



CUIDANDO A QUIEN CUIDA

Cuaderno de supervisión

Versión original publicada por UNICEF

3 United Nations Plaza, Nueva York, NY 10017, Estados Unidos
United Nations Children's Fund, *Caring for the Caregiver*, UNICEF, New York, 2024.

Adaptación para la región, Oficina Regional de UNICEF para América Latina y el Caribe

Calle Alberto Tejada, Edificio 102, Ciudad del Saber, Panamá, República de Panamá

Coordinación general: Yannig Dussart, Gerente Regional de Primera Infancia.

Revisión técnica y contextualización: Antria Spyridou, Especialista Regional de Salud Mental y Apoyo Psicosocial; Adriana Ayala, Oficial de Primera Infancia de UNICEF Bolivia y Patricia Misiego, Especialista Regional de Desarrollo de la Primera Infancia.

Se requiere autorización para reproducir cualquier parte de esta publicación. Para solicitar permiso, puede enviar un correo electrónico a Boniface Kakhobwe bkakhobwe@unicef.org.

Las fotografías de UNICEF están protegidas por derechos de autor, por lo que no se pueden reproducir en ningún medio sin previa autorización por escrito. Las solicitudes de permiso deben dirigirse a: UNICEF División de Comunicación, 3 United Nations Plaza, Nueva York 10017, EE.UU. nyhqdoc.permit@unicef.org

Cita sugerida para la versión en español:

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, *Cuaderno de supervisión. Cuidando a quien cuida*, UNICEF, Nueva York y Ciudad de Panamá, 2025.

© **Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), mayo de 2025**

Fotografías de portada: imágenes que componen el rompecabezas, de la esquina superior izquierda en el sentido de las manecillas del reloj: © UNICEF/UNI533239/Joseph, © UNICEF/UN0764617, © UNICEF/UN0837626/Panama y © UNICEF/UNI594456/Dejongh.

Traducción, edición y coordinación editorial: Esther Narváez, Inspired by Knowledge SAS.

Diagramación: Maz diseño.

Las ilustraciones de este manual han sido creadas con la ayuda de ChatGPT 4.0.

ISBN: 978-92-806-5703-6

Agradecimientos

El paquete de formación Cuidando a quien cuida (CQC) fue desarrollado por la sección de Desarrollo de la Primera Infancia (DPI) del Grupo de Programas de la sede de UNICEF, en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Centro de Excelencia en Desarrollo Humano (DSI-NRF) de la Universidad de Witwatersrand (WITS). Este trabajo ha contado con el generoso apoyo de The LEGO Foundation y los aportes en especie de la Universidad de Witwatersrand.

El desarrollo de los contenidos y materiales de CQC fue dirigido por Tamsen Jean Rochat y Stephanie Redinger de WITS; y Ana Nieto, Boniface Kakhobwe y Radhika Mitter de la sección de DPI de la sede de UNICEF. Muchas gracias a Pia Britto y Mariavittoria Ballotta de UNICEF por su orientación estratégica y técnica durante la primera fase del proceso de desarrollo de CQC.

Agradecemos a los equipos de las oficinas de país de UNICEF, así como a los colaboradores en ministerios y organizaciones no gubernamentales (ONG) aliadas por realizar la formación e implementación de CQC, al igual que a quienes participaron en su evaluación como parte del estudio de investigación de validación dirigido por la universidad WITS en Bután, Brasil, Malawi, Ruanda, Serbia, Sierra Leona y Zambia entre 2020 y 2022. También agradecemos a los expertos nacionales y regionales de UNICEF por sus contribuciones al estudio de validación y al paquete de formación: Pema Tshomo, Stephanie Amaral, Patricia Núñez, Marietta Mounkoro, Amadou Samake, Muhammad Shahid Hanif, Pierre Nzeyimana, Mila Vukovic Jovanovic, Jelena Zajeganovic, Katherine Faigao, Moses Cowan, Amie Kamara, Royston Wright, Given Daka, Gibson Nchimunya, Cecilia Banda y Zewelangi Natashya Serpell. Además, el Paquete CQC se enriqueció enormemente con la minuciosa revisión llevada a cabo por científicos y expertos en implementación de políticas.

