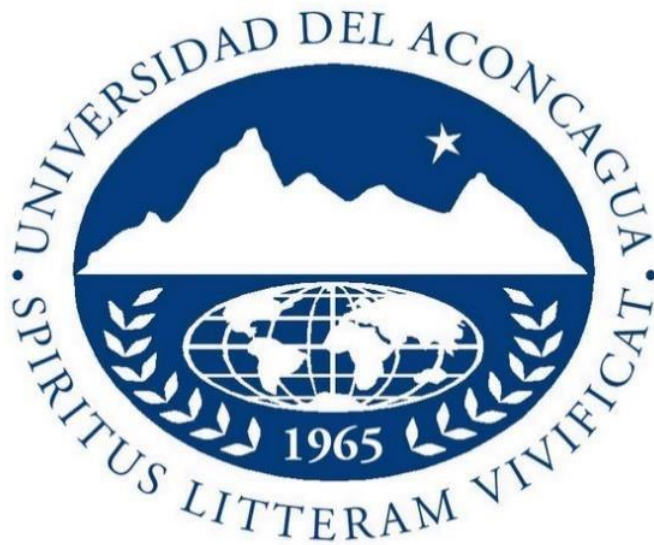


UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Tesis de Licenciatura en Psicología

**“ESTRATEGIAS DE AUTOCUIDADO Y
AMBIENTE LABORAL EN PROFESIONALES
DE DISTINTAS DISCIPLINAS QUE
TRABAJAN CON ADOLESCENTES
RESCATADAS DE LA TRATA.”**

Alumna: Abraham Magali.

Teléfono: (0261) 155-066542

Dirección de correo electrónico: magaliabraham@hotmail.com

Directora: Magister Mónica Valgañón.

Año: 2019

HOJA DE EVALUACIÓN

Tribunal:

Presidente:

Vocal:

Vocal:

Profesor invitado: Mgter. Valgañón Mónica

Nota:

Observaciones:

Agradecimientos

A mis papás, Jorge y Graciela, por haberme apoyado en cada momento de mi vida, compartiendo mi felicidad como si fuera la de ellos y haciendo hasta lo imposible para que pueda cumplir mis metas. Ellos, que sin importar nada, siempre están ahí, al pie del cañón.

A Nicolás, mi compañero de vida, quien transitó ésta carrera conmigo desde el día uno. A él, que siempre estuvo para dar una palabra de aliento, cebarme un mate y hacerme compañía en largas jornadas de estudio. A quien, junto con mis papás, sabe cómo nadie lo que costó llegar hasta acá.

A mi hermano Leandro y mi hermana de la vida y cuñada Jéssica, con quienes comparto infinitos momentos que me llenan el alma. A ellos que me enseñaron a amar a alguien como tu hijo, sin serlo, a ellos que trajeron a mi vida a mi sobrino y ahijado Santino.

A ella, mi angelito en el cielo, mi abuela Mereja, que estaba atenta cuando rendía para ponerme en sus rezos y prender una velita, esperándome siempre con una sonrisa, dándome ánimos para seguir.

A mis amigos, por todas las veces que cambie una salida por estudiar, por todos esos mensajitos para saber cómo rendía, y por la buena onda de siempre.

A mi Directora de Tesis, Mónica, quién con respeto, empatía, y paciencia, fue pilar en esta última etapa, depositando en mi confianza y sabiduría. A ella que siempre me alentó y me dio ánimos cuando más lo necesitaba.

A todos los profes y personas hermosas que conocí en el tránsito por ésta hermosa carrera.

A la vida, Gracias...

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer las estrategias de autocuidado y ambiente laboral en profesionales de distintas disciplinas que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas.

Es una investigación cualitativa que utilizó como instrumentos de investigación grupo focal y encuesta de ambiente laboral. El grupo de estudio está compuesto por los profesionales que asisten a las jóvenes menores de edad (14 a 17 años) rescatadas de la trata de personas, considerando el trabajo de éstos profesionales de alto impacto.

Los resultados obtenidos muestran que tanto la ejecución de estrategias de autocuidado y la presencia de un ambiente laboral saludable son necesarios e importantes para éstos profesionales y la ejecución de sus tareas cotidianas.

Palabras claves: estrategias de autocuidado, ambiente laboral, profesionales en situaciones de alto impacto.

Abstract

The aim of this research is to get to know different strategies regarding self-care among working areas within different fields, intended to several professionals working with adolescent women rescued from human trafficking.

The instruments applied in this qualitative research are: focus group and work environment surveys. This group was composed by professionals aiding 14-17 year old adolescents rescued from human trafficking, bearing in mind the impact caused by this work.

The further results obtained show that not only the implementation of strategies of self-care and the importance of reaching a wholesome work environment are vital and very important for these people and their everyday tasks.

Key words: self-care strategies, work environment, professionals exposed to high-impact situations.

ÍNDICE

Índice

Agradecimientos.....	4
Resumen.....	5
Abstract.....	6
Índice.....	8
Introducción.....	12

Encuadre conceptual

Capítulo I: Profesionales que trabajan en situaciones de alto impacto

1. Trata de personas.....	18
1.1 Conceptualización de Trata de Personas	18
1.2 La Dinámica de la Trata de Personas.....	19
1.3 La Trata de Personas como proceso.....	19
1.3.1 Captación.....	19
1.3.2 Transporte.....	20
1.3.3 Acogida o recepción de personas.....	20
1.3.4 Fines de explotación.....	20
1.4 Características de las víctimas de Trata de Personas.....	21
1.5 Características de la normativa vigente en el país.....	21
1.5.1. Derechos de las víctimas.....	21
1.5.2 Potenciales situaciones de denuncia.....	22
1.6 Guía orientativa para la toma de denuncias ante la posible comisión del delito de Trata de Personas.....	22
1.7 Consecuencias en las víctimas de Trata de Personas	23
2. Implicancias del trabajo en situaciones de alto riesgo.....	24
3. Efectos perjudiciales en la realización de ésta tarea.....	25

Capítulo II: Estrategias de autocuidado

1. Estrés.....	29
1.1. Estrés laboral.....	30
2. Definición de autocuidado.....	31

3. Ámbitos de autocuidado.....	32
3.1. Ámbitos de acción personal.....	32
3.2. Ámbitos de acción grupal.....	33
4. Estrategias de autocuidado (EAC).....	33
4.1. EAC personal.....	33
4.1.1. EAC personal laborales.....	34
4.1.2. EAC personal extralaborales.....	34
4.2. EAC grupal.....	35
4.2.1. EAC grupal asociadas a la tarea.....	35
4.2.2. EAC grupal recreativas.....	36

