



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA
.....

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“Estudio exploratorio de Resiliencia, y Autoeficacia 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

Alumnos

Pilatti, Natalia Belen Mat.: 08144/07

Martínez, Rodolfo Eduardo Mat.: 08773/09

Supervisora

Mg. Redondo, Ana Isabel

Co-Supervisor

Lic. Arraigada, Mario

Cátedra de Radicación

Psicología Laboral

Fecha de presentación

Mayo 2015

Este informe Final corresponde al requisito curricular de Investigación, y como tal es propiedad exclusiva de los alumnos Pilatti, Natalia Belén (Mat. 08144/07) y Martínez Rodolfo Eduardo (Mat. 8773/09) 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

En mi condición de supervisora del presente trabajo de investigación realizado por los alumnos Pilatti, Natalia Belen Mat.: 08144/07, Martínez, Rodolfo Eduardo Mat.: 08773/09, dejo constancia de aprobación de los contenidos del mismo.

La lectura del trabajo permite observar el logro de los objetivos propuestos a través de una exposición clara, ordenada y coherente. Con respecto a las condiciones formales de la presentación se cumple con lo estipulado en la reglamentación vigente.

Se trabajó respetando las pautas de la planificación, en forma ordenada y comprometida, resolviendo con eficiencia y responsabilidad las distintas situaciones.

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, 8 de Junio de 2015.-

Mgr. Ana Isabel Redondo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

FACULTAD DE PSICOLOGIA

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

Alumnos: Pilatti Natalia Belén Mat. 08144/07

Martínez Rodolfo Eduardo Mat. 08773/09

Grupo de Investigación de radicación: Investigación en Psicología Laboral

Supervisora: Mg. Redondo Ana

Co- Supervisor: Lic. Arraigada, Mario

Título del proyecto: “Estudio exploratorio de Resiliencia, y Autoeficacia en Bomberos

Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires”

Descripción resumida:

El objetivo general de esta investigación es el estudio de la resiliencia y la autoeficacia en sujetos que se ven enfrentados frecuentemente con situaciones laborales que implican alto riesgo, como es el caso planteado en esta investigación, de los Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires, estudio que será realizado desde la perspectiva de la Psicología Positiva. Este enfoque es reconocido por algunos autores como un paradigma emergente, viable y necesario, complementario al paradigma de la psicología tradicional. Desde esta visión, se adhiere a la expresión capital psíquico con la cual se designa a un suprafactor integrado por cuatro recursos psíquicos, dos de los cuales (resiliencia y autoeficacia) serán evaluados en la presente investigación. Se trata de un diseño no experimental, exploratorio, descriptivo, en el cuál se administrarán dos instrumentos. Uno, es la escala de Resiliencia para adultos (RSA) de Friberg, Hjemdal, Rosenvinge & Martinussen (2006) en su versión adaptada a la Argentina por Castañeiras et al. (2010). El restante corresponde a la Escala de Autoeficacia General de Baessler & Schwarzer (1996) en su adaptación española. La investigación se realizará sobre dos cuarteles de la provincia de Buenos Aires y en ambos se realizará una aproximación cualitativa a la resiliencia organizacional, a los efectos de analizar dichos resultados con las resiliencias individuales obtenidas en cada uno de ellos.

Palabras clave: Resiliencia- Autoeficacia- Capital Psíquico - Bomberos Voluntarios.

Descripción detallada

Motivos y antecedentes:

En situaciones de emergencia es común escuchar acerca del impacto psicológico que sufren las víctimas y la comunidad expuesta a un desastre. Sin embargo, existe un tipo de víctima menos visible que tiende a pasar desapercibida pero que también resulta vulnerable. Se hace referencia aquí a los propios integrantes de los equipos de rescate y, en particular, a los Bomberos Voluntarios como parte integrante de los mismos. Más allá de las situaciones de extremo peligro que les toca afrontar, es el propio contacto con la realidad del escenario y contexto en que se desenvuelven (que puede llegar a ser desde la presencia de heridos o atrapados hasta

cadáveres seriamente mutilados y restos humanos esparcidos o calcinados), el que los expone a estresores que pueden impactar sobre su salud física y mental.

La finalidad principal de todo Servicio de Bomberos es la de salvar la vida de las personas en peligro. Secundariamente, su trabajo se dirige a la neutralización y a la prevención de todo siniestro o situación de riesgo que puede estar relacionada a socorrismos, extinción o prevención de incendios, emergencias de origen diverso (meteorológico, geológico, derrumbes edilicios, accidentes de tránsito, emergencias ferroviarias, rescates, etc.) 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 suplantarlo 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 Manual of 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).

El Capital Psíquico ha sido definido como un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo, que se caracteriza por cuatro componentes: La autoeficacia, la resiliencia, la esperanza y el optimismo (Bakker, Rodríguez Muñoz & Derks, 2012).

La presente investigación, tiene como fin el estudio en la muestra de bomberos, de los dos primeros recursos que forman parte de ese capital psíquico, considerados los de mayor peso contributivo a ese capital (sin perjuicio de que en otras investigaciones futuras se dirija o contemple el estudio de los restantes componentes). La autoeficacia hace referencia a la confianza de la persona en sus propias capacidades para alcanzar con éxito las tareas desafiantes (Bakker et al., 2012). El término resiliencia no presenta una definición unívoca. Sus primeros usos son atribuidos al ámbito de la física donde se lo ha utilizado para indicar la capacidad que un cuerpo posee para doblarse, estirarse o comprimirse y recuperar luego su forma original. Posteriormente, el término se ha incorporado a las ciencias sociales, en particular a la psicología, para designar como «resilientes» a aquellas personas que se adaptan a los cambios y hacen frente a las adversidades, transformando los problemas y las situaciones estresantes o nocivas en oportunidades.

La definición más consensuada dentro de la psicología positiva, alude a la capacidad que tienen las personas para atravesar situaciones difíciles y condiciones adversas, superarlas y salir fortalecidas de ellas. El comportamiento resiliente supone un ajuste saludable que surge de funciones y procesos adaptativos normales del ser humano, y alcanza su máxima expresión cuando las personas se ven expuestas a situaciones que evalúan como adversas o de riesgo. (Becoña, 2006; Bonanno, 2004; Hjemdal, 2007; Kreisler, 1996; Vera Poseck, Carbelo Baquero & Vecina Jimenez, 2006). En pocas palabras, la resiliencia es la capacidad del ser humano de resistir y rehacerse fortalecido frente a la adversidad.

En relevante destacar, que estos recursos no solo redundarían en prevención de la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también en un mejor desempeño, según ha quedado demostrado a lo largo de la investigación científica realizada (Salanova &

Schaufeli, 2009). Por lo tanto, la promoción continua de su desarrollo traerá beneficios tanto para el trabajador como para las personas a las que eventualmente socorra, y para la organización a la que pertenezca.

También las organizaciones pueden ser resilientes. Lo son, no solo cuando sobreviven a las crisis o logran adaptarse a ellas, sino cuando logran emerger de ellas más fortalecidas (Salanova, 2009). En situaciones hostiles y críticas es cuando demuestran su capacidad de resiliencia, actuando de manera decisiva y efectiva en respuesta a condiciones disruptivas de incertidumbre, que ponen en peligro la supervivencia de la organización. Una definición de resiliencia organizacional que mejor cuadra con el presente proyecto, la describe como la capacidad de una organización de poder asimilar situaciones emergentes y acontecimientos catastróficos, sin perder la oportunidad de cumplir su misión (Sanpedro, 2013).

Si bien existen patrones de características personales que hacen a la resiliencia individual (patrón disposicional, relacional, situacional y filosófico), el entorno ambiental u organizacional es un factor de peso para enfrentar los riesgos psicosociales (Becoña, 2006). Salanova (2009) describe algunas de las características de un entorno de trabajo u organización resiliente, como la consideración por parte de la organización de la salud de los empleados como un fin en sí mismo, el establecimiento de relaciones “buenas y positivas” entre todos los empleados, la provisión de un ambiente laboral donde se trabaje a gusto, que promueva la motivación, inspiración e implicación de los empleados en relación a sus tareas.

Una aproximación a la Resiliencia Organizacional, puede ser alcanzada sobre la base de la evaluación de estos puntos, pudiendo asimismo, en caso de observarse la ausencia de estas características, ser investigadas las posibles causas o determinantes en la estructura de la organización.

Como resultado de la búsqueda bibliográfica, se pudo dar cuenta del exiguo número de investigaciones publicadas acerca del estudio del capital psíquico y/o sus componentes en el ámbito laboral en cuestión, es decir, el de los bomberos u otros rescatistas afines. En efecto, la búsqueda en la base de datos de la American Psychological Association (APA), no arrojó ninguna publicación, que relacione el estudio de la resiliencia y/o autoeficacia en rescatistas en general y menos aún en

bomberos en particular. La evidencia bibliográfica muestra que la mayor parte de las investigaciones sobre resiliencia han tenido como fin el relacionar tal recurso frente a factores estresantes o traumáticos, tanto en niños como en adolescentes y adultos en general y, en pocos casos, en fuerzas militares y policiales, y en víctimas de desastres naturales o de la acción de terroristas. En otros sitios de búsqueda, y ya dentro del marco de la llamada psicología positiva se ha dado con estudios donde los constructos Resiliencia y Autoeficacia han sido relacionados a: factores socio-económicos, cuidadores y profesionales a cargo de la atención de personas de la tercera edad, y a enfermos terminales y su entorno familiar que, como se aprecia, también están alejados del ámbito laboral que aquí se plantea.

Específicamente en lo que se refiere al presente estudio en bomberos, se da cuenta de una investigación británica que trata sobre la resiliencia y el estrés, titulada “Psychological resilience to stress in firefighters” (Durkin & Bekerian, 2000). Reino Unido, donde a raíz de diversos problemas de salud hallados en miembros de distintas dotaciones de bomberos de aquel país (desde diversos niveles de estrés hasta Síndrome de Burnout), se vieron impelidos a realizar el referido estudio.

A nivel local, se destaca un estudio realizado en esta Facultad acerca de los factores psicosociales de riesgo de trabajo al que se hallan expuestos los bomberos voluntarios (Capará, 2012), donde eventualmente, algunas de sus conclusiones podrían ser un complemento (y viceversa) de los resultados que resulten de esta investigación.

Se señala asimismo, una investigación colombiana sobre la caracterización del estado de la salud mental en los equipos de primera respuesta para emergencias y desastres, cuyo propósito fue el de evidenciar las principales afectaciones en la salud mental y los recursos resilientes que les han permitido resignificar las experiencias potencialmente traumáticas a las que enfrentan en beneficio propio. (Orozco García, Piragauta Álvarez & Vélez Botero, 2013).

Objetivos generales y particulares:

Objetivo general:

Estudiar la Resiliencia y Autoeficacia en Bomberos Voluntarios.

Objetivos particulares:

1. Medir el nivel de Resiliencia individual y realizar una aproximación a la Resiliencia organizacional.
2. Analizar similitudes y/o diferencias en los resultados obtenidos entre niveles de Resiliencia individual y de Autoeficacia.
3. Determinar si existen diferencias entre las dotaciones estudiadas analizando posibles factores estructurales como determinantes.

Métodos y técnicas

Diseño y metodología

Se trata de un estudio exploratorio, basado en un diseño transversal-descriptivo, en el que se aplicará una estrategia mixta con la utilización de instrumentos cuantitativos y cualitativos. El análisis de los resultados obtenidos, abarcará dos niveles:

- 1) Nivel cuartel :
 - a) Análisis de las resiliencias individuales en función de sus dimensiones
 - b) Idem en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento.
 - c) Análisis de la relación entre el promedio que resulte de las resiliencias individuales del cuartel y de la distribución de valores de las resiliencias individuales.
 - d) Análisis de los datos resultantes de las entrevistas realizadas a informantes clave y sujetos con personal a cargo a fin de evaluar las distintas características de la organización (historia, cultura, clima, episodios de afrontamiento de crisis, etc.) que permitan una aproximación a la resiliencia organizacional.
 - e) Identificación, de existir, y análisis de las relaciones entre la resiliencia organizacional, las resiliencias individuales y el promedio que resulta de éstas para el cuartel.
 - f) Análisis de las autoeficacias individuales en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento.
 - g) Análisis de la relación entre la autoeficacia y la resiliencia, tanto a nivel individual como a nivel del promedio del cuartel.

2) Nivel inter-cuarteles (Cuartel Santa Clara del Mar y Cuartel Ayacucho);

Identificación, de existir, de similitudes y/o diferencias entre las dotaciones estudiadas analizando posibles factores estructurales como determinantes.

Todos los análisis indicados en los puntos 1 y 2 precedentes, se refieren a análisis de casos, donde se estudiarán las proporciones de resultados presentes en cada unidad de análisis.

Población

La población está dada por la dotación de bomberos voluntarios de los cuarteles de Santa Clara del Mar y de Ayacucho, que forman parte de los grupos o equipos de trabajo que se enfrentan directamente con las situaciones de emergencia o siniestros.

Muestra

Es intencional y no probabilística, de participación voluntaria y confidencial, y bajo consentimiento informado. Se estima en alrededor de 40 sujetos en total, entre los dos cuarteles, pertenecientes a ambos sexos (salvo en el cuartel de Ayacucho, donde todos los bomberos voluntarios son hombres).

Instrumentos cuantitativos:

Se utilizarán dos instrumentos, en ambos casos adaptados a la región:

- a) Para evaluar la Resiliencia se utilizará la Escala de Resiliencia para adultos (RSA) de Friborg, Hjemdal, Rosenvinge & Martinussen (2006) en su versión adaptada a la Argentina por Castañeira, et al (2010). La escala consta de 6 dimensiones (“Percepción del Self”, “Planeamiento del Futuro”, “Competencia Social”, “Recursos Sociales”, “Cohesión Familiar” y “Estilo Estructurado”) repartidas en 33 ítems. Cada ítem es una afirmación con diferencial semántico en un formato Likert de 7 valores.
- b) La Autoeficacia se evaluará con la adaptación española (2000) de la Escala General de Baessler & Schwarzer (1996). Consta de 10 ítems con una escala tipo Likert.

Los datos recogidos en los instrumentos, serán procesados informáticamente, previa construcción de las respectivas matrices y algoritmos del caso en archivos Excel.

Instrumentos cualitativos

Se diseñará una entrevista a ser aplicada a individuos con personal a cargo e informantes clave, como herramienta para obtener una aproximación a la resiliencia organizacional de cada cuartel.

Lugar de realización del trabajo:

El trabajo de campo se realizará en los cuarteles de las dotaciones de bomberos voluntarios de las ciudades de Santa Clara del Mar y Ayacucho, previa gestión de autorización verbal a través de los supervisores del proyecto. De ello surgirá la cantidad definitiva de bomberos que voluntariamente se prestarán a la administración de los instrumentos, como asimismo, la posibilidad de realizar las entrevistas a jefes e informantes clave.

Cronograma de actividades:

ACTIVIDAD		MES						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Relevamiento y actualización bibliográfica	X	X	X	X	X		
2	Elaboración de marco teórico			X	X	X		
3	Determinación de la muestra			X				
4	Gestión de autorizaciones			X	X			
5	Aplicación de las pruebas			X	X			
6	Procesamiento de los resultados				X	X		
7	Análisis e interpretación de los resultados					X	X	
8	Redacción de informe						X	X

Bibliografía de referencia:

- Backer, A., Rodríguez Muñoz A. y Derks D. (2012). La Emergencia de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva. *Psicothema* 2012. Vol.24, n° 1, pp 66-72.
- Baessler, J. y Schwarcer, R. (1996). Evaluación de la autoeficacia: Adaptación española de la escala de Autoeficacia General. *Ansiedad y Estrés* 2, pp. 1-8.
- Becoña, E., (2006). Resiliencia: definición, características y utilidad del concepto. *Revista de 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 psychologist*.59.20-28
- Castañeiras, C. y Posada, M. (2010). Resiliencia y Salud: Estudio de las relaciones vulnerabilidad-resiliencia en adolescentes y adultos de la ciudad de Mar del Plata que presentan condiciones de riesgo psicosocial. Grupo de Investigación en Evaluación Psicológica. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- 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". Reino Unido. Recuperado de <http://www.firestress.co.uk/research/dl/PsychologicalResilience.pdf>
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J., y Martinussen, M. (2006). A new rating scale for adult resilience: What are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12(2), 65-76.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J., Martinussen, M. Aslaksen P, y Flaten M (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 61 (21), 3-9.

- Hjemdal, O. (2007). Measuring protective factors: The development of two resilience scales in Norway. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 16(2), 303-321.
- Kreisler, L. (1996). La résilience mise en spirale. *Spirale*, 1, 162-165.
- Orosco García, O., Piragauta Álvarez, C., y Vélez Botero, L. (2013). Caracterización del estado de la salud mental en los equipos de primera respuesta para emergencias y desastres: afectación y beneficios del ejercicio de su labor. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10819/1401>.
- Peterson, C. y Seligman M. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Nueva York: Oxford University Press.
- Rodríguez, M., Pereyra M., Gil E., Jofré M., De Bortoli M. y Labiano L. (2009). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión argentina de Wagnild y Young. *Revista Evaluar*, 9. pp 72-82. Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de San Luis, San Luis, Argentina.
- Salanova, M., Martínez I. y Llorens S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En F. Palaci (coord.). *Psicología de la Organización*. Madrid. Pearson Prentice Hall, pp.349-376.
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva. Madrid. Alianza Editorial.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *En engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza Editorial.
- Sanpedro, J. (2013). Resiliencia e impulso creativo en tiempos de crisis. Recuperado de http://www.glcconsulting.com.ve/articulos/Articulo_Ingenio%20Estrategico_Jesus%20Sampedro.pdf
- Snyder, C. y López S. (2002). The future of positive psychology. A declaration of Independence. En C.R. Snyder y S. López (eds.). *The Handbook of positive Psychology* (pp.751-767). Oxford: Oxford University Press.

Vera Poseck, B.; Carbelo Baquero, B. y Vecina Jimenez, M. (2006). La experiencia traumática desde la psicología positiva: resiliencia y crecimiento postraumático. *Papeles del Psicólogo*. 27 (1). 40-49.

Wagnild, G.M. y Young, H.M. (1993) Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*. Vol 1, pp165-178.

Firma del Supervisor

.....

Mg. Ana Redondo

Firma del Co-Supervisor

.....

Lic. Mario Arraigada

Firma de los alumnos

.....

Natalia Belén Pilatti

.....

Rodolfo Eduardo Martínez

Va página con aprobación firmada por Dra. Claudia Castañeiras

INDICE GENERAL

<u>PLAN DE TRABAJO</u>	IV
<u>PRIMERA PARTE</u>	
1.1 Introducción.....	2
<u>SEGUNDA PARTE</u>	
MARCO TEORICO	
2.1. Psicología Positiva.....	5
2.2. Capital Psíquico.....	7
2.3. Autoeficacia.....	8
2.4. Resiliencia.....	10
2.5. Resiliencia Grupal.....	16
2.6. Antecedentes de la resiliencia individual y grupal en contextos laborales.....	17
2.7. Consecuencias de la resiliencia individual y grupal en contextos laborales.....	19
2.8. Estudios sobre la relación resiliencia-autoeficacia.....	19
2.9. Estudios relacionados con el Capital Psíquico en Bomberos.....	20
2.10. Resiliencia Organizacional.....	22
2.11. Organizaciones Saludables.....	24
2.12. Aproximación a la Resiliencia Organizacional.....	27
<u>TERCERA PARTE</u>	
METODOLOGIA	
3.1. Tipo de estudio.....	30
3.2. Objetivos de la investigación.....	30
3.3. Población.....	31
3.4. Muestra.....	31
3.5. Instrumentos cuantitativos.....	32
3.6. Instrumentos cualitativos.....	34
3.7. Lugar de realización del trabajo.....	35
3.8. Acerca de la información sobre el estudio y consentimiento informado.	35

CUARTA PARTE

RESULTADOS Y ANALISIS

4.1. Cuartel Santa Clara del Mar.....	38
4.2. Cuartel Ayacucho.....	52
4.3. Nivel intercuarteles.....	66

QUINTA PARTE

5.1. Discusión y Conclusiones.....	76
------------------------------------	----

<u>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</u>	82
--	----

ANEXOS

Anexo 1: Información sobre el estudio.....	91
Anexo 2: Registro de datos de las muestras.....	93
Anexo 3: Escala de Resiliencia para Adultos.....	94
Anexo 4: Escala de Autoeficacia General.....	96
Anexo 5: Tabla de puntajes, percentiles y niveles de Autoeficacia.....	97
Anexo 6: Baremos Escala de Resiliencia en Adultos (RSA).....	98

PRIMERA PARTE

INTRODUCCION

PRIMERA PARTE

INTRODUCCION

La psicología, siguiendo el modelo médico tradicional, desde sus inicios ha centrado su atención en los aspectos considerados negativos de las personas, como sus trastornos o patologías. La psicología positiva no viene a suplantarse 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, planteado por algunos autores como un paradigma emergente (Salanova, Llorens, Cifre & Martínez, 2012), viable y necesario (Snyder & Lopez, 2002).

Dentro del marco de la Psicología positiva se ha desarrollado la llamada Psicología de la Salud Ocupacional Positiva, 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).

El Capital Psíquico, desde esta visión, ha sido definido como un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo, que se caracteriza por cuatro componentes: la autoeficacia, la resiliencia, la esperanza y el optimismo (Bakker, Rodríguez Muñoz & Derks, 2012).

El trabajo que se presenta tiene como fin el estudio de los dos primeros recursos que forman parte de ese capital psíquico, considerados los de mayor contribución al

mismo, en bomberos voluntarios. La evidencia bibliográfica muestra escasos estudios de resiliencia y autoeficacia en rescatistas en general, y los que se reportan están dirigidos a otros grupos de sujetos vulnerables.

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 víctima 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 estos dos recursos, resiliencia y 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.

Dado que las organizaciones en general pueden ser más o menos resilientes frente a situaciones que enfrenten, y que ese aspecto influye en las resiliencias individuales este estudio intenta llegar a una aproximación a la resiliencia de la organización de la que forman parte los bomberos muestreados.

