Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata

Repositorio RPsico **http://rpsico.mdp.edu.ar**

Trabajos de Tesis Tesis de Grado

2017-05-30

Estudio exploratorio de elaboración de un perfil del bombero voluntario en Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires

García, María Florencia

http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/596

Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni

2017

“Estudio exploratorio de elaboración de un perfil del bombero voluntario en Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires”

García, María Florencia

Mat.: 3736/96

Luena, María de los Milagros

Mat.: 3404/95

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA

"La labor del bombero voluntario combina saber trabajar en equipo y poseer capacidad de entrega y sacrificio"

Autoras: García, María Florencia Mat.: 3736/96
Luena, María de los Milagros Mat.: 3404/95

Supervisor: Lic. Arraigada, Mario

Co-Supervisor: Lic. Darío Giardelli

UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

"Estudio exploratorio de elaboración de un perfil del bombero voluntario en Bomberos Voluntarios de la
Provincia de Buenos Aires"

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S. 143/89

Alumnas

García, María Florencia	Mat.: 3736/96	DNI :25.265.640
Luena, María de los Milagros	Mat.: 3404/95	DNI: 25.134.700

Supervisor

Lic. Arraigada, Mario

Co-Supervisor

Lic. Darío Giardelli

Cátedra de Radicación

Psicología Laboral

Fecha de presentación

Marzo 2017

Este informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación, y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas García María Florencia (mat. 3736/96) y Luena María de los Milagros (mat. 3404/95) de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, no pudiendo ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de sus autores.

INFORME DE EVALUACIÓN

El que suscribe manifiesta que el presente informe final ha sido elaborado por las alumnas García María Florencia (mat. 3736/96) y Luena María de los Milagros (mat. 3404/95), conforme con los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los 22 días del mes de marzo del año 2017.

La temática desarrollada puede ser de utilidad para las Cátedras de Psicología Laboral, Psicología Social, y el Curso de Extensión de Psicología de la Emergencia, por lo que sugiero su difusión.

Por todo lo anterior, apruebo el trabajo realizado y este informe final.

Mar del Plata, Marzo de 2017.-

Lic. Mario Arraigada Lic. Dario Giardelli

Índice General

- Marco Teórico…….
- Resultados del Instrumento……..
- Condicionamientos básicos……..
- Construcción del perfil del bombero voluntario ……
- Anexo……..
- Referencias Bibliográficas……

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

REQUISITO CURRICULAR PLAN DE ESTUDIOS O.C.S. 143/89

Alumnos: García María Florencia

Luena, María de los Milagros

Grupo de Investigación de radicación: Investigación en Psicología Laboral

Supervisora: Lic. Arraigada, Mario

Co- Supervisor:

Título del proyecto: “Estudio exploratorio de construcción de Perfil del bombero Voluntario, en Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires”

Descripción resumida

La presente investigación, tiene como fin el estudio de la relación de los factores psicosociales laborales en el desempeño ocupacional de los bomberos, con el fin de determinar el perfil adecuado para evitar riesgos psicosociales. Los bomberos tienen a su cargo la responsabilidad de atender las emergencias ante aquellos hechos que atenten contra la comunidad, la salvaguarda de vidas y bienes amenazados, el apoyo logístico a estas tareas, el manejo de materiales peligrosos, así como otras acciones de apoyo a la actividad comunitaria.

Para poder dar respuesta a dicha pregunta se realizó un estudio comparativo con dos tipos de muestras, una centrada en los bomberos voluntarios y otra en los bomberos de policía de la provincia de buenos aires, estos últimos con características que los distinguen de los primeros en relación a que su trabajo es remunerado.

El bombero voluntario desempeña todas las actividades anteriormente nombradas sin obtención de remuneración alguna, cumpliendo con sus labores como si lo fuera.

Métodos y técnicas

Diseño y metodología: Se trata de un estudio exploratorio, basado en un diseño transversal-descriptivo, en el que se aplicará un instrumento cuali-cuantitativo.

Población

La población está dada por la dotación de bomberos voluntarios de los cuarteles de las ciudades de Balcarce, Ayacucho, Gral. Madariaga Sierra de los padres y Cuartel central de Bomberos de Policía de la provincia de Buenos Aires de la ciudad de Mar del Plata. Los mismos forman parte de los grupos o equipos de trabajo que se enfrentan directamente con las situaciones de emergencia o siniestros en sus respectivas zonas.

Muestra

Es intencional y no probabilística, de participación voluntaria y confidencial, bajo consentimiento informado. La muestra consta de 110 casos en total, entre los cuarteles mencionados, pertenecientes al sexo masculino y femenino.

Instrumentos cuantitativos:

Se utilizó el instrumento: Cuestionario para la Autoevaluación de riesgos Psicosociales en el trabajo, CoPsoQ-istas 21, el mismo es un cuestionario de auto-evaluación de la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.
En este caso la versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas 21 CASTIÑIERAS, que es la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague a la realidad del mercado de trabajo y relaciones laborales de este país.

Entrevista

Se aplicará una entrevista en todos los casos con personal a cargo. En este caso oficiales.

MARCO TEORICO:

La ocupación es el foco central de las acciones y actividades de las personas en todas partes, siendo esta el eje donde se desarrolla la participación y actuación en los roles de la vida diaria, incluyendo entre otros, el de padre/madre, hijo/a, estudiante, trabajador. Este último, es el que en la mayoría de los casos presenta más demanda de tiempo, esfuerzo físico y mental principalmente, pues representa el ámbito de acción de donde provienen los recursos económicos necesarios para el bienestar cotidiano de la familia y la sociedad en general.

El trabajo también brinda puntos de referencia para concentrar niveles de autoestima y generar satisfacción personal, pero a su vez, existen factores dentro del ambiente de trabajo con influencia potencialmente negativa, los cuales pueden ejercer, sobre los trabajadores, cambios de comportamiento, desequilibrio psicológico, menoscabando el desempeño en la gama de ocupaciones y roles.

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales. (OIT, 1984)

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud.

Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo, por otro, produce reacciones de un tipo diferente. Los resultados dependen en parte, de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces de las consecuencias. Por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud.

La relación de los factores psicosociales laborales en el desempeño ocupacional de los bomberos, los cuales tienen a su cargo la responsabilidad de atender las emergencias ante aquellos hechos que atenten contra la comunidad, la salvaguarda de vidas y bienes amenazados, el apoyo logístico a estas tareas, el manejo de materiales peligrosos, así como otras acciones de apoyo a la actividad comunitaria.

Dentro de tales exigencias que engloba el rol de muchos trabajadores, cuyo objeto del trabajo son las personas, convirtiéndose en sujetos de trabajo, el servicio de bomberos, ya sean voluntarios o no, tienen como objetivo principal encarar las necesidades de salvamento de personas en casos de emergencia, prevención, control y extinción de incendios, atención de incidentes con materiales peligrosos, rescates y trabajos de altura, rescates en inundaciones, asistencia y rescate en accidentes de tráfico, manejo y control de derrames y desastres químicos, y otros siniestros; utilizando los medios y recursos disponibles con la mayor eficacia posible.

Todo este desafío al que se ven enfrentados en su labor, implica un constante sistema de renovación de la toma de decisiones en función de la valoración del incidente o punto de desarrollo del siniestro, aplicando objetivos y tácticas específicas.

Desde sus inicios, la psicología, siguiendo el modelo médico tradicional, ha centrado su atención en los aspectos considerados negativos de las

personas, como sus trastornos o patologías. La psicología positiva no viene a suplantar a aquel modelo que hace énfasis en las debilidades, sino a complementarlo (Salanova, Martínez & Llorens,2005) al reconocer y ocuparse de una faceta no contemplada o dejada de lado por la psicología tradicional. Es así que en lugar del DSM (Diagnostic and Statistical Manualof Mental Disorders) que como sistema de clasificación de los trastornos mentales se utiliza para diagnosticar la parte “oscura” del funcionamiento humano (Snyder &López, 2002), la psicología positiva ha creado un manual sobre Fortalezas y Virtudes del Carácter (CSV) como un primer intento para clasificar los rasgos psicológicos positivos de los seres humanos (Peterson & Seligman, 2004).

