



Clínica y Salud

www.elsevier.es/clysa



Aspectos motivacionales en el personal de emergencias

María Dolores Pujadas-Sánchez*, Francisco Javier Pérez-Pareja* y Alfonso Palmer-Pol

Universitat de les Illes Balears, España

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo:

Recibido el 1 de junio de 2016

Aceptado el 11 de julio de 2016

On-line el xxx

Palabras clave:

Motivación

Contexto organizacional

Trabajo en equipo

Emergencia

Seguridad y salud laboral

R E S U M E N

En este trabajo se pretende analizar la relación existente entre los aspectos motivacionales dentro de un contexto laboral complejo, como es el área de las emergencias, y los problemas derivados del mismo que pudieran afectar a la seguridad y salud laboral. El objetivo principal es determinar un perfil profesional respecto a la motivación que subyace en la elección y permanencia del personal de emergencias en función de variables sociodemográficas tales como sexo, edad, nivel de estudios alcanzados, rama profesional y antigüedad en la institución. Para ello se ha utilizado un cuestionario motivacional, considerando los aspectos más destacados de algunas teorías y estudios revisados sobre las variables implicadas en el contexto organizacional, tales como el trabajo en equipo, la toma de decisiones, el riesgo, el reconocimiento social y la permanencia en la institución, entre otras. Los resultados de esta investigación apuntan a un perfil según el cual las mujeres y los más jóvenes (sean hombres o mujeres) destacan en la elección de respuestas que contemplan conductas de mayor riesgo y los de mayor antigüedad en la elección de respuestas relacionadas con la toma de decisiones.

© 2016 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Motivational aspects in emergency staff

A B S T R A C T

This paper analyzes the relationship between the motivational aspects within a complex work context, such as emergency services, and the problems arising that may affect occupational health and safety. The main objective is to determine a professional profile of the motivation which underlies the choice and stay of emergency staff on the basis of social demographic variables, such as gender, age, educational level, professional branch, and tenure. To achieve this goal, we have used a motivational questionnaire that takes into account the most relevant studies and theories about the variables involved in the organizational context, such as teamwork, decision-making, risk, social recognition, and tenure, among others. Results show a profile that provides us with relevant information over the priorities in the choice of these variables. Women and young people (regardless of their gender) stand out in the choice of answers that include the riskiest behaviors and those with more tenure stand out in the choice of answers related to decision making.

© 2016 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

La nueva organización geopolítica y económica (Sennett, 2011) y el actual contexto global implican nuevos riesgos para los trabajadores, que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha

definido como riesgo psicosocial, propiciando un renovado interés por parte de la comunidad científica y por las propias instituciones respecto a la vigilancia de las conductas de mayor riesgo, tradicionalmente vinculadas a la motivación, como el estrés y la depresión. Estos riesgos afectan de manera muy especial al personal de emergencias, cuyo ámbito de trabajo y el desarrollo de la propia tarea implican un riesgo potencial muy elevado (Pujadas y Pérez-Pareja, 2013).

En términos operativos, una emergencia es una situación crítica que viene determinada por su inmediatez, intensidad y duración,

* Autores para correspondencia. Universitat de les Illes Balears. Facultat de Psicologia. Edificio Guillem Cifre de Colonya. Carretera de Valldemossa, Km 7. Palma de Mallorca, Illes Balears.

Correos electrónicos: pujadas75@hotmail.com (M.D. Pujadas-Sánchez), javi.przpareja@uib.es (F.J. Pérez-Pareja).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.clysa.2016.07.004>

1130-5274/© 2016 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

que suele generar alarma social y puede sobrevenir por diferentes causas, de naturaleza social o ambiental, entre otras. En función de su magnitud se puede categorizar como crisis, desastre, catástrofe, calamidad, acto terrorista, crimen organizado o emergencia psicosocial. El factor de incertidumbre que sigue a la situación crítica se considera un riesgo añadido (Sainz Sordo y Nomen Martín, 2012).

Los estudios de Lazarus y Smith (1988) son un referente con respecto a la elección de respuestas ante una situación crítica en función de la valoración personal del problema, de forma que en el nivel superior de valoración aparecen núcleos emocionales enlazados directamente con la motivación, lo que permite explicar la activación de estas respuestas de forma inmediata en condiciones de gran dificultad o complejidad.

Por su parte, Pecchinenda y Smith (1996) sostienen que los cambios positivos derivados del factor motivación aportan resultados que relacionan los cambios fisiológicos con la valoración de la situación.

La intervención en emergencias configura un escenario dinámico y cambiante en el que hay una interacción continua entre persona y ambiente. El escenario o contexto organizacional es el lugar, persona o circunstancia que requiere una determinada intervención, pudiendo darse a nivel individual o colectivo, en el día a día, de forma puntual en un suceso determinado o de forma continuada en grandes catástrofes que afectan al conjunto de la población.

En el sentido más tradicional se encuentran las teorías motivacionales centradas en el contenido, que tratan de identificar las variables que motivan la conducta, todas ellas relacionadas con las necesidades del ser humano. Posteriormente, propiciadas por el crecimiento industrial y el desarrollo organizacional, surgen las teorías motivacionales centradas en el proceso, que otorgan mayor valor a las variables cognitivas que explicarían el esfuerzo, la búsqueda, dirección y persistencia de la conducta relacionada con expectativas y metas y finalmente el cambio de comportamiento, como la teoría de las valencias y expectativas de Vroom (1964, 1967), que más tarde completan Porter, Lawler y Hackman (1975). Todas ellas están relacionadas con la conducta organizacional, hablan por primera vez de incentivos, de liderazgo, de la adhesión, la aceptación y valoración del grupo y de la implicación en la tarea e identificación con los objetivos, siendo estas últimas variables las que determinarán la permanencia en la organización, destacando el valor de las creencias y expectativas que los individuos tienen acerca de los sucesos futuros de su vida. La conducta es el resultado de elegir entre varias alternativas, elecciones que están basadas en creencias y actitudes.