SEGUNDA PARTE

MARCO TEORICO

SEGUNDA PARTE

MARCO TEORICO

2.1. Psicología Positiva

El término Psicología Positiva es relativamente joven. Si bien aparece por primera vez en el año 1954 en “Motivación y Personalidad” de Maslow, en el último capítulo titulado “Hacia una Psicología Positiva” (Gancedo, 2008), existe consenso de que es 1998 cuando la Psicología Positiva nace como una nueva área de la Psicología, impulsada por Martín Seligman en su asunción de la presidencia de la Asociación Americana de Psicología (Salanova & Schaufeli, 2009). Seligman había formulado por entonces lo que llamó la “teoría de la auténtica felicidad” en el marco de la cual establecía los objetivos de esta nueva corriente en base a tres líneas de acción: el estudio de las emociones positivas, los rasgos individuales positivos y las instituciones que promueven los dos primeros. (Gancedo, 2008; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Años más tarde agregaría como cuarto pilar de estudio, a los vínculos positivos (Castro Solano, 2010).

Dos años después de aquella asunción, fortaleciendo el surgimiento de este nuevo movimiento, aparece un número especial de la revista “American Psychologist” dedicado a la Psicología Positiva, siendo Seligman uno de los editores. En esa publicación se plantea que el objetivo de la Psicología Positiva es el de “catalizar un cambio de enfoque de la Psicología”, pasando de centrarse solo en lo que “funciona mal” en las personas, a poner énfasis “en lo que está bien” en ellas, en sus cualidades positivas. (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

La psicología desde sus inicios, siguiendo el modelo médico tradicional, ha centrado su atención en los aspectos considerados negativos de las personas, como sus

debilidades, trastornos o patologías. La psicología positiva, lejos de suplantar a aquel modelo viene a complementarlo al reconocer y ocuparse de una faceta no contemplada o dejada de lado por la psicología tradicional (Salanova, Martínez & Llorens, 2005). Esta perspectiva se alinea con la definición de salud que da la Organización Mundial de la Salud (OMS), que entiende a la salud como un estado de bienestar total que incluye el bienestar psíquico, mental y social, y no como la mera ausencia de enfermedad o trastornos. En esa línea, la psicología positiva ha creado en un primer intento de clasificar los rasgos psicológicos positivos de las personas, un “Manual de Fortalezas y Virtudes de Carácter” o CSV (Peterson & Seligman, 2004), en contrapartida con el DSM (Manual de Diagnóstico y Estadística de Trastornos Mentales) que se utiliza en el ámbito psiquiátrico para diagnosticar la parte “oscura” del funcionamiento humano (Snyder & López, 2002). El CSV, a diferencia del DSM, está sujeto a constricciones temporales y culturales.

La psicología positiva es planteada por algunos autores como un paradigma emergente y complementario al paradigma de la psicología tradicional (Salanova, 2009) y, por otra parte, viable y necesario (Snyder & Lopez, 2002). 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, no limitándose solo a los aspectos negativos, como lo son por ejemplo, los factores de riesgo y el burnout. La PSOP se centra en promover la salud en el trabajo y examinar

cómo ciertos contextos laborales positivos (que hacen a la calidad de vida laboral, promoción de la seguridad, la salud y el bienestar) y determinados recursos personales, se pueden utilizar para protegerse de los riesgos laborales (Bakker et al., 2012). En la misma dirección, otros autores (Fredrickson & Dutton, 2008) hacen hincapié en cómo un enfoque centrado en la PSOP puede esclarecer en qué forma los contextos de trabajo dados por unidades, grupos y equipos de trabajo, profesionales y organizaciones, afectan y se ven afectados por las relaciones positivas, emociones positivas y significados positivos de sus miembros.

Salanova y Schaufeli (2009) definen la Psicología Ocupacional Positiva como “el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva”, siendo su objetivo el de descubrir las características de la “buena vida organizacional” o, dicho en otras palabras, de la vida organizacional positiva en todos sus niveles (individual, interindividual, grupal, organizacional y social). De ello, siguiendo a los autores, se desprende que la Psicología Ocupacional Positiva intenta dar respuesta a dos cuestiones: 1) ¿Qué caracteriza a los empleados saludables? y 2) ¿Cómo son los trabajos y las organizaciones saludables? La respuesta a la primera cuestión está dada por lo que los investigadores han dado en llamar Capital Psíquico o Capital Psicológico de las personas, mientras que la segunda alude a aspectos positivos de lo organizacional.

2.2. Capital Psíquico

El Capital Psíquico, también llamado Capital Psicológico (CapPsi), es un concepto introducido por Luthans, Youssef & Avolio (2007), quienes lo definieron como un estado psicológico positivo de desarrollo de un individuo, que se caracteriza por cuatro componentes: la autoeficacia, la resiliencia, la esperanza y el optimismo.

2.3. Autoeficacia

La autoeficacia se ha convertido en uno de los constructos más estudiados en el ámbito psicológico al haber demostrado ser un excelente predictor de multitud de conductas (Olivari & Urra, 2007)

La autoeficacia es un constructo aportado por Albert Bandura (1977, 1992), en el marco del concepto de expectativa de autoeficacia. Mientras que la autoeficacia es definida por el autor como las “creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos que producirán determinados logros o resultados”, la expectativa de autoeficacia hace referencia al sentimiento de confianza que acompaña a esas creencias en las propias capacidades para manejar adecuadamente ciertos estresores de la vida. Éstas expectativas pueden diferir en magnitud, según el grado de dificultad de la tarea a enfrentar, en generalidad, según el grado en que una experiencia dada crea expectativas generales, y en intensidad, en función con la facilidad o dificultad con que una expectativa puede perderse ante una experiencia adversa. Las expectativas de autoeficacia se diferencian de las expectativas de resultado, en que mientras las primeras tienen que ver con las creencias en las capacidades para manejar adecuadamente una situación, las últimas hacen referencia a la percepción de las posibles consecuencias de las acciones llevadas a cabo. Para valorar su autoeficacia, el individuo tiene en cuenta distintos elementos con sus respectivos pesos específicos. En dicha tarea cognitiva, combina las percepciones que sostiene acerca de su capacidad, la dificultad de la tarea, la cantidad de esfuerzo requerido para llevarla a cabo, la posible ayuda externa que pueda recibir, y la historia previa, en número y características, de las experiencias exitosas o de fracaso (Schunk, 1995), constituyendo estas últimas una fuente muy importante de autoeficacia, toda vez que confirman o modifican las creencias que el individuo posee de sus capacidades.

Zeldin (2000) sostiene que el éxito repetido en determinadas tareas aumenta las evaluaciones positivas de autoeficacia y por lo tanto el comportamiento posterior. Por el contrario, la sucesión de fracasos las disminuyen, especialmente cuando éstos no pueden ser atribuidos a una falta de esfuerzo o a circunstancias externas. De ello se desprende la necesidad de evitar las actividades en las cuales los individuos se consideran incapaces.

La expectativa de autoeficacia puede influir tanto en los sentimientos como en pensamientos y acciones. En relación a los sentimientos, las personas con pocas expectativas tienden a mostrar baja autoestima y sentimientos negativos sobre sus capacidades. En cuanto a los pensamientos, una percepción favorable de autoeficacia promueve pensamientos y otras cogniciones acerca de las habilidades propias, que actúan como motivadores de la acción. Así resulta, que las personas que se sienten eficaces son las que eligen tareas más desafiantes, son las que se imponen metas más altas y persisten más en sus objetivos. Las tareas difíciles son percibidas como desafíos para ser superados en lugar de verlos como amenazas que deben ser evitadas (Bandura, 1997).

Otros autores se refieren a la autoeficacia en términos de confianza, como el “poder de creer que se puede” (Salanova & Schaulefi, 2009). Es la confianza de la persona en sus propias capacidades para alcanzar con éxito las tareas desafiantes. No es una confianza generalizada, sino específica a determinadas tareas o en determinadas condiciones. Esa creencia en la propia eficacia determina la cantidad de esfuerzo empleado para enfrentarse a los obstáculos y la cantidad de tiempo o persistencia en tratar de lograr algo. (Bakker et al., 2012). Por el contrario, también es posible, por crisis sucesivas de eficacia, desarrollar una autoeficacia negativa, caracterizada por la

creencia en la propia ineficacia para llevar a cabo determinadas tareas. Esto da como resultado la aparición del estrés, más concretamente en forma de burnout (Salanova, Bresó & Schaulife, 2005).

Generalmente, cuando se habla de autoeficacia, implícitamente se la entiende en un sentido concreto, es decir, se hace referencia a la eficacia percibida en una situación específica. Sin embargo, algunos autores consideran la autoeficacia en un sentido amplio, entendiendo esta autoeficacia general como un constructo global que refiere la creencia estable que tiene un individuo sobre su capacidad para manejar adecuadamente, ya no *ciertos* estresores como planteaba Bandura (1977, 1992), sino una *amplia gama* de ellos que se puedan presentar en la vida cotidiana. Se podría decir entonces, que la autoeficacia es una creencia que las personas tienen sobre sus propias competencias, más allá de las competencias en sí mismas. Este constructo es el que evalúa la Escala de Autoeficacia General (Baessler y Schwarzer, 1996), que en su adaptación española (Sanjuán Suárez, Pérez Gracia & Bermúdez Moreno, 2000), será utilizado en el presente trabajo para evaluar ese componente del capital psíquico.

2.4. Resiliencia

El término resiliencia deriva desde el latín *resilire*, que significa volver atrás, volver a la posición original, resaltar y rebotar. Remite al ámbito de la física, donde fue utilizado por primera vez para indicar la capacidad que posee un cuerpo para doblarse, estirarse o comprimirse y recuperar luego su forma original, e incluso conseguir una forma más adaptada y mejorada. Con posterioridad, el término ha sido adaptado por las ciencias sociales para caracterizar a aquellas personas que, a pesar de nacer y vivir en situaciones de alto riesgo, se desarrollan psicológicamente sanos y exitosos (Rutter, 1993).

El estudio de la resiliencia en el ámbito de la psicología es relativamente nuevo. Fue introducido en la década de los setenta, luego de que varias investigaciones trataran de explicar la diferente reacción de ciertas personas que, a pesar de haber atravesado situaciones dramáticas o al menos muy duras, lograban despojarse de cualquier marca o impronta que tales acontecimientos pudiesen haberle ocasionado (Oramas, 2009, citado por Salgado, 2012). En general, en esos comienzos, los estudios estaban dirigidos a niños con riesgo de desarrollar psicopatologías debido a enfermedades mentales de los padres, conflictos interpersonales, pobreza o una combinación de estos (Garmezy, 1971; 1974; Werner & Smith, 1982). Otros investigadores, como el psiquiatra de niños Michael Rutter (1970) y el también psiquiatra, neurólogo y etiólogo Boris Cyrulnik (1983), introdujeron el término en la psicología para denotar la capacidad de las personas para superar tragedias o acontecimientos fuertemente traumáticos. Cyrulnik, cuyos padres judíos fueron asesinados por los nazis, estudió la capacidad de recuperación de los sobrevivientes de los campos de concentración y de niños criados en orfanatos (citado en www.elcastellano.org/). En este sentido, la capacidad de resiliencia promueve el reconocimiento de un impacto, a partir del cual, la persona afectada dedica tiempo, energía y recursos para recuperarse y volver a un punto de equilibrio.

También se lo ha utilizado para referirse a la capacidad de ciertas personas de adaptarse a los cambios y enfrentar las adversidades, transformando los problemas y las situaciones estresantes en oportunidades. No obstante, este joven constructo ha sido motivo de múltiples definiciones por diferentes autores a lo largo de los años, aunque convergentes en la idea básica de una capacidad para alcanzar una adaptación saludable.

En esa línea, tanto Masten (2001) como Luthar, Cicchetti y Becker (2000), la definen en términos similares, como una estrategia de afrontamiento y adaptación positiva frente a riesgos o adversidades que resultan significativas.

En el 2009, la A.P.A., Asociación Americana de Psicología, definió la resiliencia como el proceso de adaptación exitosa frente a la adversidad, el trauma, la tragedia, las amenazas o las fuentes significativas de estrés, tales como problemas familiares, relaciones interpersonales conflictivas, problemas graves de salud, así como situaciones de estrés a nivel laboral o financiero.

Dentro de esta multiplicidad de definiciones, rescatamos la dada por Chavez e Iturralde (2006, citado por De la Torre, 2010) que la definen como la capacidad que posee un individuo para enfrentarse a las adversidades, para mantenerse en pie de lucha, con dosis de perseverancia, tenacidad, actitud positiva y acciones que permiten avanzar en contra de la corriente y superarse. Dentro de la psicología positiva, la definición más consensuada, alude a la capacidad que tienen las personas para atravesar situaciones difíciles y condiciones adversas, superarlas y salir fortalecidas de ellas. Es la capacidad del ser humano de resistir y rehacerse fortalecido frente a la adversidad.

Visto desde el lado del funcionamiento, las personas resilientes, enfrentadas a un suceso adverso, estresante o traumático no experimentan síntomas disfuncionales ni ven interrumpido su funcionamiento normal, consiguiendo mantener, a pesar de la experiencia vivida, un equilibrio que no afecta ni su rendimiento ni su vida cotidiana (Masten, 2001). En esa misma línea, otros autores sostienen que el común de la gente suele resistir con insospechada fortaleza los embates de la vida, e incluso ante sucesos extremos hay un elevado porcentaje de personas que muestra una gran resistencia, saliendo psicológicamente indemne o con daños mínimos del trance (Avia & Vázquez, 1999; Bonanno, 2004). No obstante lo apuntado, se ha tendido a ignorar o minimizar las

diferencias individuales en la respuesta a situaciones estresantes (Everstine & Everstine, 1993; Peñacoba & Moreno, 1998), y la literatura científica sobre duelo y trauma ha asumido que existe una respuesta unidimensional y de muy escasa variabilidad en las personas que sufren pérdidas o experimentan sucesos traumáticos (Bonanno, 2004).

Desde el comportamiento, la conducta resiliente supone un ajuste saludable que surge de funciones y procesos adaptativos normales del ser humano, alcanzando su máxima expresión cuando las personas se ven expuestas a situaciones que se presentan como adversas o de riesgo. (Becoña, 2006; Bonanno, 2004; Hjemdal, 2007; Kreisler, 1996; Vera Poseck, Carbelo Baquero & Vecina Jimenez, 2006).

Las personas resilientes tienen la capacidad de aceptar y enfrentar la realidad. Poseen habilidades para encontrar sentido en algunos aspectos relevantes de la vida a los que le atribuyen un significado trascendental (Jordan & Mitterhofer, 2010). Además, estas personas resultan de gran valor para las organizaciones en las que trabajan, ya que con frecuencia poseen las habilidades necesarias y suficientes para resolver problemas sin utilizar las herramientas usuales u obvias.

Un aspecto a destacar de la resiliencia es que es dinámica, es decir, no es absoluta ni se adquiere de una vez para siempre. Por el contrario, resulta de un proceso que es dinámico y evolutivo, y que varía según las circunstancias, los retos específicos, el contexto y la etapa de la vida del sujeto, y que puede expresarse de diferentes maneras en función de diferentes culturas (Manciaux, Vanistendael, Lecomte & Cyrulnik, 2001).

Dicho en otras palabras, la resiliencia demostrada en una situación podría no ser mantenida en el tiempo o transferida a otras circunstancias o desafíos (Staudinger, Marsiske & Baltes, 1993). No obstante, se trate de una persona, grupo u organización en

general, se considera que la resiliencia demostrada en una o más situaciones concretas favorece la adaptación frente a otras situaciones que puedan sobrevenir (Egeland, Carlson & Sroufe, 1993; Wildavsky, 1988).

En forma similar, se sostiene que la resiliencia es un proceso, un devenir, de modo tal que no es tanto la persona la que es resiliente “como su evolución y su proceso de vertebración de su propia historia vital” (Cyrułnik, 2001).

La evidencia bibliográfica muestra que la mayor parte de las investigaciones sobre resiliencia han tenido como fin el relacionar tal recurso frente a factores estresantes o traumáticos, tanto en niños como en adolescentes y adultos en general y, en pocos casos, en fuerzas militares y policiales, y en víctimas de desastres naturales o de la acción de terroristas. En otros sitios de búsqueda, y ya dentro del marco de la llamada psicología positiva se ha dado con estudios donde los constructos Resiliencia y Autoeficacia han sido relacionados a: factores socio-económicos, cuidadores y profesionales a cargo de la atención de personas de la tercera edad, y a enfermos terminales y su entorno familiar que, como se aprecia, también están alejados del ámbito laboral que aquí se plantea.

En relevante destacar, que estos dos recursos del Capital Psicológico, la autoeficacia y la resiliencia, no solo redundarían en prevención de la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también en un mejor desempeño en sus funciones, según ha quedado demostrado a lo largo de las investigaciones científicas realizadas (Salanova & Schaufeli, 2009). En uno de esos estudios se halló una relación positiva entre el CapPsi y el rendimiento en una muestra de estudiantes y trabajadores (Luthans, Norman, Avolio & Avey, 2008). Por lo tanto, la promoción continua del desarrollo de estos dos componentes del CapPsi, en relación a los rescatistas en general, traerá

beneficios tanto para sus miembros y las personas a las que eventualmente socorran, como para la organización a la que pertenezcan. “La gente marca la diferencia, sobre todo, cuando son autoeficaces, resilientes, esperanzados y optimistas” (Bakker, et. al., 2012).

Para evaluar la Resiliencia se utilizará la Escala de Resiliencia para adultos (RSA) de Friborg, Hjemdal, Rosenvinge & Martinussen (2006) en su versión adaptada a la Argentina por Castañeiras, et al (2010). La escala consta de 33 ítems, que repartidos constituyen la base de las 6 dimensiones del constructo : *Percepción del Self*, que hace referencia a la confianza en los propios recursos para hacer frente a situaciones adversas; *Planeamiento del futuro*, en cuanto a la posibilidad de alcanzar metas, objetivos y proyectos personales; *Competencia Social*, que alude a la flexibilidad y apertura para establecer relaciones sociales; *Recursos Sociales*, en cuanto a la percepción que tiene el sujeto de su red social de apoyo; *Cohesión Familiar*, en términos de unión, lealtad y valores compartidos en el grupo familiar y *Estilo Estructurado*, entendido como la capacidad de anticipación y planificación para el logro de objetivos personales. Cada ítem es una afirmación con diferencial semántico en un formato Likert de 7 valores.

Cabe mencionar, que en los inicios del proyecto, tuvimos contactos con investigadoras del Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa de la Facultad de Ciencias Humanas Universidad Nacional de San Luis (Rodríguez1, Pereyra, Gil, Jofré, De Bortoli & Labiano. 2009), quienes habían indagado en un estudio psicométrico sobre la validez y confiabilidad de una versión argentina de la Escala de Resiliencia (ER) de Wagnild y Young (1993) realizándose la traducción y adaptación al español hablado en Argentina. En el análisis factorial para evaluar la estructura interna de la ER fueron

extraídos tres factores (*capacidad de autoeficacia, capacidad de propósito y sentido de vida, y evitación cognitiva*), y se identificaron cuatro ítems complejos con escasa carga factorial.

Analizadas estas dos alternativas de instrumentos de escalas de resiliencia en sus respectivas versiones adaptadas a la argentina, y sin perjuicio de la alerta por los ítems complejos, decidimos finalmente inclinarnos en utilizar la Escala de Resiliencia para adultos (RSA) de Friborg, Hjemdal, Rosenvinge & Martinussen (2006) en su versión adaptada a la Argentina (Castañeiras, et al, 2010), fundamentalmente porque a diferencia de aquella que permitiría obtener un valor o nivel de resiliencia (como constructo operacionable) a partir de tres factores (*capacidad de autoeficacia, capacidad de propósito y sentido de vida, y evitación cognitiva*), la escala RSA, de la que no resulta un valor de resiliencia como tal, posibilitaría evaluar individualmente cada una de las seis dimensiones que la componen, lo que redundaría en un estudio más analítico del constructo, más allá que se pueda extrapolar, con las limitaciones de representatividad del caso, un nivel de resiliencia a partir del promedio de sus dimensiones. En tal caso, cuánto más homogéneos sean los niveles escalares obtenidos para sus dimensiones, más representativo será el resultado de la extrapolación realizada.

2.5. Resiliencia grupal

Si bien no es un eje del presente trabajo, también se ha teorizado sobre una resiliencia a nivel grupal.

En el ámbito grupal, la resiliencia es definida como el proceso fundamental para proveer a un grupo o equipo de las capacidades necesarias para “rebotar” ante fracasos, retrasos, conflictos o cualquier otra amenaza al bienestar del mismo equipo (West, Patera & Carsten, 2009). Por lo tanto, la resiliencia de los grupos y equipos puede ser

considerada una capacidad positiva significativa que ayuda en la reparación y recuperación de los mismos cuando se enfrentan a situaciones muy demandantes.

De ello resulta que los equipos o grupos de trabajo se han convertido en una pieza central de la estructura organizacional de cara al desempeño global de la organización (West et al., 2009).

Sobre el particular se da cuenta de una investigación realizada en relación al caso de un grupo de bomberos atrapados en un incendio de un bosque en EE.UU (Weick, 1996). En ella se consiguen identificar tres factores que los líderes han logrado desarrollar en sus grupos de trabajo, que permiten a éstos “crear sentido en entornos en los que repentinamente se pasa de lo esperado a lo inesperado, inconcebible o incomprensible”. Estos factores son; la aptitud para la improvisación, la sabiduría (entendida como la capacidad de simultáneamente creer y dudar, opuesta al exceso de confianza y al exceso de precaución) y la interacción respetuosa (que tiene tres imperativos: confianza en los otros, honestidad y auto-respeto).

2.6. Antecedentes de la resiliencia individual y grupal en contextos laborales

El estudio de la resiliencia en el ámbito laboral es relativamente reciente, por lo tanto no existe una base de evidencia empírica lo suficientemente amplia que defina cuáles son los antecedentes y las consecuencias de la resiliencia de los empleados y los grupos y/o equipos en las organizaciones. Sin embargo, se han detectado algunas variables que han demostrado tener un efecto positivo sobre su desarrollo, así como se han delineado algunas consecuencias positivas tanto para el trabajador como para la organización a la que pertenece.