Asimismo, el Paquete CQC recibió los aportes técnicos de un grupo intersectorial conformado por expertos en DPI, Desarrollo y Participación Adolescente, Género y Salud Mental de la sede de UNICEF, entre quienes están: Erinna Dia, Chemba Raghavan, Marcy Levy, Shreyasi Jha, Sarah Rossman, Shruti Manian, Zeinab Hijazi, Ruth O'Connell, Anna Koehurst y Joanna Lai. Gracias a Bernadette Daelmans, Neerja Chowdhary, Lamia Jouini y Sheila Manji de la sede de la OMS por la revisión del paquete.

Apreciamos las contribuciones y revisión especializada del Grupo de Asesoría Técnica de Cuidando a quien cuida (GAT-CQC), codirigido por UNICEF y la OMS en el marco de la amplia colaboración entre ambas organizaciones en salud mental, bienestar psicosocial y desarrollo de niñas, niños, adolescentes y cuidadores, entre quienes están: Linda Richter, Cindy-Lee Dennis, Jane Lucas, Catherine Monk, Shekhar Saxena, Thomas Weisner, Alan Stein, Amina Abubakar, Jane Fisher, Chris Desmond y Rabih el Chammay.

Queremos dar las gracias a Rachel Rozenthals-Thresher y a la Unidad de Formación de Dlananathi, así como a Suzanne Clulow, por contribuir en el desarrollo y ensayo de enfoques para la formación a distancia y en la supervisión de la formación de formadores de los países participantes. Apreciamos los aportes de Aisha Yousafzai de la Universidad de Harvard en el desarrollo del contenido y diseño del estudio de validación; así como a Alastair Van Heerden del Consejo de Investigación de Ciencias Humanas de Sudáfrica, por su apoyo en la recopilación de datos durante el estudio de validación. Muchas gracias a Melissa Bradshaw, Caitlin Briedenhann, Maya Elliott, Mahrukh Zahid y Dilara Avdagiç por su apoyo en la coordinación del proyecto; a John Bertram de Tangerine Graphic Design por el diseño y la diagramación; y a Len Sak por las ilustraciones.

CQC es una intervención de UNICEF protegida por derechos de autor, por lo que solo puede ser utilizada o adaptada total o parcialmente con el permiso y la orientación de sus creadores. Para más información, puede ponerse en contacto con el equipo de Desarrollo de la Primera Infancia en la sede de UNICEF.

La adaptación del paquete de CQC para América Latina y el Caribe fue revisada por los equipos de primera infancia, salud y salud mental de la Oficina Regional de UNICEF. Además, 12 países de la región participaron en la revisión y adaptación del paquete. La traducción al español, edición, adaptación de ilustraciones y diagramación para la región estuvieron a cargo de Esther Narváez de Inspired by Knowledge SAS.

Panorama general de la supervisión CQC



© UNICEF/UN0843886

1

Objetivos de supervisión

Destaca la importancia de la supervisión en CQC

2

Estrés y agotamiento

Explica qué es el agotamiento y ofrece sugerencias para prevenirlo y gestionarlo



© © UNICEF/UN1183001/Quintos



© UNICEF/UN0837626/

3

Autocuidado y afrontamiento

Señala la importancia del autocuidado y ofrece sugerencias

1. Objetivos de la supervisión

El principal objetivo del proceso de supervisión es que estés en capacidad de aplicar CQC en tu trabajo de primera línea con cuidadores/as –incluso en situaciones difíciles–, a la vez que te sientas apoyado/a por tus compañeros y supervisores/as.

