

X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2018.

Estrategias de intervención con trabajadores del sistema de asistencia medica de emergencia - S.A.M.E. Jujuy.

Gonza, Fabio Abel.

Cita:

Gonza, Fabio Abel (2018). *Estrategias de intervención con trabajadores del sistema de asistencia medica de emergencia - S.A.M.E. Jujuy. X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-122/99>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ewym/gnx>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN CON TRABAJADORES DEL SISTEMA DE ASISTENCIA MEDICA DE EMERGENCIA - S.A.M.E. JUJUY

Gonza, Fabio Abel

Hospital Nestor Sequeiros. Residencia de Psicología Clínica y Comunitaria. Argentina

RESUMEN

La experiencia que se presenta se realizó en el marco del trabajo conjunto entre la Residencia en Psicología Clínica y Comunitaria y el SAME 107 JUJUY, tras la intervención de profesionales psicólogos, para atender las necesidades de los trabajadores de la institución que abordan casos de emergencias. A partir de un diagnóstico de situación sobre las demandas de los trabajadores, puntualizando en las vivencias subjetivas en el desempeño laboral. A partir de esa primera experiencia se pensó como línea de trabajo explorar las valoraciones y expectativas sobre las estrategias de intervención de Salud Mental, que sostienen los trabajadores del Sistema de Asistencia Médica de Emergencia - SAME JUJUY. Buscando sondear sobre las apreciaciones que los trabajadores realizan en relación a las actividades desarrolladas por salud mental, identificar el impacto que visibilizan sobre las intervenciones en el grupo de trabajo, a partir de lo cual pensar intervenciones desde las necesidades sentidas por los trabajadores. Se llevó a cabo un diseño mixto, que permitió obtener datos cuantitativos y cualitativos, a partir de una encuesta auto administrada y entrevista a informantes claves, detectando por un lado las actividades en las que participaron e Impacto en la subjetividad, y expectativas sobre nuevas propuestas de intervención.

Palabras clave

Estrategias de Intervención - Sistema de Asistencia Médica de Emergencia - Calidad de vida laboral

ABSTRACT

INTERVENTION STRATEGIES WITH WORKERS OF THE EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE SYSTEM - S.A.M.E. JUJUY

The experience presented was carried out within the framework of the joint work between the Residency in Clinical and Community Psychology and the SAME 107 JUJUY, after the intervention of professional psychologists, to attend the needs of the institution's workers who deal with cases of emergencies. Based on a diagnosis of the situation regarding the demands of the workers, pointing out the subjective experiences in the work performance. From that first experience, it was thought as a line of work to explore the assessments and expectations about Mental Health intervention strategies, which support the workers of the Emergency Medical Assistance System - SAME JUJUY. Looking to probe about the evaluations that workers make in relation to the activities developed by mental health, to identify the impact that they visibilize on the interventions in the work group, from which to think interventions

from the needs felt by the workers. A mixed design was carried out, which allowed to obtain quantitative and qualitative data, from a self-administered survey and interviews with key informants, detecting on the one hand the activities in which they participated and Impact on subjectivity, and expectations on new proposals of intervention.

Keywords

Intervention strategies - Emergency Medical Assistance System - Quality of work life

Introducción y Planteo del Problema

En el marco del trabajo conjunto entre la Residencia en Psicología Clínica y Comunitaria y el SAME 107 JUJUY, se han realizado una serie de actividades programadas por profesionales psicólogos, a fin de prestar atención a las necesidades de los trabajadores de la institución que abordan casos de emergencias.

Tal proceso de trabajo inicia con un diagnóstico de situación en base a las demandas de los trabajadores, en relación a las vivencias subjetivas propias del desempeño laboral que llevan a cabo. Acercamiento que permitió detectar alto nivel de malestar cuyo origen se centró en las dificultades de relación interpersonales, tales como falta de compañerismo, dificultades para el trabajo en equipo y con las figuras de autoridad; y en relación al espacio físico y los recursos laborales con los que cuentan para llevar adelante el trabajo diario, manifestando como principal temor posible burn out ante las dificultades que atraviesan y deben asistir.

