



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
CAMPUS CELAYA-SALVATIERRA
DIVISIÓN CIENCIAS DE LA SALUD E INGENIERÍAS
LIC. EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN SOBRE:
CAMBIOS COGNITIVOS Y CONDUCTUALES EN VOLUNTARIOS DE CRUZ
ROJA MEXICANA, DELEGACIÓN APASEO EL GRANDE, GTO.

POR:
ALMA ROCÍO CRUZ BECERRA
7MO SEMESTRE GRUPO "B"



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

NOVIEMBRE 2013

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es cada vez más común observar que en los que laboran dentro de sector salud se les haga saber lo importante que es mantener un estado de salud optimo, predicar con el ejemplo es uno de los principios básico que se busca mantener pero con esto también salta a la vista la suposición de que entonces existe cierta inestabilidad en cada los individuos que brindan un servicio para ayudar a otro poniendo, en algunos casos, su bienestar o su persona en riesgo. Lo anterior nos lleva a concluir que como usuarios y sociedad que demandamos atención en este rubro no logramos visualizar más allá del desempeño que se hace en el momento de la situación; ignorando que por tanto todo lo que representa ser parte de ese sector preocupado por la salud en general, el bienestar común y que si estos individuos se encargan de esto, ¿quién los atiende a ellos?

¿Qué sucede después de un servicio atendido? Es por lo anterior que este trabajo de investigación se presenta como una opción para considerar lo significativo que es el desempeño de los voluntarios de Cruz Roja y a la par las consideraciones que podemos tomar para evitar o prevenir que se



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

genere un deterioro en estos trabajadores y el contemplar las alternativas para darle solución si es que se presentan. Esperando cumplir con lo requerido.

UNIVERSO DE ESTUDIO

Para esta investigación se consideró abarcar la delegación de Cruz Roja Mexicana ubicada en el municipio de Apaseo el Grande, donde se han podido identificar anomalías en algunos de los voluntarios que encajan con nuestros parámetros de investigación.

Teniendo de conocimiento que se encuentran laborando alrededor de 30 personas como voluntarios en dicha delegación que se encuentran en un rango de edad entre los 16 y los 48 años. Los consideramos entonces nuestro universo de estudio para a partir de esto elegir a 10 de los que se encuentran como voluntarios y con ellos realizar la investigación.



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

PREGUNTA:

¿Cuánto tiempo de servicio como voluntarios de Cruz Roja favorece a que se presenten cambios a nivel cognitivo y conductual que alteren su desempeño dentro de la institución y su vida diaria?



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

OBJETIVOS:

1.- GENERAL: conocer la relación que existe entre el tiempo de servicio como voluntarios y la generación de cambios conductuales y cognitivos en una institución como es Cruz Roja y que alteren su desempeño en la institución fuera de esta.

ESPECIFICOS:

- Observar el desempeño de los voluntarios de Cruz Roja en un periodo determinado
- Identificar las conductas manifiestas dentro de su lugar de trabajo y fuera de este; generando un proceso comparativo.
- Descubrir si han identificado este proceso de cambio integral en su persona y la manera en que lo sobrellevan.
- Conocer/observar la interacción entre voluntario-paciente, calidad en la interacción del equipo de trabajo, la calidad de dicha interacción.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

HIPOTESIS

Para mi trabajo se han contemplado las siguientes:

- I. **El primer año de servicio dentro de la institución como voluntario es de más alta vulnerabilidad para desarrollar alteraciones de tipo conductual.**
- II. **La conciencia de cambios a nivel cognitivo y/o conductual se ve empañada por el tipo de dinámica presentada entre personal de la delegación al volverse un cotidiano la vivencia de eventos de alto impacto.**

METODOLOGÍA

Para poder llevar a la acción un proceso de investigación es indispensable considerar una metodología única ya que así es posible dimensionar las técnicas necesarias para la recolección y análisis de datos registrados; además de ello también proporcionar un diseño para todo el trabajo.

De acuerdo a las características de este trabajo se contemplan dos alternativas:

Diseño no experimental transaccional de tipo correlacional-causal: ya que en mi caso no es posible manipular las variables existentes, y la forma en que se observarán será en un momento específico para verificar su relación entre estas o cómo se afectan en ese determinado tiempo.