El enfoque CQC tiene dos modalidades de supervisión:

- La supervisión entre pares: está a cargo de otro TPL que conoce y utiliza el enfoque CQC y convoca periódicamente a los TPL a reuniones de grupo que ofrecen apoyo y la oportunidad de aprender los unos de los otros.
- La supervisión del sistema: puede ser tu jefe/a directo/a o tratarse de una persona que trabaja en tu misma institución y puede ayudarte con la derivación de casos o la resolución de otros problemas relacionados con el trabajo.

Se recomiendan cuatro procesos de supervisión, cada uno con un objetivo diferente:

1. Los grupos de pares crean un entorno de trabajo más solidario, afectuoso y positivo para que los TPL aborden cuestiones como la carga de trabajo, el estrés y las estrategias de afrontamiento.
2. La supervisión entre compañeros ofrece un espacio para la reflexión y el aprendizaje en grupo y permite que los TPL pidan orientación específica a sus compañeros en casos difíciles.
3. Las reuniones individuales de seguimiento con un/a supervisor/a del sistema, según las necesidades, garantizan que los TPL reciban apoyo en casos con señales de alerta.
4. Las reuniones dirigidas por un/a supervisor/a del sistema pueden ayudar a mejorar la colaboración y el trabajo en equipo entre los proveedores de servicios y los TPL. Además, ayudan a crear y promover recursos de apoyo locales para los cuidadores/as en sus comunidades.

Principales características de la supervisión

Te permite crecer y desarrollarte

Es una oportunidad para que expreses cómo te sientes.

Puedes profundizar en el conocimiento de ti mismo/a y en cualquier problema de tu vida personal o laboral que pueda estar afectándote.

Ofrece un espacio seguro y libre de prejuicios

Es una oportunidad para hablar de situaciones difíciles o problemáticas que te producen frustración.

Tu supervisor/a y tus compañeros pueden ayudarte a desarrollar conciencia social y a reflexionar sobre tus sentimientos para encontrar respuestas éticas a estos desafíos.

Ofrece un espacio de seguimiento

Es una oportunidad para recibir ayuda cuando te enfrentas a dificultades.

Hablar con otras personas sobre tus preocupaciones puede evitar que te sientas abrumado/a y te ayuda a sentirte apoyado/a.

Ofrece un espacio confidencial

Es una oportunidad para hablar de casos sin comprometer la confidencialidad.

Las situaciones vitales de los cuidadores/as pueden dejarnos intranquilos; la supervisión ofrece un lugar seguro donde es aceptable hablar de los sentimientos relacionados con el trabajo.

2. Estrés y agotamiento

Tu amabilidad y actitud cariñosa son los rasgos que te hacen un/a buen/a TPL. Sin embargo, muchas veces esta disposición te lleva a asumir demasiado trabajo, lo que puede estresarte y cansarte. Cuando estás sometido/a a mucho estrés durante un tiempo prolongado, puedes llegar a sufrir agotamiento.

¿Qué es el agotamiento?

El agotamiento es una condición de estrés que conduce a un grave debilitamiento físico, mental y emocional. Es mucho peor que sentir cansancio o fatiga después de un día o una semana ajetreados, porque hace que te sea difícil afrontar el estrés y manejar las responsabilidades cotidianas.

El agotamiento es muy común en las profesiones de asistencia, lo que incluye a los TPL que trabajan directamente con los cuidadores/as y sus familias.

Señales de advertencia por agotamiento:



1. Falta de tiempo para atender necesidades no relacionadas con el trabajo y sensación de estar desconectado/a de tu propia vida.
2. Cansancio excesivo, dolores de cabeza, problemas estomacales y dificultades para conciliar el sueño.
3. Aislamiento, retraimiento y sensación de agobio.
4. Alto absentismo, automedicación y consumo de alcohol.
5. Irritabilidad y arrebatos de ira o llanto.