Respecto a los antecedentes de tipo personal que hacen al desarrollo de la resiliencia tanto individual como de equipo, aparecen las relaciones interpersonales y las emociones positivas. Las relaciones interpersonales positivas pueden ayudar a

desarrollar, acumular y facilitar el acceso a recursos importantes, reducir el impacto de las situaciones amenazantes y proveer información clarificadora que reduce la incertidumbre (Stephens et al., 2013), ya que a través de estas es más fácil comprender las situaciones adversas y tejer la mejor manera de enfrentarse a ellas (Carmeli, Friedman & Tishler, 2013).

En cuanto a las emociones positivas, la teoría de Fredrickson (1998; 2001) sostiene que son una forma de adaptación avanzada que funciona para crear con el tiempo recursos duraderos, tales como el de la resiliencia. Mientras que ante una amenaza inmediata las emociones negativas, reducen la atención y los recursos cognitivos necesarios para hacer frente al peligro (Carver, 2003), las emociones positivas tienen el potencial para calmar la excitación del sistema autónomo generada por las emociones negativas, y ampliar la atención de la persona, así como su pensamiento y los repertorios conductuales. Bagajes, estos últimos, que resultan más creativos, flexibles, abiertos a la información y eficientes, según estudios como el realizado por Isen (2000). Con el tiempo, estos modos de pensar ampliados crean recursos físicos, intelectuales y sociales, tales como la resiliencia.

En línea con esos supuestos, estudios previos han demostrado que las personas más resilientes son aquellas que utilizan estrategias que provocan emociones positivas para regular los niveles de estrés generados situaciones emocionales negativas. Algunos ejemplos de esas estrategias son el humor, las técnicas de relajación y los pensamientos optimistas (Tugade & Fredrickson, 2004). Esta relación entre resiliencia y emociones positivas, también ha sido replicada a nivel grupal. (Meneghel, Salanova & Martínez, 2013).

Asimismo estudios han confirmado que, con el tiempo, las emociones positivas y resiliencia se influyen y se generan la una a la otra, generando espirales positivas ascendentes (Cohn, Fredrickson, Brown, Mikels & Conway, 2009).

En cuanto a antecedentes de tipo organizacional, investigaciones recientes han mostrado que algunas variables de tipo organizacional también tienen influencia en el desarrollo de la resiliencia, tales como las condiciones de trabajo de tipo físico, social u organizacional, que definen los recursos y las demandas laborales (Meneghel, Martínez & Salanova, [submitted], citado por Meneghel, et.al., 2013). En un estudio de Bakker y Demerouti (2007) se demostró que hay un efecto positivo entre recursos laborales de tipo social, como el clima de apoyo social y coordinación, y la resiliencia grupal. En cambio, no se apreció ningún efecto *directo*, ni positivo ni negativo, de las demandas laborales sobre la resiliencia grupal. Sin embargo, se ha determinado un efecto de moderación de las demandas laborales en la relación positiva entre recursos y resiliencia. Eso significaría que a igualdad de recursos, la resiliencia se ve afectada indirectamente cuando los equipos se enfrentan a altas demandas laborales, como pueden ser las sobrecargas cuantitativas y los conflictos y ambigüedad de roles.

2.7. Consecuencias de la resiliencia individual y grupal en contextos laborales

Diferentes estudios han demostrado que la resiliencia está relacionada con un mejor desempeño laboral, tanto a nivel individual (Luthans et al., 2007; Luthans, Avolio, Walumbwa & Li, 2005) como de equipo (Meneghel et al., 2013). Dichos resultados pueden ser explicados teniendo en consideración que la resiliencia fomenta estrategias de afrontamiento tanto reactivas como proactivas de cara a situaciones complejas y amenazantes (Longstaff, 2005), lo que favorece la realización de un esfuerzo extra que se puede traducir en un incremento del desempeño.

2.8. Estudios sobre la relación resiliencia-autoeficacia

Según Bandura (1997) las personas con un alto nivel de autoeficacia son más resilientes cuando se enfrentan a condiciones adversas. Los más autoeficaces mantienen

elevadas creencias en sus capacidades para superar la adversidad. Por eso es de gran importancia la eficacia personal en el desarrollo de la resiliencia (Bandura, 1998).

De manera similar, a nivel de equipo, la percepción de eficacia colectiva incrementa los niveles de resiliencia del grupo frente a las adversidades (Bandura, 2000). Siguiendo estas directrices, investigaciones posteriores han encontrado correlaciones significativas (no causalidad) entre autoeficacia y resiliencia tanto a nivel individual (Luthans, Avolio, Avey & Norman, 2007) como colectivo (West et al., 2009), pudiendo eventualmente existir una influencia recíproca entre las dos variables.

2.9. Estudios relacionados con el Capital Psíquico en Bomberos

La finalidad principal de todo Servicio de Bomberos es salvar la vida de las personas en peligro. Secundariamente, su trabajo se dirige a la neutralización y a la prevención de todo siniestro o situación de riesgo que puede estar relacionada a socorrismos, extinción o prevención de incendios, emergencias de origen diverso (meteorológico, geológico, derrumbes edilicios, accidentes de tránsito, emergencias ferroviarias, rescates, etc.) 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.

En el caso particular del presente estudio, se trata de los bomberos voluntarios de la provincia de Buenos Aires. Constituyen una asociación civil sin fines de lucro y de bien público, dependiente de la Dirección General de Defensa Civil. Su organización y funcionamiento está regido por la ley provincial 10917/90 y su decreto reglamentario

4601/90. Estatutariamente es un servicio público que tiene por actividad los siguientes fines:

- La organización, sostenimiento y capacitación de un Cuerpo Activo el que tendrá por misión la prevención y extinción de incendios y la intervención operativa para la protección de vida y bienes que resulten agredidos por siniestros de origen natural, accidental o intencional.

- Promover y participar con las asociaciones de igual carácter con las que se tuvieran límites comunes, organizaciones zonales orientadas a cumplir con los fines establecidos en el inciso anterior, en forma mancomunada solidaria.

- Integrar una asociación de segundo grado, con el objeto de organizarse a nivel provincial y estar representada ante los poderes públicos.

- Integrar la Defensa Civil de la jurisdicción, aportando lo necesario con el objeto de evitar, anular o disminuir los efectos de la guerra, los agentes de la naturaleza u otro desastre de cualquier origen, puedan provocar sobre las personas y sus bienes y contribuir a restablecer el ritmo normal de vida en la jurisdicción.

- Asesorar y difundir la prevención y la seguridad en todos los niveles comunitarios de la jurisdicción.

- Mantener, fortalecer y engrandecer el servicio voluntario a la comunidad, propendiendo al mejoramiento intelectual y cultural, desarrollando un ambiente de cordialidad y solidaridad entre sus asociados.

Cabe señalar, que como resultado de la búsqueda bibliográfica, se pudo dar cuenta del exiguu número de investigaciones publicadas acerca del estudio del capital psíquico y/o sus componentes en el ámbito laboral en cuestión, es decir, el de los bomberos u otros rescatistas afines. En efecto, la búsqueda en la base de datos de la American Psychological Association (APA), no arrojó ninguna publicación, que relacione el

estudio de la resiliencia y/o autoeficacia en rescatistas en general y menos aún en bomberos en particular. Específicamente en lo que se refiere al presente estudio en Zombombos, se da cuenta de una investigación en Reino Unido que trata sobre la resiliencia y el estrés, titulada “Psychological resilience to stress in firefighters” (Durkin & Bekirian, 2000), donde a raíz de diversos problemas de salud hallados en miembros de distintas dotaciones de bomberos de aquel país (desde diversos niveles de estrés hasta Síndrome de Burnout), se vieron impelidos a realizar el referido estudio.

A nivel local, se destaca un estudio realizado en esta Facultad acerca de los factores psicosociales de riesgo de trabajo al que se hallan expuestos los bomberos voluntarios (Capará, 2012), donde eventualmente, algunas de sus conclusiones podrían ser un complemento (y viceversa) de los resultados que resulten de esta investigación.

Se señala asimismo, una investigación colombiana sobre la caracterización del estado de la salud mental en los equipos de primera respuesta para emergencias y desastres. El propósito de la misma fue evidenciar las principales afectaciones en la salud mental y los recursos resilientes que les han permitido resignificar las experiencias potencialmente traumáticas experimentadas. (Orozco García, Piragauta Álvarez & Vélez Botero, 2013).

2.10. Resiliencia Organizacional

También las organizaciones pueden ser resilientes. Lo son, no solo cuando sobreviven a las crisis o logran adaptarse a ellas, sino cuando logran emerger de ellas más fortalecidas (Salanova, 2009). En situaciones hostiles y críticas es cuando demuestran su capacidad de resiliencia, actuando de manera decisiva y efectiva en

respuesta a condiciones disruptivas de incertidumbre, que ponen en peligro la supervivencia de la organización.

La resiliencia organizacional ha sido definida de manera diferente, pero similar, por parte de distintos autores. Wildavsky (1988) define la resiliencia organizacional como una capacidad dinámica de adaptabilidad de la organización que crece y se desarrolla con el tiempo, mientras que Lengnick-Hall y Beck (2003) la definen como una mezcla compleja de comportamientos, perspectivas e interacciones que puede ser desarrollada, medida y dirigida.

Como se puede apreciar, de manera similar a lo que ocurre a nivel individual, en todas las definiciones, la resiliencia no es entendida como un atributo estático que las organizaciones poseen o no poseen. Más bien, es el resultado de procesos que ayudan a las organizaciones a mantener los recursos de una forma suficientemente flexible, sostenible en el tiempo, almacenable, convertible y maleable como para evitar las tendencias menos adaptativas y hacer frente de manera positiva a lo inesperado.

Una definición de resiliencia organizacional que hace al presente proyecto, la describe como la capacidad de una organización de poder asimilar situaciones emergentes y acontecimientos catastróficos, sin perder la oportunidad de cumplir su misión (Sanpedro, 2013).

El término resiliencia organizacional también se emplea en otros sentidos a saber: como un detonante de acciones de previsión o como parte total de un proceso estratégico, o como la capacidad de un sistema para absorber los cambios vislumbrados como una serie de crisis repentinas (López, 2009; Smith y Graetz, 2011), conservando su funcionalidad esencial (Walker *et al.*, 2006). Para algunos autores la resiliencia organizacional se refiere metafóricamente, a la búsqueda de la “cubierta de plata”, lo que significa buscar las oportunidades durante una crisis a fin de emerger más fuerte y en mejores condiciones a las

prevalecientes antes del hecho crítico (McManus, 2008). En otras palabras, significa encontrar siempre el lado bueno a las situaciones negativas, para sacar provecho de ellas.

Ninguna organización es una entidad totalmente aislada. Según Daft, Murphy y Willmott, (2010), la resiliencia de una organización se encontraría relacionada de manera directa o indirecta con la resiliencia de otras organizaciones con las que se vincula, como así también con las comunidades ligadas a ella en una relación simbiótica, es decir, de doble vía.

Por otra parte, es importante reconocer en cada organización (metafóricamente hablando) la presencia de su propia “tormenta perfecta”, entendiéndose por ello a una combinación de hechos o circunstancias con el potencial de llevar a esa organización a una situación riesgosa, que le permitirá demostrar a la organización si es resiliente o no.

Es decir, para que se pueda hablar de *organizaciones resilientes*, las organizaciones deben estar sometidas a una amenaza o riesgo real; de hecho, por definición, sin amenaza no existe resiliencia.

Dado que una organización resiliente es, antes que nada, una *organización saludable* (Salanova, 2009), se describirá seguidamente qué se entiende por este constructo dentro del marco de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva.

2.11. Organizaciones saludables

El término *organización* hace referencia a las formas en que se estructuran y gestionan los procesos de trabajo, incluyendo por ejemplo el diseño de los puestos, los horarios, el estilo de dirección, la efectividad organizacional y las estrategias organizacionales para la adaptación de los empleados. La adición del término *saludable* deriva de la idea de que es posible distinguir entre sistemas de organizaciones sanos y enfermos. Con el calificativo de *saludable*, se da a las organizaciones un nuevo matiz centrado en el cuidado de la salud, tanto de los empleados, como de la misma

organización en su conjunto, de su efectividad, supervivencia y desarrollo futuro. También supone un giro en el desarrollo de los recursos humanos, ya que de considerar la salud de los empleados como un medio para conseguir otros fines se debe pasar a tenerla en cuenta como un bien en sí misma, como un valor estratégico central en los objetivos empresariales. Y lo más importante, las organizaciones pueden poner en práctica estrategias desde RR HH para desarrollarse hacia un modelo de organización saludable.

Es en el contexto de la Psicología de la Salud Ocupacional Positiva, donde tiene cabida el estudio de las organizaciones saludables, que se pueden definir como aquellas que *“realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada)”* (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009). La organización *“tóxica”* sería justo aquella que realiza esfuerzos contrarios, con sus repercusiones nocivas en la salud de los empleados y en la de la organización. Además, estas organizaciones son saludables, porque reúnen una serie de requisitos:

- La salud tiene un valor estratégico en la organización; la salud de los empleados es un fin en sí misma, y no un medio para alcanzar otro fin.
- Consiguen un ambiente físico de trabajo sano y seguro, con menos accidentes laborales de tipo físico, como caídas, contagios de enfermedad, etc.
- Desarrollan a su vez un ambiente social de trabajo inspirador para los empleados, en donde están a gusto y trabajando con los compañeros y sus jefes.
- Hacen que los empleados se sientan vitales y enérgicos (*engaged*): motivados y fuertemente implicados en su trabajo.

- Obtienen productos y servicios saludables, ofrecen calidad excelente en sus productos y servicios.

- Establecen buenas relaciones con el entorno organizacional, con una imagen positiva de la organización en su entorno, con responsabilidad social corporativa.

La Organización Saludable en época de crisis es la que permite determinar si una organización es resiliente.

Cuando es resiliente, la organización es capaz de anticiparse a las oportunidades o amenazas. Las oportunidades son explotadas porque la organización está alerta y orientada a la acción. Vale decir, que en lugar de hacer frente a las oportunidades a través de análisis y observaciones, actúa (Salanova, 2009a).

El concepto de organización saludable y resiliente, se está refiriendo a un cambio de valores, de cultura, de ideas y de creencias básicas en relación a la salud, el trabajo y la mejora continua del capital humano, social, psicológico y económico que, entre otras cosas, implica (Salanova, 2009b):

a) Un cambio de perspectiva, desde un modelo médico, a un modelo de trabajo que considere la salud como un fin en sí misma, como un valor crucial y estratégico, y no sólo como un instrumento para conseguir un fin, como lo es generalmente el de alcanzar una mayor productividad.

b) Un cambio de visión, desde la realización de actividades de promoción de la salud fragmentadas, esporádicas y aisladas, a una perspectiva más integrada en el conjunto de actividades que se realizan en la dirección de recursos humanos, y en la organización en su conjunto.

c) Un cambio de mirada desde un enfoque que busca solo solucionar problemas, a otro que persiga también objetivos de superación y crecimiento personal y organizacional.

d) Un cambio desde la perspectiva de considerar la salud como un costo, a otra que la considere como una inversión en las personas y por lo tanto en el futuro de la propia organización.

e) Un cambio de enfoque de la atención, que no solo se circunscriba a los empleados con problemas de salud, sino al cuidado de todos los empleados

2.12. Aproximación a la Resiliencia Organizacional

Según se ha descrito ut supra, en el estudio de la resiliencia organizacional se han propuesto diferentes antecedentes personales y grupales que contribuyen a su desarrollo. Es decir, en condiciones adversas, la resiliencia organizacional se desarrolla siempre y cuando estén presentes ciertos recursos latentes que puedan ser activados, combinados y reorganizados (Vogus & Sutcliffe, 2007).

El modelo HERO-Healthy and Resilient Organizations (Salanova et al., 2012) se propone como un modelo heurístico integrado que describe el funcionamiento de las organizaciones saludables y resilientes. Es un modelo reciente, integrador de propuestas anteriores, que considera antecedentes y consecuencias en las organizaciones resilientes.

Las HERO son definidas por los autores, como organizaciones que hacen esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar los procesos y los resultados de sus empleados, equipos y de la organización misma. Además, dichas organizaciones son resilientes porque mantienen un ajuste positivo en condiciones desafiantes, se recuperan de las situaciones adversas y conservan un nivel de funcionamiento y de buenos resultados a pesar de encontrarse en entorno estresantes.

El modelo HERO está determinado por tres elementos clave que, desarrollándose de forma sistemática e interactiva, determinan el éxito saludable y resiliente de la organización: El primer elemento lo constituyen los recursos y prácticas

organizacionales, tal como la autonomía entre otros, que hacen a la estructuración de los procesos de trabajo, que influirían en el desarrollo del segundo elemento clave conformado por empleados y equipos de trabajo saludables, con elevados niveles de bienestar, que generarían en su conjunto el tercer elemento del modelo HERO, que se refiere a la obtención de resultados saludables a nivel organizacional, tanto en su faz interna como en su relación con el exterior. En efecto, una organización resiliente tiene como objetivo que sus productos y sus servicios sean de excelencia, y que sean óptimas las relaciones de la organización con el ambiente extra-organizacional, la comunidad en la que se encuentra inserta y la sociedad en general. Siguiendo este modelo, la resiliencia adquiere importancia en todos los niveles de la organización, desde el individual, pasando por el grupal, hasta el organizacional, siendo el objetivo de este modelo el de determinar las características y las consecuencias de una organización que resulta resiliente cuando se ve enfrentada a contextos adversos.

Es así, que una aproximación a la Resiliencia Organizacional, puede ser alcanzada sobre la base de estos puntos, pudiendo asimismo, en caso de observarse la ausencia de ciertas características asociadas a estos elementos, ser investigadas las posibles causas o determinantes en la estructura de la organización.

Se habla de una aproximación, ya que a pesar de los estudios realizados hasta la fecha, queda todavía mucho camino por recorrer en el estudio y la comprensión de qué variables determinan que una organización, así como los empleados y los equipos que la componen, sean capaces de enfrentarse a situaciones adversas y lograr una adaptación exitosa, para salir más fuertes y resistentes.

TERCERA PARTE

METODOLOGIA

TERCERA PARTE

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio

Se trata de un análisis de casos dentro de un estudio exploratorio, basado en un diseño transversal-descriptivo, en el que se aplicó una estrategia mixta con la utilización de instrumentos cuantitativos y cualitativos. El análisis de los resultados obtenidos, abarcó dos niveles, nivel cuartel y nivel intercuarteles, en correspondencia con los objetivos planteados en la investigación.

3.2. Objetivos de la investigación

3.2.1. Objetivo General

Estudiar dos componentes del Capital Psíquico, la Resiliencia y Autoeficacia, en Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires.

3.2.2. Objetivos Particulares

1) Nivel cuartel

- h) Análisis de las resiliencias individuales en función de sus dimensiones
- i) Idem en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento.
- j) Análisis de la relación entre el promedio que resulte de las resiliencias individuales del cuartel y de la distribución de valores de las resiliencias individuales.
- k) Análisis de los datos resultantes de las entrevistas realizadas a informantes clave y sujetos con personal a cargo a fin de evaluar las distintas características de la organización (historia, cultura, clima, episodios de afrontamiento de crisis, etc.) que permitan una aproximación a la resiliencia organizacional.

l) Identificación, de existir, y análisis de las relaciones entre la resiliencia organizacional, las resiliencias individuales y el promedio que resulta de éstas para el cuartel.

m) Análisis de las autoeficacias individuales en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento.

n) Análisis de la relación entre la autoeficacia y la resiliencia, tanto a nivel individual como a nivel del promedio del cuartel.

2) Nivel intercuarteles (Cuartel Santa Clara del Mar y Cuartel Ayacucho)

Identificación, de existir, de similitudes y/o diferencias entre las dotaciones estudiadas analizando posibles factores estructurales como determinantes.

3.3. Población

La población estuvo dada por la dotación de bomberos voluntarios de los cuarteles de Santa Clara del Mar y de Ayacucho, conformada por los grupos o equipos de trabajo enfrentados directamente a las situaciones de emergencia o siniestros. Al momento de la toma de la muestra, alrededor de cuarenta (40) sujetos voluntarios de ambos sexos constituían el cuartel de Santa Clara del Mar, y unos sesenta (60), todos hombres, conformaban el cuartel de Ayacucho.

3.4. Muestra

La muestra tomada fue intencional y no probabilística, de participación voluntaria y confidencial, y bajo consentimiento verbal informado (ver Anexo 2). Veinte (N=20) sujetos de ambos sexos entre 20 y 48 años (75% hombres, 25% mujeres) participaron de la muestra del cuartel de Santa Clara del mar, mientras que dieciséis (N=16) sujetos entre 29 y 52 años (100% hombres) lo hicieron por el cuartel de Ayacucho.

Seguidamente se detalla la distribución de las muestras de cada cuartel en función del sexo, edad, antigüedad, tenencia de personal a cargo y nivel de instrucción (Tabla 1).