Diseño de investigación-acción: ya que con esta investigación se pretende observar las repercusiones que tiene el desempeño como voluntario en Cruz Roja, determinar la problemática que se encuentra presente y a partir de ahí brindar información que



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

beneficie a tomar acciones en beneficio de la mejora y solución de dicho problema. Teniendo en cuenta que se brinda un seguimiento luego de aplicar las alternativas de solución y que es de relevancia la interacción/participación de los sujetos inmiscuidos en el proceso de la investigación para que se obtengan mejores resultados.

MUESTRA

Puesto que se había mencionado que en la delegación de Cruz Roja Mexicana se encuentran actualmente cerca de 30 personas laborando se determina que se tomaran como muestra solo 10 de esos voluntarios, los cuales debido a la tipología de investigación pudieran disminuir o incluirse algunos otros elementos, considerando que pudieran presentar los siguientes indicadores:

1. Trastornos del sueño
2. Problemas en las relaciones interpersonales
3. Conductas fuera de la norma.
4. Agresividad/ira/hostilidad.

TECNICAS DE RECOLECCIÓN



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Debido a que mi trabajo se encuentra en la línea cualitativa será conveniente considerar como técnicas de recolección en primera instancia:

- **Biografías**
- **Revisión de archivos**
- **Prueba de inteligencia emocional**
- **Cuestionario sobre la calidad del sueño de Pittsburgh**

ESQUEMA OPERATIVO

Para la planeación concreta de actividades de mi proyecto de investigación se asignó la temporalidad del presente semestre para su elaboración, considerando las consideraciones que ello conlleva, cabe señalar que se establecieron 10 entrevistas con los mencionados sujetos muestra pero para la aplicación de cuestionarios (parte de la segunda sesión) solo asistieron 6 de los seleccionados. Entonces se determinó las actividades de la siguiente manera:

MODO DE APLICACIÓN

1.- PRIMER CONTACTO

| FECHA | ACTIVIDAD | PROPÓSITO |
|-------|-----------|-----------|
|-------|-----------|-----------|



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

| | | |
|------------|--|--|
| 25 de Mayo | inmersión en el campo de estudio y reconocimiento de los sujetos muestra | Tener un conocimiento claro de la dinámica en la delegación. Elaboración de las entrevistas con una duración de 10min. |
| 2 de Junio | Revisión de documentos y/o archivos, aplicación de prueba y cuestionario | Conocer más aspectos de los sujetos muestra y descubrir algunas de las alteraciones existentes. |

2.-EL CONTACTO DIRECTO CON SUJETOS MUESTRA

Para el proceso de las entrevistas se instauraron en una sola fecha con la intención de poder aprovechar lo más posible el tiempo con los voluntarios y mantener su interés en la actividad.

En el transcurso de las entrevistas fue posible descubrir las motivaciones que llevaron a cada uno a incursionarse en este rubro y algunas de las percepciones que tiene a cerca de su desempeño en conjunto con sus compañeros de trabajo.

3.- PRUEBA INTELIGENCIA EMOCIONAL: en ella se utilizaron solo algunas de las escalas ya que las demás no cubrían los requerimientos de las áreas que deseaba evaluar, se contemplaban en los ítems principalmente la opinión que tiene a cerca de su trabajo, la posición de ellos en él, la capacidad y habilidad para desempeñarlo, algunos aspectos emocionales y cognitivos, su comportamiento dentro del área laboral y con sus compañeros, capacidad de respuesta ante circunstancias específicas, además de una



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

evaluación sencilla sobre su salud en general (contemplando algún tipo de adicción que pudiese estarse presentando).

4,- INDICE DE CALIDAD DEL SUEÑO DE PITTSBURGH: dicho cuestionario nos facilitó la identificación de problemas en la calidad del sueño, alguna alteración de significado qué tan intenso es. Se realizó de forma breve ya que son solo 9 apartados.