Sugerencias para prevenir el agotamiento:



1. Hacer ejercicio y seguir una dieta equilibrada.
2. Programar tiempo libre.
3. Dedicar tiempo a realizar actividades de autocuidado.
4. Tener a alguien con quien hablar o a quien pedirle ayuda.
5. Recibir apoyo en reuniones periódicas.

Sugerencias para ayudar a un TPL con agotamiento:



1. Reconocer que la labor de un TPL es estresante y agotadora.
2. Expresar tus preocupaciones sin emitir juicios de valor.
3. Ofrecer sesiones de seguimiento para comprender el origen de los factores de estrés.
4. Promover el tiempo libre y las actividades saludables. No se debe sentir culpa por cuidarse.
5. Fomentar la conexión con los demás a través de la supervisión entre pares.

3. Autocuidado y afrontamiento

Practicar rutinas de autocuidado y gestionar la sobrecarga de trabajo son aspectos fundamentales para cuidarte y sentirte bien emocionalmente, así como estar atento/a a los cuidadores/as y demostrarles empatía. Hay tres reglas de oro del autocuidado que deberías intentar seguir:

Gestionar las emociones:



- Deberías utilizar en ti mismo/a las herramientas CQC para gestionar tus emociones y practicar rutinas de autocuidado.
- Si estás cansado/a y te sientes desatendido/a, es posible que te muestres frustrado/a, insistente y “exigente” con los cuidadores/as que apoyas, en vez de ser comprensivo/a y solidario/a.

Qué puedes hacer:

- Utiliza las actividades y la información del Kit de herramientas CQC para mejorar tu bienestar emocional y empezar a aplicar estrategias de afrontamiento.
- Utiliza el Canasto de las emociones para explorar tus emociones y el Balde del estrés para comprender sus causas.
- Utiliza la tarjeta Estrategias de afrontamiento para practicar ejercicios de respiración y relajación que ayuden con tu regulación emocional.

Conocer los propios límites:



- Como TPL, debes conocer los límites de lo que puedes ofrecer.
- Es natural que quieras implicarte y hacer más por las familias, pues deseas ayudarlas, pero hacer demasiado puede causarte agotamiento.

Qué puedes hacer:

- Sé claro/a con los cuidadores/as sobre tu papel como TPL en términos del apoyo que puedes ofrecerles y los límites de CQC.
- Trabaja con otros TPL para crear recursos generales, como grupos de apoyo para cuidadore/as, o para analizar los desafíos de la sobrecarga de trabajo y el alcance de CQC.
- Discute con tu supervisor/a los desafíos relacionados con la carga de trabajo y el alcance de CQC.

Tener seguimiento regularmente:



- Como TPL necesitas un sistema de apoyo que te ayude sobrellevar las tensiones cuando brindas apoyo durante situaciones difíciles.
- Para garantizar que estás preparado/a y respaldado/a durante situaciones difíciles, requieres una supervisión continua y sesiones de seguimiento.

Qué puedes hacer:

- Ponte en contacto con tu supervisor/a para que te apoye cuando enfrentes situaciones de alerta, pues suelen ser estresantes o perturbadoras.
- Aprovecha las reuniones de supervisión para discutir cualquier caso difícil de modo que recibas orientación y apoyo de tus compañeros.
- Promueve y conserva las relaciones de apoyo con tus compañeros TPL.

El proceso de supervisión



© UNICEF/Bolivia/2023/Laguna

1

Ciclo de supervisión

Normas mínimas para la supervisión CQC

2

Modelo de supervisión CQC en 5 pasos

Descripción del modelo de supervisión CQC en una sesión grupal para TPL



© UNICEF/UN0703435/Rodrigo Mussapp

3

Recursos de supervisión

Sugerencias para preparar las sesiones de supervisión



© UNICEF/UNI533239/Joseph

1. Ciclo de supervisión

Con el fin de garantizar que cuentas con la supervisión y el apoyo que necesitas, tu supervisor/a de CQC organizará un calendario de reuniones periódicas.