La psicología positiva es planteada por algunos autores como un paradigma emergente y complementario al paradigma de la psicología tradicional (Salanova,2012), viable y necesario (Snyder & Lopez, 2002).
Desde esta visión, la utilización del término Capital Psíquico, surge en el marco
del desarrollo de lo que se ha dado en llamar la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva, que es una aproximación holística de la Psicología en tanto se ocupa de ambos aspectos de la persona, tanto de los negativos que hacen a su malestar, sus antecedentes y consecuencias, como de los positivos que hacen a su bienestar, también con sus propios antecedentes y consecuencias. Y todo ello en procura de mejorar la calidad de vida laboral, protegiendo y promoviendo la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova & Schaufeli, 2009).

La psicología positiva no viene a suplantar a aquel modelo que hace énfasis en las debilidades, sino a complementarlo (Salanova, Martínez & Llorens,2005) al reconocer y ocuparse de una faceta no contemplada o dejada de lado por la psicología tradicional. Como una aproximación holística de la psicología que toma en cuenta tanto los aspectos positivos

que hacen al bienestar, como los negativos que hacen al malestar, todo ello en procura de mejorar la calidad de vida laboral, tanto en lo que hace a la salud, seguridad y el bienestar de los trabajadores (Salanova & Schaufeli, 2009).

En situaciones de emergencia es común ocuparse del impacto psicológico que sufren las víctimas y la comunidad expuesta a un desastre. Sin embargo, existe un tipo de victima menos visible, también vulnerable, que tiende a pasar desapercibida. Se refiere aquí a los integrantes de los equipos de rescate, en particular a los bomberos, expuestos a potenciales situaciones altamente estresantes al tomar contacto con la realidad del escenario y el contexto en que se desenvuelven.

La presencia de recursos como la resiliencia y la autoeficacia en los equipos de rescate, no solo redundarían en prevención de la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también en un mejor desempeño (Salanova & Schaufeli,2009). Por lo tanto, la promoción continua de su desarrollo traerá beneficios tanto para el bombero como para las personas a las que eventualmente socorra, y para la organización a la que pertenezca.

La psicología positiva es un intento de adoptar un enfoque más amplio respecto a las potencialidades humanas, motivacionales y capacidades. De la misma manera que resultan enfoques diferentes entre la psicología tradicional y la psicología positiva, también se dan distintas perspectivas entre la llamada Psicología de la Salud Ocupacional (PSO) derivada de la primera, y la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva (PSOP) emergente de la segunda.

Lo relevante en la PSOP es que el foco de atención está en el lado positivo del trabajo, como los recursos con los que cuenta el bombero voluntario. De aquí surge la importancia de poder construir un perfil deseable del bombero voluntario. Conocer cuáles son dichos recursos laborales, a la vez que, recursos personales, los cuales se conceptualizarán, a fin de ser utilizados

en la elaboración del perfil en un concepto preventivo salutogénico con el propósito de minimizar los riesgos profesionales y laborales.

El objetivo de la POP (Piscología Ocupacional Positiva) es describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional." El punto de mira de la POP está en descubrir las características de la "buena vida organizacional". (Salanova, Martínez y Llorenz, 2005).

Para conseguir estos objetivos la POP se debe centrar en los múltiples niveles de funcionamiento óptimo y la vida organizacional positiva, tales como: Individual, interindividual, grupal, organizacional y social. Es importante para la POP conocer cómo se desarrolla la motivación intrínseca y el engagement, qué papel juegan las creencias positivas sobre las propias competencias, cómo conciliar los ámbitos trabajo-familia, en qué se basa el desarrollo de la satisfacción y felicidad en el trabajo, cómo pueden las organizaciones contribuir al crecimiento y al bienestar psicológico de las personas o grupos que las componen…"

Las preguntas concretas que plantea la POP son:

- ¿Qué caracteriza a los empleados saludables?
- ¿Cómo son los trabajos y organizaciones saludables?

Tomando la descripción de engagement como: "un estado psicológico focal que incluye un componente conductual-energético (Vigor), un componente emocional (dedicación) y un componente cognitivo (absorción)". (Salanova y Shacuf).

La satisfacción y la implicación laboral son estados psicológicos que se solapan empírica y conceptualmente con el engagement en el trabajo. Los mismos autores plantean que el engagement es tanto motivacional como social a la vez, revelando la complejidad de la naturaleza de este concepto.

El engagement se considera el antídoto positivo del burnout. Los trabajadores engaged se sienten fuertes y energéticos en el trabajo, están entusiasmados y dedicados en sus tareas, pasan largos períodos absortos en su quehacer diario. El trabajo es para ellos algo positivo, porque disfrutan con y de lo que hacen. Por el contrario, los trabajadores quemados o burnout

se sienten agotados y fatigados, tienen cualidades cínicas y escépticas sobre su trabajo y se sienten mal en sus trabajos.

Sin embargo, el engagement y el burnout desempeñan roles diferentes en los procesos psicológicos subyacentes al modelo llamado Demandas y Recursos Laborales (DRL). (Bakker y Demerouti, 2008). Este modelo asume un proceso motivacional positivo y un proceso negativo de deterioro de la salud, en los cuales el engage y el burnout juegan un papel esencial en cada uno de ellos respectivamente. Ambos aspectos, el bienestar y el malestar, se consideran de forma simultánea porque ambos están relacionados entre sí.

El modelo DRL, es una teoría psicosocial que explica cómo se desarrolla el engagement desde una perspectiva psicosocial, entendida como un proceso de motivación positiva de mejora de la salud ocupacional. Este modelo asume un proceso motivacional positivo y un proceso negativo de deterioro de la salud, en los cuales el engagment y el burnout juegan un papel esencial en cada uno de ellos respectivamente. Este modelo es útil porque tiene en cuenta tanto indicadores de bienestar (engagment) como de malestar (burnout). Los autores del libro “El engagement en el trabajo” asumen la importancia de que ambos aspectos sean contemplados en forma simultánea, ya que ambos se encuentran negativamente relacionados entre sí. Una mirada acorde también, con el continuo que plantea la Psicología Ocupacional Positiva, que nos convoca a asumir lo positivo y lo negativo de la realidad humana.

El modelo DRL plantea que demandas y recursos son propios de cada organización, y éstas deben ajustarse a sus particularidades. Pero si bien el modelo es flexible, las relaciones entre los grupos de variables son fijas.

En cualquier organización se pueden distinguir, en general, dos tipos de características:

Demandas y recursos laborales. Las demandas laborales son características de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo por parte del bombero para ser realizadas y ese esfuerzo lleva asociado un costo físico y psicológico (mental / emocional) para su realización. Este esfuerzo que requiere, se asocia a determinados costos físicos y psicológicos, como

elevada presión arterial, incrementos del ritmo cardíaco y de la respiración, fatiga, disminución de la atención y concentración e irritabilidad. Aunque las demandas laborales no son en sí mismas negativas, pueden ser estresores cuando el tener que afrontar esas demandas requiere un alto esfuerzo del cual no se puede uno recuperar en forma adecuada (capacidad reciliente). Es decir, el balance entre esfuerzo y recuperación se rompe, convirtiéndose las demandas en estresores que promueven respuestas psicológicas negativas, malestar, generalmente burnout, que pueden conducir a trastornos vasculares, trastornos psicosomáticos, depresión y ansiedad.
Los recursos laborales son necesarios para hacer frente a las mencionadas demandas. SALANOVA y SHAUFELLI, definen los Recursos laborales como: aquellas características físicas, psicológicas, sociales u organizacionales del trabajo que:

- Son funcionales en la consecución de objetivos,
- Reducen las demandas laborales y con ello los correspondientes costes fisiológicos y psicológicos,
- Estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Los mismos autores remarcan: “Es importante señalar que la falta o inadecuación de los recursos incrementan las demandas laborales, por lo tanto, podrían contribuir indirectamente a la génesis de estresores laborales. Los recursos tienen un potencial motivacional y por el ello el potencial de incrementar el engagement en el trabajo”.
El modelo DRL asume, entonces dos procesos:

- Riesgo de deterioro de la salud, donde las altas demandas agotan al bombero.
- Proceso de motivación en el que los recursos permiten hacer frente eficazmente a las demandas laborales, fomentan la participación y dan lugar a resultados positivos como el compromiso con la organización.

