudios que incluyan muestras más grandes de cuidadoras y cuidadores del sistema residencial chileno, considerando las variables aquí estudiadas, pero también las recientemente señaladas, con la finalidad de poder generar un diagnóstico más certero sobre lo que sucede en el sistema residencial tanto a nivel de sensibilidad como de estrés laboral, para poder implementar acciones que beneficien tanto a los niños y niñas como a sus cuidadores.

Referencias

- Ainsworth, M., Blehar, M., Waters, E. & Wall, S. (1978). *Patterns of attachment: A psychological study of the strange situation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Barford, S.W. & Whelton W.J. (2010). Understanding Burnout in Child and Youth Care Workers. *Child & Youth Care Forum*, 39(4), 271-287. <https://doi.org/10.1007/s10566-010-9104-8>
- Booth, A., Macdonald, J. & Youssef, G. (2018). Contextual stress and maternal sensitivity: A meta-analytic review of stress associations with the Maternal Behavior Q-Sort in observational studies. *Developmental Review*, 48, 145-177. <https://doi.org/10.1016/j.dr.2018.02.002>
- Bowlby, J. (1995). *Una base segura*. Madrid, España: Paidós.
- Chile. Ministerio de Desarrollo Social, Compromiso País (2019). Diagnóstico Mesa 4: Niños, niñas y adolescentes (NNA) en residencias bajo sistema de protección del Sename. Recuperado de <http://www.compromisopais.cl/detalleMesa/4>
- Choi, J. & Becher, E. (2019). Supportive Coparenting, Parenting Stress, Harsh Parenting, and Child Behaviour Problems in Nonmarital Families. *Family Process*, 58(2), 404-417. <https://doi.org/10.1111/famp.12373>
- del Valle, J., López, M. & Bravo, A. (2007). Job stress and burnout in residential child care workers in Spain. *Psicothema*, 19(4), 610-615. Recuperado de https://buscador.bibliotecas.uc.cl/permalink/f/cjn0ra/TN_dialnetART0000200448
- Durtschi, J., Soloski, K. & Kimmes, J. (2016). The Dyadic Effects of Supportive Coparenting and Parental Stress on Relationship Quality Across the Transition to Parenthood. *Journal of Marital and Family Therapy*, 43(2), 308-321. <https://doi.org/10.1111/jmft.12194>
- Gallegos, M., Jarpa, C. & Opazo, D. (2018). Derechos del niño y sistemas residenciales en Chile: Representaciones sociales de adultos cuidadores. *Psicoperspectivas*, 17(2). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol17-issue2-fulltext-1184>

- García, M. & Hamilton-Giachritsis, C. (2017a). "Getting involved": A thematic análisis of caregivers' perspectives in Chilean residential children's homes. *Journal of Social and Personal Relationships*, 34(3), 356-375. <http://dx.doi.org/10.1177/0265407516637838>
- García, M. & Hamilton-Giachritsis, C. (2017b). The crucial role of the micro caregiving environment: Factors associated with attachment styles in alternative care in Chile. *Child Abuse & Neglect*, 70, 169-179. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.05.019>
- García, M., Hamilton-Giachritsis, C. & Ibáñez, M. (2017). Attachment representations and socio-emotional difficulties in alternative care: A comparison between residential, Foster and family based children in Chile. *Child Abuse & Neglect*, 70, 180-189. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.05.021>
- Gómez, E., Muñoz, M. & Santelices, M. (2008). Efectividad de las intervenciones en apego con infancia vulnerada y en riesgo social: un desafío prioritario para Chile. *Terapia Psicológica*, 26(2), 241-251. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082008000200010>
- Halbesleben, J. (2006). Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
- Hogar de Cristo (2017). *Del dicho al derecho: Estándares de calidad para residencias de protección de niños y adolescentes*. Santiago, Chile: Dirección Social Nacional.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (2018). *Misión de Observación SENAME 2017*. Recuperado de <https://www.indh.cl/destacados-2/mision-de-observacion-sename-2017/>
- Jaar, E. & Córdova, M. (2017). Prevención de la carencia afectiva crónica: nuevos paradigmas en el modelo de familia de acogida temporal. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 55(1), 44-51. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnp/v55n1/art06.pdf>