.Tabla 1. Distribución según características de las muestras de los cuarteles

Sexo	Muestra Santa Clara del Mar		Muestra Ayacucho	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	15	75%	16	100%
Femenino	5	25%	0	0%
Edad				
Menos de 30	6	30%	2	12%
30 a 40 años	7	35%	7	44%
Más de 40	7	35%	7	44%
Antigüedad				
Menos de 5 años	7	35%	2	12%
5 a 10 años	8	40%	8	50%
Más de 10 años	5	25%	6	38%
Personal a cargo				
Si	11	55%	8	50%
No	9	45%	8	50%
Nivel de instrucción				
Primario	6	30%	6	38%
Secundario	10	50%	7	43%
Terciario/Universitario	4	20%	3	19%

3.5. Instrumentos cuantitativos

Se utilizaron dos instrumentos, en ambos casos adaptados a la región:

a) Para evaluar la Resiliencia se utilizó la Escala de Resiliencia para adultos (RSA) de Friberg, Hjemdal, Rosenvinge & Martinussen (2006) en su versión adaptada a la Argentina por Castañeiras, et al (2010). La escala consta de 33 items, que repartidos constituyen la base de las 6 dimensiones del constructo: *Percepción del Self*, que hace referencia a la confianza en los propios recursos para hacer frente a situaciones adversas; *Planeamiento del futuro*, en cuanto a la posibilidad de alcanzar metas, objetivos y proyectos personales; *Competencia Social*, que alude a la flexibilidad y

apertura para establecer relaciones sociales; *Recursos Sociales*, en cuanto a la percepción que tiene el sujeto de su red social de apoyo; *Cohesión Familiar*, en términos de unión, lealtad y valores compartidos en el grupo familiar y *Estilo Estructurado*, entendido como la capacidad de anticipación y planificación para el logro de objetivos personales. Cada ítem es una afirmación con diferencial semántico en un formato Likert de 7 valores (de 1 a 7), cuyo orden de puntuaciones se invierte (de 7 a 1) en 18 de los 33 ítems que componen la escala.

b) La Autoeficacia se evaluó con la adaptación española (2000) de la Escala General de Baessler & Schwarzer (1996). Consta de 10 ítems con una escala tipo Likert de 10 valores, a saber:

Ítem	Descripción
1	Puedo encontrar la forma de obtener lo que quiera aunque alguien se me oponga
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas
6	Cuando me encuentro en situaciones difíciles puedo permanecer tranquilo porque cuento con las habilidades necesarias para manejarla
7	Pase lo que pase, soy capaz de resolverlo
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas sobre cómo resolverlo

Generalmente, cuando se habla de autoeficacia, implícitamente se la entiende en un sentido concreto, es decir, se hace referencia a la eficacia percibida en una situación específica. Sin embargo, algunos autores consideran la autoeficacia en un sentido amplio, entendiendo esta autoeficacia general como un constructo global que refiere la

creencia estable que tiene un individuo sobre su capacidad para manejar adecuadamente, ya no *ciertos* estresores como planteaba Bandura (1977, 1992), sino una *amplia gama* de ellos que se puedan presentar en la vida cotidiana. Se podría decir entonces, que la autoeficacia es una creencia que las personas tienen sobre sus propias competencias, más allá de las competencias en sí mismas. Este constructo es el que evalúa la Escala de Autoeficacia General (Baessler y Schwarzer, 1996), que en su adaptación española (Sanjuán Suárez, Pérez Gracia & Bermúdez Moreno, 2000), será utilizado en el presente trabajo para evaluar ese componente del capital psíquico.

Los datos recogidos por los instrumentos cuantitativos fueron procesados informáticamente, utilizando el programa Excel para los parámetros estadísticos más simples, y el software SPSS para el cálculo del coeficiente de correlación de Spearman.

Para determinar los niveles de calificación de autoeficacia a partir de los puntajes obtenidos, se procedió a la construcción de la tabla de puntajes de autoeficacia con sus correspondientes percentiles, a partir de los datos extraídos de la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996), en su adaptación española, tabla VI (Sanjuán Suarez, Pérez García & Bermúdez Moreno, 2000), de la que resultaron tres niveles de autoeficacia: bajo, medio y alto (ver Anexo 5).

3.6. Instrumentos cualitativos

Se utilizó un formato de entrevista semiestructurada para ser aplicada a individuos con personal a cargo e informantes clave, como herramienta para obtener una aproximación a la resiliencia organizacional de cada cuartel.

Los datos relevados en esas entrevistas tuvieron como objeto ahondar en los siguientes cuatro aspectos de la organización:

a) La historia del Cuartel desde su creación, sus cambios de cúpula, líderes, estilos de liderazgos, momentos de crisis y modalidades de afrontamiento de las mismas.

b) La autopercepción en relación a las fortalezas y debilidades de la organización, sus recursos humanos y materiales.

c) El Clima de la Organización, sobre la base del ausentismo, la rotación, la productividad, la satisfacción laboral y las actividades de socialización.

d) El Organigrama o Estructura Organizativa, con énfasis en la circulación de la información y las formas de comunicación utilizadas.

No obstante, dado que el objetivo particular planteado fue el de la resiliencia organizacional, el énfasis estuvo puesto en la forma con que la organización afrontó sus crisis, y en cómo salió de ellas.

3.7. Lugar de realización del trabajo

El trabajo de campo fue realizado en los cuarteles de las dotaciones de bomberos voluntarios de las ciudades de Santa Clara del Mar y Ayacucho, previa gestión ante las autoridades de la organización llevadas a cabo por los supervisores del proyecto. De ello surgió el tamaño de la muestra, es decir, la cantidad de bomberos que voluntariamente se prestaron a la administración de los instrumentos, como asimismo, la posibilidad de realizar las entrevistas a jefes e informantes clave.

3.8. Acerca de la información sobre el estudio y el consentimiento informado

Desde el primer contacto con los dos cuarteles que conforman la base del estudio, se ha tenido presente la complejidad y características atípicas que presenta una organización donde se entrecruzan y entraman la actitud o vocación de servicio, lo voluntario y un sistema de jerarquías sobre las cuales ya nos referiremos cuando nos ocupemos de dar respuesta a uno de los objetivos de la tesis, que es la aproximación a la resiliencia organizacional. Atento a ese particular entramado (del cual prácticamente no se han hallado estudios que se ocuparan de él), se optó por un consentimiento informado verbal, previa información sobre el estudio que pretendíamos llevar a cabo (Anexo 1).

CUARTA PARTE

RESULTADOS Y ANALISIS

CUARTA PARTE

RESULTADOS Y ANALISIS

Los resultados se analizarán siguiendo el orden de los objetivos particulares planteados en la presente, tanto a nivel cuartel como a nivel intercuarteles, a saber:

Nivel cuartel

- a) Análisis de las resiliencias individuales en función de sus dimensiones.
- b) Idem en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento.
- c) Análisis de la relación entre el promedio que resulte de las resiliencias individuales del cuartel y la distribución de valores de las resiliencias individuales.
- d) Análisis de los datos resultantes de las entrevistas realizadas a informantes clave y sujetos con personal a cargo a fin de evaluar las distintas características de la organización (historia, cultura, clima, episodios de afrontamiento de crisis, etc.) que permitan una aproximación a la resiliencia organizacional.
- e) Identificación, de existir, y análisis de las relaciones entre la resiliencia organizacional, las resiliencias individuales y el promedio que resulta de éstas para el cuartel.
- f) Análisis de las autoeficacias individuales en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento.
- g) Análisis de la relación entre la autoeficacia y la resiliencia, tanto a nivel individual como a nivel del promedio del cuartel.

Nivel intercuarteles

Identificación, de existir, de similitudes y/o diferencias entre las dotaciones estudiadas analizando posibles factores estructurales como determinantes.

4.1. Cuartel Santa Clara del Mar

4.1.1. Análisis de las resiliencias individuales en función de sus dimensiones (Objetivo “a”)

Procesados los datos provenientes de la administración del respectivo instrumento, se presentan los resultados obtenidos por cada sujeto de la muestra (tabla 2) y sus correspondientes niveles de calificación (tabla 3), según los respectivos baremos (Anexo 6).

Tabla 2. Puntuaciones individuales de la muestra correspondientes a las dimensiones de resiliencia (Cuartel Santa Clara del Mar)

Dimensión	Sujetos																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Percepción Self	40	38	33	38	28	36	36	39	34	24	38	28	39	30	28	42	20	27	30	29
Planeamiento Futuro	26	22	21	24	20	21	22	24	16	16	22	16	22	14	14	28	18	16	22	20
Competencia Social	42	32	38	42	36	40	35	28	34	24	32	38	42	37	33	30	36	28	24	21
Recursos Sociales	45	49	45	49	40	48	49	49	46	28	40	46	49	46	48	49	22	27	34	40
Cohesión Familiar	42	41	39	41	34	40	42	39	35	24	33	40	42	42	24	42	23	27	30	34
Estilo Estructurado	23	20	22	22	25	25	24	22	16	16	14	18	20	19	14	16	27	16	10	20

Tabla 3. Niveles de calificación correspondientes a las puntuaciones de la tabla 2.

Dimensión	Sujetos																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Percepción Self	MA	A	NA	A	NE	A	A	MA	NA	NB	A	NE	MA	NA	NE	MA	DE	NB	NA	NA
Planeamiento Futuro	MA	NA	NA	A	NA	NA	NA	A	NB	NB	NA	NB	NA	NB	NB	MA	NA	NB	NA	NA
Competencia Social	MA	NA	A	MA	NA	A	NA	NB	NA	NB	NA	A	MA	A	NA	NE	NA	NB	NB	DE
Recursos Sociales	NA	MA	NA	MA	NB	A	MA	MA	NA	NB	NB	NA	MA	NA	A	MA	B	NB	NB	NB
Cohesión Familiar	MA	MA	A	MA	NA	A	MA	A	NA	NB	NA	A	MA	MA	NB	MA	DE	NB	NB	NA
Estilo Estructurado	A	NA	NA	NA	A	A	A	NA	NB	NB	DE	NB	NA	NE	DE	NB	MA	NB	B	NA

(*) B=Bajo; DE= Debajo de lo Esperable; NB= Normal Bajo; NE=Normal Esperable; NA=Normal Alto; A=Alto; MA= Muy Alto.

Asimismo, a fin de proceder al análisis de la muestra en su conjunto por cada dimensión de resiliencia, se describen (tabla 4) los parámetros estadísticos correspondientes a la media y al desvío estándar de la muestra., como así también el nivel de calificación promedio de cada dimensión que, como podrá observarse, resultó ser el mismo (Nivel Alto) para todas y cada una de las dimensiones de la resiliencia.

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de resiliencia de la muestra (Sta. Clara)

Dimensión Resiliencia	Media (ME)	Valor Mínimo	Valor Máximo	Desviación Estándar (DE)	Nivel de Calificación
Percepción Self	32,9	20	42	6,03	NA
Planeamiento Futuro	20,2	14	28	3,93	NA
Competencia Social	33,6	21	42	6,24	NA
Recursos Sociales	42,5	22	49	8,35	NA
Cohesión Familiar	35,7	23	42	6,77	NA
Estilo Estructurado	19,5	10	27	4,42	NA
Promedio				5,96	NA

4.1.2. Análisis de las resiliencias individuales en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento (Objetivo “b”)

Como ya se ha indicado, tras el procesamiento de los datos recogidos, todas y cada una de las dimensiones de la resiliencia de la muestra arrojaron el mismo valor medio de nivel escalar, correspondiente a la calificación Normal Alto. En este apartado se analizan los niveles escalares obtenidos en la muestra según las variables sexo, antigüedad, edad, tenencia de personal a cargo y nivel de instrucción, con sus correspondientes segmentaciones. En la tabla 5 se muestran aquellos segmentos de la muestra, que han resultado con niveles superiores o inferiores al nivel promedio (Normal Alto) de cada dimensión.

Tabla 5. Segmentos de variables de la muestra que arrojaron niveles escalares por encima o por debajo de la media (Normal Alto) para cada dimensión de resiliencia (Cuartel Santa Clara del Mar)

Dimensión Resiliencia	Sexo	Antigüedad	Edad	Personal a cargo	Nivel de Instrucción
Percepción Self					terc/univ (Alto)
Planeamiento Futuro					terc/univ (Alto)
Competencia Social					
Recursos Sociales	Fem. (Alto)		30-40 (Nbajo)	NO (NBajo)	Prim. (Nbajo)
Cohesión Familiar					terc/univ (Alto)
Estilo Estructurado	Fem. (Nbajo)	< 5 años(Nbajo)	< 5 años (Nbajo) > 40 (Nbajo)	NO (NBajo)	Prim.(Nbajo)

Queda claro, que el resto de los segmentos de la muestra no indicados expresamente en la tabla 5, han coincidido con el nivel medio (Normal Alto) de la muestra. No obstante esa coincidencia, se destaca que la variable sexo en su segmento femenino, en las cuatro dimensiones (Percepción del Self, Planeamiento Futuro, Competencia Social y Cohesión Familiar) en las que obtuvo, al igual que la muestra masculina, un nivel Normal Alto, arrojó puntajes apreciablemente superiores a la muestra masculina. Incluso en el caso de la dimensión Competencia Social, la franja femenina se ubico en el valor de puntaje límite entre el nivel Normal Alto y el Alto, que le sigue a aquel, ascendentemente en la escala. Es una indicación interesante, teniendo en cuenta que en la otra dimensión que tiene que ver con lo social (Recursos Sociales), la franja femenina se ubicó justamente en el nivel Alto.

4.1.3. Análisis de la relación entre el promedio que resulte de las resiliencias individuales del cuartel y la distribución de valores de las resiliencias individuales (Objetivo “c”)

Se analiza en este apartado la distribución de frecuencias de los niveles escalares para cada una de las dimensiones (tabla 6), a los fines de posibilitar la comparación de la muestra a nivel intracuartel (más adelante permitirá también una comparación entre cuarteles). En los gráficos 1 a 6, se pueden apreciar mejor, separadamente, las distribuciones de niveles de calificación de la muestra para cada dimensión de resiliencia.

Tabla 6. Distribución de frecuencias por niveles de calificación para cada dimensión (Cuartel Santa Clara del Mar)

Nivel	Distribución de frecuencias por niveles escalares para cada dimensión												% Nivel
	Percepción Self		Planeam. Futuro		Competenc. Social		Recursos Sociales		Cohesion Familiar		Estilo Estructurado		
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	1,7%
Debajo esperable	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	1	5%	2	10%	4,2%
Normal bajo	2	10%	6	30%	4	20%	6	30%	4	20%	5	25%	22,5%
Normal esperable	3	15%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	5%	4,2%
Normal alto	5	25%	10	50%	7	35%	5	25%	4	20%	6	30%	30,8%
Alto	5	25%	2	10%	4	20%	2	10%	4	20%	4	20%	17,5%
Muy alto	4	20%	2	10%	3	15%	6	30%	7	35%	1	5%	19,2%
Totales	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	100%

Gráfico 1. Distribución de niveles de calificación de Percepción del Self de la muestra

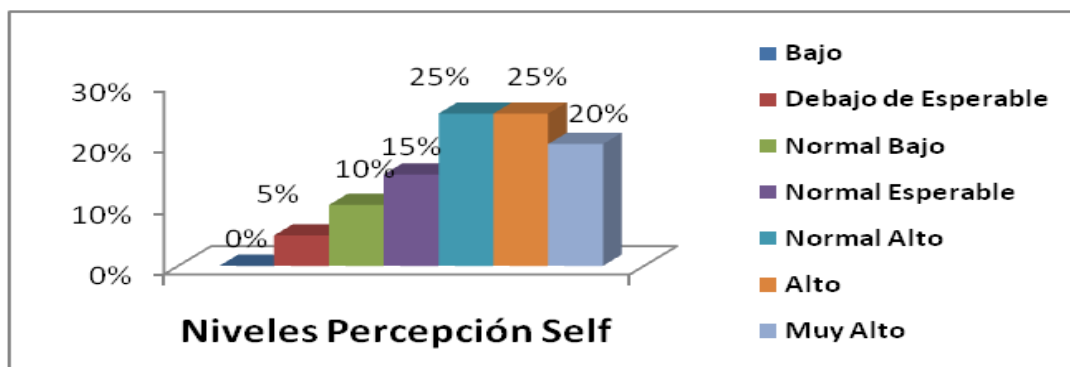


Gráfico 2. Distribución de niveles de calificación de Planeamiento Futuro de la muestra

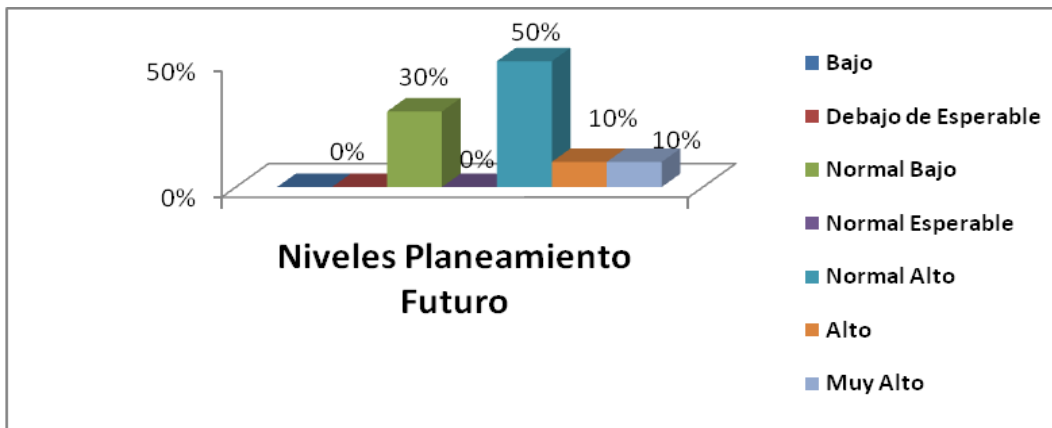


Gráfico 3. Distribución de niveles de calificación de Competencia Social de la muestra

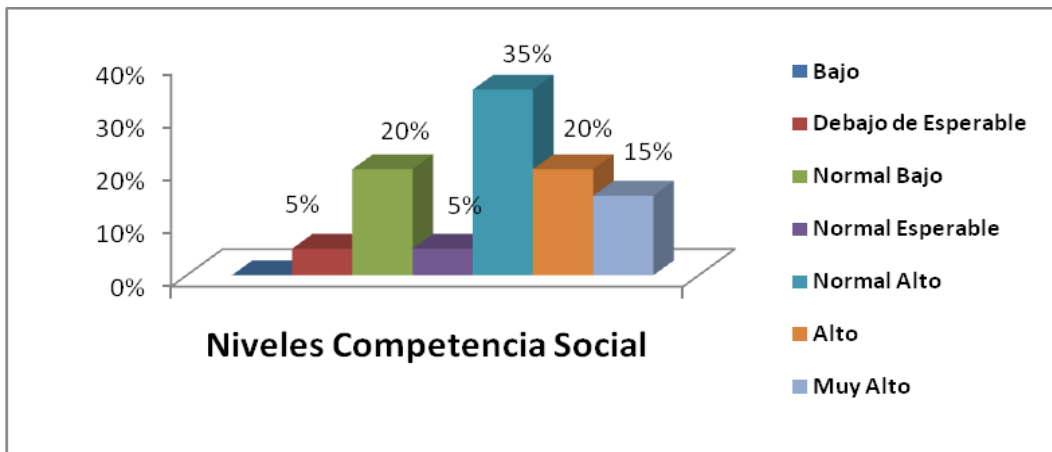


Gráfico 4. Distribución de niveles de calificación de Recursos Sociales de la muestra

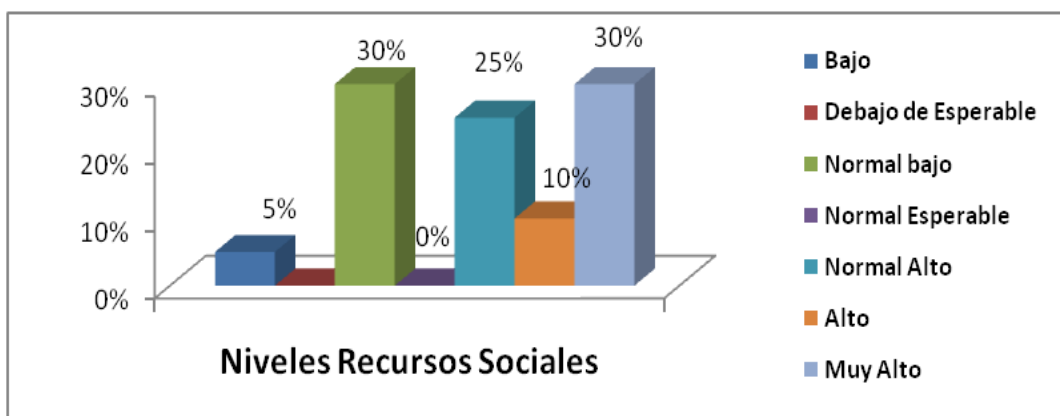


Gráfico 5. Distribución de niveles de calificación de Cohesión Familiar de la muestra

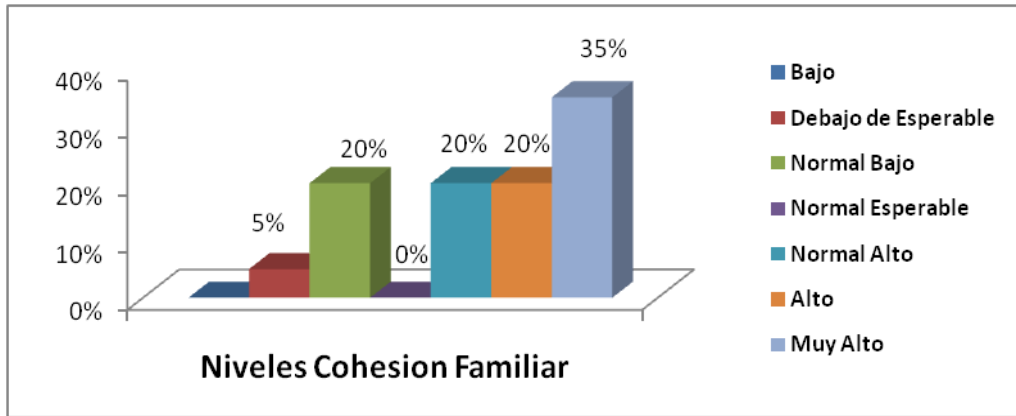
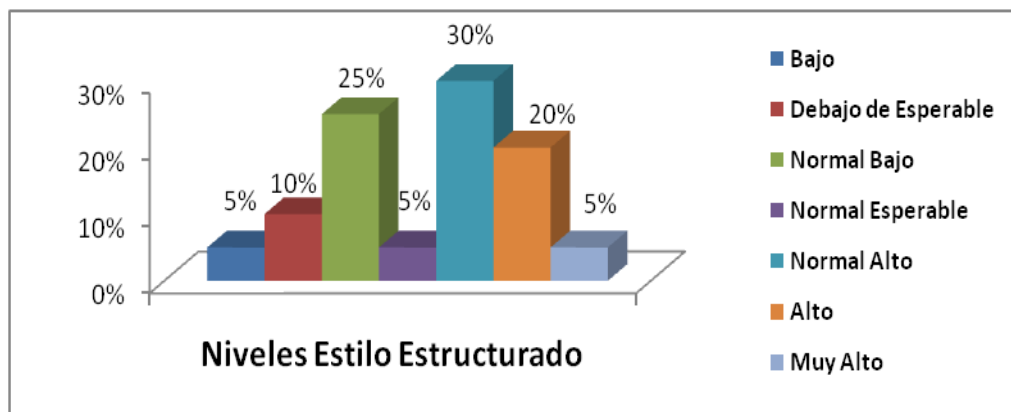


Gráfico 6. Distribución de niveles de calificación de Estilo Estructurado de la muestra



Como ya se indicó, el nivel medio de calificación resultante en todas y cada una de las 6 dimensiones de la resiliencia fue el de NORMAL ALTO (tabla 4). Sin embargo, este nivel promedio es el resultado de una significativa dispersión en las frecuencias de los niveles de cada dimensión tal como lo indican los valores de desviación estándar que se muestran en la tabla 4, con una desviación promedio general de 5.96. Dicho en otros guarismos, solo el 30.8 % de la muestra se ubicó en el segmento NORMAL ALTO, con un 32.5 % y un 36.7% respectivamente por debajo y por encima dicho segmento, según se desprende de la última columna de la tabla 5. En

números aproximados, un tercio de la muestra coincidió con el promedio, un tercio se ubico por debajo, y el tercio restante, por encima.