Altas demandas laborales causarían el burnout, por falla en las estrategias de afrontamiento, como el esfuerzo adicional o ajuste a los objetivos reduciendo calidad y cantidad del trabajo.

Actualmente existen abundantes pruebas empíricas de que el burnout estaría relacionado con una serie de indicadores mentales y físicos, como las mencionadas, depresión, ansiedad, aumento de trastornos psicosomáticos, infarto al miocardio, la diabetes tipo 2, infección del tracto respiratorio superior y diversas infecciones virales, trastorno del sueño, exacerbación de procesos inflamatorios, deterioro del sistema inmunológico. (Shirom y Melamed, 2005).

Como así también, vías de comportamiento que incluyen hábitos negativos para la salud. (Consumo de tabaco, exceso de comida, bebida).

Todas estas son evidencias de que dar demasiado durante largo tiempo es agotador y conduce mediante el desarrollo del burnout a la reducción de la salud psicosocial y física, hasta terminar en ausentismo en las funciones por enfermedad. Se hace evidente que este proceso de deterioro de la salud afecta también al sistema bomberil en forma de resultados negativos.

A través de diversos estudios se ha demostrado la evidencia empírica sobre la existencia de los dos procesos psicológicos mencionados, que son diferentes pero relacionados: Motivación / Deterioro de la salud.

Además de los dos procesos a los que hemos hecho referencia, el modelo DRL asume que los recursos laborales reducen el potencial efecto negativo de las altas demandas sobre el burnout y que el impacto de los recursos es específicamente importante cuando las demandas laborales son elevadas.

Si bien el modelo DRL contempla los recursos laborales, los cuales, ha sido demostrado a través de diversas investigaciones, que los sujetos se benefician más de los recursos laborales en sus trabajos, cuando tienen altas demandas laborales. También, mediante el uso de recursos de tipo personal, hace frente y podría amortiguar el impacto negativo de las

> demandas sobre la salud. Los recursos personales son autoevaluaciones positivas vinculadas a la resiliencia referidas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en el entorno (optimismo, autoeficacia, resiliencia, autoestima). (Hobfoll, Johnson, Ennis y Jackson, 2003).

Cuanto mayores son los recursos personales en un individuo, más positiva es su autoestima y mayor auto concordancia existe en sus objetivos personales. (Judge, Bono, Erez y Locke, 2005).

> Las personas con objetivos auto-concordantes, es decir, congruentes con uno mismo, están intrínsecamente motivados a perseguirlos y por tanto experimentan mayor satisfacción y tienen mejor rendimiento.

Se plantea la hipótesis de que los recursos laborales (p. ej., la variedad de conocimientos profesionales o los contactos con compañeros) son los que más benefician al mantenimiento del engagement en condiciones de demandas laborales elevadas (p. ej., la sobrecarga de trabajo o el entorno físico desfavorable).

En concreto, el apoyo del supervisor, la innovación, el reconocimiento y el clima organizacional son recursos importantes para que los bomberos puedan hacer frente a exigentes interacciones con su labor.

Disfrutar de la tarea y el compromiso con la organización también resultan de combinaciones de distintas demandas y recursos laborales. Ambos (el disfrute de la tarea y el compromiso organizacional) serían superiores cuando los colaboradores se enfrentan a retos y tareas estimulantes y además disponen de recursos (p. ej., información sobre el rendimiento o buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo).

Por otro lado, los recursos laborales fomentan el desarrollo de recursos personales y se relacionan recíprocamente con los laborales y el engagement a lo largo del tiempo.

Los recursos laborales tienen la función de ser motivadores intrínsecos, porque fomentan el crecimiento personal y profesional de los sujetos, su aprendizaje y su desarrollo, pero también pueden ser motivadores extrínsecos porque son instrumentos fundamentales para el logro de objetivos en el trabajo.

En tanto motivadores intrínsecos cumplen con necesidades humanas básicas, ser competentes, autónomos, y poder relacionarse con los demás de modo efectivo. Como motivador extrínseco la gran diversidad de recursos puede fomentar la voluntad de dedicarse más al trabajo. El resultado es positivo, existiendo así, más probabilidad de que se incremente el engagement, se puede suponer que trabajadores engage se sienten más comprometidos con la organización, son leales a la misma y no tienen necesidad de pensar en irse, por ende, redunda en beneficio del sistema bomberil.

Un concepto fundamental involucrado en nuestra investigación, que la atraviesa por completo es el de VOLUNTARIADO. A la hora de definir el voluntariado, la literatura analizada revela las siguientes características:
“Una actividad fundamentada en el libre albedrío, sin contraprestación económica, cuyo objetivo es prestar ayuda a otras personas que lo En nuestro caso, el sistema necesitan, contextualizada en organizaciones y programas de acción social.” (En nuestro caso, el Sistema Bomberil).
(Chacón & Vencina, 2002;FISCRMLR, 1999; Gil Calvo, 1995; Gutiérrez, 1997; Allen,2001).
Cnaan, Handy y Wadswoth (1996) plantean cuatro dimensiones fundamentales para definir el voluntariado:

a) Naturaleza de la acción (voluntaria, no forzada, obligada).
b) Naturaleza de la recompensa (sin recompensa económica esperada).
c) Contexto (asociado formalmente, no formal).
d) Objeto de la ayuda (desconocidos, conocidos, autoayuda).

“Las personas que son socialmente responsables y participan de una labor social son más confiadas, sienten control en sus vidas, tienen una autoestima alta, buena salud física y mental, se evidencia disminuido estrés psicológico, incremento de la satisfacción con la vida, salud física y menor mortalidad”. (Thoits & Hewitt, 2001). Estos hallazgos, que muestran una relación positiva entre el voluntariado y el bienestar psicológico, se han visto corroborados por múltiples estudios en diferentes naciones. Por ejemplo, Cheung y Kwan (2006) demostraron que el voluntariado traía beneficios para el bienestar de los adultos mayores de Hong Kong, pues aumentaba en ellos la autoestima, satisfacción con la vida y autoevaluación de salud. Asimismo, en Estados Unidos, se comprobó que el voluntariado es una actividad valiosa para el tiempo libre al promover desapego psicológico con el trabajo, disminuir afectos negativos, promover la satisfacción de necesidades y bienestar (MOJZA, SONNENTAG & BORNEMANN, 2011).

A diferencia del comportamiento voluntario o pro social, el trabajo permite la obtención de recursos económicos que son necesarios para el bienestar material, favorece cierto tipo de participación en la sociedad actual y la satisfacción de necesidades materiales. No es posible evadir el trabajo remunerado en la sociedad contemporánea, esta actividad brinda cierto estatus y múltiples beneficios a las personas, pero varios aspectos físicos y psicológicos del ser humano pueden ponerse en riesgo con esta actividad, especialmente si no se orienta de manera favorable (WADDELL & BURTON, 2006). La presión por resultados que muchas veces acompaña al trabajo puede generar estrés en los trabajadores y dañar su bienestar; especialmente a quienes presentan un sustento motivacional extrínseco al realizar sus labores. En estos casos, el nivel de desempeño varía ante la ausencia de beneficios tangibles e intangibles (LIAO-TROTH, 2001; WADDELL & BURTON, 2006).

Podríamos pensar que el voluntariado requiere de una serie recursos personales para generar la automotivación necesaria, que son específicos

de la actividad no remunerada. Más allá de los requerimientos que la organización pueda ofrecer. Por ejemplo, la satisfacción que produce la empatía como posible amortiguador del impacto de las demandas laborales en el malestar laboral (ansiedad y depresión).