- Kruger, L., Bernstein, G. & Botman, H. (1995). The Relationship Between Team Friendship and Burnout Among Residential Counselors. *The Journal of Social Psychology, 135*(2), 191-201. <https://doi.org/10.1080/00224545.1995.9711423>
- Lara, E. (2020, 22 de diciembre). Piñera promulga ley que crea reemplazante del Sename. *Biobío Chile*. Recuperado de <https://guiastematicas.bibliotecas.uc.cl/c.php?g=731211&p=5224528>
- Lecannelier, F., Silva J. & Hoffmann, M. (2014). Effects of an intervention to promote socioemotional development in terms of attachment security: a study in early institutionalization in Chile. *Infant Mental Health Journal, 35*(2), 151-159. <http://dx.doi.org/10.1002/imhj.21436>
- Lionetti, F., Pastore, M. & Barone, L. (2015). Attachment in institutionalized children: A review and meta-analysis. *Child Abuse & Neglect, 42*, 135-145. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.02.013>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Muñoz, C., Fischer, C., Chía, E. & Labrenz, C. (2013). Lineamientos estratégicos para modelos de cuidado alternativo dirigidos a niños/as menores de seis años bajo protección estatal. En *Propuestas para Chile, Concurso Políticas Públicas* (cap. 4). Recuperado de https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2014/01/Libro-Propuestas-para-Chile_versi%C3%B3n-web.pdf
- Observatorio para la Confianza (2019). Informe 2018. Situación de los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes bajo protección del Estado de Chile. Recuperado de <http://observatorioparalaconfianza.cl/wp-content/uploads/2019/01/Informe-Anual-2018-Observatorio-para-la-Confianza.pdf>
- Santelices, M., Carvacho, C., Farkas, C., León, F., Galleguillos, F. & Himmel, E. (2012). Medición de la Sensibilidad del Adulto con niños de 6 a 36 meses de edad: Construcción y análisis preliminares de la Escala de Sensibilidad del Adulto,

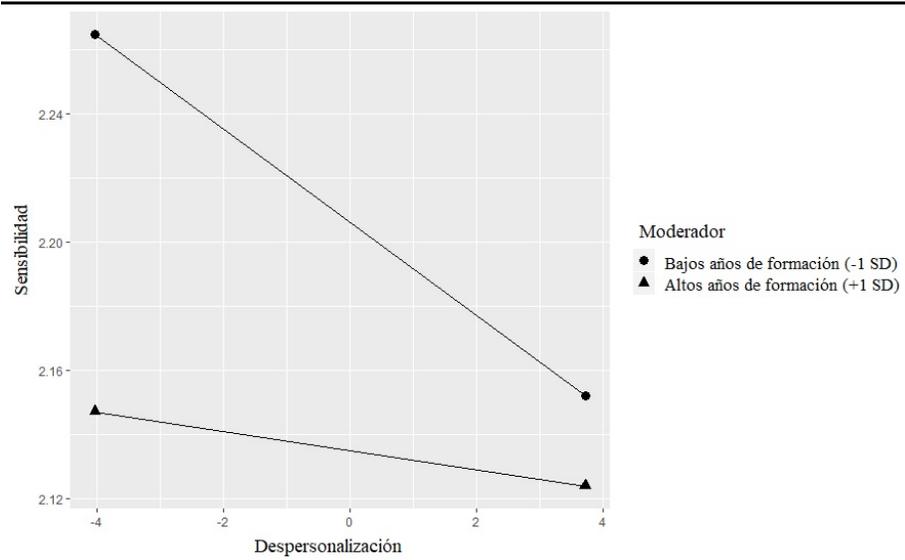
- E.S.A. *Terapia Psicológica*, 30(3), 19-29. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082012000300003>
- Santelices, M., Farkas, C., León, F. & Himmel, E. (2018). *Manual Escala de Sensibilidad del Adulto*. Publicación FONDECYT 1110087-1141118. Escuela de Psicología, PUC.
- Santelices, M., Farkas, C., Montoya, M., Galleguillos, F., Carvacho, C., Fernández, A., ... & Himmel, E. (2015). Factores predictivos de sensibilidad materna en infancia temprana. *Psicoperspectivas*, 14(1), 66-76. <http://dx.doi.org/10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL14-ISSUE1-FULLTEXT-441>
- Shin, H., Park, Y., Ryu, H. & Seomun, G. (2008). Maternal sensitivity: a concepto análisis. *Journal of Advanced Nursing*, 64(3), 304-314. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04814.x>
- van den Boom, D. (1997). Sensitivity and Attachment: Next Steps for Developmentalists. *Child Development*, 64(4), 592-594. <http://dc.doi.org/10.2307/1132108>