Las dimensiones que presentaron mayor porcentaje de frecuencia de niveles por debajo del Normal Esperable, fueron el Estilo Estructurado con un 40% (gráfico 6), seguido por Recursos Sociales con un 35% (gráfico 4) y Planeamiento Futuro con un 30% (gráfico 2). En contrapartida, las dimensiones con mayores porcentajes por encima del nivel Normal Esperable resultaron ser la Cohesión Familiar con un 75% (gráfico 5) seguido de Percepción del Self y Competencia Social, ambos con un 70 % (gráficos 1 y 3 respectivamente).

En términos de distribución de frecuencias a nivel dimensional, la mayor dispersión de puntajes se dio en Recursos Sociales, con un valor de desviación estándar DE igual a 8.35, seguido de Cohesión Familiar con $DE = 6.77$ y Competencia Social con $DE = 6.24$, entre las distribuciones más polarizadas (tabla 4).

4.1.4. Análisis de los datos resultantes de las entrevistas realizadas a informantes clave y sujetos con personal a cargo a fin de evaluar las distintas características de la organización (historia, cultura, clima, episodios de afrontamiento de crisis, etc.) que permitan una aproximación a la resiliencia organizacional (Objetivo “d”)

Las herramientas utilizadas para obtener una aproximación a la resiliencia organizacional en ambos cuarteles han sido:

- a) Entrevistas semiestructuradas realizadas a informantes clave y a integrantes del cuerpo de bomberos.
- b) Información disponible en páginas web, como los sitios oficiales de los cuarteles e información periodística sobre los mismos.

Como ya se indicó en el apartado correspondiente donde se describieron los instrumentos cualitativos, las entrevistas semiestructuradas tuvieron como *objetivo general* indagar sobre la historia del cuartel con sus cambios, crisis, estilos de liderazgos, fortalezas, debilidades, clima, estructura, etc. No obstante, en función del *objetivo particular* planteado de alcanzar una aproximación a la resiliencia de la organización, el énfasis y el interés estuvo centrado en la forma con que la organización afrontó sus crisis, y en cómo salió de ellas.

A continuación se describen los datos e información que se considera relevante a los fines de llevar a cabo una aproximación a la resiliencia organizacional del cuartel. Al respecto se recurrió a información disponible en la web, sobre detalles y entrevistas periodísticas sobre el desarrollo de la crisis organizacional que afectó al cuartel, con su punto álgido en marzo del 2014.

En primer lugar, la fundación del cuartel de Santa Clara del Mar tiene una relación directa con el conflicto de las Malvinas. En efecto, su creación en el año 1982, al igual que la fundación de otros cuarteles de la costa atlántica, fue impulsada por Defensa Civil de la Provincia de Buenos Aires ante la posibilidad de un ataque inglés a esa zona. Una característica que resulta importante destacar es que si bien su estatuto interno oficial establecía un régimen de funcionamiento del cuartel basado en jerarquías militares en su pirámide organizacional, con todo lo que ello implica a nivel de la interacción y respeto entre sus miembros, dicho régimen no fue ejecutado en la práctica hasta el año 2009, fecha en que un nuevo jefe y líder del cuartel (llámese “X”) comienza a ponerlo en práctica. Mientras tanto, el cuartel siempre funcionó sobre la base de un “amiguismo típico de pueblo”, que se puede traducir a una cultura tipo “Club” más allá de las responsabilidades de cada uno de sus miembros. Todos los entrevistados que estuvieron presentes en ese punto de quiebre o de viraje histórico,

coincidieron en esta apreciación. No obstante dicho cambio, que implicó funcionar bajo ciertos protocolos militares (forma de dirigirse a un superior o a un subalterno, forma de saludar, normas de respeto, etc.), fue asimilado por la organización sin que mediara conflicto alguno, dada las características de liderazgo del nuevo jefe, que más allá de su posición en la cumbre de la pirámide, no tomaba decisiones sin antes haber escuchado la opinión de sus subalternos y era flexible en la aplicación de las reglamentaciones según el caso a caso. De allí que la rectitud fuese una característica reconocida de sus decisiones. En el 2012 se produce la renuncia del Jefe “X” y asume el nuevo jefe “Y” hasta principios del 2014, momento en que el cuartel se sumerge en una grave crisis organizacional, que tuvo su origen en un conflicto que fue creciendo entre el flamante jefe y un grupo de miembros antiguos del cuerpo de bomberos, a raíz de un liderazgo con tendencia al autoritarismo, según se desprende de las entrevistas y notas periodísticas de la época. Hasta aquí no se ha hecho mención, pero en realidad en la estructura organizacional de los cuarteles de bomberos voluntarios, conviven dos cúpulas. Una técnica con el jefe de bomberos a la cabeza, responsable de toda la actividad del cuerpo de bomberos, y otra cúpula administrativa con un presidente en el extremo de la pirámide encargada de la economía del cuartel, entre otras tareas administrativas. Es por ejemplo, la que decide en último término la compra de equipos y maquinarias y la realización de eventos para recaudar fondos, entre otras actividades. Por lo tanto, hay un trabajo en equipo entre en ambas cúpulas, regulado por el estatuto del cuartel, en donde la naturaleza de esa relación juega un papel fundamental en los resultados de la organización. Esa relación era fluida y sin rispideces durante el mandato del jefe “X”, hasta que sobre el final de su gestión daría lugar a su renuncia. En el caso del Jefe “Y” que lo sucedió, su relación con el presidente se volvió conflictiva con el tiempo, tal vez por desnaturalización de las facultades que a cada uno le cabía desde

sus respectivos puestos de liderazgos. A todo esto siguió una crisis de la organización, cuyo punto más álgido tuvo lugar con la desafectación (puesta a disposición) de miembros del cuerpo de bomberos que formaban parte del conflicto. Tras la intervención mediadora de Defensa Civil de la Provincia y de la Municipalidad local, deviene la “resolución” del conflicto con la renuncia de la totalidad de los miembros de la Comisión Directiva del cuartel, la elección de un nuevo jefe del cuartel (Jefe “Z”) y la reincorporación de los bomberos desafectados.

Aproximación a la resiliencia organizacional: En base a lo expuesto hasta aquí, y fundamentalmente teniendo en cuenta que fue necesaria la intervención de actores ajenos a la organización para resolver la única crisis de la que tuvimos conocimiento, todo ello como consecuencia de los fracasos en los intentos para resolver internamente la crisis, se permite concluir que el cuartel de Santa Clara del Mar no constituiría una organización saludable. Por consiguiente, y considerando que una organización resiliente debe constituirse necesariamente sobre la base de una organización saludable, se infiere que el cuartel de bomberos de Santa Clara del Mar no constituiría una organización resiliente.

4.1.5. Identificación, de existir, y análisis de las relaciones entre la resiliencia organizacional, las resiliencias individuales y el promedio que resulta de éstas para el cuartel (Objetivo “e”)

En este apartado, lo que se analiza son las relaciones, similitudes o diferencias que pudieran existir entre tres niveles análisis de resiliencias del cuartel. El primer nivel de estudio está dado por las características de la curva de distribución de frecuencias de la muestra, análisis que ya fue realizado en el apartado 4.1.3. El segundo nivel corresponde a la media de la muestra, vista en el apartado 4.1.1, y el tercer nivel se

refiere a la resiliencia organizacional del cuartel que fuera analizada en el apartado 4.1.4 precedente.

Del análisis surge que la media de la resiliencia de la muestra (Normal Alto) es el resultado de una marcada y proporcionada distribución de frecuencias, donde un tercio de la muestra se ubicó en el valor medio, un tercio por debajo de ese nivel, y el tercio restante por encima, según se desprende de lo analizado en el apartado 4.1.3. Por otro lado, de la aproximación a la resiliencia organizacional alcanzada en el apartado 4.1.4, resultaría que el cuartel, a nivel de la organización, no presentaría las características necesarias para ser calificado como resiliente, incluso ni siquiera como una organización saludable (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009).

4.1.6. Análisis de las autoeficacias individuales en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento (Objetivo “f”)

Habiéndose procesado los datos provenientes de la administración del respectivo instrumento, se presentan los resultados obtenidos por cada sujeto de la muestra y sus correspondientes niveles de calificación (tabla 7), según la respectiva escala (Anexo...)

Asimismo, se describen (tabla 8) los parámetros estadísticos correspondientes a la media y al desvío estándar de la muestra., como así también el nivel promedio de calificación de la muestra, el que resulto ser “Alto”.

De un análisis por ítem, resultan como ítems con *menor* puntaje medio los siguientes:

Ítem 3: “*Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas*”

Ítem 4: “Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados”

Ítem 9: “Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer”

En contrapartida, los ítems que resultan con *mayor* puntaje medio son los indicados seguidamente:

Ítem 2: “Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente”

Ítem 5: “Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas”

Ítem 10: “Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas sobre cómo resolverlo”

Tabla 7. Puntuaciones individuales de la muestra correspondientes a la Autoeficacia General (Santa Clara del Mar)

Autoeficacia	Sujetos																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ítem 1	10	10	10	10	8	5	10	10	10	5	8	7	10	7	7	10	10	10	5	5
Ítem 2	10	10	7	10	9	10	10	10	10	5	9	9	10	10	7	10	10	10	5	10
Ítem 3	10	10	10	10	9	10	7	10	10	5	9	8	10	6	6	9	10	8	5	8
Ítem 4	6	7	9	10	8	7	10	10	10	5	10	10	5	8	10	8	7	10	5	8
Ítem 5	10	10	8	10	8	7	10	10	10	5	9	10	5	9	9	8	9	10	5	9
Ítem 6	10	10	9	10	8	7	10	10	10	5	10	10	5	5	10	8	9	10	5	5
Ítem 7	6	8	7	10	7	7	10	10	10	5	8	9	5	10	8	8	7	10	5	5
Ítem 8	6	10	7	10	8	10	8	10	10	5	10	10	10	10	6	8	7	10	5	9
Ítem 9	8	7	8	10	7	10	10	10	10	5	8	10	10	7	8	9	7	6	5	9
Ítem 10	10	10	9	10	8	10	8	10	10	5	5	10	10	9	8	10	8	10	5	7
Total	86	92	84	100	80	83	93	100	100	50	86	93	80	81	79	88	84	94	50	75
Nivel	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A

(*) B=Bajo; M=Medio; A=Alto

Tabla 8. Estadísticos descriptivos Autoeficacia General de la muestra (Cuartel Santa Clara del Mar)

Autoeficacia	Media (ME)	Valor Mínimo	Valor Máximo	Desviación Estándar (DE)	Nivel Calificación
Ítem 1	8,4	5	10	2,1	
Ítem 2	9,1	5	10	1,7	
Ítem 3	8,5	5	10	1,8	
Ítem 4	8,2	5	10	1,9	
Ítem 5	8,6	5	10	1,8	
Ítem 6	8,3	5	10	2,1	
Ítem 7	7,8	5	10	1,9	
Ítem 8	8,5	5	10	1,8	
Ítem 9	8,2	5	10	1,7	
Ítem 10	8,6	5	10	1,8	
Total	8,42			1,4	Alto

. En este apartado se analizan los niveles escalares obtenidos en la muestra según las variables sexo, antigüedad, edad, tenencia de personal a cargo y nivel de instrucción, con sus correspondientes segmentaciones (tabla 9). Del estudio de las mismas surge que todas las variables, independientemente de sus segmentaciones, coincidieron en un nivel de calificación alto, en coincidencia con la media general de la muestra.

Por otro lado y más allá de esta paridad de nivel antes señalada, se han observado mayores puntajes medios de la muestra, que resultan relevantes, en las franjas de antigüedad de más de 10 años, en el segmento de edad comprendida entre los 30 y 40 años, en la franja sin personal a cargo y en el segmento de nivel de instrucción terciario/universitario.

Tabla 9. Niveles escalares de Autoeficacia General por variable de la muestra (Cuartel Santa Clara del Mar)

Variable (Todos las franjas)	Nivel de Calificación	Franja de mayor puntaje
Sexo	Alto	n/c
Antigüedad	Alto	> 10 años
Edad	Alto	30-40 años
Personal a cargo	Alto	Sin personal a cargo
Nivel Instrucción	Alto	Terciario/Univers.

Asimismo, respecto a la distribución de frecuencias de los niveles escalares individuales de la muestra, 18 sujetos se correspondieron con un nivel alto (90% de la muestra), y 2 sujetos con un nivel bajo (10% de la muestra). No hubo sujetos con nivel medio.

4.1.7. Análisis de la relación entre la autoeficacia y la resiliencia, tanto a nivel individual como a nivel del promedio del cuartel (Objetivo “g”)

A los efectos de determinar la existencia de relaciones significativas en la muestra, entre la autoeficacia general y cada una de las dimensiones de la resiliencia, se procedió al cálculo de las correlaciones recurriendo al cálculo de los coeficientes de correlación de Spearman para cada una de las posibilidades bivariadas (tabla 10). De ello resultaron dos correlaciones positivas significativas, en ambos casos con un 95 % de confianza en que la correlación es verdadera. Una correspondió a la relación entre la autoeficacia y la percepción self con un coeficiente de correlación de 0.382, y la restante a la relación entre la autoeficacia y los recursos sociales, con un coeficiente de correlación de 0.428. En las restantes relaciones bivariadas, si bien existieron en todos los casos correlaciones positivas, no resultaron significativas, es decir, no alcanzaron el valor mínimo de confianza aceptado en los ámbitos científicos del 95 %.

Tabla 10. Correlaciones de la autoeficacia general con dimensiones de la resiliencia

Dimensiones de la resiliencia	Autoeficacia
Percepcion Self	0,382*
Planeamiento Futuro	0,299
Competencia Social	0,198
Recursos Sociales	0,428*
Cohesión Familiar	0,335
Estilo Estructurado	0,161

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

4.2. Cuartel Ayacucho

4.2.1. Análisis de las resiliencias individuales en función de sus dimensiones (Objetivo “a”)

Procesados los datos provenientes de la administración del respectivo instrumento, se presentan los resultados obtenidos por cada sujeto de la muestra del cuartel de Ayacucho (tabla 11) y sus correspondientes niveles de calificación (tabla 12), según los respectivos baremos (Anexo 6).

Tabla 11. Puntuaciones individuales de la muestra correspondientes a las dimensiones de resiliencia (Cuartel Ayacucho)

Dimensión	Sujetos															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Percepción Self	38	30	32	37	30	31	31	38	35	36	35	32	29	33	37	33
Planeamiento Futuro	22	16	17	24	21	20	10	20	18	27	20	15	11	21	21	23
Competencia Social	34	22	31	26	40	36	24	35	36	36	31	22	17	34	36	39
Recursos Sociales	41	40	43	48	46	43	37	44	49	43	49	37	41	42	41	38
Cohesión Familiar	34	31	35	41	40	39	32	39	37	33	40	31	27	32	40	36
Estilo Estructurado	21	22	23	25	24	26	18	20	22	25	18	22	18	25	20	18

Tabla 12. Niveles de calificación correspondientes a las puntuaciones de la tabla 11.

Dimensión	Sujetos															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Percepción Self	A	NA	NA	A	NA	NA	NA	A	A	A	A	NA	NA	NA	A	NA
Planeamiento Futuro	NA	NB	NE	A	NA	NA	DE	NA	NA	MA	NA	NB	DE	NA	NA	A
Competencia Social	NA	DE	NA	NB	A	NA	NB	NA	A	A	NA	DE	B	NA	NA	A
Recursos Sociales	NE	NB	NA	A	NA	NA	NB	NA	MA	NA	MA	NB	NE	NA	NE	NB
Cohesión Familiar	NA	NE	NA	MA	A	A	NA	A	NA	NA	A	NE	NB	NA	A	NA
Estilo Estructurado	NA	NA	A	A	A	A	NB	NA	A	A	NB	NA	NB	A	NA	NB

(*) B=Bajo; DE= Debajo de lo Esperable; NB= Normal Bajo; NE=Normal Esperable; NA=Normal Alto;
A=Alto; MA= Muy Alto.

Asimismo, a fin de proceder al análisis de la muestra en su conjunto por cada dimensión de resiliencia, se describen (tabla 13) los parámetros estadísticos correspondientes a la media y al desvío estándar de la muestra., como así también el nivel de calificación promedio de cada dimensión que, como podrá observarse, resultó ser el mismo (Nivel Alto) para todas y cada una de las dimensiones de la resiliencia.

Tabla 13. Estadísticos descriptivos dimensiones resiliencia de muestra (Cuartel Ayacucho)

Dimensión Resiliencia	Media (ME)	Valor Mínimo	Valor Máximo	Desviación Estándar (DE)	Nivel de Calificación
Percepción Self	33,6	29	38	3,03	NA
Planeamiento Futuro	19,1	10	27	4,50	NA
Competencia Social	31,2	17	40	6,88	NA
Recursos Sociales	42,6	37	49	3,86	NA
Cohesión Familiar	35,4	27	41	4,19	NA
Estilo Estructurado	21,7	18	26	2,82	NA
Promedio				4,21	NA

4.2.2. Análisis de las resiliencias individuales en función de variables de la muestra (antigüedad, edad, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento (Objetivo “b”)

Como ya se ha indicado, tras el procesamiento de los datos recogidos, todas y cada una de las dimensiones de la resiliencia de la muestra arrojaron el mismo valor medio de nivel escalar, correspondiente a la calificación Normal Alto. En este apartado se analizan los niveles escalares obtenidos en la muestra según las variables antigüedad, edad, tenencia de personal a cargo y nivel de instrucción, con sus correspondientes segmentaciones. En la tabla 14 se muestran aquellos segmentos de la muestra, que han resultado con niveles superiores o inferiores al nivel promedio (Normal Alto) de cada dimensión.

Tabla 14. Segmentos de variables de la muestra que arrojaron niveles escalares por encima o por debajo de la media (Normal Alto) para cada dimensión de resiliencia (Cuartel Ayacucho)

Dimensión Resiliencia	Antigüedad	Edad	Personal a cargo	Nivel de Instrucción
Percepción Self	< 5 años(Alto)	< 30 años(Alto)		
Planeamiento Futuro				
Competencia Social	5-10 (Nbajo)	> 40 (Nbajo)		Prim.(Nbajo)
Recursos Sociales				
Cohesión Familiar	< 5 años(Alto)	< 30 años(Alto)		Prim.(alto)
Estilo Estructurado	< 5 años (NEsperab) 5-10(Alto)	> 40 (Alto)	SI (NBajo)	Terc/Univ(Alto)

También merecen destacarse aquellos segmentos de la muestra que, si bien han resultado con un mismo nivel de calificación (Normal Alto), han alcanzado puntajes bastante más elevados que el resto de las franjas que completan las respectivas variables. Son los casos de la dimensión Planeamiento Futuro, en los segmentos con personal a cargo y nivel de instrucción terciario/Universitario, de la dimensión

Competencia Social en la franja de edad mayor a 30 años, y la dimensión de Recursos Sociales en su segmento de antigüedad menor a 5 años.