RESULTADOS

Se entrevistaron 10 de los voluntarios seleccionados quienes se encuentran en el rango de edad entre los 16 y 48 años de edad, en el rango de tiempo de servicio dentro de la institución oscila entre los 4 meses y los 8 años, fueron 6 mujeres y 4 hombres quienes no tuvieron dificultades de ninguna índole en el transcurso del proceso.

En el análisis de la entrevista logró detectarse que

- 8 de los diez prestan el servicio en esta delegación sólo el fin de semana, los dos restantes laboran solo un día puesto que solo están en proceso de actualización. No sufren un desgaste físico significativo aunque si acapara la mayor parte de su tiempo libre.
- 7 de los voluntarios considera que es un buen elemento dentro de la institución aunque se carezca de ciertos conocimientos en el rubro.



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

- Sólo 3 personas se encuentran casadas y el resto o están solteras o mantiene alguna relación de noviazgo, sus parejas se muestran comprensivas ante su actividad o también pertenecen al ramo.
- Todos consideran que sus relaciones interpersonales se han visto modificadas a partir de su incursión como voluntarios, creándose principalmente distanciamiento con familia y amigos.
- Todos coinciden en que el grupo de trabajo es bueno y mantiene una dinámica basada en el respeto, cooperación, "relajo", y unión entre sus miembros debido a que son un equipo reducido.
- Cada uno de los entrevistados destaca el cambio de actividades y preferencias que mantienen actualmente debido a su labor: pérdida del interés en reuniones o eventos sociales, tiempo destinado a trabajo y estar en casa y labores escolares, deseos de compartir experiencias sobre los servicios atendidos pero sólo con determinadas personas, mas interacción y unión con compañeros del trabajo que personas externas a.
- A todos les ha correspondido en algún momento atender accidentes que consideran de alto impacto: prensados, choques automovilísticos, muertes, partos. Etc.

| | | | | |
|------------------------|---|---|---|---|
| Óptimo rendimiento | | | 3 | 3 |
| Cociente de relaciones | 3 | 1 | 1 | 1 |
| Salud gral.yxsconduct. | | 2 | 2 | 2 |



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014”

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Integridad | 1 | 4 | 1 | |
| Descontento constructivo | 3 | 2 | 1 | |
| Conexiones interpersonales | 1 | 2 | 2 | 1 |
| intención | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Cc emocional de los otros | | 2 | 2 | 2 |
| Cc emocional de si mismo | 2 | 4 | | |
| Presiones personales | 1 | 3 | 2 | |
| Presiones del trabajo | 1 | 3 | 1 | |
| | | | | |
| <u>En riesgo</u> <u>Vulnerable</u> <u>Hábil</u> <u>optimo</u> | | | | |

Tabla 1.1 comparación de resultados de las 13 escalas de la prueba sobre inteligencia emocional, en los 6 voluntarios en aplicación.

Como se puede notar en la gráfica anterior es posible detectar que de los 6 voluntarios a quienes se les aplicó la prueba arroja que en la mayoría de las escalas donde se evalúa el desempeño dentro del área laboral, calidad en el manejo de las relaciones interpersonales, percepción del rendimiento, conciencia emocional propia y de los otros, capacidad de respuesta ante circunstancias externas tienen los mayores indicadores en el rango de vulnerabilidad lo que nos indica que se está presentando una deficiencia en el manejo de estas áreas