Anexos

Anexo 1: Figuras adicionales

Figura 6

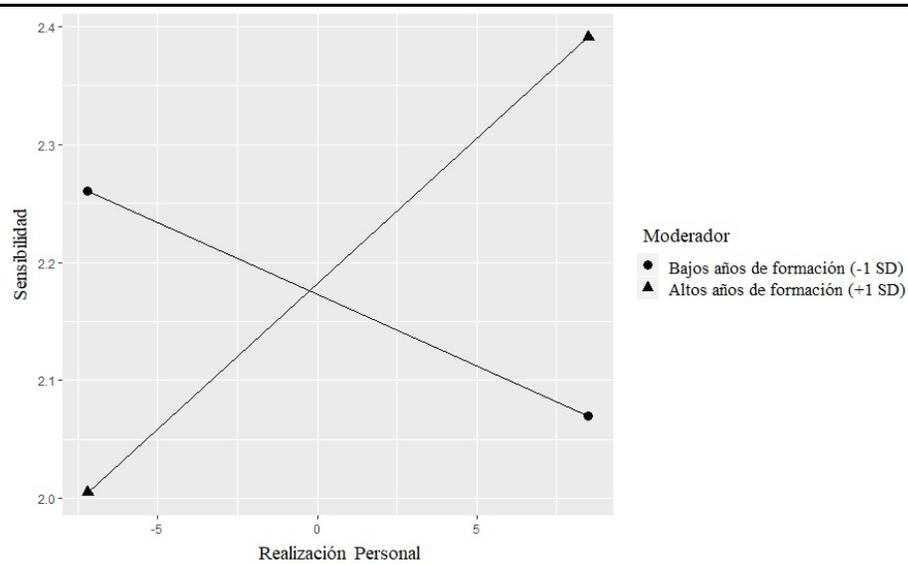
Años de formación como moderador entre sensibilidad y despersonalización



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sensibilidad y la despersonalización interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de formación de las CTD.

Figura 7

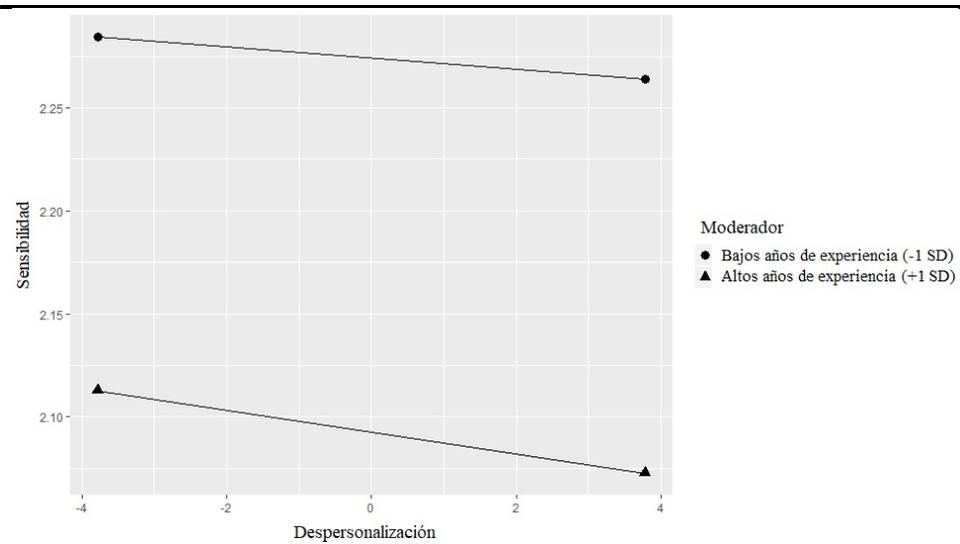
Años de formación como moderador entre sensibilidad y realización personal