La satisfacción que produce la asistencia de deber cumplido que experimentan los cuidadores profesionales (trabajadores sociales, bomberos, etc.) tras ayudar a personas que viven una situación traumática. La satisfacción que produce resolver situaciones de emergencia, de grandes exigencias psicofísicas, percibido por los bomberos, como un desafío a los propios límites. También podría amortiguar el impacto de la sobrecarga de trabajo en el malestar laboral. En las entrevistas, este sentimiento de empatía hacia la vivencia traumática de un "otro desconocido" a quien se debe y desea asistir, fue permanentemente mencionado. Consideramos este sentimiento de satisfacción al desafiar los propios límites, como condición necesaria en la actividad del voluntariado, tanto como requisito indispensable de la actividad, como así también fuente de automotivación en tanto recurso personal.

RESULTADOS INSTRUMENTO

Debemos hacer una observación especial en relación a la dimensión Doble presencia. Esta dimensión fue desfavorable en los 5 cuarteles. Estos resultados nos ponen en evidencia cierta dificultad para integrar la actividad bomberil a una vida hogareña, independientemente de si la actividad es remunerada o no.

Parecería ser un factor fundamental, como así también, una problemática por resolver, la compatibilidad entre la actividad bomberil y la vida familiar. Pensamos que contar con el apoyo de sus parejas/ familia en su actividad puede ser fuente de bienestar, la cual contemplaremos como recurso personal necesario, ya que la misma puede fomentar la motivación de los bomberos, como así también la reducción de sentimientos de inadecuación/ insatisfacción personal o dificultad para hacer coincidir ambas actividades. Esta incompatibilidad que el instrumento parecería evidenciar como propia de la actividad, podría concluir en confrontar al bombero con la compleja decisión de elegir por una u otra.

Observamos también, que altos valores favorables de apoyo social, acompañó valores elevados favorables de Estima, siendo correlacionado con valores intermedios, nunca acompañado de valores desfavorables, lo cual nos permite reforzar nuestra hipótesis acerca de la implicación directa de apoyo social sobre estima. Esta hipótesis nos permitirá contemplar los recursos organizacionales necesarios a desarrollar en las instituciones bomberiles.

Los 5 cuarteles presentaron resultados favorables en cuanto al control sobre su actividad, autonomía, poder tomar decisiones. Lo cual sería indicador de que cuentan con recursos laborales adecuados para generar empleados engage, a la vez que haría falta de algunos ajustes.

De acuerdo a lo relevado podemos afirmar que los bomberos voluntarios, que cuenten con los requisitos anteriormente mencionados y descriptos, serán más propensos a contar con los recursos necesarios para afrontar la tarea, la cual realizan sin tener como objetivo la remuneración, que como bien es sabido no es motivador de la actividad en sí misma, ni productor de engagement en la actividad, sino su labor centrada en el servicio a la comunidad y el donar su tiempo fuera del trabajo remunerado para esta actividad tan socialmente valorada.

Por otra parte, el hecho de tenerlo como trabajo remunerado, como es el caso de policía, podría corresponderse con todos los factores que se ven implicados en una actividad que recibe su contraprestación monetaria a cambio de la jornada de trabajo cumplida.

En primer lugar, creemos necesario realizar una comparación entre las organizaciones de bomberos para establecer similitudes y diferencias en relación a la influencia de la estructura organizacional sobre la tarea que realizan los bomberos.

El punto en común es que ambas organizaciones, tanto las de bomberos voluntarios como las de los bomberos de la policía de la provincia de buenos aires (remunerados), se encuentran integrados a una estructura organizacional de tipo militar o lineal, de origen lejano.

Este tipo de organizaciones son claramente una pirámide de mando donde la jerarquía es el factor que ordena y determina lugares, y tareas.

La autoridad es de tipo descendente y la responsabilidad ascendente.

La autoridad del superior sobre los subordinados y cada subordinado se reporta a su superior, las decisiones se concentran en una persona que es quien tiene la responsabilidad de mando.

Esto permite la toma de decisiones y la ejecución de las mismas se vean facilitadas, hay menos problemas de autoridad o faltas de responsabilidad y la disciplina debería ser más cómoda de mantener.

La obediencia es central, siempre dentro de la cadena de mando.

Creemos que este tipo de organización funciona como continente para quienes la integran y de alguna manera impregnan de previsibilidad sus conductas.

Así mismo al funcionar como continente permite que se desarrolle la "hermandad" entre los integrantes y se ve aún más acentuada dentro del bombero voluntario.

Esta sería la clave para el desarrollo del engagement en estos últimos.

Hemos recopilado a partir de las entrevistas los valores que guían la tarea de los bomberos voluntarios.

Para una organización los valores serán aquellos principios que, permitiéndole cumplir con su misión y su visión, representen las cualidades más apreciadas en ese ámbito.

Para los bomberos, es importante para la realización de la labor, poseer plenamente los conocimientos técnicos, teóricos y prácticos, pero esto no es suficiente, es necesario poseer una apropiada formación en valores morales y condiciones psicológicas pertinentes, ya que estas serán las que guíen la ejecución apropiada de las técnicas bomberiles.

Tenemos que tener en cuenta, también la particularidad y complejidad de la organización del Sistema Bomberil, ya que si bien es un voluntariado responde, como hemos mencionado a un orden jerárquico.

Podriamos pensar entonces a partir de lo relevado, no solo en una doble presencia, sino en una triple presencia en el caso del bombero voluntario, conjugando por un lado su trabajo remunerado, con el trabajo voluntario y la demanda familiar.

De lo afirmado anteriormente podemos pensar que sería necesario pensar los valores inherentes a la tarea diaria del bombero en el cuartel.

CONDICIONAMIENTOS BÁSICOS PARA EL DESARROLLO DE UNA ADECUADA TAREA EN UN SISTEMA BOMBERIL:

DISCIPLINA

La Disciplina en los Cuerpos de Bomberos es la realización de las ordenes o misiones emanadas por una autoridad superior la cuales deben de cumplirse en el acto sin dilaciones, ni excusas. En asuntos de disciplina, honor y eficiencia no hay términos medios, la disciplina o se cumple o no se cumple.

Contemplado en el código de ética de los bomberos voluntarios de la provincia de buenos aires:

Art. "Función de mando": Incurre en infracción a la función de mando, todo aquél que, sin distinción de grado o cargo, integrando un cuerpo activo, ocupara una función de mando y contraviniera las normas y obligaciones establecidas para tal fin, afectando a subalternos, al servicio ó a la asociación tanto por acción como por omisión.

"La Disciplina es el primer valor o precepto legal que debe de aprender un bombero y es lo último que debe de olvidar".

ABNEGACION

La Abnegación para un bombero es asumir voluntariamente un compromiso personal con la firme convicción de servir de forma voluntaria y desinteresada a la ciudadanía en todo momento sin esperar nada a cambio.

TRABAJO EN EQUIPO

Trabajo en equipo es la unión de esfuerzos o energías para la realización de una meta u objetivo común de carácter honorable y positivo que beneficie a todo el Cuerpo de Bomberos; buscando de esta forma conjunta soluciones y la superación grupal de obstáculos.

Elementos para un trabajo en equipo efectivo:

-Comunicación efectiva.

-Existencia de Coordinación total.

-Existencia de Cohesión.

-Existencia de sinergia.

-Sentimiento de hermandad.

-Objetivos o metas comunes

RESPETO

El respeto en toda institución es condición fundamental para el correcto funcionamiento de las relaciones interpersonales y de los objetivos institucionales en donde la jerarquía, la armonía y el servicio a la comunidad descansan sobre la base del respeto entre todos los miembros del cuerpo de Bomberos.

Respeto y tolerancia de las ideas, propuestas o proyectos, personalidad, e incluso defectos del bombero que se tiene enfrente.