Cada encuentro te permite aprender lecciones sobre el terreno y compartirlas en la siguiente reunión. De este modo, en las sesiones de supervisión y seguimiento puedes compartir los desafíos que se están presentando en la comunidad, de forma que esta información consolidada sirva como insumo para orientar las actividades y objetivos trimestrales establecidos por el supervisor/a.

Reuniones de supervisión entre pares TPL

Tipo de reunión	Ciclo	Descripción
Grupos de pares	Cada 15 días	Reunión para resolver problemas, compartir recursos y organizar las actividades de los TPL.
Dirigida por un compañero-supervisor/a	Una vez al mes	Reunión para reforzar la fidelidad en la aplicación de CQC, que utiliza una estructura fija de cinco pasos para el análisis de casos y el aprendizaje basado en la reflexión.

Reuniones dirigidas por un supervisor/a del sistema

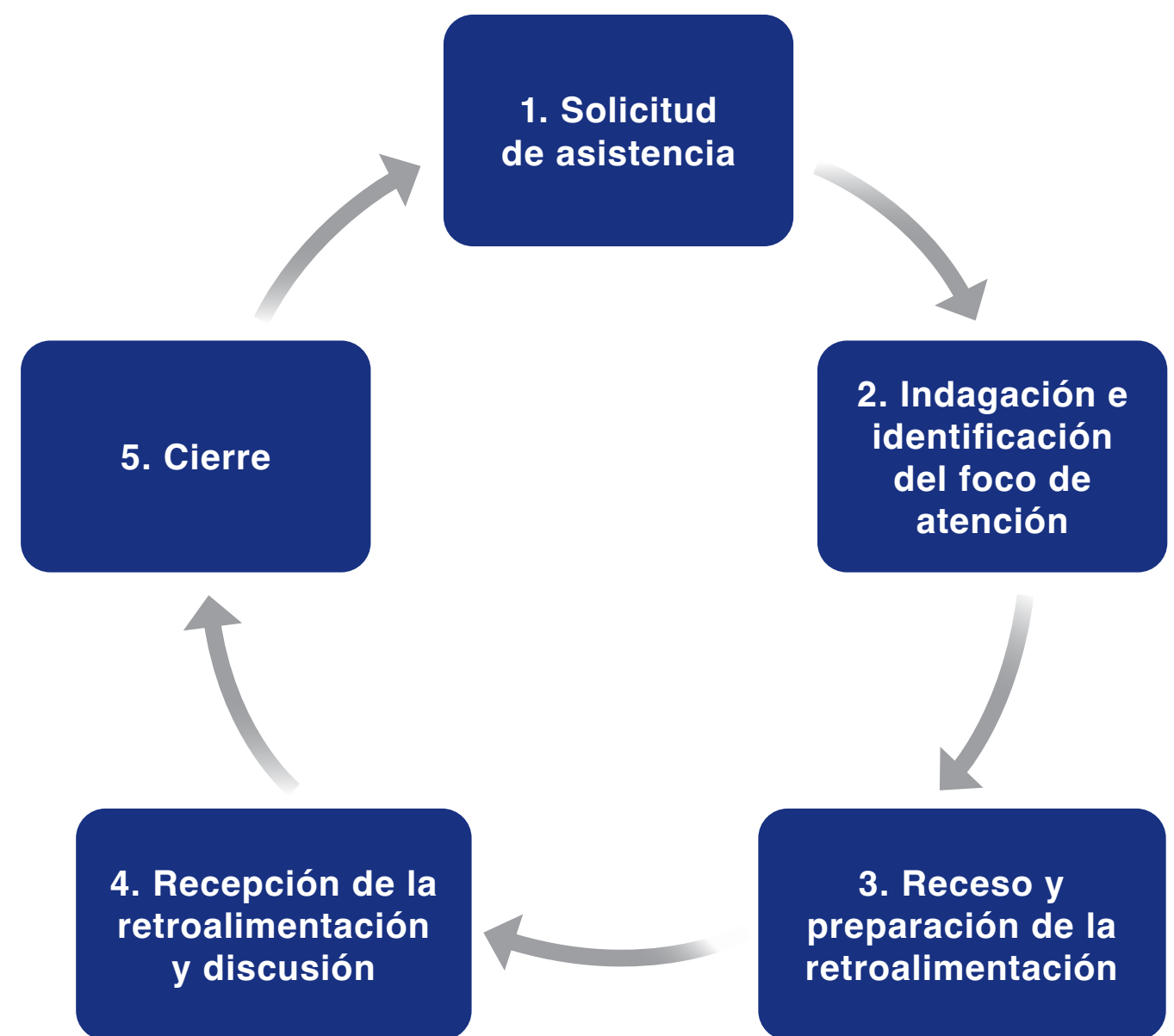
Tipo de reunión	Ciclo	Descripción
Seguimiento individual	Cada vez que surjan señales de alerta	Reunión programada según las necesidades del TPL que haya manejado una situación de alerta, asegurando que recibe un apoyo personalizado para realizar y gestionar derivaciones.
Seguimiento en grupo	Cada tres meses	Comprende actividades de reflexión y discusión grupal sobre recursos, rutas de derivación y actividades de participación comunitaria. El supervisor/a lleva a cabo una formación de actualización y revisa los planes para el siguiente trimestre.