4.2.3. Análisis de la relación entre el promedio que resulte de las resiliencias individuales del cuartel y la distribución de valores de las resiliencias individuales (Objetivo “c”)

Se analiza en este apartado la distribución de frecuencias de los niveles escalares para cada una de las dimensiones (tabla 15), a los fines de posibilitar la comparación de la muestra a nivel intracuartel (más adelante permitirá también una comparación entre cuarteles). En los gráficos 7 a 12, se pueden apreciar mejor, separadamente, las distribuciones de niveles de calificación de la muestra para cada dimensión de resiliencia,

Tabla 15. Distribución de frecuencias por niveles de calificación por dimensión (Cuartel Ayacucho)

Nivel	Distribución de frecuencias por niveles escalares para cada dimensión												% Nivel
	Percepción Self		Planeam. Futuro		Competenc. Social		Recursos Sociales		Cohesion Familiar		Estilo Estructurado		
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	
Bajo	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	1,0%
Debajo esperable	0	0%	2	13%	2	13%	0	0%	0	0%	0	0%	4,2%
Normal bajo	0	0%	2	13%	2	13%	4	25%	1	6%	4	25%	13,5%
Normal esperable	0	0%	1	6%	0	0%	3	19%	2	13%	0	0%	6,3%
Normal alto	9	56%	8	50%	7	44%	6	38%	7	44%	5	31%	43,8%
Alto	7	44%	2	13%	4	25%	1	6%	5	31%	7	44%	27,1%
Muy alto	0	0%	1	6%	0	0%	2	13%	1	6%	0	0%	4,2%
Totales	16	100%	16	100%	16	100%	16	100%	16	100%	16	100%	100%

Gráfico 7. Distribución de niveles de calificación de Percepción del Self de la muestra

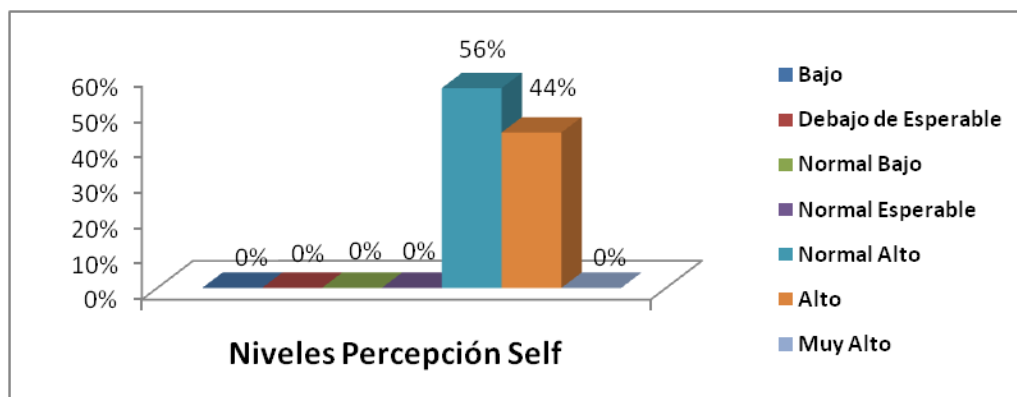


Gráfico 8. Distribución de niveles de calificación de Planeamiento Futuro de la muestra

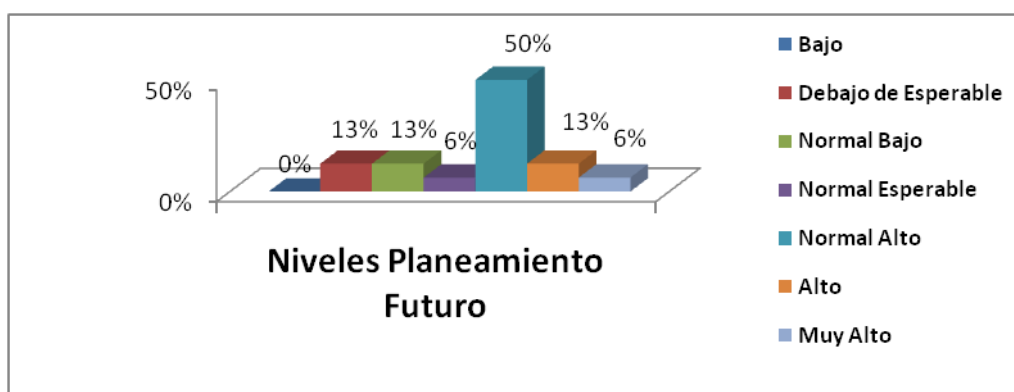


Gráfico 9. Distribución de niveles de calificación de Competencia Social de la muestra

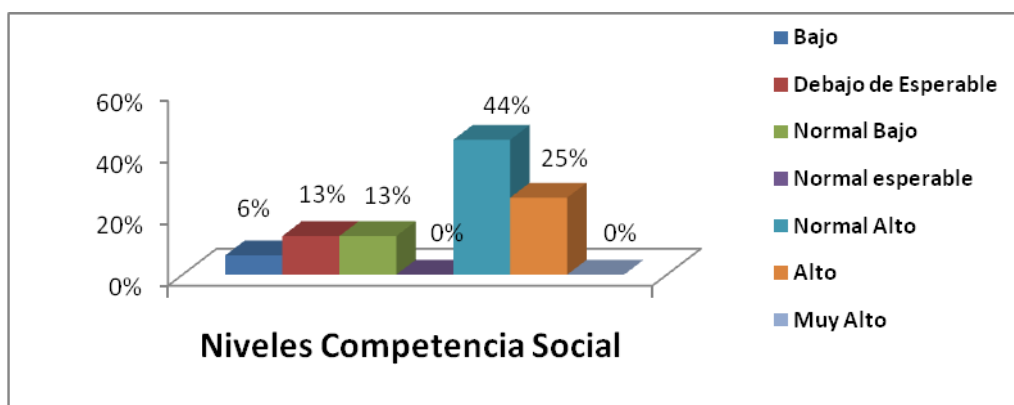


Gráfico 10. Distribución de niveles de calificación de Recursos Sociales de la muestra

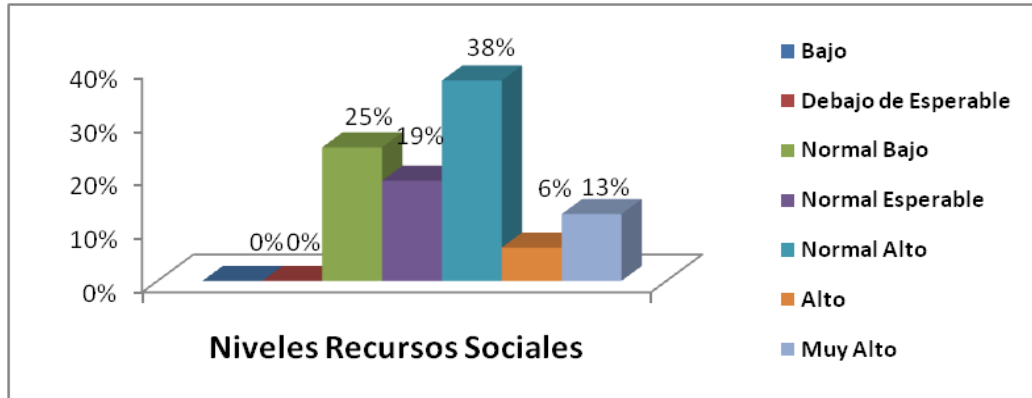


Gráfico 11. Distribución de niveles de calificación de Cohesión Familiar de la muestra

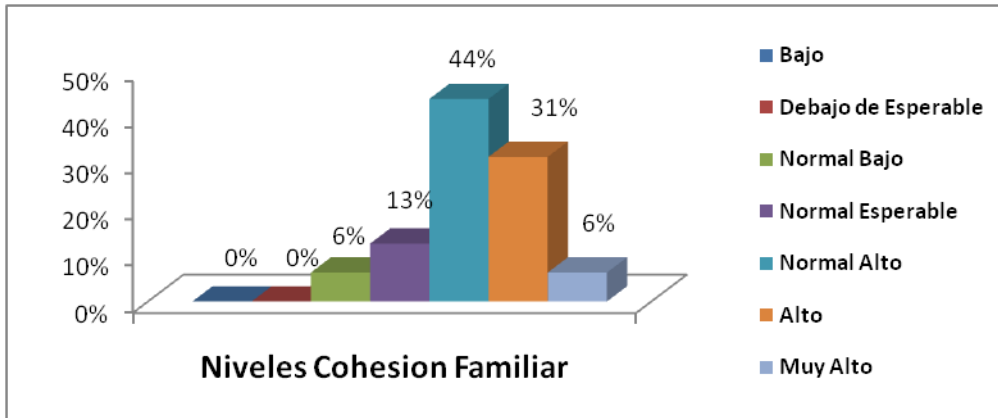
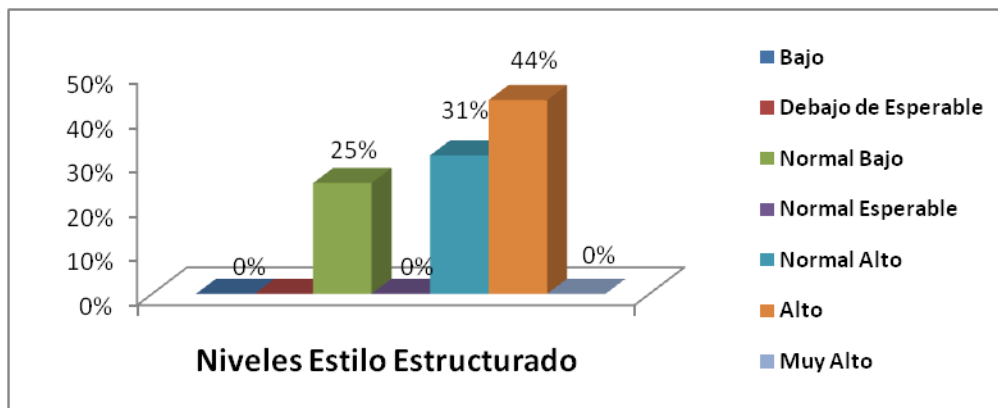


Gráfico 12. Distribución de niveles de calificación de Estilo Estructurado de la muestra



El nivel medio resultante en todas y cada una de las 6 dimensiones de la resiliencia fue el de NORMAL ALTO, con una desviación estándar para toda la muestra de 4.21 (tabla 13). De la tabla 15 puede observarse que el 43.75 % de la muestra se ubicó en el nivel NORMAL ALTO (aproximadamente un tercio más del porcentaje obtenido para igual nivel en la muestra de Santa Clara), un 25 % de ubicó por debajo y un 31.25 % por encima. En los gráficos 1 a 6 siguientes, puede verse con mayor detalle las distribuciones resultantes para cada dimensión. Las dimensiones que presentaron mayor porcentaje en la suma de los niveles ubicados por debajo del Normal Esperable, fueron: Recursos Sociales con un 40% (gráfico 10), seguido por Planeamiento Futuro y Competencia Social, ambos con un 29 % (gráficos 8 y 9). En contrapartida, las dimensiones con mayores porcentajes por encima del nivel Normal Esperable resultaron ser: Percepción del Self con un 100% % (gráfico 7) seguida de Cohesión Familiar con un 81 % (gráfico 11) y Estilo Estructurado con un 75% (gráfico 12).

En términos de distribución de frecuencias a nivel dimensional, la mayor dispersión de puntajes se dio en Competencia Social, con un valor de desviación estándar DE de 6.88, seguido de Planeamiento Futuro y Cohesión Familiar con desviaciones estándar de 4.50 y 4.19 respectivamente (tabla 13).

4.2.4. Análisis de los datos resultantes de las entrevistas realizadas a informantes clave y sujetos con personal a cargo a fin de evaluar las distintas características de la organización (historia, cultura, clima, episodios de afrontamiento de crisis, etc.) que permitan una aproximación a la resiliencia organizacional (Objetivo “d”)

La creación del Cuartel de Bomberos Voluntarios de Ayacucho, fue el resultado del esfuerzo de vecinos de esa localidad que veían la necesidad “largamente sentida y reclamada” de contar con un cuerpo propio de bomberos convenientemente equipado,

para hacer frente eficazmente a los incendios de propiedades y campos que se venían sucediendo. El predio que cuenta actualmente la sede del cuartel, fue donado por una familia vecina a la Municipalidad en el año 1963. Dos años después el inmueble es cedido por decreto municipal a la agrupación de bomberos. Recién en septiembre de 1981, la organización toma estatutariamente personería jurídica provincial.

Nuestra visita al cuartel de Ayacucho fue posterior a la visita realizada al cuartel de Santa Clara. Más allá de que fuimos recibidos con suma atención y camaradería, al punto de recibir una invitación a cenar cuando ya habíamos finalizado nuestro trabajo (propuesta que desestimamos) tuvimos la sensación de que allí se respiraba un clima de trabajo ameno en marcada comparación con el experimentado en Santa Clara.

Tal como lo habíamos previsto realizamos la entrevista al Jefe del cuartel, considerado un informante clave para nuestros propósitos. En primer lugar indagamos acerca de la historia de la organización, en particular la presencia de referentes (héroes o personas a imitar) que hayan dejado su sello o legado, y consecuentemente quedado en la memoria de la organización. Tanto en esta ocasión, como en posteriores entrevistas realizadas a otros integrantes del cuerpo de bomberos, se coincidió en que unos diez años atrás hubo una persona a cargo del cuartel, casi sin instrucción, que resultó ser muy apreciada por la buena relación que mantenía con el cuerpo de bomberos y por su forma de actuar para resolver los problemas que se presentaban. En homenaje a aquel jefe, el nombre de Juan Tomaso fue dado a la Escuela de Cadetes de la Asociación de Bomberos Voluntarios de Ayacucho cuando transcurría el 2005, un año después de la creación de dicha escuela. En segundo lugar, consultado por la existencia de conflictos de importancia o crisis en la historia del cuartel, manifestó no tener conocimiento ni recordar durante su paso hechos de tales características. Esto fue confirmado durante

nuestra estadía por otros testimonios aportados por integrantes del cuartel que contaban con larga trayectoria en la organización. En la misma línea se consultó al Jefe del cuartel por puntos débiles, déficits, o necesidades apremiantes dentro del cuartel. Reconoció que de haber un déficit estaría en los “recursos humanos”. Si bien no logramos una aclaración o ampliación al significado dado a ese término, sobre el final se manifestó que se trataría de un problema “comunicacional”, en el sentido que personalmente consideró la necesidad de un mayor diálogo entre la gente, que se enfrenten y hablen sus diferencias y que se pueda alcanzar un mejor clima dentro del cuartel. “¿Cómo el propiciado por aquel jefe referente?”, preguntamos. Sí, fue la respuesta. Luego de esta entrevista inicial al informante clave, se llevó a cabo la administración de los instrumentos cuantitativos.

Dada la predisposición observada para el diálogo, aprovechamos luego para entrevistar al grupo de bomberos a los que les habíamos administrado los instrumentos. Siguiendo con lo expresado por el Jefe en aquella entrevista, quisimos ahondar más en los problemas que podrían estar afectando al cuartel. Sobre el particular, volvió a ponerse en discusión el tema de las relaciones humanas, es así como nos plantearon un ejemplo real al respecto. Uno de los entrevistados del grupo al que llamaremos Voluntario “A”, dijo que él cumplía el horario mínimo exigido por las normas del cuartel y que se sentía recriminado y maltratado por ese motivo por aquellos que estaban “metidos allí todo el día”. En eso toma la palabra el que llamaremos Voluntario “B” manifestando ser uno de aquellos que cumplen extensos horarios dentro del lugar pero que no estaba de acuerdo con la acusación dada por “A”, al que le pide una explicación. El interpelado aclara que la recriminación le llega a partir de terceros. En medio de eso, un Voluntario autodenominado “mediador”, de casi 20 años de

antigüedad en el cuartel, dice haber intentado en su momento hacer uso de su capacidad conciliadora sin lograr mejorar la relación existente entre ambos.

Esta situación puesta de ejemplo, visibilizaría en cierta forma la existencia de una conciencia sobre conflictos presentes en el cuartel, y la preocupación y voluntad, incluso de terceros, por superarlos. Habría que destacar como contexto de las relaciones humanas dentro del cuartel lo expresado por el mediador en alusión al problema antes descrito, al considerar que la baja cantidad de servicios que generalmente se presentan (salidas externas ante siniestros) afecta la calidad de las relaciones dentro del cuartel. La hipótesis planteada por el que dimos en llamar “mediador” sería que a menor cantidad de salidas de servicio, más problemáticas comunicacionales y de interrelación personal operarían en la convivencia dentro del cuartel. Al respecto estuvo de acuerdo en que parte de esta problemática se vería compensada por espacios de recreación y socialización como competencias deportivas y de destrezas deportivas “bomberiles” entre cuarteles.

En relación a los servicios propiamente dichos, hubo coincidencia en buena parte de los presentes sobre la afectación que les producía enfrentarse a siniestros o accidentes con niños como víctimas, lo que creían que estaría relacionado con su condición de padres (la mayoría). En el caso en que las víctimas eran adultas, les preocupaba haberse tornado progresivamente insensibles ante tales escenarios.

Aproximación a la resiliencia organizacional: En cuanto a la aproximación a la resiliencia organizacional del cuartel, y remitiéndonos a la definición del constructo, no es posible emitir un juicio sobre la probabilidad de que el cuartel de Ayacucho constituya o no una organización resiliente, toda vez que no se nos ha revelado en el estudio del mismo, la existencia de una crisis o conflicto significativo que permita su

análisis. Sí, podría estimarse en base a lo expresado hasta aquí la presencia de ciertas características saludables de la organización, que como se sabe constituyen una base necesaria pero no suficiente para que una organización alcance la condición de resiliente. Recordemos que las organizaciones saludables se definen como aquéllas que *“realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada)”* (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009).

4.2.5. Identificación, de existir, y análisis de las relaciones entre la resiliencia organizacional, las resiliencias individuales y el promedio que resulta de éstas para el cuartel (Objetivo “e”)

En este apartado se analizan las relaciones, similitudes o diferencias que pudieran existir entre tres niveles de estudio de resiliencias del cuartel. El primer nivel de estudio está dado por las características de la curva de distribución de frecuencias de la muestra, análisis que ya fue realizado en el apartado 4.1.3. El segundo nivel corresponde a la media de la muestra, vista en el apartado 4.1.1, y el tercer nivel se refiere a la resiliencia organizacional del cuartel que fuera analizada en el apartado 4.2.4 precedente.

Del análisis surge que la media de la resiliencia de la muestra del cuartel (Normal Alto) es el resultado de una marcada asimetría en las curvas de distribución de frecuencias de todas las dimensiones de la resiliencia, con sus crestas en las frecuencias correspondientes a los niveles de calificación más altos. En efecto, mientras solo un 18.7 % se ubicó por debajo del nivel Normal Esperable, un 75.1 % lo hizo en un nivel

Normal Alto o superior. Por otro lado, de la aproximación a la resiliencia organizacional alcanzada en el apartado 4.2.4 precedente, no resultaría posible emitir un juicio sobre la existencia de una organización resiliente, toda vez que no se desprende del estudio, una crisis o conflicto significativo que permita su análisis. Sí se han detectado indicadores de la presencia de ciertas características saludables de la organización, que como se sabe constituyen una base necesaria pero no suficiente para que una organización alcance la condición de resiliente.

4.2.6. Análisis de las autoeficacias individuales en función de variables de la muestra (edad, sexo, etc.) que resulten representativas a los efectos del tratamiento (Objetivo “F”)

Habiéndose procesado los datos provenientes de la administración del respectivo instrumento se presentan los resultados obtenidos por cada sujeto de la muestra y sus correspondientes niveles de calificación (tabla 16), según la respectiva escala (Anexo 5).

Asimismo, se describen (tabla 17) los parámetros estadísticos correspondientes a la media y al desvío estándar de la muestra., como así también el nivel promedio de calificación de la muestra, el que resulto ser “Alto”.

De un análisis por ítem, resultan como ítems con *menor* puntaje medio los siguientes:

Item 1: “*Puedo encontrar la forma de obtener lo que quiera aunque alguien se me oponga*”

Item 3: “*Me es fácil persistir en lo que me propongo hasta llegar a alcanzar mis metas*”

En contrapartida, los ítems que resultan con *mayor* puntaje medio son los indicados seguidamente:

Item 4: “Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados”

Item 8: “Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo suficiente”

Item 10: “Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas sobre cómo resolverlo”

Tabla 16. Puntuaciones individuales de la muestra correspondientes a la Autoeficacia General (Ayacucho)

Autoeficacia	Sujetos															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Ítem 1	10	4	9	9	10	7	7	7	10	10	10	4	8	9	8	10
Ítem 2	8	9	6	9	10	10	10	9	5	10	8	9	9	10	8	10
Ítem 3	9	5	5	9	9	2	8	10	5	10	9	6	9	10	9	10
Ítem 4	10	9	8	8	10	10	10	8	8	10	10	9	9	9	8	10
Ítem 5	9	9	8	8	9	10	10	8	8	10	9	8	10	8	9	8
Ítem 6	10	7	6	7	9	10	8	9	10	10	10	7	8	10	9	8
Ítem 7	10	8	5	9	9	9	7	9	10	10	10	8	7	8	9	9
Ítem 8	10	8	7	9	9	9	10	9	10	10	10	7	10	10	9	9
Ítem 9	10	8	8	10	10	9	10	8	6	10	10	7	9	9	9	9
Ítem 10	10	9	9	10	10	10	10	8	6	8	10	9	10	9	8	10
Total	86	67	62	78	85	76	80	77	72	90	86	65	79	83	78	83
Nivel	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

(*) B=Bajo; M=Medio; A=Alto

Tabla 17. Estadísticos descriptivos Autoeficacia General de la muestra (Ayacucho)

Autoeficacia	Media (ME)	Valor Mínimo	Valor Máximo	Desviación Estándar (DE)	Nivel Calificación
Ítem 1	8,3	4	10	2,0	
Ítem 2	8,8	5	10	1,5	
Ítem 3	7,8	2	10	2,4	
Ítem 4	9,1	8	10	0,9	
Ítem 5	8,8	8	10	0,8	
Ítem 6	8,6	6	10	1,4	
Ítem 7	8,6	5	10	1,4	
Ítem 8	9,1	7	10	1,0	
Ítem 9	8,9	6	10	1,2	
Ítem 10	9,1	6	10	1,1	
Total	8,71			1,4	Alto

En este apartado se analizan los niveles escalares obtenidos en la muestra según las variables antigüedad, edad, tenencia de personal a cargo y nivel de instrucción, con sus correspondientes segmentaciones. Del estudio de las mismas surge que todas las variables, independientemente de sus segmentaciones, coincidieron en un nivel de calificación alto, en coincidencia con la media general de la muestra.

Por otro lado y más allá de esta paridad de nivel antes señalada, solo se ha observado una diferencia relevante, en términos de puntaje obtenido, en la variable tenencia de personal a cargo, en la franja “con personal a cargo”. En el resto, las diferencias no han sido significativas. Es decir, que en términos generales, la muestra ha sido bastante homogénea en sus distintos segmentos, a diferencia del cuartel de Santa Clara, donde se presentaron diferencias relevantes en los segmentos de la mayoría de las variables.

Asimismo, respecto a la distribución de frecuencias de los niveles escalares individuales de la muestra, el 100 % de los sujetos se correspondieron con un nivel alto (contra un 90 % de Santa Clara del Mar).

4.2.7. Análisis de la relación entre la autoeficacia y la resiliencia, tanto a nivel individual como a nivel del promedio del cuartel (Objetivo “g”)

A los efectos de determinar la existencia de relaciones significativas en la muestra, entre la autoeficacia general y cada una de las dimensiones de la resiliencia, se procedió al cálculo de los respectivos coeficientes de correlación de Spearman para cada una de las posibilidades bivariadas. Todos los coeficientes de correlación dieron positivos, pero solo una de ellas resultó significativa, con un 95 % de confianza (es decir, 95 % de probabilidad de certeza). La misma correspondió a la relación entre la autoeficacia y la dimensión planeamiento futuro con un coeficiente de correlación de 0.581 (tabla 18).

Tabla 18. Correlaciones de la autoeficacia general con dimensiones de la resiliencia (Ayacucho)

Dimensiones de la resiliencia	Autoeficacia
Percepcion Self	0,202
Planeamiento Futuro	0,581*
Competencia Social	0,345
Recursos Sociales	0,129
Cohesión Familiar	0,153
Estilo Estructurado	0,089

* p < 0,05; ** p < 0,01

4.3. Nivel Intercuarteles (Cuartel Santa Clara del Mar y Cuartel Ayacucho)

Objetivo: Identificación, de existir, de similitudes y/o diferencias entre las dotaciones estudiadas analizando posibles factores estructurales como determinantes.