Respeto es reconocer al otro como un ser con derechos, obligaciones, equivocaciones, con sentimientos, pensamientos, que merecen respeto y consideración

Es central en la estructura organizacional de bomberos el hecho de que se tenga a las personas miembros de la institución por su edad, rango o responsabilidad administrativa.

El rango y la estructura organizacional determinan el trato hacia el otro y los mandos naturales que se establecen.

AMBIENTE ORGANIZACIONAL ARMONICO

Para que en la institución y en todas las actividades operativas que se realizan como parte del servicio a la ciudadanía tiene que existir entre sus miembros armonía pero este ambiente tiene que ser agradable; para que sea tangible se necesitan varios factores entre ellos bienestar personal pues si todos los miembros de la institución se siente bien, cómodos, orgullosos de ser parte del equipo de trabajo, motivados; esto contribuirá al desarrollo de un ambiente armónico de trabajo y servicio.

Por todo lo que venimos desarrollando consideramos fundamental la clarificación de los recursos laborales y personales, que nos permita diagramar el perfil adecuado. Que la conceptualización clara del mismo, fomente la incorporación al puesto de trabajo de personas cuyo riesgo de padecer sufrimiento psíquico, físico o emocional, sea reducido al mínimo posible. De esta manera se trata de fomentar un proceso de selección que redunde en el desarrollo de organizaciones bomberiles saludables.
Que el afrontamiento de las demandas que el voluntariado bomberil exige, cuente con el conocimiento claro acerca de los recursos necesarios, reduciendo así sus posibles riesgos, siendo la actividad bomberil fuente de satisfacción, tanto de destinatarios del servicio como de quienes ejercen su actividad. Conceptualización que funcionará a modo de amortiguador de los efectos estresantes que la tarea en sí misma reclama afrontar.

La capacidad psicológica para enfrentarse a una emergencia es una habilidad vital para un bombero. Saber mantener el equilibrio antes, durante

y después de una emergencia le permitirá obtener el máximo rendimiento de sus cualidades personales y profesionales.

Sería deseable poder determinar la capacidad de los candidatos para enfrentarse a sus responsabilidades.

El papel del bombero tiene múltiples facetas, de ahí la necesidad de determinar y detallar los recursos, valores y capacidades con los que debe L quien desempeña tan honorable tarea.

Creemos que lo que el bombero necesita, y se le debe exigir es una gran capacidad y un gran deseo de aprender a ser un buen bombero.

Con ello el débil psicológicamente puede aprender a endurecerse, el débil físicamente puede fortalecerse, y puede adquirir una gran preparación.

Si se debe construir un perfil deseable del bombero, teniendo a la mano los resultados que arrojaron los cuestionarios y entrevistas y habiendo podido comparar los bomberos voluntarios de los que perciben una remuneración, podemos identificar recursos comunes (básicas) y predictores de éxito (específicos) presentes en los voluntarios, sistematizándolas en un perfil basado en el modelo de recursos, el cual en contraposición al modelo de los rasgos, se centra en los comportamientos observables, facilitando el empleo de conceptos más objetivos, concretos y operativos, permitiendo predicciones de desempeño más seguras, válidas y fiables.

CONSTRUCCIÓN DEL PERFIL DEL BOMBERO VOLUNTARIO:

De nuestra investigación podemos esbozar un perfil deseado del bombero voluntario, dicho perfil podría der desglosado en dos tipos de recursos con los que sería deseable que contaran los miembros de un cuerpo de bomberos.

Dentro del marco teórico que encuadra nuestra investigación, los recursos, tanto personales como laborales se traducirían en competencias, constituyendo estas últimas el perfil buscado y deseado para la actividad bomberiles.

Recursos laborales

- Motivación Externa por trabajo
- Conceptos y Técnicas
- Afrontar situaciones de emergencia
- Modular o regular el propio Comportamiento
- Trabajar y Relacionarse con otros
- Evaluar y Planificar situaciones
- Implementar Soluciones

Recursos personales

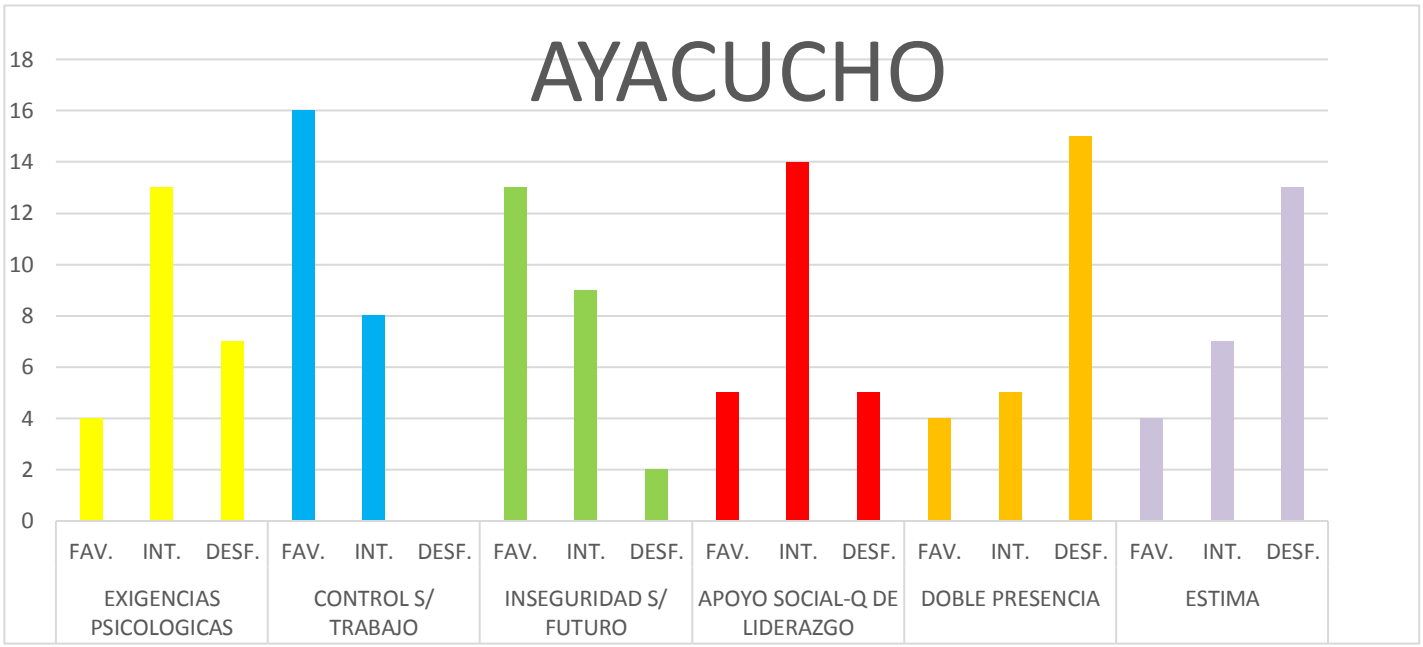
- Motivación Interna por trabajo
- Integrar ámbito social, familiar y laboral
- Alinearse con Objetivos Institucionales
- Comunicarse Efectivamente
- Liderar
- Negociar