2. Modelo de supervisión CQC 5 en pasos

El enfoque CQC ofrece una estructura sencilla que tu supervisor puede seguir durante las sesiones mensuales de supervisión. Aunque el método es similar al utilizado en la formación práctica –basado en el estudio de casos–, en la supervisión tú o un compañero TPL pueden presentar un caso o una solicitud de asistencia (SDA) para que el grupo haga sus aportes.

El Modelo de supervisión CQC en 5 pasos es una adaptación del modelo de supervisión entre pares de Akhurst y Kelly (2006) para la formación en psicología y asesoría.

Esta gráfica presenta los cinco pasos del proceso de supervisión, mientras que la tabla de la siguiente página describe los objetivos y enfoques de cada uno de estos cinco pasos.



1 Akhurst, J., & Kelly, K. (2006). Peer Group Supervision as an Adjunct to Individual Supervision: Optimizing Learning Processes during Psychologists' Training. *Psychology Teaching Review*, 12(1), 3-15.

Visión general del Modelo de supervisión CQC en 5 pasos

Paso	Propósito	Proceso	Tiempo
1. Solicitud de asistencia (SDA)	El TPL presenta el caso para el que solicita asistencia.	El TPL comparte información básica sobre el caso, una síntesis de sentimientos, pensamientos, planes y dificultades relacionadas con la solicitud de asistencia (SDA). Debería incluir la “solicitud” específica sobre la que el TPL desea recibir ayuda.	5 min
2. Indagación e identificación del foco de atención	El grupo ayuda a aclarar la SDA y el principal foco de preocupación del TPL.	El grupo puede hacer preguntas para clarificar la SDA. El supervisor/a vigila que los participantes no emitan juicios de valor y se orienten hacia la comprensión del problema, más que hacia su resolución.	5 min
3. Receso y preparación de comentarios de retroalimentación	El TPL abandona el salón mientras el grupo discute la SDA.	El par-supervisor/a dirige la discusión sobre la SDA para que los miembros del grupo puedan expresar sus sentimientos, pensamientos, preocupaciones y sugerencias. Entre todos deciden la forma de presentar la retroalimentación con comentarios constructivos, útiles y prácticos.	15 min
4. Recepción de los comentarios de retroalimentación	El TPL regresa al salón y recibe comentarios bien organizados y constructivos.	El par-supervisor/a o un voluntario del grupo presenta los comentarios de retroalimentación, incluyendo una síntesis de los principales temas discutidos y las sugerencias del grupo. El TPL tiene la oportunidad de solicitar más información/asistencia y comprometerse con los siguientes pasos.	15 min
5. Cierre	Aprendizajes compartidos.	El par-supervisor/a dirige una sesión de conclusiones y señala cualquier aspecto de la SDA que pueda indicar la necesidad de actividades de formación o recursos adicionales.	5 min