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sensibilidad y la realización personal interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de formación de las CTD.

Figura 8

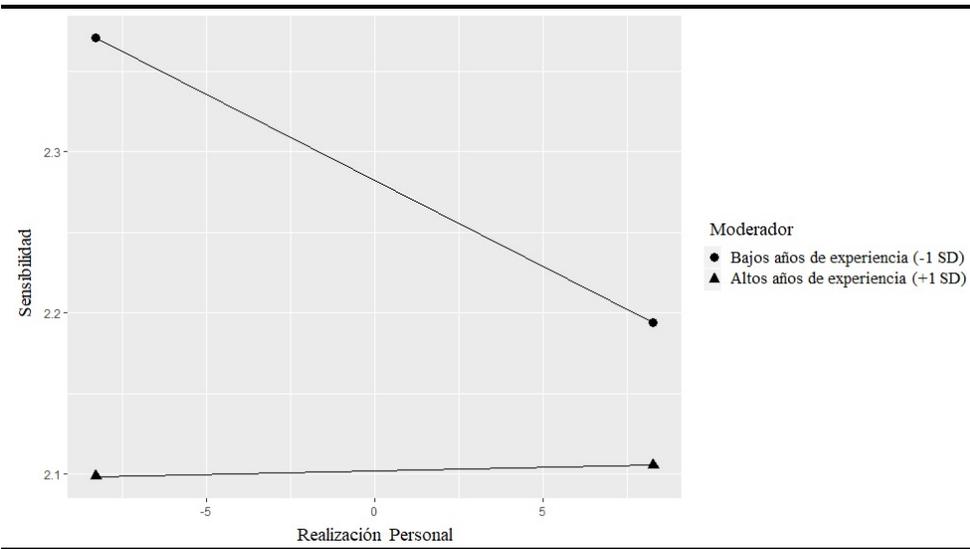
Años de experiencia como moderador entre sensibilidad y despersonalización



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sensibilidad y la despersonalización interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de experiencia laboral de las CTD.

Figura 9

Años de experiencia como moderador entre sensibilidad y realización personal



Nota. En el presente gráfico se observa cómo la sensibilidad y la realización personal interactúan de forma diferente dependiendo de la cantidad de años de experiencia laboral de las CTD.

Anexo 2: Cuestionario sociodemográfico

N° FOLIO

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO

I. Identificación

Edad	
Nacionalidad	
Estado Civil	<input type="checkbox"/> Casada <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Soltera <input type="checkbox"/> Separada <input type="checkbox"/> Viuda
Hijos	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (Si la respuesta es "Si"; ¿Cuántos hijos tiene? ____)
Años de experiencia laboral como cuidadora de tratos directos	____ Años
Años de experiencia laboral en la Fundación San José	____ Años
¿Trabaja en otro lugar?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No (Si la respuesta es "Si"; ¿Cuántas horas? ____)
¿Cuál es su nivel educacional más alto alcanzado?	

II. Formación

Marque con una X aquella alternativa que mejor represente la formación completa que tiene hasta la fecha:

Formación	Nombre del curso o carrera realizados	Duración en años
1. Enseñanza Media Técnico-Profesional		
2. Centro de Formación Técnica		
3. Instituto Profesional		
4. Universitaria		

Años de estudios posteriores a enseñanza media (totales): _____ años

III. Actualización

¿En cuánto estima usted el número de horas de actualización o perfeccionamiento que ha tenido en los últimos 5 años y que le hayan sido certificados (considere charlas, capacitaciones, cursos, seminarios, diplomados, postítulos, etc.)?