En este punto se busca identificar las similitudes y/o diferencias entre las muestras estudiadas de ambos cuarteles, analizando posibles factores estructurales de cada organización que podrían considerarse en alguna medida como determinantes. A tales efectos, se toma fundamentalmente como base comparativa del análisis los resultados obtenidos (apartados 4.1.5 y 4.2.5) referidos a la resiliencia de los cuarteles de Santa Clara del Mar y de Ayacucho, respectivamente. Finalmente se comparan las relaciones significativas obtenidas (apartados 4.1.7 y 4.2.7) entre dimensiones de resiliencia y autoeficacia entre ambos cuarteles.

En relación a la resiliencia, y a los fines de facilitar el análisis comparativo entre los cuarteles, se tienen en cuenta en última instancia tres niveles o ejes comparativos. El primer eje del análisis comparativo se posiciona sobre los niveles medios (ME) de calificación escalares obtenidos en cada muestra. El segundo se centra en las

características de las curvas de distribución de frecuencias de cada muestra, y el tercer eje se enfoca en las resiliencias organizacionales de cada cuartel.

Previo a la comparación, reiteramos a continuación los resultados obtenidos en esos tres ejes de estudio para cada cuartel (apartados 4.1.5)

4.3.1. Cuartel Santa Clara del Mar

Resiliencia

El valor medio (ME) de la muestra para todas y cada una de las dimensiones de la resiliencia coincidió con el nivel Normal Alto de la escala de la escala correspondiente, con una desviación estándar de 5.96. No obstante ese valor medio es el resultado de una cierta proporcionalidad en la distribución de frecuencias, donde algo menos de un tercio de la muestra (30.8 %) se ubicó en el valor medio, algo más de un tercio (36.7%) por debajo de ese nivel, y el tercio restante (32.5%) por encima.

Al tercio que se ubicó un nivel por encima de la media, contribuyeron la franja femenina (en la dimensión Recursos Sociales) y el nivel de instrucción terciario/universitario (en las dimensiones Percepción del Self, Planeamiento Futuro y Cohesión Familiar). Al tercio que se ubicó un nivel por debajo de la media, en su mayoría correspondió a segmentaciones variadas de la dimensión Estilo Estructurado.

Cabe asimismo destacar, que el segmento femenino que obtuvo el nivel medio de la muestra, es decir Normal Alto, superó *en puntaje* a todas las franjas masculinas que alcanzaron el mismo nivel medio Normal Alto.

En términos de distribución de frecuencias a nivel dimensional, la mayor dispersión de puntajes se dio en Recursos Sociales, con un valor de desviación estándar DE igual a 8.35, seguido de Cohesión Familiar con DE = 6.77 y Competencia Social con DE= 6.24, entre las distribuciones más polarizadas (tabla 4).

Por otro lado, de la aproximación realizada a la resiliencia organizacional (4.1.5) resultaría que el cuartel, a nivel de la organización, no presentaría las características necesarias para ser calificado como resiliente, incluso ni siquiera como una organización saludable (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009). De los fundamentos que condujeron a esa aproximación, podría inferirse que el cambio del estilo del liderazgo de la jefatura del cuartel sumado al tipo de cultura (tipo club o cultura del amiguismo) históricamente instalada hasta ese momento, fue un probable determinante de la emergencia del conflicto que diera lugar a la posterior crisis organizacional y necesaria intervención de otros organismos municipales y provinciales ante la falta de respuestas internas de la organización. Luego, la no resolución del conflicto-crisis por medio propios, revelaría la condición no resiliente del cuartel.

Autoeficacia

Del estudio de las mismas surge que todas las variables, independientemente de sus segmentaciones, coincidieron en un nivel de calificación alto, en coincidencia con la media general de la muestra.

Asimismo, respecto a la distribución de frecuencias de los niveles escalares individuales de la muestra, 18 sujetos se correspondieron con un nivel alto (90% de la muestra), y 2 sujetos con un nivel bajo (10% de la muestra). No hubo sujetos con nivel medio.

En relación a la existencia de relaciones significativas en la muestra, entre la autoeficacia general y cada una de las dimensiones de la resiliencia, resultaron dos correlaciones positivas significativas, en ambos casos con un 95 % de confianza. Una correspondió a la relación entre la autoeficacia y la percepción self con un coeficiente de correlación de 0.382, y la restante a la relación entre la autoeficacia y los recursos sociales, con un coeficiente de correlación de 0.428.

En las restante relaciones bivariadas, si bien existieron en todos los casos correlaciones positivas, no resultaron significativas.

4.3.2. Cuartel Ayacucho

Resiliencia

El valor medio (ME) de la muestra para todas y cada una de las dimensiones de la resiliencia coincidió con el nivel Normal Alto de las escalas correspondientes, con una desviación estándar (DE) de 4.21. No obstante ese valor medio es el resultado de una marcada asimetría en las curvas de distribución de frecuencias de todas las dimensiones de la resiliencia, con sus crestas en las frecuencias correspondientes a los niveles de calificación más altos. En efecto, mientras solo un 18.7 % se ubicó por debajo del nivel Normal Esperable, un 75.1 % lo hizo en un nivel Normal Alto o superior. A los efectos comparativos entre cuarteles, diremos que el 43.75 % de la muestra se ubicó en el nivel NORMAL ALTO (aproximadamente un tercio más del porcentaje obtenido para igual nivel en la muestra de Santa Clara), un 25 % de ubicó un nivel por debajo y un 31.25 % un nivel por encima. Al porcentaje que se ubicó por encima de la media, contribuyeron el nivel de instrucción terciario/universitario (en la dimensión Estilo Estructurado), el nivel de instrucción primario (en la dimensión Cohesión Familiar), la franja de edad menor a 30 años (en Percepción del Self y Cohesión Familiar), la franja de edad mayor a 40 años (en Estilo Estructurado), el segmento de antigüedad menor a 5 años (en Percepción del Self y Cohesión Familiar) y la franja de antigüedad de 5 a 10 años (en Estilo Estructurado). Al porcentaje que se ubicó un nivel por debajo de la media, en su mayoría correspondió a segmentaciones variadas de la dimensión Competencia Social.

En términos de distribución de frecuencias a nivel dimensional, la mayor dispersión de puntajes se dio en Competencia Social, con un valor de desviación estándar DE de 6.88,

seguido de Planeamiento Futuro y Cohesión Familiar con desviaciones estándar de 4.50 y 4.19 respectivamente (tabla 13).

También merecen destacarse aquellos segmentos de la muestra que, si bien han resultado con un mismo nivel de calificación (Normal Alto), han alcanzado puntajes bastante más elevados que el resto de las franjas que completan las respectivas variables. Es el caso de la dimensión Planeamiento Futuro, en los segmentos con personal a cargo y nivel de instrucción terciario/Universitario, el de la dimensión Competencia Social en la franja de edad mayor a 30 años, y el de la dimensión de Recursos Sociales en su segmento de antigüedad menor a 5 años.

En cuanto a la aproximación a la resiliencia organizacional del cuartel, y remitiéndonos a la definición del constructo, no es posible emitir un juicio sobre la probabilidad de que el cuartel de Ayacucho constituya o no una organización resiliente, toda vez que no se nos ha revelado en el estudio del mismo, la existencia de una crisis o conflicto significativo que permita su análisis. Sí, podría estimarse en base a lo expresado hasta aquí la presencia de ciertas características saludables de la organización, que como se sabe constituyen una base necesaria pero no suficiente para que una organización alcance la condición de resiliente. Recordemos que las organizaciones saludables se pueden definir como aquéllas que *“realizan esfuerzos sistemáticos, planificados y proactivos para mejorar la salud de los empleados mediante buenas prácticas relacionadas con la mejora de las tareas (por ejemplo, con el diseño y rediseño de puestos), el ambiente social (canales de comunicación abierta, por ejemplo) y la organización (estrategias de conciliación trabajo/vida privada)”* (Salanova, 2008; Salanova y Schaufeli, 2009).

Autoeficacia

Del estudio de las mismas surge que todas las variables, independientemente de sus segmentaciones, coincidieron en un nivel de calificación alto, en coincidencia con la media general de la muestra.

Por otro lado y más allá de esta paridad de nivel antes señalada, solo se ha observado una diferencia relevante, en términos de puntaje obtenido, en la variable tenencia de personal a cargo, en la franja “con personal a cargo”. En el resto, las diferencias no han sido significativas. Es decir, que en términos generales, la muestra ha sido bastante homogénea en sus distintos segmentos.

Asimismo, respecto a la distribución de frecuencias de los niveles escalares individuales de la muestra, el 100 % de los sujetos se correspondieron con un nivel alto.

En relación a la existencia de relaciones significativas en la muestra, entre la autoeficacia general y cada una de las dimensiones de la resiliencia, todos los coeficientes de correlación dieron positivos, pero solo una de ellas resultó significativa, con un 95 % de confianza (es decir, 95 % de probabilidad de certeza). La misma correspondió a la relación entre la autoeficacia y la dimensión planeamiento futuro con un coeficiente de correlación de 0.581 (tabla 18).

4.3.3. Comparación entre cuarteles

En primer lugar, con referencia a las muestras tomadas en cada uno de los cuarteles, recordamos que la correspondiente al cuartel de Santa Clara del Mar fue mixta en relación a la variable sexo, mientras que la del cuartel de Ayacucho fue en su totalidad masculina, dado que la dotación de dicho cuartel no incluía (ni incluye) personal femenino. Hubiera resultado de interés a los efectos comparativos, que también el cuartel de Ayacucho tuviera personal femenino, teniendo en cuenta que los resultados de la muestra de Santa Clara del Mar arrojó una supremacía del segmento femenino

sobre el masculino en el nivel y/o puntaje de cinco de las seis dimensiones de la resiliencia, tal como quedó expresado en el apartado 4.1.2.

En segundo lugar, y ya refiriéndonos a la síntesis comparativa del Cuadro 1, ambas muestras arrojaron un mismo nivel escalar de calificación promedio de resiliencia, pero el análisis de las curvas de distribución de frecuencias mostraron una mayor dispersión de niveles respecto a la media en la muestra de Santa Clara del Mar respecto de la muestra de Ayacucho. Es decir, comparativamente, los resultados de resiliencia fueron más uniformes en el cuartel de Ayacucho con un 43.75 % de la muestra coincidiendo con la media, frente a solo un 30.80 % de coincidencia para la muestra de Santa Clara. (apartados 4.3.1 y 4.3.2). En este punto resulta interesante destacar que mientras en el cuartel de Santa Clara del Mar las mayores dispersiones de puntajes obtenidos para las dimensiones de la resiliencia estuvieron dados en los Recursos Sociales y Cohesión Familiar ($DE=8.35$ y 6.70 respectivamente), en la muestra de Ayacucho las dimensiones con mayor dispersión fueron la Competencia Social y Planeamiento Futuro ($DE=6.88$ y 4.50 respectivamente). Es decir, por un lado aparece el apoyo social y familiar como aspectos más dificultosos, y por el otro lado la problemática se cierne más sobre la habilidad de establecer relaciones sociales y planificar las metas personales futuras.

En cuanto a las resiliencias organizacionales, en las aproximaciones realizadas (apartados 4.1.5 y 4.3.1 para Santa Clara, y 4.2.5 y 4.3.2 para Ayacucho), se han dado los argumentos a partir de los cuales resultaría, por un lado, no resiliente el cuartel de Santa Clara del Mar, y por el otro, la imposibilidad de determinar una aproximación al respecto para el cuartel de Ayacucho. La primera aproximación basada en una crisis no resuelta, y la segunda basada en la inexistencia de un conflicto o crisis que impide realizar una aproximación.

En relación a la autoeficacia, es decir, al restante componente del Capital psíquico estudiado en el presente proyecto, también resultó un mismo nivel escalar medio para ambas muestras, que correspondió al nivel Alto. En este punto conviene aclarar que el instrumento utilizado para evaluar la autoeficacia, solo cuenta con tres niveles escalares de calificación: bajo medio y alto. La distribución de frecuencias de niveles escalares individuales fue para la muestra de Santa Clara del Mar del 90 % con nivel alto y 10 % de nivel bajo, mientras que para la muestra de Ayacucho el 100% correspondió al nivel alto.

Comparados ambos cuarteles sobre la base de los puntajes medios obtenidos en los ítems que conforman la escala general de autoeficacia, se observó que tanto en Santa Clara como en Ayacucho, el ítem 3 *“Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas”* fue el de menor puntaje medio de las respectivas muestras. Por otro lado también coincidieron en que el ítem 10 *“Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas sobre cómo resolverlo”*. En contrapartida el ítem 4 *“Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados”*, resultó entre los más bajos en el cuartel Santa Clara y entre los más altos en el cuartel de Ayacucho.

En cuanto al estudio de posibles correlaciones entre la autoeficacia y cada una de las dimensiones de resiliencia, se halló que en todos los casos existen correlaciones positivas (a mayor valor de una variable se da un mayor valor de la otra), pero que solo son significativas en contados casos. En la muestra de Santa Clara del Mar, esa correlación significativa se dio entre la autoeficacia y la percepción del self , con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.382 (95% de confianza) y entre la autoeficacia y recursos sociales (0.428 con 95 % de confianza). Por su parte en la muestra de Ayacucho solo se dio una correlación significativa entre la autoeficacia y

planeamiento futuro. Resulta del caso señalar que la dimensión de recursos sociales fue la más dispersa de las dimensiones del cuartel de Santa Clara del mar (DE=8.35), mientras que la dimensión de planeamiento futuro fue la segunda más dispersa de la muestra del cuartel de Ayacucho (DE=4.50).

Cuadro 1. Síntesis comparativa entre cuarteles

	Cuartel Santa Clara del Mar	Cuartel Ayacucho
Resiliencia		
Nivel Medio (todas dimensiones)	Normal Alto	Normal Alto
Desvío estándar (DE) medio	5,86	4,21
Mayores DE x dimensión	Recursos Sociales 8,35 Cohesión Familiar 6,70 Competencia Social 6,24	Competencia Social 6,88 Planeamiento Futuro 4,50 Cohesión Familiar 4,19
Distribución de frecuencias		
Nivel Normal Alto (media)	30,80%	43,75%
Debajo de la media	32,50%	25,00%
Encima de la media	36,70%	31,25%
Aprox. Resiliencia Organiz.	No Resiliente	Indeterminado
Autoeficacia		
Nivel Medio	Alto	Alto
Distribución de frecuencias		
Nivel Alto	90%	100%
Nivel Bajo	10%	0%
Correlaciones significativas	Autoeficacia-Perc. Self (0,382) Autoeficacia-R. Sociales (0,428)	Autoeficacia - Plan. futuro (0,581)

QUINTA PARTE

DISCUSION Y CONCLUSIONES

QUINTA PARTE

Discusión y conclusiones

En primer lugar, quisiéramos volver, discutir y profundizar sobre el motivo de la elección de este estudio, ya que consideramos que los fundamentos en que se basó tal decisión deben estar presentes en la lectura y discusión de los resultados que trataremos en este apartado. Si existe una característica macroscópica que pueda ser atribuida a un cuartel de bomberos voluntarios, es que se trata de una organización atípica, no comparable con otros tipos de organizaciones de las cuales abundan estudios teóricos y prácticos en relación a sus facetas organizacionales. Su particularidad, su no convencionalismo, se funda en un entramado complejo que favorece una sensibilidad particular a nivel de sus interrelaciones. Esa trama atípica resulta del entrecruzamiento de tres aspectos: la vocación de servicio a la comunidad de sus integrantes, su condición de voluntarios, y la disposición estatutaria de un sistema de jerarquías de tipo castrense entre sus miembros. A nivel más micro, desde lo psicológico, existe también otra particularidad muy propia del quehacer de todo equipo de rescate, como lo es el que realizan las cuadrillas de bomberos, que no se presenta en otros ámbitos laborales. En efecto, la labor que enfrentan los bomberos voluntarios los expone, potencialmente hablando, a situaciones que pueden resultar altamente estresantes al tomar contacto con una realidad muchas veces dramática y peligrosa dado los escenarios y contextos a los que se enfrentan. Fue así, que una mirada desde la psicología positiva, nos ha llevado a interesarnos por esta clase atípica de organizaciones, específicamente por el capital psíquico de sus integrantes y sus dos dimensiones consideradas con más peso dentro de dicho constructo, como lo son la resiliencia y la autoeficacia. Concebimos que la idea de un estudio exploratorio descriptivo sobre esos ejes sería un buen aporte al conocimiento de ese ámbito laboral, toda vez que la evidencia bibliográfica mostró escasos estudios

de resiliencia y autoeficacia en rescatistas en general, y que los pocos que se reportaron han estado dirigidos a otros grupos de sujetos vulnerables. Siguiendo a Salanova y Schaufeli (2009), el aporte que reviste la presencia de estos dos recursos del capital psíquico en los integrantes de los equipos de rescate en general, no solo redundaría en prevención de la salud y el bienestar de los trabajadores, sino también en un mejor desempeño de sus funciones, con beneficios tanto para el bombero, para las personas que socorre, y para la organización a la que pertenece. Por lo tanto va de suyo la importancia de la promoción continua de éstos recursos psicológicos sobre la base de evaluaciones individuales y análisis organizacionales tendientes a revelar los factores o aspectos sobre los cuales se debería trabajar para promocionar el desarrollo del capital psíquico de sus miembros. Dado que las organizaciones en general pueden ser más o menos resilientes frente a situaciones que enfrenten, y que ese aspecto influye en las resiliencias individuales (y viceversa) este estudio ha planteado objetivos particulares tanto a nivel individual como organizacional, aunque en este último plano, dada las fronteras auto impuestas al estudio, solo se planteó una aproximación.

De los resultados y análisis puntual de cada uno de los objetivos planteados en el presente proyecto nos hemos ocupado en apartados 4.1, 4.2 y 4.3 (cuartel Santa Clara del Mar, cuartel Ayacucho y comparación entre cuarteles, respectivamente). Sobre esa base, comenzamos la discusión de los resultados destacando en primer término que la elección para el proyecto de los dos cuarteles de bomberos voluntarios, el de Santa Clara del Mar y el de Ayacucho estuvo basada fundamentalmente en razones geográficas de distancia y en la predisposición de sus jefaturas en acceder a ser parte del estudio. No obstante ello, nos encontramos con una circunstancia fortuita que terminó siendo enriquecedora a los fines del aporte del estudio comparativo entre cuarteles. En

efecto, el cuartel de Santa Clara del Mar al momento de nuestra presentación y administración de instrumentos, se hallaba en medio de un conflicto-crisis interna reconocida tanto por el jefe del cuartel, en sus expresiones como informante clave, como así también confirmada por los testimonios de otros informantes del cuerpo de bomberos entrevistados y medios periodísticos a los que accedimos luego por la web.

Como contrapartida, en nuestra presentación en el cuartel de Ayacucho, notamos un buen clima y de hecho no detectamos en las entrevistas realizadas ninguna situación presente ni pasada que pudiera revelar un conflicto significativo y mucho menos una crisis. Estos estados muy diferenciados entre los dos cuarteles, a nuestro entender, se vieron en parte reflejados en el análisis de los resultados de las resiliencias individuales de cada cuartel. En efecto, si bien en ambos cuarteles se obtuvo un mismo nivel escalar promedio de resiliencia (normal alto), del análisis de las respectivas curvas de distribución de las dimensiones que conforman la resiliencia, se notó una mayor dispersión de niveles respecto a la media en la muestra de Santa Clara del Mar que en la de Ayacucho. Es decir, comparativamente, los resultados de resiliencia fueron más uniformes en el cuartel de Ayacucho con un 43.75 % de la muestra coincidiendo con la media, frente a solo un 30.80 % de coincidencia con la media para la muestra de Santa Clara. Lo más llamativo es que aproximadamente un tercio restante de la muestra se ubicó por encima de la media, y el otro tercio por debajo, lo que estaría marcando la influencia de las dos facciones en conflicto. Un análisis por dimensión de resiliencia, mostró que en el cuartel de Santa Clara del Mar las mayores dispersiones de niveles se dieron en Recursos Sociales y Cohesión Familiar ($DE=8.35$ y 6.70 respectivamente), dimensiones muy entramadas con la calidad de las relaciones sociales, mientras que en la muestra del cuartel de Ayacucho, las mayores dispersiones se dieron en Competencia Social y Planeamiento Futuro ($DE=6.88$ y 4.50 respectivamente), es decir dimensiones

que representan respectivamente la habilidad para establecer relaciones sociales y planificar las metas personales futuras. Por otro lado, en relación a las aproximaciones a las resiliencias organizacionales de cada cuartel, el Cuartel de Santa Clara del Mar resultó ser una organización no resiliente (ya que no pudo resolver la crisis por medios propios), mientras que en el caso del cuartel de Ayacucho, al no haberse revelado durante el estudio ninguna crisis o conflicto significativo, y en base a la definición de resiliencia, se concluyó en la imposibilidad de emitir un juicio al respecto. Asimismo, en el estudio que sirvió de base a la aproximación a la resiliencia organizacional del cuartel de Santa Clara del Mar, surgió un componente de la organización clave en el conflicto que desencadenara la crisis del cuartel. Nos referimos al tipo de liderazgo asumido por el jefe operativo del cuartel, y su relación con otro líder de la organización a cargo de la administración económica del cuartel, como lo es el que ocupa el cargo de presidente. Entre ambos líderes existe una relación regida por el estatuto del cuartel que puede presentar distintos matices con disímiles consecuencias a nivel organizacional. Este tema puntual, que escapó de los alcances de este estudio, entendemos que puede resultar particularmente clave en este tipo de organización atípica. Otro aspecto interesante que queda abierto a futuras investigaciones, tiene que ver con la variable “genero” existente en la muestra de Santa Clara del Mar, y ausente en la de Ayacucho. En este estudio, los resultados de la muestra de Santa Clara del Mar arrojaron una supremacía del segmento femenino sobre el masculino en el nivel y/o puntaje de cinco de las seis dimensiones de la resiliencia.