3. Recursos de supervisión

Cómo preparar tu solicitud de asistencia (SDA)

- ¿Está relacionada con tu trabajo o es personal?
- ¿El apoyo que requieres es emocional o práctico?
- ¿Cómo te sientes con este problema?
- ¿Ya has tomado medidas para resolver el problema?
- ¿Cuál es el problema concreto para el que necesitas ayuda o asesoría?

Notas:

No utilices información que pueda vulnerar la confidencialidad de tu cuidador/a, como el uso de nombres o direcciones.

Si tu SDA está relacionada con un trauma, sería mejor que contactaras directamente con tu supervisor/a para tener una sesión de seguimiento.



Cómo preparar la retroalimentación de una SDA

Una vez que el TPL ha presentado una SDA, el grupo de pares debe preparar sus comentarios.

- La retroalimentación de la SDA debe abarcar puntos similares a los incluidos en la Ficha del estudio de caso que se usó en la formación práctica.
- Los comentarios de retroalimentación deben ser realistas y ofrecer al compañero/a que presentó la SDA un camino claro para afrontar su desafío.

Reflexiona y conoce

¿Qué sientes o piensas de la SDA?

Evalúa y planifica

¿Cuáles son los factores de estrés y cómo puede ayudar el Plan de cuidado?

Integra y practica

¿Qué herramientas de conexión y apoyo pueden ser útiles?

Señales de alerta y recursos

¿Qué recursos dentro y fuera del hogar se podrían utilizar?

Lista de recursos

Utiliza este espacio para anotar los recursos disponibles en tu comunidad con los que puedes poner en contacto a los cuidadores/as y sus familias.

Recursos para el cuidador o cuidadora

Enumera los recursos de tu comunidad –grupos locales de mujeres, grupos de apoyo y cuidadoras consejeras– con información de los contactos pertinentes y los días de reunión:

Servicios sociales y comunitarios

Enumera los recursos de tu comunidad –servicios locales de abastecimiento de agua y saneamiento, organizaciones comunitarias, etc.– con información de los contactos pertinentes y los días de reunión:

Recursos de salud y nutrición

Enumera los servicios de tu comunidad –centros de atención primaria de salud, trabajadores de salud comunitarios, asesores de lactancia– con información de los contactos pertinentes y los días de reunión:

Recursos para el desarrollo infantil

Enumera los recursos de tu comunidad –grupos locales de juego y recreación, centros de desarrollo de la primera infancia, docentes y formadores locales– con información de los contactos pertinentes y los días de reunión:

FICHA DEL ESTUDIO DE CASO

1 REFLEXIONE y CONOZCA

¿Cómo se siente al oír este caso? _____

¿Qué emociones podrían sentir el cuidador/a y su familia?

¿Qué opina del caso? _____

Positivo: _____

Negativo: _____

Mitos: _____

2 EVALÚE y PLANIFIQUE

Evalúe la situación del cuidador/a utilizando el Balde del estrés, el Árbol de decisiones y el Plan de cuidado:

Factores de estrés emocional: _____

Factores de estrés prácticos: _____

Árbol de decisiones y Plan de cuidado CQC: _____

3 INTEGRE y PRACTIQUE

Elija 2 herramientas de CONEXIÓN

Elija 2 herramientas de APOYO

4 SEÑALES DE ALERTA y RECURSOS

Dentro del hogar

Fuera del hogar

Orientar: _____

Orientar: _____

Educar: _____

Educar: _____

Derivar: _____

Derivar: _____