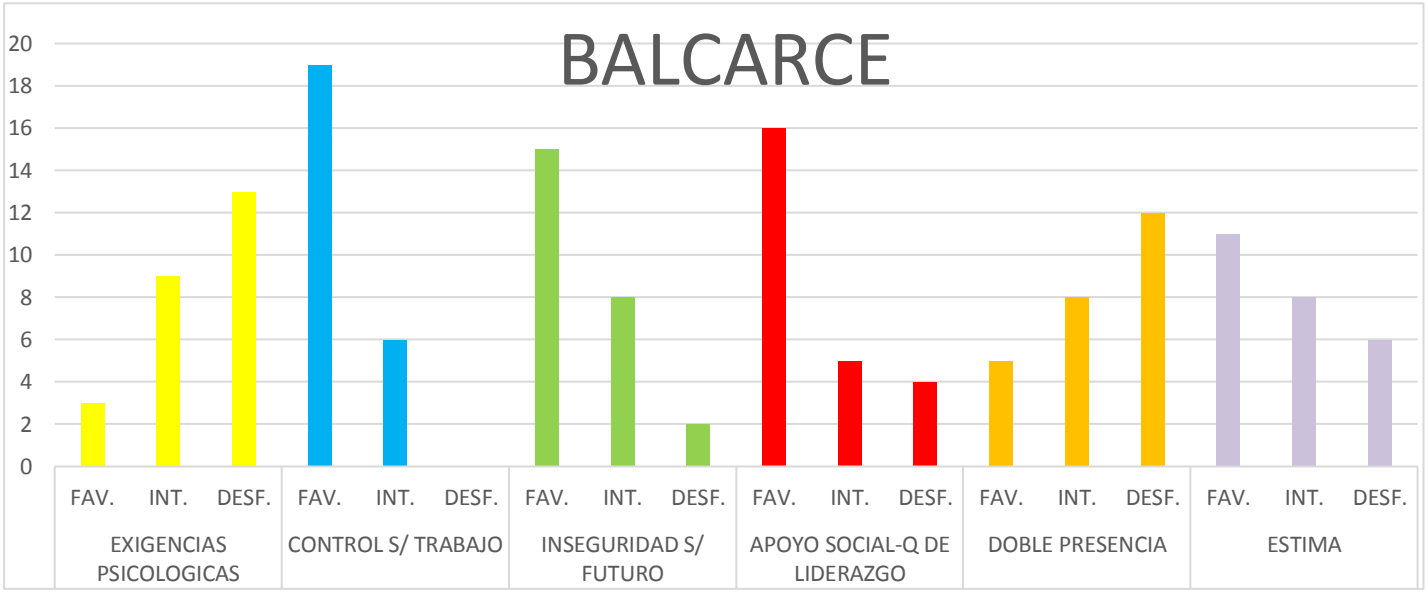
Dichos recursos traducidos en las siguientes competencias, se constituirían en el objetivo a detectar mediante una adecuada exploración psicológica:

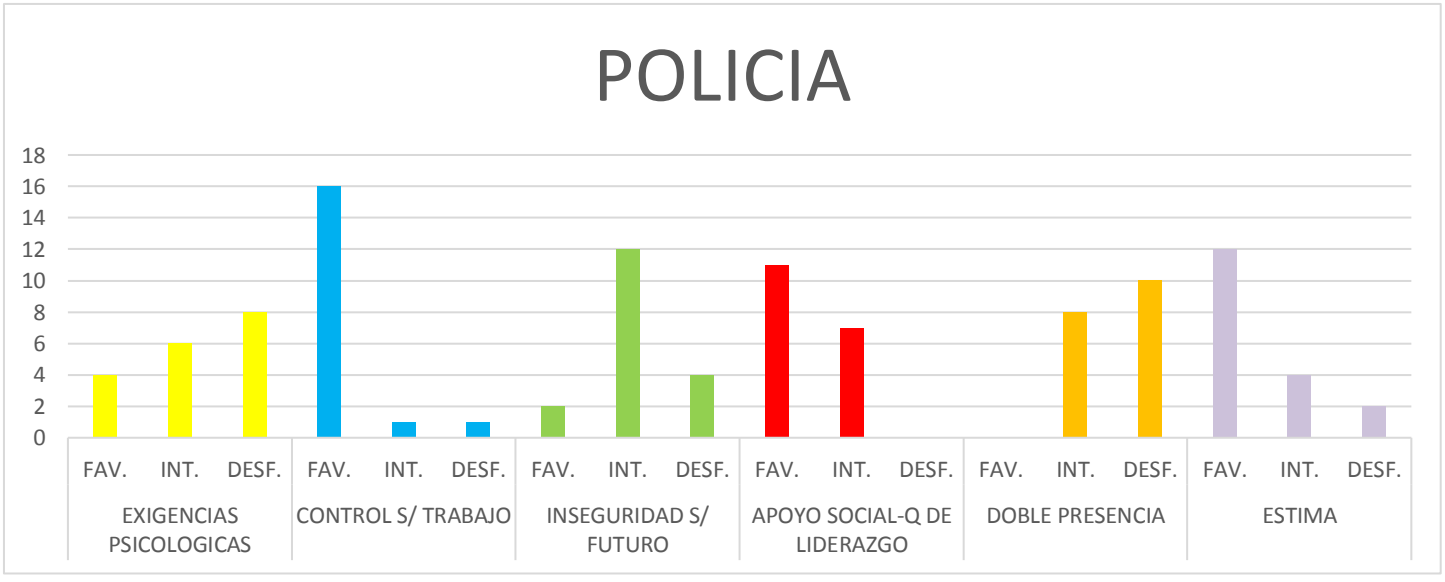
- La capacidad de combinar las demandas familiares con las demandas laborales y las demandas del voluntariado. (Triple presencia).
- Tolerancia a la frustración
- Tolerancia al stress.
- Servicio
- Autoeficacia
- Autoestima
- Optimismo
- Capacidad empática
- Trabajo en equipo, entendido como: Disposición para participar como miembro integrado en un grupo. Para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales.
- Autonomía
- Apoyo social
- Feedback
- Oportunidades de desarrollo profesional.
- Decisión: Agudeza para establecer una línea de acción adecuada en la resolución de problemas, implicarse o tomar parte en un asunto concreto o tarea personal.