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

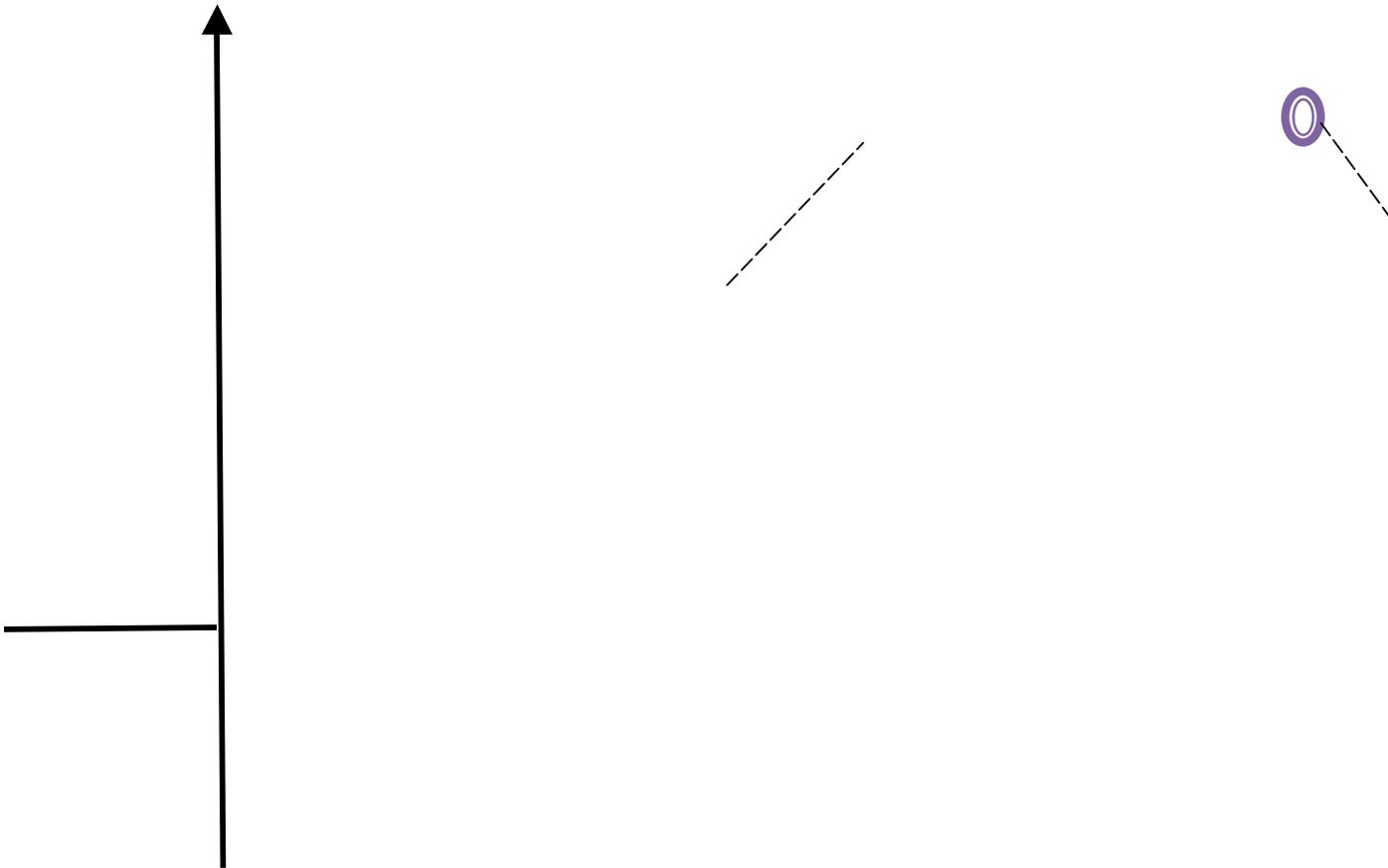
Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

posicionando a los individuos en una zona de posibilidad de que los bajos niveles en estas escalas pudieran afectar en otras áreas del individuo.

Sin embargo existe un rendimiento en general favorable en al menos 3 de los 6 individuos y un resultado estable en cuanto las cuestiones de salud (incluyendo consumo de sustancias, osea que no se presentan adicciones en ellos).





'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635





'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635





'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635





'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Tabla 1.2 Índice de calidad del sueño de Pittsburgh, en los 6 voluntarios. Ítems que evalúan lo referente al último mes en las condiciones del dormir.

Observando los resultados de los sujetos se deduce que presentan solamente dos de ellos alteraciones significativas en la calidad del sueño siendo uno de ellos con tiempo de más de un año dentro de la delegación. Y encontrándose en un rango vulnerable los que se encuentran entre los 5 meses y un año.