Capitulo III: Ambiente laboral

1. Características de situación de trabajo.....	38
2. Trabajo en equipo.....	38
3. Aspectos que podrían afectar al ambiente laboral.....	41
3.1. Balance que se establece entre el trabajo y la vida.....	41
3.2. Condiciones de higiene, seguridad y salud del trabajador.....	42
3.3. Uso de la computadora.....	42
4. Entorno laboral saludable.....	43
4.1. Promoción de la salud... ..	44

Marco metodológico

1. Objetivos de la investigación.....	47
2. Preguntas de investigación.....	47
3. Tipo de estudio.....	48
4. Población estudiada.....	48
5. Instrumentos de investigación.....	49
5.1. Grupo focal.....	49
5.2. Encuesta de ambiente laboral.....	49
6. Procedimiento	50
Presentación y análisis de resultados.....	53
Tabla 1: Categoría de los grupos de focales de profesionales que trabajan con la temática	53

Tabla 2: Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en relación a las condiciones de trabajo.....	57
Tabla 3: Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en cuanto a aspectos en relación con la autoridad.....	59
Tabla 4: Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en cuanto a la satisfacción en el trabajo.....	61
Tabla 5: Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en cuanto a la satisfacción en el trabajo.....	62
Conclusión.....	65
Bibliografía.....	69
Anexo.....	73

INTRODUCCIÓN

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer las estrategias de autocuidado y ambiente laboral en profesionales de distintas disciplinas que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas. El mismo, se desprende parcialmente del trabajo de Investigación denominado “Rescate de adolescentes de la trata de personas y equipo de salud. Efectos en el quehacer profesional”, a cargo de la Magister Mónica Valgañón y equipo, en el cual participé como tesista. Éste fue realizado en el Instituto de Investigación en la Facultad de Psicología de la Universidad del Aconcagua

Esta tesis tiene un enfoque cualitativo, transversal y fenomenológico (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014). Se utilizaron como instrumentos de investigación grupo focal y encuesta de ambiente laboral, tomando como grupo de estudio los profesionales que asisten a las jóvenes menores de edad (14 a 17 años) rescatadas de la trata de personas.

En cuanto a las preguntas de investigación que motivaron el siguiente trabajo encontramos las siguientes: ¿Qué estrategias de autocuidado se encuentran presentes en los profesionales que trabajan con menores rescatadas de trata de personas?, ¿Cómo es el ambiente laboral en el que cotidianamente se desempeñan los profesionales que trabajan con esta población? y ¿Cómo es la relación entre estrategias de autocuidado y ambiente laboral en los profesionales anteriormente mencionados?

Como objetivos de la investigación se plantearon los siguientes:

- Analizar y describir las estrategias de autocuidado que utilizan los profesionales que trabajan con esta población.
- Analizar y describir el ambiente laboral en el que cotidianamente se desempeñan los profesionales que trabajan con esta población.

- Identificar la posible relación entre dichas estrategias y el ambiente laboral en los profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata.

En cuanto al encuadre conceptual, éste fue dividido en tres capítulos. El primero consiste en una descripción de lo que es el delito de trata de personas, realizando luego una caracterización acerca de lo que implica trabajar en situaciones de alto impacto emocional o de alto riesgo. En el segundo capítulo se realizó un repaso acerca de lo que implican las estrategias de autocuidado, detallando los ámbitos en que pueden darse como así también ejemplificando cada una de ellas. Por último, en el tercer capítulo se realizó una conceptualización acerca de lo que implica el ambiente laboral y una breve exposición acerca de la importancia de la promoción de la salud.

La problemática de trata de personas, en Argentina se abordó de diferentes formas desde fin del siglo XIX. Fueron surgiendo así diversos avances legislativos a través del tiempo en torno a ésta problemática. En 2008, se promulgó la Ley N° 26.364 de Prevención y sanción de la trata de personas y atención a sus víctimas; y se modificó en 2012, agravando las penas, quedando así sancionada la Ley N° 26.842, también conocida como “ley Marita Verón”.

En Mendoza es a través de la D.G.P. (Dirección General de Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes) que se realiza el abordaje destinado a la protección y promoción de sus derechos vulnerados. Las jóvenes rescatadas de redes de explotación sexual, población foco del presente estudio, se encuentran albergadas junto con las adolescentes mujeres, de 14 a 17 años de edad, con medidas de excepción. Es en esta instancia de albergue los equipos profesionales deben asistir y tratar de resolver favorablemente los procesos de restitución de derechos y trabajar para que las víctimas de trata logren construir parámetros saludables de vida.

En cuanto al trabajo que realizan dichos profesionales cotidianamente, es importante destacar que, una vez que se rescata a las

adolescentes siendo ayudados por las fuerzas de seguridad, ellas son alojadas en hogares del Estado. Allí son albergadas bajo el encuadre jurídico de medida excepcional, ya que se comprobó que existe una situación de alta vulnerabilidad en su entorno socio familiar, donde no se garantiza la protección de sus derechos básicos.

Estos profesionales deben asistir a las situaciones complejas planteadas atendiendo aspectos tanto sociales como jurídicos, sumados a la implicancia emocional que esto les genera. Se advierte que la severidad y amplitud de las demandas provocaría en ellos la necesidad de posibles ajustes disciplinares, procedimentales y de autocuidado que no estarían previstos en su formación académica ni en sus competencias personales.

Los profesionales que trabajan con la violencia se exponen como testigos (Velázquez, 2012) viendo comprometida su salud y su desempeño profesional, dada la intensidad de los procesos emocionales que enfrentan. En el caso de la trata de personas, se podría considerar el aumento exponencial de exigencia, no solo por la gravedad del sufrimiento que enfrentan, sino también porque éste se encuadra en una red criminal comercial que lucra con este delito. Estrechamente vinculado a esto se puede plantear el temor a represalias, las amenazas de distinta índole, la confrontación judicial, la presión por las urgencias, siendo generadores de tensión sostenida en el ejercicio cotidiano de la tarea profesional, considerándolo por esto trabajo de alto impacto.

Habiendo planteado entonces el riesgo que implica trabajar con ésta problemática es que surge la necesidad de ahondar en lo que se conoce como estrategias de autocuidado como así también ambiente laboral. En relación a la labor de éstos profesionales es que las estrategias de autocuidado podrían ser consideradas como protectoras frente a la tarea a realizar cotidianamente.

También se describió el ambiente laboral en el que estos profesionales trabajan, con el fin de observar de qué manera influye en la realización de las actividades diarias. Se podría considerar que en un contexto laboral saludable

las condiciones están dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, no solo en cuanto a lo físico sino también teniendo en cuenta las relaciones personales, intentando lograr la protección de riesgos, estimulando su autoestima como así también el control de su salud (Barrios Casas y Paravic Kijin, 2006).