A partir de esa instancia, se propusieron actividades que permitieron detectar dificultades a nivel subjetivo, a su vez empezar a correlacionar datos en relación a dificultades de ansiedad en la población y las diferencias propias a la antigüedad y cargo que desempeñan. Desarrollando talleres específicos en base a lo detectado, y entrenamiento en el método autógeno, como estrategias para palear el estrés, en pos de transmitir una herramienta que permita sobrellevar los malestares.

Frente a tal labor se pudo instalar una instancia del trabajo para conocer las valoraciones de los trabajadores sobre las estrategias planteadas, se toma como referencia las vivencias subjetivas que permiten visualizar a su vez las expectativas y nuevas consideraciones a incluir.

Resulta relevante tal propuesta ya que como profesionales de la salud mental, dar preeminencia a las voces de los sujetos con quienes se trabajan permite una clara valoración de la calidad de las estrategias de intervención en un territorio, como lo es el sistema

de emergencias. En donde poder escuchar las narrativas que se presentan, atravesadas por significaciones particulares, acorde al lugar, espacio, contexto sociocultural, que se simboliza en el devenir cotidiano, permite arribar a nuevas desafíos de la labor del profesional psicólogo/a dentro de la institución de emergencias.

Aspectos teóricos -metodológicos

La presente investigación se lleva a cabo considerando como marco de referencia el concepto de Calidad de Vida Laboral (CDVL), el cual va más allá de la mera condición física e incluye todos los aspectos de la vida humana, es decir que abarca las funciones físicas, emocionales y sociales.

En relación a tal concepto, debemos destacar que el estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica (Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996, Citados en Segurado y Agulló, 2002). Ambas presentan diferencias en cuanto a los objetivos que persiguen en su propósito por mejorar la calidad de la vida en el trabajo, en los aspectos del entorno de trabajo que constituyen su objeto de estudio, en el foco de análisis en el que centran su interés y en el nivel de generalidad de sus análisis de la vida laboral.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo persigue el objetivo de conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales, es así que, el centro de sus análisis será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, ya que desarrolla un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo.

A los fines de este trabajo, desde la labor de psicólogos, se considera la segunda corriente, en tanto perspectiva que da importancia a los aspectos subjetivos de la vida laboral, concediendo al trabajador un papel destacado, lo cual es diferente en la perspectiva de la calidad del entorno de trabajo, que subordina tales aspectos a las condiciones de trabajo y a los elementos estructurales de la organización (Segurado y Agulló, 2002). Si bien ambas comparten la meta común de mejorar la calidad de la vida laboral, la perspectiva denominada *CVL psicológica* persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización.

En base a lo antes expuesto es que se realiza la labor del profesional psicólogo, focalizando en las valoraciones que los trabajadores dan a las actividades que se han planteado como estrategias de intervención ante el malestar detectado. Posibilitando la emergencia de los intereses individuales y a su una revalorización, re dirección, del trabajo que permita planificar un proceso de acompañamiento en pos del bienestar subjetivo. Considerando que velar por tales aspectos, por añadidura permitirá alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacionales (aspecto que destaca la primera perspectiva).

Tal decisión sobre la línea de trabajo a seguir se fundamenta en

diversas investigaciones que abordan aspectos del orden laboral, las cuales destacan que la productividad (en cantidad de unidades de prestaciones) y la calidad del servicio (en su nivel de excelencia) se reduce notablemente cuando en la organización abundan los empleados que se sienten mal con su trabajo, con la organización o consigo mismos. El personal de salud con niveles de insatisfacción limita sus habilidades y conocimientos en el área de trabajo, por lo cual la población destinataria y usuaria de los servicios de salud, reciben servicios de buena calidad si el personal que los produce trabaja en un clima laboral saludable (Guibourdenche de Cabezas, 2003, citado en Vega Rojas, 2014).

Objetivos

Objetivo General:

- Explorar las valoraciones y expectativas sobre las estrategias de intervención de Salud Mental, que sostienen los trabajadores del Sistema de Asistencia Médica de Emergencia - SAME JUJUY.

Objetivos específicos:

- Sondear sobre las apreciaciones que los trabajadores realizan en relación a las actividades desarrolladas por salud mental.
- Identificar el impacto que visibilizan sobre las intervenciones de salud mental en el grupo de trabajo.
- Establecer estrategias de intervención a partir de las necesidades consideradas por los trabajadores.