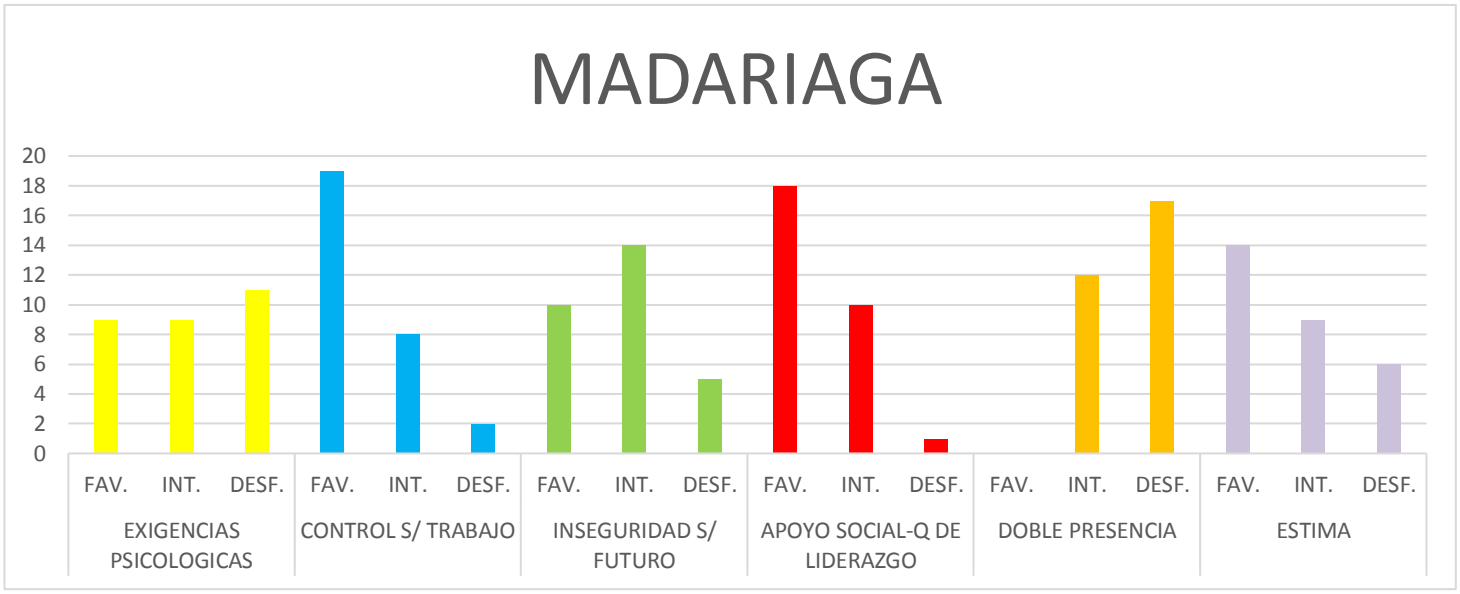
ANEXO

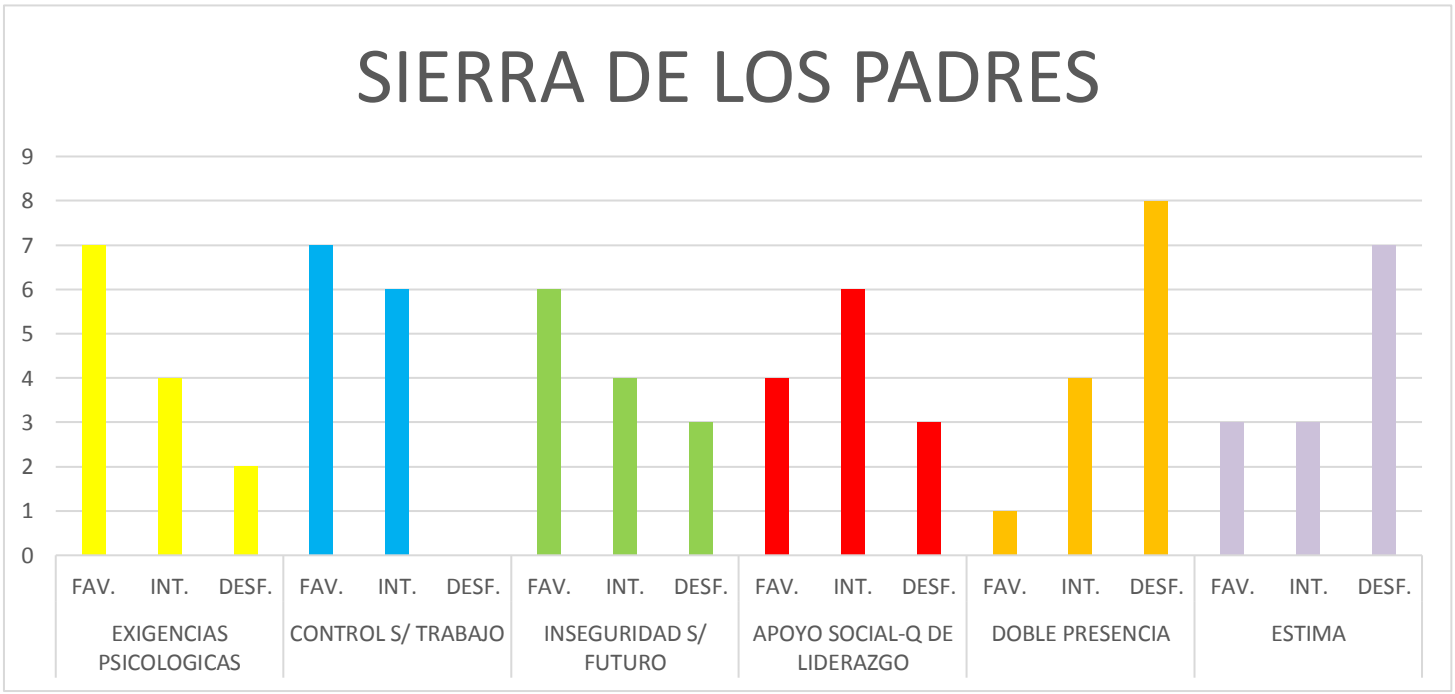
GRÁFICOS INTRACUARTELES DE VALORES ARROJADOS EN LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO:


AYACUCHO
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
FAV. INT. DESF.
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS
CONTROL S/ TRABAJO
INSEGURIDAD S/ FUTURO
APOYO SOCIAL-Q DE LIDERAZGO
DOBLE PRESENCIA
ESTIMA


BALCARCE
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
FAV. INT. DESF.
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS
CONTROL S/ TRABAJO
INSEGURIDAD S/ FUTURO
APOYO SOCIAL-Q DE LIDERAZGO
DOBLE PRESENCIA
ESTIMA


POLICIA
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
FAV. INT. DESF.
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS
CONTROL S/ TRABAJO
INSEGURIDAD S/ FUTURO
APOYO SOCIAL-Q DE LIDERAZGO
DOBLE PRESENCIA
ESTIMA


MADARIAGA
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF.
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS
CONTROL S/ TRABAJO
INSEGURIDAD S/ FUTURO
APOYO SOCIAL-Q DE LIDERAZGO
DOBLE PRESENCIA
ESTIMA


SIERRA DE LOS PADRES
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF. FAV. INT. DESF.
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS
CONTROL S/ TRABAJO
INSEGURIDAD S/ FUTURO
APOYO SOCIAL-Q DE LIDERAZGO
DOBLE PRESENCIA
ESTIMA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avia, M.D. y Vázquez, C. (1999). *Optimismo Inteligente*. Madrid: Alianza Editorial

Bakker, A. B.y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the

art. *Journal of Managerial Psychology, 22,* 309-328. doi:10.1108/02683940710733115

Backer, A., Rodríguez Muñoz A. y Derks D. (2012*).* La Emergencia de la Psicología

de la Salud Ocupacional Positiva*. Psicothema 2012*. 24 (1), 66-72.

Baessler, J. y Schwarcer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española

de la escala de Autoeficacia General. *Ansiedad y Estrés,* 2*,* 1-8.

Bandura, A. (1977). Self- efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.

Psychological Review, 84, 191- 215

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The exercise of control*. Nueva Jersey: Freeman.

Bandura, A. (1998). Personal and collective efficacy in human adaptation and change.

In Adair, J.G., Belanger, D. y Dion, K. L. (Eds.), *Advances in psychological*

science: Personal, social and cultural aspects, 1, 51-71. Hove, UK: Psychology

Press.

Bandura, A. (2000). Exercise of Human Agency Through Collective Efficacy. *Current*

Directions in Psychological Science, *9*(3), 75-78

Becoña, E. (2006). Resiliencia: Definición, características y utilidad del concepto.
Psicopatología y Psicología Clínica, 11, 125-146.
Bonanno, G. (2004). Loss, trauma and human resilience. Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?
American pshychologist.59, 20-28
Carmeli, A., Friedman, Y. y Tishler, A. (2013). Cultivating a resilient top management
team: The importance of relational connections and strategic decision comprehensiveness. *Safety Science*, *51*, 148-159.

Castro Solano, A. (Comp.) (2010). Fundamentos de Psicología Positiva. Buenos Aires.
Paidós
Caparà, L. (2012). Factores psicosociales de riesgo en el trabajo de bomberos
voluntarios. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata.

Durkin, J., Bekerian, D.A. (2000) “Psychological resilience to stress in firefighters”,
Disponible en http://www.firestress.co.uk/research/dl/PsychologicalResilience.pdf [2013, 1 de septiembre]

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist: Special Issue, 56*, 218-226.

Ley de regulación de la organización y el funcionamiento de los bomberos voluntarios de la provincia de Buenos Aires.

Salanova, M., Bresó, E. y Schaufeli, W.B. (2005). «Hacia un modelo espiral de la autoeficacia en el estudio del burnout y Engagement». *Ansiedad y Estrés 11*,
215-231.

Salanova, M. (2009a). *Organizaciones saludables: Una perspectiva desde la psicología positiva.* Madrid: Alianza Editorial.

Salanova, M. (2009b). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Revista Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 58,18. Sección Dossier.

Salanova, M., y Schaulefi, W. (2009). *En engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza Editorial.

Otras fuentes:

www.elcastellano.org/palabraphp?q=resiliencia [2014, 10 de Septiembre]

www.bomberosbonaerenses.com.ar/jpg/reglamento/Estatuto_Tipo.doc

http://bomberosdeayacucho.com.ar/

AGRADECIMIENTOS

Por medio de la presente queremos agradecer en primer lugar a quien es nuestro tutor de tesis el Lic. Mario Arraigada, quien prestó su tiempo y dedicación para guiarnos en la realización de esta investigación, a quien fue nuestro mi supervisor, el Lic. Dario Giardelli. También a la Universidad Nacional de Mar del Plata por formarnos como profesionales y permitirnos transitar por esta instancia de aprendizaje.