ENCUADRE

CONCEPTUAL

Capítulo I:

Profesionales que trabajan en situaciones de alto impacto

Profesionales que trabajan en situaciones de alto impacto

Se comienza el encuadre conceptual profundizando en lo que implica trabajar en situaciones de alto riesgo o alto impacto, para luego, en los capítulos siguientes, caracterizar las estrategias de autocuidado y el ambiente laboral de los profesionales que trabajan en dichas situaciones.

1. Trata de Personas

En éste primer capítulo, se exponen diversos aspectos de lo conocido como el delito de trata de personas, para luego enmarcarlo en lo que implica trabajar en situaciones de alto riesgo como así también los efectos perjudiciales de dicha tarea.

1.1. Conceptualización de Trata de Personas

La trata de personas es actualmente uno de los focos más grandes de violación de los derechos humanos y es vista también como una gran empresa criminal trasnacional. Se estima que cada año hay cerca de 800.000 víctimas de trata de personas en el mundo. De ellas, las cuatro quintas partes son de sexo femenino, siendo la mitad menores de edad, y de ésta mitad la mayoría con destino a la prostitución (Chaín Pinzón, Parra y Reyes Jaime, 2017).

El concepto de trata de personas podría remitir tanto a hechos sociales como a la categoría jurídica o de tipo penal. En cuanto a la caracterización como hecho social, se refiere a “un mecanismo de provisión de mano de obra (en sentido amplio) para determinados nichos productivos”. En cuanto a la categoría de tipo penal jurídica, las acciones, los medios o los fines presentes en la trata de personas han sido tipificados y castigados o prohibidos en la normativa y en los códigos penales desde fines del siglo XIX (Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, 2013).

Según el Protocolo de Palermo (2000) se entiende por Trata de Personas a la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación.

1.2. La dinámica de la Trata de Personas.

El delito de trata de personas es un proceso complejo compuesto de varias etapas donde interfieren diferentes actores. A veces un mismo actor podría encargarse de distintas etapas o las actividades típicas que se presentan en éste delito, como lo son, según el Protocolo de Palermo, reclutamiento en el lugar de origen, transporte entre el lugar de origen y lugar de destino y acogida en el lugar de destino (OIM, 2006).

Entonces, la Trata de Personas, implica una concepción más amplia que el comercio sexual, ya que a éste delito se lo puede considerar como una red en la que intervienen diversos actores, tanto primarios como secundarios. Entre los actores primarios se encuentran quienes serían los tratantes que reclutan, transportan y acogen a las mujeres explotadas sexualmente. Éstos necesitan de los actores secundarios, quienes facilitarían el funcionamiento de éstas redes, como por ejemplo la policía (OIM, 2006).

1.3. La Trata de Personas como proceso:

La trata de persona puede ser considerada un proceso, ya que ésta se divide en las siguientes etapas: captación, traslado, acogida y explotación. Algunas conceptualizaciones desarrolladas por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (2013) son:

1.3.1. Captación: atraer o reclutar a quien podría ser víctima. Se pueden presentar dos formas para lograr esto: secuestro o por ofertas laborales o mejoras económicas, siendo muchas veces

éstas falsas. Éstas podrían generar que la persona se traslade de su lugar de origen. Muchas veces el reclutador se puede encontrar en el entorno social de la persona, brindando confianza. En cuanto a menores o mujeres, muchas veces puede tratarse de venta por parte de su cuidador o alguien de su entorno.

- 1.3.2. Transporte y/o traslado:** éste se entiende como el “desplazamiento de las víctimas desde su lugar de origen al lugar de destino, con el objetivo de cumplir dichos fines de explotación”. Lo que ocurre normalmente es que las víctimas pueden viajar acompañadas por un miembro de la organización, siendo uno de los objetivos fortalecer el control sobre la persona. Podría ocurrir que el propio reclutador facilite a la víctima el dinero o los medios para su traslado, iniciando una deuda que luego aumentará volviéndose impagable. Otra cosa que puede ocurrir es que el traslado y la distancia aislen a la víctima de su entorno social, entorno que podría ayudarla a salir de dicha situación.
- 1.3.3. Acogida o recepción de personas:** con esto la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia hace referencia a “albergar a la víctima con el propósito de asegurar su disponibilidad como si fuera una mercancía”. Lo que sucede en ésta etapa es que los reclutadores impiden el contacto de las víctimas con sus familiares, retienen su documentación o pueden recurrir al suministro de drogas o alcohol, con la finalidad de impedir que se fuguen.
- 1.3.4. Fines de explotación:** en ésta etapa se encuentra lo que implica la explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.

1.4. Características de las víctimas de Trata de Personas.

Las víctimas generalmente son personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad (Ministerio de Seguridad de la República Argentina, 2011). Podría considerarse que se encuentran en tal condición por:

- Su edad: al ser niño, niña o adolescente;
- Género: al ser mujer, especialmente cuando se habla de explotación con fines netamente sexual;
- Encontrarse en una situación de vulnerabilidad socio-económica, pudiendo ser estar en situación de pobreza, condición migratoria, estado físico o mental, circunstancia social, étnica y/o cultural;

1.5. Características de la normativa vigente en el país

El 29 de abril de 2008 fue promulgada en nuestro país la Ley 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas. Dicha normativa acoge los lineamientos del Protocolo de Palermo, para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños, instrumento adicional a la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Ministerio de Seguridad de la República Argentina, 2011).

1.5.1. Derechos de las víctimas:

Si se tiene en cuenta la Ley 26364, entre los artículos 6 y 9 se destacaron diversos derechos de las víctimas. Entre estos podemos encontrar: "Recibir alojamiento apropiado, manutención, alimentación suficiente e higiene personal adecuada, contar con asistencia psicológica, médica y jurídica gratuita, prestar testimonio en condiciones especiales de protección y cuidado" entre otros (Ministerio de Seguridad de la República Argentina, 2011).

Éste organismo también plantea (2011) que en el caso de que se trate de niñas, niños y/o adolescentes, además de esos derechos es necesario garantizar también sus necesidades especiales si se tiene en cuenta que son sujetos en pleno desarrollo de su personalidad. También es importante destacar que se intentará lograr una reintegración a lo que se considere su familia nuclear o ampliada, en el caso de que no haya vulneración de derechos.

1.5.2. Potenciales situaciones de denuncia

Es importante tener en cuenta que cuando se trata de éste delito, pueden existir distintas posibilidades de presentación de una denuncia. Pueden existir entonces denuncias de una víctima, denuncia de un familiar o allegado o denuncia de un testigo (Ministerio de Seguridad de la República Argentina, 2011). Se describen a continuación brevemente cada una:

- Denuncia de una víctima: se da en el caso de una víctima que se haya escapado, ya sea por sus propios medios o con la ayuda de un tercero;
- Denuncia de un familiar o allegado: esto puede darse en el caso de denuncias por desaparición de personas, generalmente caratuladas como “averiguación de paradero”;
- Denuncia de un testigo: puede darse por ejemplo cuando un vecino da cuenta de situaciones de explotación.