Metodología

Para alcanzar los objetivos de la presente investigación se llevó a cabo un diseño mixto, que permitió obtener datos cuantitativos y cualitativos, por cuanto permite un acercamiento e interpretación del modo subjetivo de vivenciar las propuestas brindadas, y las necesidades sentidas en el ámbito laboral, a partir de la valoración de las propias experiencias, en relación a las expectativas que sostienen.

A tal efecto se seleccionaron dos técnicas para la recolección de la información: la primera de ellas consistió en una encuesta auto-administrada con las siguientes dimensiones sobre las que se les pidió que respondieran:

- Área laboral en la que se desempeña
- Actividades de salud mental en las que participó
- Impacto en el grupo de trabajo.
- Nuevas propuestas de intervención en salud mental.

A su vez esta técnica fue articulada, con entrevista a informantes claves, con quienes se pudo profundizar sobre aspectos recurrentes obtenidos tras la sistematización de los datos de las encuestas. Se consideró oportuna la selección de estas técnicas, ya que se relevó los datos con los trabajadores que se encuentran operativos durante el día, por lo cual la activación para algún servicio contingente llevaba a la interrupción obligada. En tal razón, adecuarse a los tiempos propios del trabajo, y subjetivos en la labor, fue primaria en el relevamiento.

En vista de lo antes expuesto, se consideró los aportes de aquellos trabajadores que, sin estar llevando adelante un operativo, brindaron su consentimiento verbal para responder a la encuesta autoadministrada. Se logró una recolección de datos correspondiente al

50% de los trabajadores que componen cada guardia (30 personas pro guardias), incluyendo a Médicos, Enfermeros, Radio Operadores y Choferes de Ambulancia.

Posterior a la recolección de datos a través de la encuesta, se procedió a realizar entrevistas individuales a trabajadores que mostraron interés e intención en brindar mayor información sobre los aspectos valorados. Tal herramienta permitió aclarar algunos dichos explicitados en las preguntas abiertas y considerar algunos aspectos que no se reflejaron en la hoja de respuesta.

Resultados y Principales Conclusiones

En primer lugar cabe acotar que, por el diseño de investigación adoptado, los resultados obtenidos solo tienen el valor exploratorio-descriptivo de las valoraciones y expectativas de un grupo de personas que actualmente trabajan en el SAME 107 Jujuy.

A fin de ordenar la presentación se tendrá en cuenta los objetivos específicos por cuanto ellos irán conduciendo a concluir sobre el objetivo principal: Explorar las valoraciones y expectativas sobre las estrategias de intervención de Salud Mental, que sostienen los trabajadores del Sistema de Asistencia Médica de Emergencia - SAME JUJUY.

Para el análisis de sentido se tomó todo el discurso de los/as participantes independientemente de la técnica que da origen a dicho discurso, de este modo se considera que los sentidos se integran y adquieren mayor significación en relación al objeto del presente estudio. Siguiendo con esta lógica se ordenó la redacción correspondiente a la explicitación de los resultados obtenidos en dos acápi-tes: Actividades en las que participaron e Impacto en la subjetividad y Expectativas sobre nuevas propuestas de intervención.

Actividades en las que participaron e Impacto en la subjetividad

El siguiente cuadro, presentado en valores porcentuales, sintetiza la composición de los participantes del estudio, según edad, sexo, área de inserción laboral. Cabe consignar que del total de trabajadores encuestados, el 62,5% fueron varones, de los cuales casi la mitad (42,5%) posee una edad entre 31 y 40 años. En tanto que el personal femenino, representado por un 37,5% del total de encuestados, se concentra entre los 20 y 40 años de edad.

PUESTO -Edad	MASCULINO			FEMENINO			TOTAL
	20-30	31-40	41-50	20-30	31-40	41-50	
Radio Operador	0%	2,5%	2,5%	5%	0%	0%	10%
Chofer	0%	25%	10%	0%	0%	0%	35%
Enfermero/a	0%	10%	2,5%	10%	7,5%	7,5%	37,5%
Medico/a	0%	5%	5%	0%	2,5%	5%	17,5%
TOTAL	0%	42,5%	20%	15%	10%	12,5%	100%

Considerando el puesto laboral que ocupan, más de un tercio de los encuestados cumplen funciones de Enfermería, que en conjunto con los choferes, representan casi las tres cuartas partes de la muestra. Por lo cual podemos decir que la mayoría de los informantes son aquellos que adquieren un rol protagonista en los diferentes operativos, según guardias establecidas, quienes han manifestado en una primera aproximación diferentes malestares a partir de los

cuales se pudieron establecer las propuestas de intervención.