Número de horas: _____

IV. Nivel socio-económico

Considerando los ingresos totales de su grupo familiar, ¿en qué tramo se ubicaría usted? Marque con una X

<input type="checkbox"/>	Menores a \$324.000 mensuales en promedio
<input type="checkbox"/>	Entre \$325.000 y \$562.000 mensuales en promedio
<input type="checkbox"/>	Entre \$563.000 y \$899.000 mensuales en promedio
<input type="checkbox"/>	Entre \$900.000 y \$1.360.000 mensuales en promedio
<input type="checkbox"/>	Mayores a \$1.361.000 mensuales en promedio

Uso exclusivo para proyecto *Implementación de un modelo de videofeedback para promover la respuesta sensible de las cuidadoras de trato directo con las niñas y niños de la Fundación San José* del Programa de Primera Infancia UC, Fundación América Solidaria y Fundación San José para la Adopción

Anexo 3: Maslach Burnout Inventory (MBI)

N° FOLIO

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (Maslach y Jackson, 1981)

Señale cuán frecuentemente siente los siguientes enunciados:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Unas pocas veces a la semana

6 = Todos los días

1	Me siento emocionalmente agotada por mi trabajo	
2	Me siento cansada al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten los niños/as de mi sala.	
5	Creo que estoy tratando a algunos niños/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con niños/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los niños/as de mi sala.	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento sobrepasada por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los niños/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que tengo este trabajo.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrada en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de los niños/as que tengo a cargo.	
16	Trabajar directamente con niños/as me produce estrés.	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los niños/as.	
18	Me siento motivada después de trabajar en contacto con niños/as.	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
20	Me siento exhausta en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
22	Creo que los niños/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Si siente que sufre de estrés laboral, ¿hace cuánto tiempo se siente de esa manera? _____

Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
Adaptación de la adaptación al español por Ferrando, J. & Pérez, J. (1996). Un instrumento para medir quemazón profesional en los docentes: adaptación catalana del Maslach Burnout Inventory (MBI). *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona*, 23, 11-16.

Anexo 4: Escala de Sensibilidad del Adulto (ESA)



ESCUELA DE PSICOLOGIA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCALA DE SENSIBILIDAD DEL ADULTO (E.S.A.)
Hoja de Registro

Nombre adulto: _____ Relación con niño(a): _____
Nombre del niño: _____ Edad (en Meses): _____ Sexo: F __ M __
Nombre Codificador: _____ Folio del Caso: _____

EL ADULTO	Puntaje
1. Observa atentamente al niño(a) durante la interacción.	
2. Prioriza seguir los objetos de interés del niño(a), más que los propios.	
3. Da tiempo e incentiva que el niño(a) tome la iniciativa.	
4. Promueve y permite la reciprocidad comunicativa en la interacción.	
5. Promueve la alternancia en la toma de turnos durante las actividades de juego.	
6. Verbaliza los estados internos del niño(a).	
7. Es cálido en su actitud frente al niño(a), favoreciendo un clima positivo.	
8. El adulto adopta una postura corporal adecuada al juego y a las necesidades del niño(a).	
9. El adulto logra disfrutar del juego, a pesar del contexto de filmación.	
10. Se muestra estable y predecible en la relación con el niño(a) durante la interacción.	
11. El adulto promueve el juego conjunto.	
12. El adulto en su relación con el niño es natural y espontáneo.	
13. Las conductas de juego son interesantes y varían apropiadamente.	
14. El lenguaje verbal es positivo y estimulante para el niño(a) durante el juego.	
15. Respeta y participa del juego del niño(a), sin interrumpirlo.	
16. Las actividades propuestas son adecuadas al nivel de desarrollo del niño(a) y estimulantes.	
17. Respeta el espacio personal y corporal del niño(a).	
18. Responde de manera apropiada a las señales del niño(a).	
19. Responde prontamente ante las señales verbales y/o no verbales del niño(a).	

Observaciones:
