

2017-10-31

# Estudio de las demandas psicosociales del trabajo del psicólogo de la emergencia. Desarrollo de una propuesta para la salud ocupacional

Annechini, Pamela

---

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/678>

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

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“ESTUDIO DE LAS DEMANDAS PSICOSOCIALES  
DEL TRABAJO DEL PSICÓLOGO DE LA EMERGENCIA.  
DESARROLLO DE UNA PROPUESTA  
PARA LA SALUD OCUPACIONAL”**

**Alumnas:**

- ❖ **Annechini, Pamela**
- ❖ **Bazán, Victoria**
- ❖ **Boich, Mariana**

**Supervisores:**

- ❖ **Lic. Arraigada, Mario**
- ❖ **Mg. Arraigada, Mariana**

**Agosto 2016.**

## PROBLEMA GENERAL

- Cuáles deberían ser los recursos psicológicos con los que debería contar el profesional psicólogo de emergencias, para hacer frente a las demandas psicosociales de su trabajo y así poder preservar su salud ocupacional.



# LAS PREGUNTAS

- ¿Cuáles son las demandas psicosociales requeridas?
- ¿Cuáles son los recursos psicológicos con los cuales debería contar el profesional psicólogo de emergencias?



## OBJETIVO GENERAL

- Estudiar los recursos requeridos para hacer frente a las demandas laborales y preservar la salud ocupacional del psicólogo de emergencia.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar las **situaciones de emergencia** a las que puede verse sometido un psicólogo de la emergencia.
- Identificar **posibles demandas laborales** y elaborar un **cuadro laboral**.
- Determinar si existe alguna **coincidencia** respecto de **estrategias de afrontamiento, los recursos psicológicos y demandas laborales**.
- Elaborar un **perfil de capital psicológico positivo** para afrontar dichas demandas laborales.



## PALABRAS CLAVES

- **Psicología de la Emergencia:** Rama de la Psicología dirigida a estudiar las reacciones individuales y grupales, en el antes, durante y después de una situación de desastre, emergencia o catástrofe. Valero Álamo (citado por Galimberti 2011) Psicoprevención. (Araya Molina, C., 2011, p.69)
- **Salud Ocupacional Positiva:** Según Luthans, (citado en Salanova, Martínez y Llorens, 2014) es el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como la gestión efectiva del bienestar psicosocial en el trabajo y del desarrollo de las organizaciones saludables. Se centra en los aspectos positivos. Objetivos: amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional.



## PALABRAS CLAVES

- **Demandas laborales:** Demerouti (citado en Bakker y Demerouti, 2001) las define como aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costos físicos y psíquicos.
- **Recursos laborales:** Refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden (a) reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados, (b) ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo o (c) estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo (Bakker y Demerouti, citado en Bakker y Demerouti, 2013).





## PALABRAS CLAVES

- **Recursos personales:** aquellas características positivas de las personas que tienen la capacidad de reducir o amortiguar el potencial impacto negativo de las demandas, pero que a la vez, como los recursos laborales, pueden ser origen por si mismos de procesos positivos como el crecimiento personal y profesional Salanova y Schaufeli (2009).
- **Capital Psicológico Positivo:** Luthans y Youssef (2004) lo definen como un estado de desarrollo psicológico positivo individual que se caracteriza por: tener confianza (autoeficacia) para asumir y realizar el esfuerzo necesario para tener éxito en tareas difíciles; hacer atribuciones positivas (optimismo) sobre el éxito actual y futuro; perseverar hacia las metas y, cuando sea necesario, redireccionar los caminos hacia dichas metas (esperanza) para tener éxito; y cuando uno se vea acosado por los problemas y adversidades, mantenerse y recuperarse (resiliencia) para alcanzar el éxito (Luthans, Youssef y Avolio, 2007).



## PALABRAS CLAVES

- **Estrategias de afrontamiento:** Según Lazarus y Folkman (citado en Perea- Baena y Sánchez- Gil, 2008) son procesos cognitivos y conductuales que las personas desarrollan para dar respuesta a las demandas de diferentes situaciones. Es un patrón de respuesta aprendido (Fernández Martínez, 2009).
- **Riesgo:** La probabilidad de ocurrencia de un daño a la salud y/o a la integridad del trabajador. Riesgo no significa necesariamente accidente: la existencia de un riesgo determinado en la actividad laboral conlleva una probabilidad.  
(Secretaría de Trabajo de la Universidad Nacional de Río Cuarto)



# METODOLOGÍA

- Una **investigación descriptiva, de tipo transversal**
- Estrategia metodológica de **triangulación de técnicas cuali y cuantitativas**
- Se empleó la técnica de **Entrevista en profundidad** para el relevamiento de experiencias a través del método biográfico
- Para el relevamiento de los factores psicosociales de riesgo se utilizó el **CoPsoQ-istas 21 versión 1.5**, adaptación del CoPsoQ al idioma español (ISTAS-21). Es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales.
- Cuestionario de **autoevaluación**
- La versión corta consta de **38 ítems y una escala Likert** de cinco opciones (Siempre, Muchas veces, Algunas veces, Sólo alguna vez, Nunca), que evalúa **seis grupos de factores de riesgo** para la salud en el trabajo, de naturaleza psicosocial: exigencias psicológicas; doble presencia; control sobre el trabajo; apoyo social y la calidad de liderazgo; estima; inseguridad sobre el futuro (Moncada, Llorens, y Kristensen, 2004).



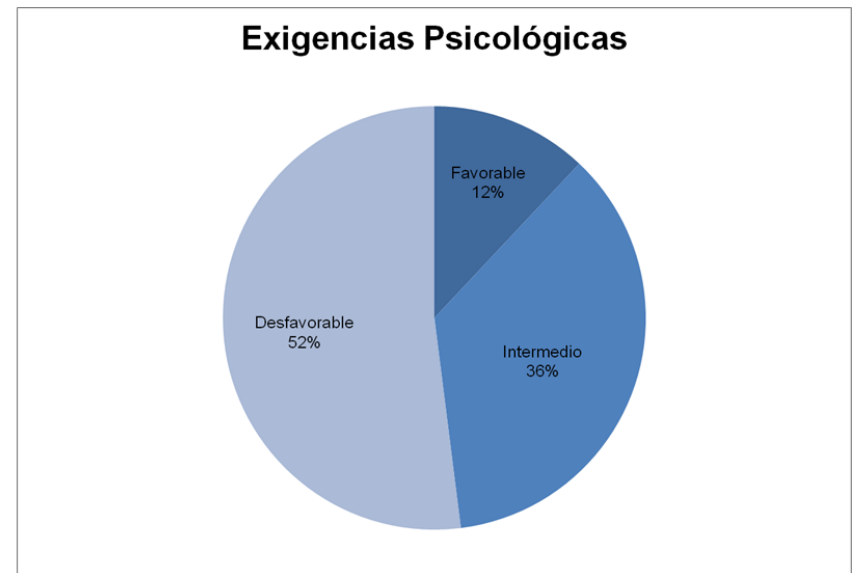
# MUESTRA

- Se trató de una **muestra intencional no probabilística** compuesta por profesionales de asistencia en emergencias de la **Región Sanitaria VIII**, compuesta por: San Cayetano, Necochea, Lobería, Gral. Alvarado, Balcarce, Tandil, Gral. Pueyrredon, Ayacucho, Mar Chiquita, Gral. Guido, Maipú, Gral. Madariaga, Villa Gesell, Pinamar, La Costa, y Gral. Lavalle.
- **12 entrevistas semiestructuradas** comenzando con una **pregunta abierta** y luego **preguntas específicas** de acuerdo a los objetivos (caracterización de una situación de emergencia, requerimientos para ocupar el puesto, recursos con los que se cuenta para el manejo de situaciones complejas, características que se cree que debe tener una persona para trabajar en emergencia y características propias con las que cuenta para enfrentar su trabajo.)
- **25 cuestionarios CoPsoQ-istas 21- versión 1.5**



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- La **dimensión Exigencias Psicológicas** del CoPsoQ (volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo) arrojó un 12% de Riesgo psicosocial Favorable, un 36% Intermedio y un 52% Desfavorable.



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- Es decir, que en relación a los resultados de las Entrevistas, este 52% de riesgo se verificaría en la demanda de trabajar rápidamente, cuando la distribución de las tareas es irregular en relación al tiempo disponible, en relación a un desgaste emocional, con respuestas como:
- “No podemos sostener 16 accidentes en moto por día (...) Tenés un nivel de accidente que no puede ser, encima a eso no le pones el sistema médico para cubrirlo, no dan abasto” (E.10).



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

## ○ Dimensión EP

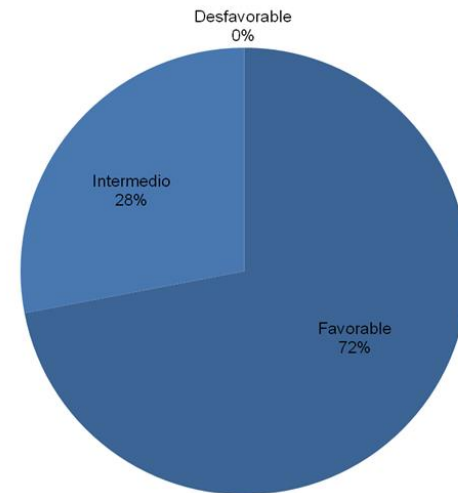
- Como también, se puede ver asociado a respuestas como "en la estadística entran más o menos trescientas personas por día a la guardia en total (...) Pero te agota mentalmente. Lo evitás, porque es mucho tiempo con mucha presión" (E5) ,
- "Gente que entró armada, con revólver en la cintura, y te dicen me atendés a mi o me atendés (E6)".
- "Los familiares vienen, se meten, nerviosos, preguntan cosas, molestan muchas veces" (E1)
- "(...) porque la demanda es muy alta y el trabajo es muy agobiante, (E3)



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- La **dimensión Control sobre el Trabajo** (margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos, y desarrollarlos) arrojó un 72% Favorable, un 28% Intermedio y 0% de Riesgo Desfavorable.

Control Sobre el Trabajo





# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

## ○ **Dimensión CT**

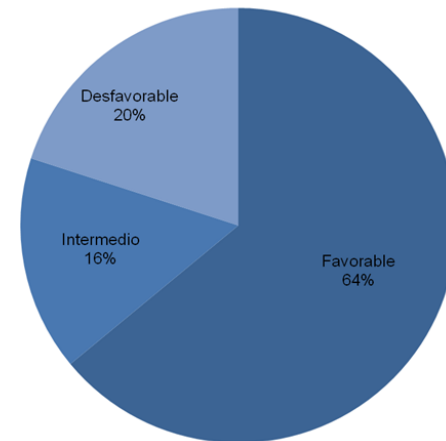
- Esto se ve reflejado en las Entrevistas en ejemplos como:
- “Tenemos una capacitación, una serie de instrucciones, que son códigos a la hora de trabajar” (E2)
- “Emergencia está muy normatizada (...) Tenés un marco teórico que te marca qué tenés que hacer en cada situación” (E5).
- “Acá tenemos el trabajo distribuido en tres códigos: códigos verdes, códigos amarillos y los códigos rojos” (E9).
- “Si vos te acordás el protocolo, no le podés pifiar. Porque es para tal cosa, esto; para tal otra, esto.” (E11).
- Este 72% Favorable, articulado a lo informado en las Entrevistas da cuenta que las habilidades y conocimientos que estos sujetos poseen, les brinda un margen de autonomía, y la posibilidad de desarrollar esos conocimientos.



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- La **dimensión Inseguridad sobre el Futuro** (refiere a la preocupación por los cambios en las condiciones de trabajo no deseados como rotación de puesto, cambio de horario, remuneración insuficiente en relación a la demanda de trabajo, o la pérdida del empleo) arrojó un 64% de Riesgo Favorable, un 16% Intermedio y un 20% Desfavorable.

Inseguridad sobre el Futuro



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

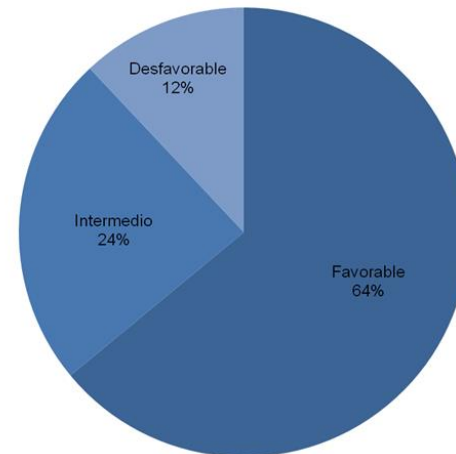
- **Dimensión IF**
- En las Entrevistas se pueden ver los siguientes ejemplos que articulan con lo antedicho:
- “La gente no quiere hacer Guardia (...). No quieren trabajo pesado. Y que remunerativamente no es rendidor” (E5)
- “Médico que entra, mándalo a emergencias (...) debería ser al revés: que la persona que más capacitada está tendría que estar trabajando ahí. Y es al revés, te mandan a todos los médicos nuevos que vienen a hacer una residencia y mándalos para allá, y de relleno” (E6)
- Podemos hipotetizar que no habría inseguridad sobre el futuro en el caso de la Medicina y Enfermería, porque no es un trabajo deseado por otros compañeros. En el caso de bomberos voluntarios porque no es un trabajo remunerativo, y además, porque en caso de burnout o estrés laboral, no se despide al bombero, sino que se le sugiere que se tome una licencia.



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- La **dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo** del cuestionario CoPsoQ (tiene que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo) mostró un resultado Favorable del 64%, un 24% Intermedio, y un 12% de Riesgo Desfavorable.

Apoyo Social y Calidad de Liderazgo



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

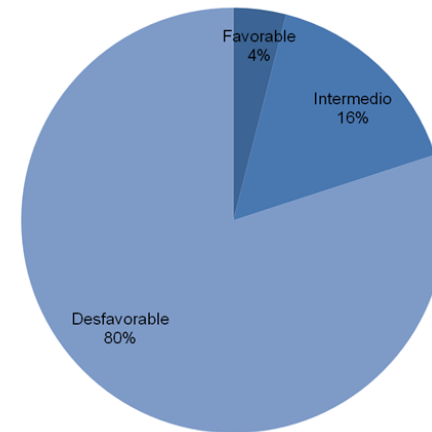
- **Dimensión AS y CL**
- Este resultado positivo articulado con las Entrevistas, se relacionaría a que los participantes expresan la camaradería, el trabajo en equipo, compañerismo, la buena comunicación entre compañeros, la empatía, y el apoyo entre sí como estrategias de afrontamiento ante situaciones adversas, y también en la organización de la labor diaria. Ejemplos de esto son:
  - “Lo hablamos, nos juntamos, lo charlamos entre compañeros” (E1)
  - “El trabajo en equipo, estar bien organizados y que nos entendamos” (E2)
  - “Hay bastante camaradería” (E5)
  - “Son muchas horas de trabajo que estamos juntos, entonces ya es como que nos conocemos, y se favorece eso de que trabajamos en equipo” (E8)



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- La **dimensión Doble Presencia** del CoPsoQ (refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar) arrojó un resultado de Riesgo Desfavorable del 80%, sólo un 4% de Riesgo Favorable, y el 16% de Riesgo Intermedio, lo cual implicaría que hay dificultad para responder simultáneamente a las tareas del trabajo y del hogar.

Doble Presencia



# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- **Dimensión DP**
- Se puede hipotetizar que se dificulta cumplir con las tareas domésticas y familiares dado que en el sistema de salud y policial, se cumplen guardias de 24 horas, y en el caso de bomberos voluntarios, el llamado a asistir una emergencia puede irrumpir de manera inesperada.

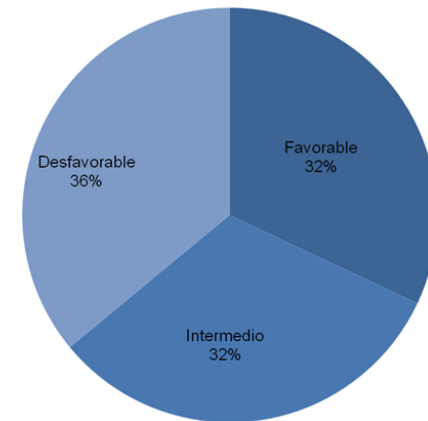


# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

- La **dimensión Estima** (refiere al trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que se obtiene en relación al esfuerzo realizado en el trabajo) no mostró diferencias significativas entre los porcentajes obtenidos, sean estos Favorable (32%), Intermedio (32%) o Desfavorable (36%).

---

Estima





# ARTICULACIÓN DE RESULTADOS CUANTI Y CUALITATIVOS

## ○ **Dimensión E**

- Esta dimensión tiene en cuenta el reconocimiento de los superiores, el apoyo necesario entre compañeros, si el reconocimiento recibido por el trabajo y el esfuerzo realizado es el adecuado.
- Se puede presumir que por la diversidad de profesiones de los encuestados, la estima es diferente para cada una de ellas, por ejemplo:
  - “La gente no quiere hacer Guardia (...) No quieren trabajo pesado, y que remunerativamente no es rendidor” (E5).
  - Es decir que puede haber reconocimiento y respeto entre pares y superiores, pero no se ve reflejado económicamente el esfuerzo realizado en el trabajo diario.



# DISCUSIÓN

- Respecto del **Objetivo 1ro**: Caracterizar las situaciones de emergencia a las que puede verse sometido un psicólogo de la emergencia.
- A partir de los datos obtenidos de las Entrevistas, se logró caracterizar las situaciones de emergencia, agrupándolas en dos grandes grupos:
- Acontecimientos provocados por el hombre: accidentes de tránsito, accidentes domésticos, incendios, explosiones, distintos tipos de violencia, robos, emergencias médicas.
- Acontecimientos naturales: incendios, desastres ecológicos.