Se debe señalar dentro de las particularidades de las actividades planteadas, aquellas que tuvieron un objetivo *recreativo*, adoptando una modalidad *lúdica*, las establecidas con un encuadre *vivencial* y las que pretendían brindar *conocimiento* en relación a la función que cumplen los trabajadores.

Considerando tales características, las actividades propuestas fueron:

- Armado de Figuras en Grupo
- Juego de la Cinta
- Concurso de Adivinanzas
- Desafío de Cálculos Matemáticos en Grupo
- Taller de Estrés y Relajación
- Taller de Contención Verbal

La mayoría de los trabajadores manifiestan que han participado de aquellas propuestas que adoptaron un carácter lúdico recreativo, entre ellas se destacan: CONCURSO DE ADIVINANZAS (con buzón de respuesta) y la actividad grupal de ARMADO DE FIGURAS; en segundo lugar la actividad planteada en el orden de lo vivencial: TALLER DE ESTRÉS Y RELAJACION.

Es relevante señalar que las actividades que se han venido desarrollando son valoradas por más de la mitad de los encuestados (71,43%) como positivas, refiriendo que las mismas han presentado impacto en la subjetividad grupal e individual.

En relación a las primeras actividades que se destacan, los participantes las valoran como positivas en tanto permiten el encuentro para compartir, fomentando la comunicación entre pares y habilitando nuevas relaciones. Esto a su vez, da lugar al trabajo en equipo despertando el espíritu de camaradería, permitiendo que suceda una mayor integración grupal. Como efecto colateral las actividades permitieron exponer dificultades en el grupo, pudiendo exponer las molestias que se encuentran latentes, y solucionar diferencias con otras áreas, conociendo lo que piensan y sienten los trabajadores, aspecto que en ocasiones resulta poco visible y dilata situaciones de malestar, según lo expresan.

A nivel individual los trabajadores expresan que las intervenciones planteadas permitieron establecer espacios de ocio y entretenimiento, que funcionan como una pausa en la labor que deben realizar en el contexto de guardia, pudiendo reírse, distraerse, ejercitar y agilizar la mente y aprender de los compañeros con quienes llevan a cabo las actividades.

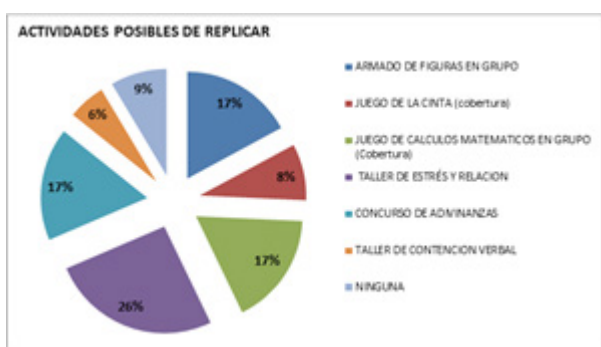
No obstante, debemos señalar que un 26% expresa que las actividades en general les resultan indistintas, siendo su participación de forma esporádica en una o dos actividades. Tras indagar sobre tal apreciación, expresan que las mismas deberían plantearse en grupos reducidos y con continuidad en el tiempo. Destacando que las mismas deben representar desafíos que resulten constructivos para el grupo. Tales observaciones resultan de gran relevancia, considerando los objetivos del presente trabajo, puesto que determinarían la participación de varios de los trabajadores.

En síntesis, se puede concluir que la mayoría de los trabajadores valoran como positivas las actividades que se han planteado, por lo cual se puede pensar que la continuidad de las mismas o con características similares serían bien recibidas por la mayoría. iden-

tificando que favorecen al bienestar grupal y subjetivo. se destacan aquellas que adoptan un enfoque lúdico-recreativo y las vivencias, en las cuales ellos deben intercambiar opiniones y trabajar en equipo, y en las que deben implicarse individualmente para experimentar cambios en su vivir cotidiano.