Entre las especificaciones en las que se detectan estas problemáticas en el rubro del sueño son:

- Que constantemente estos sujetos sufren de dolores en el cuerpo que impiden el descanso como dolor de cabeza, de espalda.
- Consideran en su mayoría que la calidad de su sueño es mala, desde su opinión.
- 5 de ellos presentan somnolencia casi a diario que les dificulta realizar sus actividades al 100%.
- Y por último señalan que más de 2 veces a la semana llegan a despertarse en la noche o en la madrugada impidiéndoseles volver a dormir. Ya sea por



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

cuestiones desconocidas o por preocupaciones personales que les aquejan.

CONCLUSIONES:

Con lo obtenido en las entrevistas y los cuestionarios aplicados observamos que se puede considerar como comprobada una de las hipótesis planteadas en cuanto que el primer año de servicio dentro de la institución como Cruz Roja hay principalmente vulnerabilidad sobre alteraciones en la calidad del sueño y reestructuraciones en las relaciones interpersonales más importantes para el sujeto. Mientras que en quienes el servicio como voluntarios o propiamente paramédicos lleva más de 5 años replantean amistades que principalmente se encuentren dentro de su círculo laboral y con ello lograr sobrellevar más favorablemente el ritmo de vida que como voluntario/paramédico se requiere. Sin embargo se identificaron sujetos que oscilan entre los 5 meses y el año de servicio pudiéndolos ubicar en una zona de riesgo sobre el desempeño de su trabajo y que pudiera agravarse.

Una peculiaridad detectada en el transcurso de la evaluación a los sujetos fue la coincidencia en la percepción que tienen a cerca de su dinámica laboral, destacándose el hecho de que al ser pocos los del equipo de trabajo se facilita la convivencia, arreglo de diferencias y la empatía; otro punto a resaltar es que lo anterior se puede ver influenciado ya que sólo se relacionan dos o por mucho 3 días a la semana, por tanto la interacción no es muy constante lo que tal vez



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

podría indicarnos que es la razón por la cual se sienten en un ambiente adecuado y con cero tensión.

Pero a pesar de mostrar estos resultados, no es posible tener objetividad y ser determinantes en las conclusiones debido a que fueron menos los voluntarios con lo que se prosiguió en la evaluación y eso perjudica a establecer un estándar en cuanto lo que se pretendía obtener, sería necesario prolongar la evaluación/observación de los sujetos procurando se adhirieran los demás que conforman al equipo de trabajo (los que se encuentran el resto de la semana). Además se une a lo anterior el que se tuvo dificultad para obtener información de aquellos voluntarios que tienen más allá de un año dentro de la institución, sólo se consiguieron a 2.

BIBLIOGRAFIA:



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014'

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

- **Roberto Hernández Sampieri y otros, Metodología de la Investigación, 4ta Edición Editorial Mc Graw Gill.**

- **Francisco Betancourt (trabajo especial de grado presentado ante instituto universitario de tecnología bomberil para optar al título de licenciado en emergencia pre hospitalaria), programa licenciatura en emergencia pre hospitalaria, República Bolivariana de Venezuela, enero 2011.**

- **Estrategias de Afrontamiento del impacto emocional en trabajadores de Emergencias (Informe), Lucía S. M. Bertolano (secretaria académica de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario, docente e investigadora en Psicología); Susana M. Sainz (Magister y Doctora en Salud Mental, integrante de la Red Latinoamericana de Psicología para Emergencias y Catástrofes).**

- **Ayudando a ayudar, Manual para el Cuidado de la Salud Mental de los Equipos de Primera Respuesta, Ps. Santiago Valero Alamo, <http://www.desastres.org/libros/primer.htm>**

- **Confiabilidad y análisis factorial de la versión en español del índice de calidad de sueño de Pittsburgh en pacientes psiquiátricos, Alejandro Jiménez-Genchi,* Eduardo Monteverde-Maldonado, Alejandro Nenclares-Portocarrero, Gabriel Esquivel-Adame y Adriana de la Vega-**



'CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2014"

Multidisciplinario

10 y 11 de abril de 2014, Cortazar, Guanajuato, México

ISBN: 978-607-95635

Pacheco, Servicios Clínicos, Instituto Nacional de Psiquiatría "Ramón de la Fuente Muñiz", México D.F., México