1.6. Guía orientativa para la toma de denuncias ante la posible comisión del delito de trata de personas.

La Trata de Personas es considerada un delito federal, lo que permite a los fiscales realizar actuaciones en cualquier lugar del país que se encuentren y poder ser ayudados por las fuerzas públicas de la nación.

En 2008, en la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se creó la Oficina de Rescate y Acompañamiento a Personas Damnificadas por el

Delito de Trata de Personas, que responde a las solicitudes presentadas por las fuerzas de seguridad, la Justicia Federal u otras instancias gubernamentales que estén interviniendo ante una potencial situación de trata (Ministerio de Desarrollo Social de la Nación). Al notificarse a la Oficina sobre un próximo allanamiento, se conforma un equipo multidisciplinario que interviene desde los primeros momentos y queda a cargo del acompañamiento de las personas damnificadas hasta que se encuentren en condiciones de prestar declaración testimonial.

En 2012 se puso en funcionamiento también la línea telefónica 145, que recibe denuncias desde cualquier parte del país sobre la posible comisión del delito. Ésta es atendida por operadores del Programa Nacional de Rescate, funcionando todos los días, a toda hora. Los llamados son atendidos por psicólogos/as o trabajadores/as sociales, formadas en la temática de trata de personas.

Una vez finalizada la instancia judicial, la Oficina de Rescate da intervención a los dispositivos de asistencia adecuados según las características particulares del caso.

Cuando se abordan casos de niñas o adolescentes se define su situación familiar de vulnerabilidad y si se decide una medida de excepción, son albergadas en hogares de D.G.P. En éstos, los diferentes equipos profesionales deben asistir, fortalecer y proceder con la restitución de derechos de cada joven.

1.7. Consecuencias en las víctimas de Trata de Personas

Después de exponer lo que implica la comisión de éste delito, es difícil no preguntarse qué pasa con estas personas mientras están atrapadas en ésta situación y que pasa con ellas después. Si se piensa en el deterioro mental durante la situación de trata se observa que la salud mental es uno de los componentes que es más fuertemente afectado en quien debe vivir la experiencia de trata de personas (Chain Pinzon, Parra y Reyes Jaime, 2017).

Se observó que las estrategias que utilizan los tratantes sobre las víctimas podrían incluir métodos como la intimidación, manipulación emocional o amenazas. Además la víctima se ve sometida a tener que afrontar condiciones extremas de supervivencia, llevándolas a sentir todo el tiempo que su vida depende de sus tratantes. Muchas veces las víctimas terminan “aceptando” éstas situaciones con el objetivo de evitar las acciones violentas de los perpetradores.

En cuanto a las reacciones que podrían presentar las víctimas rescatadas de trata de personas, una vez terminada la victimización, se puede observar emociones como miedo a ser encontrado, miedo a que se vuelva a repetir, alta ansiedad al rechazo familiar o social, pensando en que se pueda conocer su pasado. También se observa agresividad, ya sea contra ellas mismas, hacia su familia o sociedad en general, culpa o haberse sentido traicionadas. También se pueden encontrar trastornos de estrés pos traumático, de ansiedad y hasta suicidio. (Chain Pinzon et al., 2017).

2. Implicancia del trabajo en situaciones de alto riesgo

Cuando se plantea el concepto de *riesgo* se hace referencia al trabajo en contacto directo con víctimas de violencia y con equipos que trabajan en ése ámbito. Reconocerse como profesionales y equipos en riesgo, es el primer paso para considerar la importancia y la necesidad de desarrollar estrategias de autocuidado para enfrentar dicha tarea (Arón y Llanos, 2004).

Es necesario exponer que los equipos que son objeto de la investigación se encuentran trabajando en situaciones de riesgo o alto impacto emocional en relación directa con éstas niñas y adolescentes. Éstas jóvenes han sido víctimas de una continua vulneración de sus derechos al haber sido expuestas a lo que implica la trata de personas, estando entonces también expuestos quienes las asisten. Estos profesionales deben asistir a situaciones complejas, con requerimientos de índole social, jurídica y clínico de alto impacto emocional, siendo muchas veces relegado el cuidado de dichos equipos y su salud física y psíquica.

La Psicología de la Salud, que se encarga del estudio de la presencia e influencia de los factores psicológicos y sociales en el proceso salud-enfermedad, condujo a que su campo se expandiese, no solo a las personas que requieren los servicios sanitarios, sino a los propios profesionales que los ofrecen. Surge entonces, el interés en torno al estrés laboral como así también lo conocido como estrés traumático secundario o traumatización vicaria, en el contexto del proceso salud-enfermedad en profesionales como los del sector salud, que realizan tareas de carácter asistencial (Calcines Castillo, Ballesteros Hernández y Valdés Utrera, 2004).

Entonces, la investigación en salud pública no solo debe estudiar y velar por una mejor salud de las poblaciones, sino también por el grupo de profesionales, técnicos o enfermeros que se encargan de atender a las poblaciones que muchas veces se encuentra en contacto directo con el dolor. Éstos profesionales, son los que podrían considerarse el recurso humano o insumo humano (Segura, 2004).

Un fenómeno estrechamente vinculado a los profesionales trabajando en situaciones de alto impacto es lo conocido como contaminación temática. Con éste término se hace referencia al efecto que tiene sobre los equipos y/o las personas que trabajan con temas de alto impacto emocional, como es el daño y violencia, y como sería en caso la trata de personas. Trabajar con ésta temática va produciendo un impacto silencioso en las personas y equipos que equivale al contagio y la contaminación que ocurre al vivir en contacto cercano con sustancias tóxicas (Aron y Llanos, 2004).

3. Efectos perjudiciales en la realización de ésta tarea:

Los efectos perjudiciales, negativos y totalmente contaminantes de ésta tarea pueden involucrar no solo a la persona sino también al equipo en general. En cuanto a la afección al profesional en su vida personal, podemos evidenciar esto teniendo en cuenta el fenómeno conocido como estrés traumático secundario. Antes de caracterizarlo, es importante mencionar que dicho fenómeno puede describirse también como traumatización secundaria o como

victimización o traumatización vicaria (Moreno-Jimenez, Morante Benadero, Losada Novoa, Rodríguez Carvajal y Garosa Hernández, 2004).