El objetivo de estas elecciones es maximizar las recompensas y minimizar el “dolor” (Pinder, 1985). Los incentivos generales, como el salario, son un aliciente para la incorporación y permanencia en la organización. Entre las aportaciones de Galbraith (1977, 2007) está “la nueva situación en la empresa”, refiriéndose a las nuevas tecnologías y al concepto de organización dinámica. Según esto, las respuestas comportamentales se resumen en la siguiente ecuación:

$$\text{Fuerza de la motivación} = \text{valor de la recompensa} \times \text{probabilidad de logro}$$

En la misma línea se encuentra la “teoría del establecimiento de metas”, formulada por Locke (1968), y el papel de *drive* o guía implícito en la motivación para cualquier actividad o función, como centrar la atención, elaborar estrategias o aumentar la persistencia en la tarea (Locke y Latham, 1985). Para que la elección de metas resulte efectiva, estas deben ser específicas, difíciles y desafiantes, aunque posibles de lograr, incluyéndose además un elemento importante, el *feedback*, con el fin de potenciar al máximo el rendimiento y los logros, contemplados como un reto (Yulk y Latham, 1978). Así mismo, cabe destacar la “teoría del factor dual” (Herzberg, 1968, 1986), que trata de la motivación intrínseca, con respecto a los factores implicados en la propia tarea, y de la

motivación extrínseca, con respecto a los beneficios tangibles de la misma dentro del contexto organizacional (Herzberg, Mausner y Sniderman, 1967).

Este enfoque avanza hacia una nueva dimensión, que es el punto de partida de las nuevas teorías sobre la satisfacción laboral y nuevos conceptos organizacionales, como *job enrichment* [enriquecimiento del trabajo] y *empowerment* [empoderamiento], dando mayor autonomía y responsabilidad sobre la tarea como factor de motivación intrínseca. A partir de este marco teórico surgen numerosos estudios que analizan la motivación organizacional. Sánchez Carbajal (2006) propone una planificación estratégica que incluye una serie de factores facilitadores o inhibidores de la motivación, afirmando que la motivación es un elemento fundamental en el rendimiento personal y grupal. Por el contrario, la falta de motivación puede provocar una distorsión en la tarea con efectos físicos y psíquicos tan importantes como la fatiga y el *burnout* [síndrome de estar quemado], entre otros (Katzenbach y Smith, 1995). Rodríguez Porras (2007) también se centra en las características del trabajo y de la tarea, otorgando un papel principal a la motivación, dirigida a la dinámica de grupos, el trabajo en equipo, las técnicas de comunicación, las relaciones interpersonales y la formación para ejercer el mando, gestión o dirección organizacional. De forma similar Salanova (2008) y Salanova y Schaufeli, (2009) definen el concepto de “organizaciones saludables” a través de la psicología positiva y el compromiso con la tarea como medio para conseguir la motivación ocupacional.

De todo ello se deduce que la motivación, entendida como el motor o *drive* que activa y dirige el comportamiento y que subyace en el individuo para la función más importante del ser humano, la supervivencia, es de especial interés en contextos de alto riesgo. En este proceso se contempla la suma de diferentes factores, entre los que destacan el componente biológico y emocional y la conducta aprendida.

Al respecto, González Serra (2008) describe la motivación reactiva, propia de la adolescencia y de la juventud, frente a la motivación no reactiva, propia de la etapa adulta, definiéndola a través de dos niveles: la motivación adaptativa, impuesta por la organización, y la motivación autónoma, que surge de las propias convicciones, proyectos y motivación intrínseca. En este sentido, Hernández-Vargas, Llorens-Gumbau y Rodríguez-Sánchez (2014), bajo el lema de “organizaciones saludables y resilientes”, analiza el papel mediador de los afectos positivos y del *engagement* [compromiso con el trabajo], las creencias de eficacia y la calidad de servicio basadas en el desempeño y la calidad percibida.

En este mismo sentido merece especial atención la importancia otorgada al concepto de “organizaciones inteligentes”, correspondiente a las organizaciones que abordan la eficacia a través del aprendizaje, el concepto constructivo de trabajo en equipo, la visión compartida y la autonomía personal, junto al modelo cognitivo basado en el pensamiento sistémico, es decir, trabajar en una dirección común, donde todos los individuos forman parte de un conjunto o engranaje global (León, Tejada y Yataco, 2014). Esto es aplicable a tareas que requieren una respuesta inmediata ante una demanda continua o compleja con objeto de obtener el máximo beneficio y rendimiento con el mínimo coste y esfuerzo. En definitiva, el factor motivacional es una constante dentro de la organización, como se puede apreciar en la evolución histórica de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones.

Esta breve revisión histórica sobre el estudio de la motivación en el contexto organizacional nos conduce a nuestro objetivo principal, centrado en conocer las posibles razones que pueden tener las personas para dirigir su atención hacia el área de emergencias y su decisión de formar parte de este colectivo de riesgo y permanecer en el mismo.

Para ello finalmente analizaremos las respuestas del personal de emergencias en función de algunas variables sociodemográficas

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7263264>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7263264>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)