Expectativas sobre nuevas propuestas de intervención

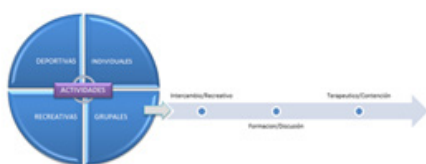
A la hora de pensar cuales de estas actividades serian viables de ser replicadas, se observa una concordancia entre las preferencias que explicitan y el grado de participación ya destacado en el apartado anterior. Del total de encuestados, se logra visualizar la preferencia de los mismos en el siguiente gráfico, en el cual podemos observar que la mayoría puntualiza en primer lugar las que se desarrollan desde un encuadre vivencial, y en segundo lugar aquellas que adoptan un carácter recreativo.



Por lo cual sería viable repetir el Taller de Estrés y Relajación, y pensar otros de iguales características, en las que ellos tengan un espacio para identificar pensamientos, sentimiento y emociones que experimentan a nivel corporal, que en ocasiones son dejados de lado por la vorágine de la labor diaria propia de la emergencia. Además consolidar espacios de recreación que favorezcan la distensión y el intercambio desde lo simbólico en tanto actividad que permite elaborar, intercambiar y re significar situaciones propias de la interrelación.

En esta misma línea, al considerar otros intereses que permitieran establecer nuevas propuestas de actividades desde el servicio de Salud Mental, los trabajadores manifiestan con gran recurrencia la posibilidad de que se habiliten espacios para *actividades deportivas*, en un contexto de *aire libre*. Y solicitan de forma explícita que se continúe con la realización de *juegos recreativos*, entre los cuales destacan la modalidad *grupal*, y la posibilidad de que se lleven a cabo juegos de mesa, que les permita hacer “algo diferente” a lo rutinario cuando no están a bordo de las ambulancias.

El siguiente gráfico permite visualizar con claridad aquellos intereses que plantean y las diferencias que consideran se deben tener en cuenta:



Como bien se puede observar, vuelve a aparecer la división entre categorías que permite pensar en la necesidad de una intervención en el orden *individual y grupal*. En relación al primer punto proponen la posibilidad de que se efectiven *entrevistas individuales*, en las cuales ellos puedan expresar el impacto subjetivo de los abordajes que llevan adelante en cada servicio, como así también, las dificultades que les toca atravesar en la vida diaria. Mientras que a nivel grupal establecen una división entre *encuentros para intercambio interpersonal* en un contexto *recreativo*, encuentros de *formación* entre los cuales se destaca como propuesta la realización de mesas debates para llevar a cabo por ejemplo presentación de casos para discusión y unificación de criterios. Por otro lado, encuentros que adopten un carácter *terapéutico* a través de dispositivos grupales que se instalen con una frecuencia diaria y se mantengan en el tiempo, permitiendo de esta forma un seguimiento de los grupos de trabajo. Puntualizan en primera instancia en un espacio de *contención*, en el cual a la vez se puedan identificar y tratar las diferentes problemáticas que emergen del devenir cotidiano en relación a las situaciones de urgencias que les toca presenciar y asistir, como las dificultades que suceden en el intercambio entre compañeros. Finalmente, al indagar sobre aquellas temáticas en las que consideran necesitan seguir aprendiendo, los participantes se abocaron a las siguientes áreas:



En primer lugar el abordaje del estrés, destacando la importancia de conocer sobre las características y el impacto que puede generar en ellos la labor cotidiana. Señalando también la necesidad de conocer técnicas de relajación y autocontrol que puedan aplicar en situaciones críticas que deban enfrentar.

El trabajo en equipo, que permita repensar las relaciones que se sostienen actualmente entre los trabajadores. Los roles y funciones que cada uno cumple, las estrategias con las que cuentan y el objetivo que como institución se persigue.