Éste fue definido en 1983 por Figley como aquellas emociones y conductas resultantes de enterarse de un evento traumático experimentado por otro (Moreno-Jiménez, et al., 2004). En éste tipo de trastorno el profesional, expuesto a dichas situaciones de alto impacto, presenta sintomatología relacionada con las experiencias traumáticas de sus pacientes, pudiendo esto manifestarse como síntomas intrusivos, donde aspectos relacionados con el trabajo o los pacientes invaden el tiempo personal del psicólogo. (Betta Olivares, Morales Messerer, Rodriguez Ureta y Guerra Vio, 2007).

Como se expuso anteriormente estos efectos contaminantes del trabajo en situaciones de alto impacto, no solo podrían afectar al profesional como entidad independiente sino que también al equipo del que forman parte, siendo éstos quienes abordan dichas tareas. En este punto la literatura científica aporta las conclusiones de los estudios de Susana Velázquez (2012), de Ocaña Rojas (2014), entre otros, que señalan los efectos no deseados de la exposición y trabajo con víctimas de violencia en la familia. Destacan el aumento de la distancia emocional, la frialdad en el trato personal y la presencia de conductas de violencia simbólica de diversa gravedad, como consecuencias no deseadas del trabajo con estas problemáticas.

Entonces, como se planteó a lo largo de éste primer capítulo, los equipos que trabajan con víctimas de cualquier tipo de violencia están expuestos a un nivel de desgaste en lo personal que puede llevar al agotamiento profesional y a su vez éste causaría trastornos psicológicos graves. Esto también impacta en el equipo en sí, erosionándolos, causando graves consecuencias tanto para la supervivencia del equipo, para sus integrantes como para los consultantes o usuarios de estos equipos.

Es importante poder reflexionar acerca de lo que les ocurre a quienes trabajan con víctimas y agresores y lo que permite tomar distancia de éstos fenómenos, siendo esto el desarrollo de estrategias de autocuidado. Ésas

estrategias podrían ser lo que permitan retomar el control sobre lo que ocurre con los equipos y sus integrantes (Aron y Llanos, 2004). En el próximo capítulo, abordaremos las estrategias de autocuidado.

Capítulo II:

Estrategias de Autocuidado

Estrategias de Autocuidado

Cuidar al que cuida

Como se planteó en el capítulo anterior, el trabajo en servicios y tareas de ayuda a seres humanos, implica un trabajo de alto riesgo o impacto emocional, al encontrarse en contacto constante con el dolor y sufrimiento, siendo testigos también de esta violencia que se ejerce contra ellos. Entonces, el trabajo en situaciones de éste tipo puede generar una carga adicional en estos equipos de trabajo, por lo tanto es importante tomar conciencia de los efectos que tiene éste tipo de trabajo en donde se está en relación con personas en situación de vulnerabilidad (Cantera y Cantera, 2014 citado en Velázquez, Rivera y Custodio, 2015).

Es justamente dicha necesidad de cuidado que requiere que para que un profesional pueda ayudar a otros debe ayudarse primero a sí mismo, de allí se desprende la importancia del autocuidado como una forma de prevención del desgaste laboral, aspecto altamente relevante en los psicoterapeutas (Guerra, Rodríguez, Morales y Betta, 2008). Entonces, se han incorporado el trabajo de cuidado y han agregado el trabajo en redes, entendiendo esto como crear espacios para el cuidado de los equipos (Rivera, Velázquez y Morete, 2014 en Velázquez, Rivera y Custodio, 2015).

1. Estrés

Es importante en primer lugar exponer lo que implica el concepto de estrés, ya que es un resultado posible ante todas estas situaciones a las que el profesional se debe enfrentar realizando dicha labor. Es un tema específico en éstas situaciones debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que cotidianamente éstas personas se enfrentan, al considerar que pasan la mayor parte del día sometidos a riesgos ocupacionales considerados éstos “parte de su trabajo”.

El estrés entonces, podría ser cualquier cosa que exija una respuesta no específica del cuerpo frente a cualquier demanda (Muñoz Zambrano, Rumie

Díaz, Torres Gómez y Villaroel Julio, 2005). Los profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de persona tienen que enfrentarse día a día a violencia, ya sea siendo testigos al escuchar relatos o viviéndolo, a vulneración de derechos, a situaciones de revictimización de las menores rescatadas, siendo éstas solo algunas situaciones a las que se enfrentan cotidianamente. Por tal motivo es importante establecer factores psicológicos y sociales que puedan ser determinantes al momento de enfrentar dichas situaciones estresantes, teniendo como objetivo entonces que esas situaciones no se vuelvan dañinas para el organismo del profesional, teniendo las mismas un rol protagónico en el autocuidado (Muñoz Zambrano, et al., 2005).

1.1. Estrés laboral

Luego de exponer lo que implica la concepción de estrés, es importante mencionar lo que implica específicamente lo conocido como estrés laboral, considerándolo a éste como producto de diversas situaciones que llevarían a los profesionales a necesitar poner en marcha las estrategias de autocuidado que se expondrán luego en este apartado.

Se podría definir estrés laboral como una “experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existirían demandas excesivas siendo éstas difíciles de controlar y pudiendo tener consecuencias negativas en ella” (Gutierrez Strauss y Vilorio-Doria, 2014). También se puede definir a éste como una “reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades” (Guerrero Puppo, et al., 2006).

Luego de realizar una breve caracterización de lo que implica el fenómeno de estrés laboral, es apropiado hacer referencia a las posibles fuentes de estrés, siendo éstas las que podrían afectar la calidad de vida en el trabajo, generando quizás esta necesidad de autocuidado.

Existen variadas fuentes de estrés laboral, pero se destacarán solamente algunas, considerando las más oportunas para la

investigación. Para su mejor explicación, se dividirán en dos grupos: las que tienen en cuenta la organización en donde se trabaja y los factores relacionados con ésta y las que hacen referencia a lo inherente al trabajo.

En el primer grupo se encuentran las fuentes en vinculadas a las relaciones interpersonales, condiciones ambientales y los factores relacionados con la organización. En cuanto a lo referente a las relaciones interpersonales, se encuentran ejemplos como ambientes sociales inadecuados o falta de ayuda o apoyo de compañeros y/o supervisores. Para ejemplificar las fuentes en relación a las condiciones ambientales, se observan por ejemplo ambientes desagradables o peligrosos en cuanto al trabajo a realizar. Por último, los factores relacionados con la organización hacen referencia a situaciones como exceso de reglas, condiciones del trabajo a desempeñar o demanda en las actividades.