En el caso del restante componente del capital psíquico analizado en el presente proyecto, es decir, la autoeficacia, también ambos cuarteles coincidieron en el nivel promedio (alto), dentro de una escala de niveles dividida en solo tres franjas: nivel bajo, medio y alto. Esta escasa apertura de niveles escalares dificultó un análisis comparativo

de dispersiones de niveles entre los cuarteles. No obstante esa limitación, la distribución de frecuencias de niveles escalares individuales fue para la muestra de Santa Clara del Mar del 90 % con nivel alto y 10 % de nivel bajo, mientras que para la muestra de Ayacucho el 100% correspondió al nivel alto. También en este punto podría pensarse que en una escala de niveles más dividida, como el que se da en el instrumento RSA de resiliencia, podría haber posibilitado una comparación más fina. No obstante, el análisis por ítems de la escala de autoeficacia, reveló como dato significativo que el ítem 4 “*Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados*”, resultó entre los más bajos en el cuartel Santa Clara y entre los más altos en el cuartel de Ayacucho.

Otro punto de interés que merecería seguir siendo estudiado en futuras investigaciones afines, tiene que ver con la relación que podría existir entre componentes del capital psíquico. En el presente estudio, se obtuvieron algunos resultados que arrojaron correlaciones positivas significativas. En la muestra de Santa Clara del Mar, se dio entre la autoeficacia y la percepción del self, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.382 (95% de confianza) y entre la autoeficacia y recursos sociales (0.428 con 95 % de confianza). Recordar que la dimensión de recursos sociales había resultado la más dispersa de las dimensiones del cuartel de Santa Clara del Mar. Por su parte en la muestra de Ayacucho solo se dio una correlación significativa entre la autoeficacia y planeamiento futuro.

Para finalizar y retomando la cuestión del liderazgo, creemos en los aportes futuros que pueden resultar del estudio de la relación entre variables como la cultura de la organización, las características de liderazgo del jefe del cuartel y el estado saludable de la organización como condición básica, en términos de Salanova, para la emergencia de una organización resiliente.

Como reflexión final, cabe preguntarnos si paralelamente a este tipo de estudios científicos deseables para el futuro, se irán desarrollando y enriqueciendo marcos teóricos más específicos a estos dominios, tal vez como podría ser una rama de la hoy en ciernes psicología de la emergencia.

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 Schwarzer, 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 psychologist*.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.

- Castañeiras, C. y Posada, M. (2010). Resiliencia y Salud: Estudio de las relaciones vulnerabilidad-resiliencia en adolescentes y adultos de la ciudad de Mar del Plata que presentan condiciones de riesgo psicosocial. Grupo de Investigación en Evaluación Psicológica. Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata.
- 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.
- Carver, C. S. (2003). Pleasure as a sign you can attend to something else: Placing positive feelings within a general model of affect. *Cognition and Emotion*, 17, 241-261.
- Cohn, M. A., Fredrickson, B. L., Brown, S. L., Mikels, J. A. & Conway, A. M. (2009). Happiness unpacked: Positive emotions increase life satisfaction by building resilience. *Emotion Washington Dc*, 9(3), 361-368. doi:10.1037/a0015952
- Cyrułnik, B. (1983). *Mémoire de singe et paroles d'homme*. París: Hachette.
- Cyrułnik, B. (2001) Los patitos feos. La resiliencia: Una infancia infeliz no determina la vida. Madrid, Gedisa.
- De la Torre, S. (2010). Adversidad y diversidad creadoras. *Recreate*, 12, 1-17.
- Daft, R., J. Murphy y H. Willmott, (2010), *Organization theory and design*, Singapur: Cengage Learning.

- 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]
- Egeland, B., Carlson, F. & Sroufe, I. A. (1993). Resilience as process. *Development and psychopathology*, 5, 517-518.
- Everstine, D. y Everstine, L. (1993) The Trauma Response. New York: Norton
- Fredrickson B. y J. Dutton (2008) Unpacking positive organizing: Organizations as sites of individual and group flourishing. *Journal of Positive Psychology*, 3, 1-3.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J., y Martinussen, M. (2006). A new rating scale for adult resilience: What are the central protective resources behind healthy adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12(2), 65-76.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J., Martinussen, M. Aslaksen P, y Flaten M (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 61 (21), 3-9.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology*, 2, 300-319.
- 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.
- Gancedo, M., (2008). Historia de la psicología positiva. Antecedentes, aportes y proyecciones. En M.M. Casullo (Ed.), *Prácticas en psicología positiva*. Buenos Aires.

- Garnezy, N. (1971). Vulnerability research and the issue of primary prevention. *American Journal of Orthopsychiatry*, 41, 101-116.
- Garnezy, N. (1974). Children at risk: The search for the antecedents of schizophrenia. *Schizophrenia Bulletin*, 8, 14-90.
- Hjemdal, O., (2007). Measuring protective factors: The development of two resilience scales in Norway. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 16(2), 303-321.
- Isen, A. M. (2000). Positive affect and decision making. In M. Lewis & J. M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions*, (2), 417-435. New York: Guilford Press.
- Jordan, S. y H. Mitterhofer (2010), "Studying metaphors- in-use in their social and institutional context: sensemaking and discourse theory", en T. Hermes y S. Maitlis, *Process, Sensemaking, and Organizing*, eua, Oxford University Press. pp. 74-242
- Kreisler, L. (1996). La résilience mise en spirale. *Spirale*, 1, 162-165.
- Lengnick-Hall, C. A. y Beck, T. E. (2003). Beyond bouncing back: The concept of organizational resilience. Seattle, WA: Paper presented at the National Academy of Management meetings.
- Ley de regulación de la organización y el funcionamiento de los bomberos voluntarios de la provincial de Buenos Aires.
- Longstaff, P. (2005). *Security, resilience, and communication in unpredictable environments such as terrorism, natural disasters and complex technology*. Harvard University, Cambridge, MA.

- López, A. (2009), “El lado positivo de la crisis”, *CNNexpansión.com*, 28 de octubre, Disponible en www.cnnexpansion.com/manufactura/2009/10/28/el-lado-positivo-de-la-crisis [2011,18 de abril].
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O. y Li, W. (2005). The Psychological Capital of Chinese Workers : Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., Youssef, C. M., y Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford UK: Oxford University Press
- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J., y Avey, J.B. (2008). Supportive climate and organizational success: The mediating role of psychological capital. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 219-238
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., y Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562.
- Manciaux, M., Vanistendael, S., Lecomte, J. y Cyrulnik, B. (2001) La resiliencia: estado de la cuestión. En: M. Manciaux (comp.) *La resiliencia: Resistir y rehacerse*. Madrid: Gedisa, 2003
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic. Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- McManus, S. (2008), “*Organisational resilience in New Zealand*”. Tesis doctoral en Ingeniería civil, Universidad de Canterbury, Nueva Zelanda.
- Meneghel, I., Salanova, M. & Martínez, I. M. (2013). El camino de la Resiliencia Organizacional: Una revisión teórica. *Revista Aloma*, 31, (2), 13-24.
- Olivari, C., y Urra, E. (2007). Autoeficacia y Conductas de Salud. *Ciencia y enfermería*, 13, 9-15

- Orosco García, O., Piragauta Álvarez, C., y Vélez Botero, L. (2013). *Caracterización del estado de la salud mental en los equipos de primera respuesta para emergencias y desastres: Afectación y beneficios del ejercicio de su labor*. Tesis doctoral, Maestría en Psicología. Disponible <http://hdl.handle.net/10819/1401>.
- Peñacoba, C., y Moreno, B. (1998) El concepto de personalidad resistente: Consideraciones teóricas y repercusiones prácticas. *Boletín de Psicología*, 58, 61-96
- Peterson, C., y Seligman M. (2004). *Character strengths and virtues: A handbook and classification*. Nueva York: Oxford University Press.
- Rodríguez, M., Pereyra M., Gil E., Jofré M., De Bortoli M. y Labiano L. (2009). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión argentina de Wagnild y Young. *Revista Evaluar*, 9, 72-82. Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de San Luis, Argentina.
- Rutter, M. (1970) Sex differences in children's response to family stress. En: E. J. Anthony, C. Koupernik (Eds.). *The child in his family*, pp. 165-196. New York: Wiley.
- Rutter, M. (1993). Resilience: Some conceptual considerations. *Journal of Adolescent Health*, 14 (8), 626-631.
- 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., Martínez I., y Llorens S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En F. Palaci (coord.). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall, pp.349-376.

- 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 Schaufeli, W. (2009). *En engagement de los empleados. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid. Alianza Editorial.
- Salanova, M., Llorens, S., Cifre, E., y Martínez, I. M. (2012). We Need a Hero! Toward a Validation of the Healthy and Resilient Organization (HERO) Model. *Group & Organization Management*, 37(6), 785- 822.
- Sanjuán Suárez, P., Pérez García, A., y Bermúdez Moreno, J. (2000). Escala de autoeficacia general: datos psicométricos de la adaptación para población española. *Psicothema*, 12(2), 509-513.
- Sanpedro, J. (2013). *Resiliencia e impulso creativo en tiempos de crisis*. Disponible en http://www.glconconsulting.com.ve/articulos/Articulo_Ingenio%20Estrategico_Jesus%20Sampedro.pdf. [2014, 10 de agosto]
- Seligman, M., y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction, *American Psychologist* 55, 5-14
- Salgado, C. (2012). La resiliencia y su empleo en las organizaciones. *Gestión y entrega*, 41, 30.
- Schunk, D. M. (1995). Self- efficacy and education and instruction. En James E. Maddux (Ed.) *Self- efficacy, adaptation, and adjustment: theory, research, and application*, 281- 303. New York: Plenum Press

- Smith, A., y Graetz F. (2011), *Philosophies of Organizational Change*. Reino Unido: Edward Elgar.
- Snyder, C., y López S. (2002). The future of positive psychology. A declaration of Independence. En C.R. Snyder y S. López (eds.). *The Handbook of positive Psychology* (pp.751-767). Oxford: Oxford University Press.
- Staudinger, U. M., Marsiske, M., y Baltes. P. B. (1993). Resilience and levels of reserve capacity in later adulthood: Perspective from life-span theory. *Development and Psychopathology*, 5, 541-566.
- Stephens, J., Heaphy, E. D., Carmeli, A., Spreitzer, G. M. y Dutton, J. E. (2013). Relationship Quality and Virtuousness: Emotional Carrying Capacity as a Source of Individual and Team Resilience. *Journal of Applied Behavioral Science*, 49(1), 13-41. doi:10.1177/0021886312471193
- Tugade, M. M., y Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 320 –333.
- Vera Poseck, B., Carbelo Baquero, B., y Vecina Jimenez, M. (2006). La experiencia traumática desde la psicología positiva: Resiliencia y crecimiento postraumático. *Papeles del Psicólogo*, 27 (1), 40-49.
- Vogus, T.J., y Sutcliffe, K.M., (2007). *Organizational resilience: Towards a theory and research agenda*. IEEE International Conference on Systems, Man and Cybernetics, 7-10 October, Montreal, Que: ISIC, 3418-3422. doi: 10.1109/1c5mc.2007.4414160.
- Wagnild, G.M. y Young, H.M. (1993) Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165-178.

Werner, E., y Smith, R. (1982). *Vulnerable but invincible: A study of resilient children*.
New York: McGraw-Hill.

Weick K. (1996) Prepare Your Organization to Fight Fires. *Harvard Business Review*
May-June 1996

West, B. J., Patera, J. L. y Carsten, M. K. (2009). Team level positivity : Investigating
positive psychological capacities and team level outcomes. *Journal of Orga-
nizational Behavior*, 267, 249-267. doi:10.1002/job

Wildavsky, A. (1988). *Searching for safety*. New Brunswick, NJ: Transaction Books

Zeldin, A. (2000). *Review of career self- efficacy Literature*. Atlanta: Emory University

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/>

[http://diariohoy.net/provincia/santa-clara-del-mar-otro-capitulo-de-la-crisis-entre-los-bomberos-
voluntarios-23753](http://diariohoy.net/provincia/santa-clara-del-mar-otro-capitulo-de-la-crisis-entre-los-bomberos-voluntarios-23753)

ANEXO 1

INFORMACION SOBRE EL ESTUDIO

Somos estudiantes avanzados de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata, que en el marco de nuestra tesis de pregrado, nos hemos interesado en el estudio de ciertos aspectos relacionados con el capital o recursos subjetivos con que cuentan los sujetos que en condición de voluntarios forman parte de dotaciones de bomberos de la Provincia de Buenos Aires.

Es bien sabido que 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 víctima menos visible, también vulnerable, que tiende a pasar desapercibida. Nos 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. Lamentablemente, la realidad es que casi no existen investigaciones al respecto que se ocupen del impacto que resulta de esas exposiciones propias del servicio que prestan a la comunidad. Por tal motivo son ustedes, como integrantes de este cuerpo de bomberos, las personas sobre las cuales nos interesa realizar este estudio.

A tal fin, nos resultaría muy valioso contar con su colaboración voluntaria a este estudio, que entendemos será beneficioso, sumado a otras investigaciones futuras afines que puedan darse, para avanzar en el conocimiento de estas cuestiones.

Su participación consistirá en responder por escrito a dos cuestionarios sobre aspectos relacionados con ese capital subjetivo antes mencionado, seleccionando en cada caso la opción con la que más se identifiquen o mejor los describa mayoritariamente, según su propia experiencia. El tiempo que demandará el encuentro en el que se administrarán dichos cuestionarios, a las personas que presten su colaboración, será de unos 60 minutos. Posteriormente, se coordinarán entrevistas voluntarias, individuales o grupales, sobre aspectos que tienen que ver con la historia y experiencia dentro del cuartel de cada uno de los entrevistados.

La información brindada, si bien podrá ser utilizada para su divulgación científica, respetará el anonimato y la confiabilidad, es decir, la identidad de las personas que han participado del estudio nunca será revelada.

ANEXO 2

REGISTRO DE DATOS DE LAS MUESTRAS

Sexo	M	
	F	

Edad	
------	--

Personas a cargo en el trabajo	SI	
	NO	

Antigüedad en el cargo (años)	
-------------------------------	--

Cantidad de personas que trabajan en su grupo	
---	--

Nivel de instrucción	Primario	
	Secundario	
	Terciario	
	Universitario	

Estado Civil	Soltero	
	Casado	
	Divorciado	
	Viudo	

Hijos	SI	
	NO	

ANEXO 3

ESCALA DE RESILIENCIA PARA ADULTOS

Autores: Odin Hjemdal & Oddgeir Friborg.

(Versión Argentina: Castañeiras et al. Grupo GIEPsi *)

Protocolo:

Fecha:

Piensa en cómo eres habitualmente, en tus pensamientos y en tus sentimientos, tanto hacia ti mismo como hacia las personas que te rodean.

Por favor, marca entonces con una cruz para cada ítem, la casilla que se encuentre más cerca de la afirmación que mejor te describa.

1	Cuando ocurre algo inesperado...	A menudo me siento desconcertado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Siempre encuentro una solución
2	Mis planes para el futuro son...	Difíciles de conseguir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fáciles de conseguir
3	Disfruto estando...	Con otras personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Solo/a
4	Lo que mi familia entiende que que es importante en la vida es ...	Muy diferente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy similar
5	Puedo hablar de tema personales con...	Nadie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Amigos/ Miembros de la familia
6	Doy lo mejor de mi cuando...	Tengo un objetivo por el que luchar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vivo el día a día
7	Mis problemas personales...	Sé cómo solucionarlos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No puedo encontrarles solución
8	Siento que mi futuro será...	Muy prometedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Incierto
9	Ser flexible en las situaciones sociales..	No es importante para mi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Es muy importante para mi
10	Me siento...	Muy feliz con mi familia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muy infeliz con mi familia
11	Los que consiguen alentarme son...	Algunos buenos amigos/familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No hay nadie que consiga alentarme
12	Cuando empiezo... asuntos/proyectos nuevos...	Casi nunca los planifico con anticipación. Simplemente los llevo a cabo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prefiero tener un plan

13	Mis juicios y decisiones...	A menudo dudo de ellos																Confío en ellos plenamente
14	Mis metas...	Sé como conseguirlas																Tengo inseguridad sobre cómo conseguirlas
15	Las nuevas amistades son algo que...	Hago fácilmente																Hago con dificultad
16	Mi familia se caracteriza por...	Desunión																Unión sana
17	Los vínculos con mis amigos/as son...	Débiles																Fuertes
18	Soy bueno/a para...	Organizar mi tiempo																Malgastar mi tiempo
19	Creer en mi mismo/a...	Me ayuda a superar momentos difíciles																Es de poca ayuda en momentos difíciles
20	Mis metas para el futuro...	Son confusas																Están cuidadosamente planificadas
21	Conocer gente nueva es ...	Una dificultad para mí																Algo que me resulta fácil
22	En períodos difíciles, mi familia...	Mantiene una perspectiva positiva del futuro																Ve el futuro negro
23	Cuando un familiar sufre una crisis o emergencia...	Estoy informado al momento																Pasa bastante tiempo hasta que me informan
24	Las normas y las rutinas...	Están ausentes en mi vida diaria																Son una parte de mi vida diaria
25	En períodos difíciles tiendo a...	Verlo todo negro																Encontrar algo que me ayude a luchar y prosperar
26	Cuando estoy con otros...	Me río fácilmente																Casi nunca me río
27	De puertas afuera en nuestra familia actuamos...	Sin mostrarnos apoyo los unos a los otros																Nos mantenemos leales a los otros miembros de la familia
28	Recibo apoyo de...	Amigos/familiares																Nadie
29	Los sucesos de mi vida que no dependen de mi...	Puedo llegar a asimilarlos																Son una buena constante de preocupaciones
30	Para mí, pensar en buenos temas de conversación es...	Difícil																Fácil
31	En mi familia nos gusta...	Hacer cosas juntos																Hacer cosas en solitario
32	Cuando lo necesito...	No tengo a nadie que pueda ayudarme																Siempre tengo a alguien que pueda ayudarme
33	Mis amigos íntimos/familiares...	Aprecian mis cualidades																No aprecian mis cualidades

ANEXO 4

ESCALA DE AUTOEFICACIA GENERAL

Protocolo:	Fecha:
-------------------	---------------

A continuación se presentan una serie de frases que describen formas de pensar y/o actuar. Trate de marcar con una cruz la respuesta que mejor indique su modo habitual de comportarse, reaccionar y/o sentir, teniendo que:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**No me describe
en absoluto**

Me describe totalmente

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Puedo encontrar la forma de obtener lo que quiera aunque alguien se me oponga										
2	Puedo resolver problemas difíciles si me esfuerzo lo suficiente										
3	Me es fácil persistir en lo que me he propuesto hasta llegar a alcanzar mis metas										
4	Tengo confianza en que podría manejar eficazmente acontecimientos inesperados										
5	Gracias a mis cualidades y recursos puedo superar situaciones imprevistas										
6	Cuando me encuentro en situaciones difíciles puedo permanecer tranquilo porque cuento con las habilidades necesarias para manejarla										
7	Pase lo que pase, por lo general soy capaz de manejarlo										
8	Puedo resolver la mayoría de los problemas si me esfuerzo lo necesario										
9	Si me encuentro en una situación difícil, generalmente se me ocurre qué debo hacer										
10	Al tener que hacer frente a un problema, generalmente se me ocurren varias alternativas sobre cómo resolverlo										

ANEXO 5

TABLA DE PUNTAJES , PERCENTILES Y NIVELES DE AUTOEFICACIA
--

Construida a partir de los datos extraídos de la Escala de Autoeficacia General de Baessler y Schwarzer (1996), en su adaptación española, tabla VI (Sanjuán Suarez, Pérez García & Bermúdez Moreno, 2000)

Muestra total

259

Cuadro frecuencia puntuaciones obtenidas en dicho estudio

Puntuación	Nro. Sujetos	Sujetos Acum	Percentil (% sujetos)	Nivel Autoeficacia	Percentil
13	1	1	0,39%		
27	2	3	1,16%	Bajo	hasta 33%
33	1	4	1,54%		
35	1	5	1,93%		
37	1	6	2,32%		
38	1	7	2,70%		
39	1	8	3,09%		
40	2	10	3,86%		
41	2	12	4,63%		
42	4	16	6,18%	Medio	más 33 a 66%
46	3	19	7,34%		
47	2	21	8,11%		
48	6	27	10,42%		
50	6	33	12,74%		
51	3	36	13,90%		
52	1	37	14,29%		
53	1	38	14,67%		
54	2	40	15,44%		
55	5	45	17,37%		
56	6	51	19,69%		
57	5	56	21,62%		
58	8	64	24,71%		
59	6	70	27,03%		
60	11	81	31,27%		
61	8	89	34,36%		
62	9	98	37,84%		
63	8	106	40,93%		
64	14	120	46,33%		
65	11	131	50,58%		
66	5	136	52,51%		
67	6	142	54,83%		
68	7	149	57,53%		
69	7	156	60,23%		
70	11	167	64,48%		
71	9	176	67,95%		
72	11	187	72,20%		
73	7	194	74,90%		
74	9	203	78,38%		
75	8	211	81,47%		
76	9	220	84,94%		
77	4	224	86,49%		
78	3	227	87,64%		
79	6	233	89,96%		
80	7	240	92,66%		
81	5	245	94,59%		
82	2	247	95,37%		
83	1	248	95,75%		
84	3	251	96,91%		
85	1	252	97,30%		
87	2	254	98,07%		
88	2	256	98,84%		
89	1	257	99,23%		
90	1	258	99,61%		
94	1	259	100,00%		

ANEXO 6

BAREMOS ESCALA DE RESILIENCIA EN ADULTOS (RSA)

Tabla de Estadísticos descriptivos, puntuaciones y percentiles

	Percepción del Self	Planeamiento Futuro	Competencia Social	Cohesión Familiar	Recursos Sociales	Estilo Estructurado
Media	28,38	17,46	29,62	31,05	37,73	19,17
Desvío	7,53	5,53	7,37	7,8	9,91	4,95
Percentiles						
P1	11,54	4,00	12,00	13,08	17,08	9,00
P3	13,00	4,00	17,00	18,00	21,00	10,00
P16	21,00	12,64	22,00	23,00	25,00	14,00
P25	23,00	14,00	24,00	24,00	26,00	16,00
P50	28,00	17,00	30,00	31,00	41,00	19,00
P75	35,00	22,00	36,00	38,00	47,00	22,00
P84	36,00	23,00	38,36	40,00	48,00	25,00
P97	42,00	28,00	42,00	42,00	49,00	28,00
P99	42,00	28,00	42,00	42,00	49,00	28,00