Puntualizando en lo disciplinar, el abordaje de pacientes con padecimiento mental: área que consideran de gran relevancia por las diferentes situaciones que deben abordar, que se han hecho más visible y han tomado otra impronta tras la inclusión de profesionales de la Salud Mental. Al respecto se considera oportuno, poder visualizar y problematizar las representaciones que presentan sobre los pacientes con tales características, ya que esto demarca un abordaje diferenciado si se acopla a los lineamientos de la Ley de Salud Mental. Entre las temáticas que comprenden esta área especifican: patologías psiquiátricas, tipologías principales y abordaje de los mismos considerando aspectos psicofarmacológicos y aspectos legales en vigencia; también sobre las situaciones de violencias, entre las que se destaca la violencia contra la mujer que ha tomado gran auge en este último tiempo, y el abuso in-

fantil; suicidio y conductas de riesgo que apuntan a ese fin y pone en riesgo la integridad de la persona; consumo problemático de sustancias y las características a considerar en personas que ya se encuentran en situación adicciones; consideraciones entorno a la asistencia psicológica pre hospitalaria y las posibles estrategias de contención/intervención, que permitan enfrentar desde otro lugar las situaciones disruptivas (trato y relaciones interpersonales). Finalmente, también expresan la necesidad de seguirse formando en la especificidad que hace a sus funciones, en pos de brindar un mejor servicio por ejemplo: curso de manejo de 4x4 para los chóferes.

Indicando que estos espacios de formación sean abiertos tanto para los trabajadores de planta, los contratados y aquellos que realizan reemplazos, ya que al encontrarse activos en la institución deben enfrentar tales situaciones en la labor y en ocasiones la formación adquirida carece de tales conocimientos y estrategias para abordar las problemáticas sociales complejas, que cada vez resultan más frecuentes en los servicios que deben realizar.

Reflexiones finales sobre estrategias de intervención

A partir de los hallazgos se pueden pensar los siguientes puntos a trabajar con agentes de salud que se encuentren insertos en el ámbito de las urgencias, a fin de mejorar el ambiente laboral a través de estrategias que permitan abordar las relaciones, la dinámica institucional y el trabajo en equipo:

- Establecer e implementar un programa motivacional, a partir de un cronograma que permita pensar la continuidad en el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas y vivenciales, en pos de la disminución de los factores de riesgo asociados al síndrome de burnout, lo cual es un temor que emerge entre los trabajadores de la institución.
- Consolidar espacios de contención desde la escucha, que permita la expresión de malestares subjetivos del orden individual, por cuestiones de la vida diaria o el trabajo, pudiendo orientar y derivar, de ser necesario, a tratamiento de individual.
- Formalizar un dispositivo grupal de contención que permita el abordaje de los emergentes del trabajo diario, permitiendo un seguimiento de cada equipo que se encuentra activo en la labor operativa. Lo cual permitirá a su vez, la resolución de conflictivas que dificultan el trabajo en equipo.
- Incrementar acciones que sirvan de estimulación al personal y permitan el reconocimiento de avances obtenidos tanto a nivel personal como en sus actividades realizadas en la institución.
- Habilitar un espacio físico de juego o entretenimiento en el cual los trabajadores puedan acceder a juegos de mesa, libros y otros elementos distractores que permitan la interacción desde un punto de vista recreativo y la ruptura de la rutina ociosa que ellos mismos manifiestan sostener por no saber qué hacer.
- Fomentar espacios para la realización de actividades deportivas desde la institución, estableciendo un espacio físico en el cual puedan desarrollar las mismas.
- Empezar un programa de formación que permita consolidar y actualizar conocimientos a partir de las problemáticas sociales complejas que les toca abordar en la actualidad.

- Mejorar las condiciones físicas institucionales, y la disponibilidad de recursos para el trabajo, en tanto que esto generan malestar y descontento entre los trabajadores, y presenta un impacto directo en la motivación e identificación para con la labor y la institución.

Se debe aclarar que estas recomendaciones parten de la suposición de que los resultados tienen el carácter de una tendencia vigente en la mayoría de la población beneficiaria que tenga las características descritas en este informe.

BIBLIOGRAFÍA

- Granados, I. (2014). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 209-221. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2109>
- Guibourdenche de Cabezas, M. et al (2003). Calidad de Vida Laboral en Servicios de Salud." Argentina. En Vega Rojas, V. (2014). Calidad de vida laboral del personal del servicio de emergencia del hospital nacional Sergio Bernales con la medición del cuestionario cvp-35. Trabajo de investigación para optar el título de Especialista en medicina de emergencias y desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana, Escuela de post-grado. Lima, Perú. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4301/1/Vega_Rojas_Maikel_Vladimir_2014.pdf
- Segurado Torres, A., Agulló Tomás, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4) 828-836. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714422>