Por último queremos agradecer a los bomberos voluntarios pertenecientes a los distintos cuarteles que formaron parte de la muestra de la investigación.

EVALUACIÓN INTRACUARTELES

AYACUCHO

En relación a los resultados que arrojó el instrumento en este cuartel, nos ha sorprendido el elevado puntaje desfavorable en Estima, con diferencias notables en relación a otras dimensiones y en relación a otros cuarteles.

La dimensión Estima funciona como un recurso protector frente a las demandas de la tarea, ya que refiere al reconocimiento y respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo. Podríamos pensar que los mecanismos de compensación que la organización pone en marcha para proteger a sus integrantes no estaría dando resultados positivos, dejándolos en una situación de riesgo frente a los factores estresantes que la tarea impone.

Mientras que la doble presencia se presenta con valores desfavorables en todas las organizaciones estudiadas, haciendo mención a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar, pero también, la podríamos pensar en función a la doble tarea que exige el voluntariado, que, por lo general, es una segunda actividad que acompaña a aquella que le permite la subsistencia. Por otra parte, los resultados mayormente favorables, se presentaron en relación a el control sobre el trabajo, es decir, al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades, conocimientos y desarrollarlos, e inseguridad sobre el futuro, que refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo. Control sobre el trabajo como dimensión favorable,

correspondería, en parte a ciertos recursos organizacionales, ya que sería la misma organización la que permitiría una clara distribución de tareas, sin superposición de las misma, pero también de recursos personales en tanto, habilidades y competencias percibidas.

A diferencia de la dimensión Inseguridad sobre el futro y su resultado favorable, que podríamos pensarla de dos maneras, por un lado, como resultado de la propia organización, es decir que ofrece un panorama estable a sus integrantes, pero, por otro lado, como recurso personal de los integrantes de la organización, y cierta tranquilidad provista por no depender de esta institución para su subsistencia.

En relación a las exigencias psicológicas que refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y el apoyo social / calidad liderazgo, referidos al apoyo de los superiores o compañeros en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada, hubo valores en su mayoría intermedio, distribuyéndose el resto entre favorable y desfavorable con el mismo peso. Esta distribución de valores en esta dimensión consideramos que es la que más impacta en la estima de los bomberos que se desempeñan en ella, lo cual, nos permitiría sostener la idea sobre la posibilidad de que ciertos valores trascendentes para sostener el engagement, podrían requerir de cierto ajuste a nivel organizacional. A la vez, que pondría en evidencia cierto riesgo al que sus integrantes podrían estar expuestos actualmente.

BALCARCE

El cuartel de Balcarce arrojó resultados favorables en 4 dimensiones de las 6 que evaluaba el instrumento. Las mismas son: Control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro, estima, apoyo social /calidad liderazgo. Siendo exigencias psicológicas y doble presencia de resultados en su mayoría desfavorable. Sin la presencia de resultados intermedios de mayoría en ninguna dimensión.

El hecho de que la dimensión apoyo social/ calidad liderazgo se presente en valores elevados favorables junto a la dimensión estima, apoya nuestra hipótesis de lo importante que es para el buen desempeño de la tarea bomberil, contar con el apoyo de sus superiores y pares, haciendo los factores estresantes propios de la tarea, mucho más llevadera, neutralizando así, su efecto como factores que minan lentamente la autoconfianza.
En cuanto a los resultados favorables acerca de la inseguridad sobre el futuro, podemos pensar las mismas conclusiones que en el cuartel anterior.
Sin embargo, las exigencias psicológicas y doble presencia, vividas por los bomberos, en su mayoría, como desfavorables, serían indicadores de cierto desequilibrio entre las demandas y condiciones de la tarea, cuyos miembros estarían sintiendo como inadecuadas para responder en tiempo y forma. Como así también la contaminación de afectos/sentimientos que obstaculizarían su desempeño. Situación que habría que tratar de dilucidar a nivel organizacional.

MADARIAGA

En este cuartel vemos que Exigencias psicológicas y doble presencia son los que aportan valores, en su mayoría, desfavorable, asemejándose en mucho a los resultados de Balcarce, con la salvedad de presentar Inseguridad sobre el futuro en un valor intermedio en su mayoría. Habría que tratar de discernir si existen factores puntuales en esta organización que generaron o aumentaron entre sus miembros cierta percepción de inestabilidad futura. Sabemos por las entrevistas que ha sufrido, recientemente, cambios importantes a nivel jerárquico, éstos podrían ser la respuesta a este respecto.

SIERRAS DE LOS PADRES

En el cuartel de Sierras de los Padres nos encontramos con resultados altamente favorables en las dimensiones: Exigencias Psicológicas, control sobre el trabajo, inseguridad sobre el futuro. Contrastando lo positivo del resultado de Exigencias psicológicas con el resto de los cuarteles, esto quiere decir, que los bomberos que componen este cuartel, se están percibiendo a sí mismos con adecuado manejo de sus emociones, como así también, con la capacidad de ejercer sus actividades en tiempo y forma, es decir, con suficientes recursos psicológicos, emocionales, para llevar adelante la tarea. Sin embargo, los niveles de estima son bajos coincidiendo con nuestra hipótesis sobre la relación inferida entre apoyo social y su impacto sobre la autoconfianza.

Podríamos pensar que si bien, en este cuartel los miembros disponen de recursos personales para afrontar su actividad, habría que ajustar a nivel organizacional estrategias de apoyo entre sus miembros para elevar el efecto de éste sobre los mismos, a la vez de toda la organización.

POLICÍA

Esta institución presenta una situación diferente a las anteriores, debido a que su tarea es de tipo remunerada. Sin embargo, sus resultados no difieren de manera exagerada, de otros cuarteles.

Presenta en sus resultados valores elevados de nivel intermedio sobre inseguridad sobre el futuro, esto podría deberse a que sus miembros desarrollan su actividad en esta entidad, de manera remunerada, siendo, en la mayoría de los casos su única fuente de subsistencia. Como así también, podríamos evaluarlo como indicador de la falta de provisión de un “plan de carrera” satisfactorio por parte de la organización.

Encontramos también, valores desfavorables elevados en cuanto a exigencias psicológicas y doble presencia. Que las exigencias psicológicas

arrojen valores desfavorables, teniendo unos elevados valores altos favorables en Estima y apoyo social, puede deberse a una exigencia de la tarea que perciben no poder cumplir en tiempo y forma, como así también, la dificultad para lidiar con algunas emociones. Parecería adecuado inferir que, la estima puede ser favorable, en parte, por ser resultado de trabajo remunerado, junto al poyo social, que, como venimos sosteniendo, influiría en la estima.

En cuanto a la doble presencia se presenta en valores desfavorables, destacamos que, a diferencia de los integrantes de los otros cuarteles, sería la actividad principal de subsistencia. Pudiéndose deberse lo desfavorable en esta dimensión, a características organizacionales.

El apoyo social en elevados niveles favorables, puede ser un indicador de que más allá de ser remunerada o no la actividad, funciona a modo de amortiguador de los factores de estrés que la misma tarea conlleva.

EVALUACIÒN INTERCUARTELES

Los 5 cuarteles presentaron resultados favorables en cuanto al control sobre su actividad, autonomía, poder tomar decisiones. Esto nos hace pensar en los siguientes recursos personales del bombero:

- Capacidad de tolerar la doble, a veces triple, exigencia (trabajo remunerado, familia y actividad voluntaria) y combinar su actividad con la de su familia.
- Tolerancia a la frustración
- Servicio
- Autoeficacia
- Recursos personales: autoeficacia, autoestima, optimismo,
- Recursos laborales autonomía, coaching, feedback, oportunidades de desarrollo profesional.