En el segundo grupo se exponen las fuentes que hacen referencia propiamente al trabajo a realizar, se destacan las que se encuentran en relación al diseño del trabajo como así también las que hacen referencia a las sus funciones. Como ejemplo de las que se encuadran en el diseño del trabajo, se pueden encontrar ejemplos como turnos largos de trabajo y descansos infrecuentes, como imposibilidad de tomar vacaciones, los francos o licencias permitidas. En cuanto a las funciones del trabajo, se plantean expectativas de trabajo imposibles de alcanzar, exceso de funciones o mucha responsabilidad para el puesto a ocupar (Guerrero Puppo, et al., 2006).

2. Definición de autocuidado

En primer medida es importante plantear que el autocuidado implica “detectar, hacer frente y resolver situaciones asociadas al desgaste laboral” (Guerra et al., 2008). A éste desgaste laboral es, como se planteó anteriormente, al que se exponen dichos profesionales que trabajan en situaciones de alto impacto. Todas las estrategias de autocuidado poseen la cualidad de ejecutarse, pudiendo ser esto por el propio profesional, por los

directivos de la organización o por el equipo de trabajo. Entonces al ejecutarse todas estas estrategias, se crea un ambiente adecuado para trabajar (Guerra et al., 2008).

Siguiendo con lo anteriormente planteado por dichos autores, es importante exponer lo trabajado por Arón (2001, citado en Santana y Farkas, 2007, 79), quien indica que “el Autocuidado tiene que ver con estrategias protectoras, sean éstas individuales, de equipo o institucionales, desplegadas por quienes trabajan directamente con víctimas de violencia; quienes ya han logrado reconocerse como profesionales y equipos en riesgo”.

De acuerdo a lo que se viene planteando se puede decir entonces que éste es más considerado un concepto práctico que teórico ya que está compuesto por una serie de estrategias particulares utilizadas cotidianamente por los profesionales de ayuda (Hidalgo y Moreira, 2000 citado en Guerra Vio, Mujica Platz, Nahmias Bermúdez y Rojas Vidal, 2011).

3. Ámbitos de autocuidado

Antes de exponer específicamente las estrategias de autocuidado que pueden implementar los equipos de profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas, es adecuado destacar los distintos ámbitos donde el autocuidado puede actuar. Se observa entonces que estas estrategias están en completa relación con los ámbitos de acción. Los distintos ámbitos son el ámbito de acción personal y grupal (Santana y Farkas, 2007). A continuación se realiza una breve descripción de cada uno.

3.1. Ámbito de acción personal.

Este es el más reconocido, lo que es completamente coherente con la responsabilidad personal que se asignan en esta tarea. Está mediado por las características personales del profesional, como también por su propia historia de vida. Lo que sustenta este ámbito está dado por una base de valores, donde cada cual asigna un valor distinto al trabajo, siendo para algunos solo una dimensión de la vida y para otros, considerado un

aspecto central de sus existencias. De esta dimensión dependerá gran parte de las estrategias de autocuidado que los profesionales manifiestan para seguir desempeñándose en ésta área laboral.

3.2. Ámbito de acción grupal.

Aquí se debe tener en cuenta un antecedente imprescindible: la toma de conciencia de posición de profesionales de alto riesgo, dada la exposición a una mayor vulnerabilidad, por condiciones propias de la tarea. Dentro de éste ámbito también se consideran las relaciones interequipo, al asumir la tarea de intervenir en maltrato, ésta ya resulta violenta por su propia naturaleza pero también les exige relacionarse de una manera no menos estresante, lo que muchas veces lleva a deteriorar las relaciones intraequipo.

4. Estrategias de autocuidado (EAC).

Por último, se caracterizan las posibles estrategias de autocuidado que podrían efectuar dichos profesionales. Las mismas se detallan teniendo en cuenta el ámbito de aplicación en el que se presentaría. Siguiendo entonces la caracterización brindada por Santana y Farkas (2007), podemos encontrar aquellas de carácter personal y aquellas de carácter grupal.

Dentro de las de carácter personal, los autores las dividen en laborales y extralaborales. Luego exponen que dentro de las de carácter grupal, se pueden presentar las asociadas a la tarea y las recreativas. Se realizará una breve descripción a continuación

4.1. EAC personal.

Las EAC de carácter personal son caracterizadas porque se implementan individualmente por el profesional y pudiendo o no desarrollarse en el espacio de trabajo. Éstas a su vez se podrían subdividir en laborales y extralaborales.

4.1.1. EAC personal laborales:

Dentro de las EAC personal laborales se pueden encontrar aquellas que hacen referencia al establecimiento de límites entre el trabajo y la vida personal. Ésta no hace referencia solo a determinar que es parte de la vida laboral y que es parte de otras dimensiones, sino que también implica la delimitación de funciones y tareas dentro de la institución.

También aquí se puede plantear lo relacionado a usar la comunicación como sustento, siendo ejemplo de esto el establecer temas de discusión, recibir supervisión de los casos propios de los pares, hablar explícitamente de autocuidado, comunicarse permanentemente con la dupla de trabajo o abordar posibles diferencias en las relaciones de equipo.

Otra EAC personal laboral puede ser mejorar o hacer más comfortable el entorno físico en el cual se trabaja. Con esto se hace referencia a que, hacer del ambiente de trabajo un espacio grato, depende de los profesionales y por lo tanto es misión de ellos que esto ocurra. Entonces esto tendrá que tomarse como una tarea cotidiana, lo que permite distraerse del trabajo a realizar y a la vez resignifica cuánto se valora el lugar de trabajo.

Otra EAC que se encuentra en éste grupo es la importancia de la capacitación en cuanto a la temática con la que se trabajará, con el objetivo de poder mejorar las intervenciones a realizar. Por último es importante mencionar que en éste grupo también se encuentran las EAC que son compartidas con el equipo, siendo éstas abordadas luego.

4.1.2. EAC personal extralaborales.

Entre éstas EAC se encuentra por ejemplo realizar algún tipo de psicoterapia, funcionando ésta no solo como curativa a cuando el profesional se siente dañado sino también utilizándola como proceso de

ayuda permanente. Otra acción puede ser lo que se conoce como darse tiempo para sí mismo/a, estando ésta en estrecha relación con la señalada anteriormente, abordando otras esferas en relación al profesional y no solamente la dimensión psicológica.

También hay que plantear la existencia de actividades sociales, principalmente las vinculadas a las redes sociales más próximas, como por ejemplo compartir con familia y amigos. Es importante vincular éstas a otros espacios recreativos, como salir a comer y/o bailar. La importancia de éstos es evitar contaminarlos con temáticas laborales. Vinculado estrechamente a eso es la práctica de algún deporte, favoreciendo a la desconexión de las preocupaciones propias del trabajo, el descargue de tensiones como así también reportar un bienestar asociado a su práctica.

4.2. EAC Grupal.

Las EAC grupal son llevadas a cabo por el equipo profesional y pueden vincularse a la tarea directamente. Se pueden dividir en las EAC grupal asociadas a la tarea y las EAC grupal recreativa. Realizaremos una breve descripción de éstas.