# DISCUSIÓN

- Teniendo en cuenta el **Objetivo 2do**: Identificar posibles demandas laborales y elaborar un cuadro laboral.
- Se logró diferenciar distintos tipos de demandas tanto en el CoPsoQ como en las Entrevistas.
- Demandas de Formación: En **Etas** se habló de Capacitación, título, entrenamiento, conocer los protocolos, los códigos. En el **CoPsoQ** la dimensión de **Control sobre el Trabajo** no arroja porcentaje Desfavorable (0%), por lo que se puede inferir que los sujetos cumplen con las demandas de conocimiento y habilidades lo que les brinda una mayor autonomía.



# DISCUSIÓN

- Objetivo 2do
- Demandas Psico físicas: Se puede diferenciar entre: *Demandas Psico físicas requeridas* y las *demandas percibidas* por los sujetos. Dentro de las primeras en las **Etas** se destacó la disponibilidad horaria, trabajo en equipo, organización, comunicación y entrenamiento físico.
- La dimensión **Doble Presencia** puede identificarse como una demanda requerida ya que se demanda el cumplimiento laboral independientemente de la organización familiar (disponibilidad horaria full time, cumplimiento de servicio de guardias).



# DISCUSIÓN

- Objetivo 2do
- Las Demandas Percibidas en las **Etas** se reflejan en algunas dimensiones del **CoPsoQ**: la dimensión de **Exigencias Psicológicas** estaría relacionada con la estabilidad emocional, la capacidad de disociación, ser resolutivo y resiliente.
- La otra dimensión es el **Apoyo social y Calidad de Liderazgo** que se observa en trabajo en equipo, organización, buen trato, cordialidad entre pares y superiores, seguridad, responsabilidad (con la tarea y con la información brindada), conciliación, temperamento, compromiso, predisposición, y empatía.



# DISCUSIÓN

- **Objetivo 3ro:** Determinar si existe alguna coincidencia respecto de estrategias de afrontamiento, los recursos psicológicos y demandas laborales.
- Se logró identificar que existiría coincidencia entre las Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los participantes como el Compañerismo, Diálogo, Trabajo en equipo y Confianza con los recursos y las demandas requeridas, ya que el Trabajo en Equipo es una demanda requerida y los resultados de la dimensión **Apoyo Social y Calidad de Liderazgo**, la cual arrojó un 64% de Nivel de Exposición Favorable, implicaría que los muestra contaría con el Compañerismo, el Trabajo en Equipo y la Capacidad de Diálogo como recursos.



# DISCUSIÓN

- Objetivo 3ro
- Por otra parte, se puede destacar que ante situaciones adversas, no habría estrategias de afrontamiento más allá del diálogo casual entre pares, lo que quedaría a consideración del propio sujeto, la posibilidad de hablarlo en el ámbito personal o no.
- Para demandas como Resiliencia, Disociación, Flexibilidad y Tolerancia a la Frustración no existirían estrategias adecuadas de afrontamiento porque no sería un recurso que se haya presentado de manera favorable en las dimensiones de **Exigencia Psicológica y Doble Presencia**.



# DISCUSIÓN

- Por último, **el 4to objetivo**: Elaborar un perfil de capital psicológico positivo para afrontar dichas demandas laborales.
- A partir de los resultados obtenidos de ambas técnicas, se elaboró un perfil con los siguientes recursos:
  - Conocimiento y habilidades específicas
  - Resiliencia
  - Flexibilidad
  - Trabajo en Equipo
  - Liderazgo
  - Disociación
  - Tolerancia a la Frustración





# PROPUESTAS

- En primer lugar, se propone planificar e implementar **dispositivos de reflexión y terapéuticos** para promover la comunicación fluida y la no interferencia de sentimientos negativos en el trabajo, favoreciendo el intercambio y la cohesión grupal.
- En segundo lugar, se recomienda por una parte, la **reducción de las jornadas laborales** a un jornal de 6-8 horas diarias para favorecer el tiempo de ocio y recreación, y por otra parte, se sugiere un sistema de **guardias rotativas** de máximo de 12 horas laborales.
- En tercer lugar, se sugiere **seleccionar cuidadosamente al personal** y al mismo tiempo, **entrenar y capacitar** al mismo que trabaje en emergencias.



**MUCHAS GRACIAS!!!**