4.2.1. EAC grupal asociadas a la tarea.

Entre las EAC grupales asociadas a la tarea es importante destacar el destinar horas a aquello vinculado directamente con la tarea, en nuestro caso el maltrato, la violencia y la vulneración de derechos. Ejemplo de todo esto son la supervisión de los casos, tratar temáticas referidas al AC, realizar reuniones técnicas, –temas emergentes o vinculados a la descomprensión- intentando guiarse por ciertos objetivos concretos;

4.2.2. EAC grupal recreativas.

Entre éstas se encuentran aquellas que llevan a la recreación en conjunto, destinándose un tiempo específico, quizás en el día o en el mes, que puede ser utilizado en actividades de carácter lúdico, reconociendo al juego como una de las EAC fundamentales. Otro ejemplo en éste grupo es compartir espacios como desayunos previos a la realización de una reunión técnica o contemplada dentro de la rutina semanal de trabajo.

Otro ejemplo de actividades en éste grupo es el compartir espacios, que podrían darse o no en horario de trabajo, como celebración de cumpleaños, salir a comer o realizar viajes.

En los capítulos anteriores se hizo una descripción de lo que implica trabajar en situaciones del alto impacto, considerando de ésta forma a las situaciones en las que trabajan los profesionales objeto de la investigación. También se realizó una conceptualización acerca de las estrategias de autocuidado, cuales existen y los ámbitos en donde se pueden aplicar. En el capítulo siguiente se realizará una descripción acerca del concepto de ambiente laboral.

Capítulo III:

Ambiente laboral

Ambiente laboral

Este último capítulo se dedicará a conceptualizar el ambiente laboral, con el objetivo de conocer el ambiente en el que el trabajo de los profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas se encuentran inmersos.

1. Características de situación de trabajo

En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con su trabajo (Guerrero Pupo et al 2006).

El lugar donde el trabajador se encuentra inserto, la organización en otras palabras, es un sistema abierto y la forma de trabajo y su eficacia va a depender de la evaluación de éste entorno que lo rodea. Entonces éste entorno que puede afectar a los profesionales podría ser visto como un microambiente, formado por diversas partes. Entre éstas partes se pueden encontrar: los trabajadores, la zona y los puestos de trabajo, los elementos del medio físico o naturales y las actividades que se realizan (Guerrero Pupo et al 2006).

2. Trabajo en equipo

Habiendo descrito brevemente lo que implica una situación de trabajo, se considera importante ahora exponer los aspectos a tener en cuenta en trabajo en equipo. En relación a esto es apropiado citar lo planteado por la autora Susana Velázquez (2012) quien aporta que para realizar tareas en torno a la temática violencia se propone como óptimo la constitución de equipos de trabajo que puedan funcionar como sostén del intercambio teórico-técnico necesario para enfrentar esta problemática.

Al centrarse en esto, es necesario tener en cuenta lo que implica integrar un equipo que trabaja en violencia. Palmonari y Zani (1990 citado en

Velázquez, 2012, 105) plantearán que este campo laboral tiene diversas condiciones. Entre estas condiciones se puede encontrar lo que implica tener un lugar de referencia y pertenencia, constituyéndose éste lugar de trabajo como un punto de apoyo para el desarrollo de la práctica profesional. Éste lugar de referencia y pertenencia, se puede traducir también como un ámbito tanto social como laboral, que estimule el incremento de la interacción entre diferentes profesionales y diferentes disciplinas. Otras condiciones que exponen éstos autores, y estrechamente vinculadas entre sí, es plantearlo como un campo de trabajo donde se pueda ejercer la vocación, como así también satisfacer las expectativas y objetivos planteados, siendo entonces considerado como un espacio para realizar intercambios interdisciplinarios y constituyéndose también éste campo o espacio de trabajo como un punto de apoyo para intentar contener o neutralizar cualquier efecto psicofísico que pudiera provocar lo que implica la tarea en violencia, a la que están expuestos nuestros profesionales.

La articulación entre esas significaciones y las situaciones que puedan derivarse de dicho trabajo se ponen en juego en cuatro áreas de la vida laboral: relación que se establece con los otros, relación con lo laboral, relación con el medio ambiente de trabajo y relación con el trabajo en violencia (Velázquez, 2012). A continuación se realiza una breve caracterización de cada una de éstas relaciones.

En cuanto a la relación que se establece con los otros, se destaca lo que implica tanto la relación con el personal directivo o administrativo, como la relación con los colegas u otras instituciones. Se tiene en cuenta también las formas de comunicación y las interacciones que comprometen las formas en que cada miembro participa de ésta dinámica grupal. En ésta área se tiene en cuenta los diferentes grados de autonomía o dependencia que tenga cada profesional para poder participar en el grupo, por eso es importante el establecimiento claro de las áreas en las que se va a ocupar cada uno de los profesionales. Teniendo en cuenta esto es que el equipo podrá reflexionar para poder optimizar el trabajo, priorizando también los vínculos (Velázquez, 2012).

El área de la relación con lo laboral hace referencia a que cada profesional del grupo va a relacionarse con la tarea que desempeñará. Como el trabajo en violencia es complejo, es fundamental la relación que existe con el tema, teniendo en cuenta que sabe la persona para trabajar y de qué forma trabaja. Esto implicará entonces la necesidad de ajustes continuos en el trabajo diario. Para poder tener en cuenta el tipo de relación que se puede establecer con el trabajo, será necesario reflexionar sobre las causas que podrían propiciar una relación considerada adecuada junto a soluciones posibles. Será importante entonces que se brinden en el grupo espacios para que se puedan elaborar aspectos como la relación que se establece con el trabajo y como esto es experimentado por cada profesional, teniendo en cuenta las formas de actuar preventivas ante cualquier obstáculo que pudiera presentarse (Velázquez, 2012).

En cuanto al área que implica la relación con el medio ambiente de trabajo se hace referencia al medio donde transcurre la jornada de trabajo. En ésta área se busca un equilibrio en cuanto a la relación entre las personas y el ambiente, siendo ésta una condición necesaria para todo desempeño laboral. Palmonari y Zani (1990 citado en Velázquez, 2012, 105) incluyen el concepto de “espacio físico”, planteado esto como vínculos, haciendo referencia a las características de las estructuras físicas que inciden en el comportamiento cotidiano y el estilo de vida de los sujetos y de los grupos que lo habitan. Por dicho motivo, es fundamental tener en cuenta el lugar físico en el que se trabaja y se permanece la mayor parte del tiempo. Estos espacios deberán contar con sitios adecuados para realizar entrevistas y elaborar informes, lugares de descanso y espacios para guardar los elementos de trabajo: mesas, escritorios, ficheros, bibliotecas, etc. Además tienen que ser cómodos, luminosos, ventilados y con temperatura adecuada, limpios, entre otras características. Todo esto se debe a que un ambiente de trabajo que les garantice privacidad y seguridad a sus profesionales y consultantes, asegurará un lugar saludable y confortable para trabajar. Caso contrario, es posible que la incomodidad, la falta de privacidad y de insumos, vivenciados como nocivos para el desempeño, produzcan diversos estados de malestar y, en consecuencia,

mayor vulnerabilidad en relación con los efectos psicológicos y físicos que puede promover la tarea en violencia (Velázquez, 2012)

En cuanto al área que implica la relación con el trabajo en violencia se parte de un trabajo reflexivo sobre los efectos que provoca la tarea en violencia. Este tipo de trabajo, probablemente por la problemática que aborda, puede producir efectos tanto psicológicos como físicos en las personas que están brindando asistencia. Esto es necesario incluirlo en cualquier capacitación sobre el tema. Se plantea esto ya que ser testigos de las narraciones de hechos violentos y de sus consecuencias en quienes consultan podría someter al grupo profesional a estar expuesto a situaciones de tensión sostenida que suelen conducir a experimentar angustia y temores diversos. También, la sensación de riesgo o peligro que requieren respuestas adecuadas para la protección de quienes consultan suelen provocar malestar e incertidumbre, lo que afecta tanto al equipo profesional como el desarrollo de la tarea. Para que los profesionales logren salir de estos efectos, será necesario tener espacios institucionalizados dentro del equipo, donde pueda reflexionar en conjunto sobre estas consecuencias para evitar o neutralizar sus alcances. Estos espacios tendrán la función de operar en forma preventiva sobre los efectos de la tarea que se realiza (Velázquez, 2012).

3. Aspectos que podrían afectar al ambiente laboral.

Luego de lo que implica una situación de trabajo y trabajar en equipo, hay que tendrían que ser considerados al evaluar el ambiente laboral. Entre estos se puede encontrar el balance que se establece entre el trabajo y la vida, las condiciones de higiene, seguridad y salud del trabajador y también el uso de la computadora (Guerra Pupo et al., 2006). Si bien éste último detallado no es propiamente un aspecto a tener en cuenta a la población investigada, nos pareció importante que formara parte de dicho apartado, ya que es un aspecto muy influyente en la mayoría de los trabajos. A continuación se detallan algunos aspectos importantes de los planteados anteriormente.

3.1. Balance que se establece entre el trabajo y la vida:

Este aspecto es importante ya que, según lo que plantean los autores, se hace referencia a que los requerimientos de trabajo, donde

se incluyen asuntos urgentes, no tomen tiempo del ocio o tiempo destinado a la familia, generando incomodidad en la persona;

3.2. Condiciones de higiene, seguridad y salud del trabajador:

La forma en que se ordenan los elementos en el lugar de trabajo con el objetivo de ajustar el medio a las necesidades individuales de cada persona es la regla más importante para trabajar de forma confortable. Teniendo en cuenta esto es importante:

- Disponer de la suficiente superficie en la mesa para colocar el teclado, el mouse, la pantalla, la bandeja para colocar los documentos y otros aparatos, como el teléfono;
- Organizar la mesa de manera que se refleje la forma en que se utilizan los materiales de trabajo;
- Descansar periódicamente.

3.3. Uso de la computadora:

La computadora es un equipo electrónico de pequeño tamaño con tres funciones: procesamiento, almacenamiento y comunicación. El trabajo con la computadora exige cumplir algunas medidas mínimas para prevenir problemas de salud, relacionados con su uso. Comprenden la postura de trabajo, la mesa o superficie de trabajo, la silla, periféricos de entrada (teclado, mouse, lector de CD), de salida (monitor, impresora y parlantes) y de entrada y salida como son el entorno laboral inmediato y también la seguridad del trabajo (Guerra Puppo et al., 2006).

A la hora de plantear lo que implica el uso de la computadora es importante realizar descripciones acerca de aspectos como la postura de trabajo, apoyando los antebrazos a la mesa, los pies en el suelo y la espalda apoyada. También es necesario realizar pausas y descanso, intentando que esto sea lejos de una pantalla y cambiando la postura.

Otro aspecto a tener en cuenta es la silla de trabajo, siendo ésta uno de los aspectos más importantes del lugar de trabajo. La silla obliga a que se mantenga una postura adecuada, adaptándose a la persona por lo que se recomienda que sea ajustable. También hay que tener en cuenta lo que se conoce como periféricos de entrada, encontrando entre

ellos el teclado y el mouse. En cuanto a los periféricos de salida podemos hacer referencia el monitor.

En cuanto a lo que se conoce como entorno laboral inmediato, teniendo en cuenta que éste sea higiénico, agradable y sano para sus empleados, con el fin de brindar comodidad y que se eviten enfermedades (Guerrero Pupo et al. 2006).

4. Entorno laboral saludable

Luego de exponer los distintos aspectos a tener en cuenta en una ambiente laboral, hay que detenerse en lo que implica un entorno laboral saludable aportando dos conceptos relacionados propuestos por los autores Barrios-Cassas y Paravic Kijin (2006). Ellos en primer momento plantean que el entorno laboral es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influirían sobre su conducta, satisfacción y productividad. En relación a esto es importante agregar también la definición planteada por ellos acerca de lo que implicaría un contexto laboral saludable, siendo éstos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores pero no solo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral (Barrios Casas y Paravic Kijin, 2006)

Es apropiado entonces plantear que un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en el que no habrían circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud (Gutierrez Strauss y Vilorio-Doria, 2014).

Un entorno laboral saludable no solo es esencial para lograr y promover la salud de sus trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral y espíritu de trabajo, promoviendo así la

satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general (Barrios Casas y Paravic Kijin, 2006). Estos autores también plantean que diversos factores como los políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales y biológicos pueden favorecer o dañar la salud de los trabajadores pero si el entorno laboral es saludable se habrá adelantado en la conquista de espacios que permitan el desarrollo y la promoción de la salud en el trabajo.

En relación a esto es importante decir que si se tiene en cuenta que la salud no es sólo la ausencia de enfermedad, se debe atender en su preservación y promoción, teniendo en cuenta no sólo a los aspectos físicos, sino también a los psíquicos y sociales. La salud también implica lucha y negociación con el medio ambiente, tanto a nivel individual como colectivo, y guarda relación con las condiciones de trabajo, como se viene planteando a lo largo de éste capítulo. Una manera de lograr los estados anteriormente descritos es a través del proceso de capacitación de las personas para aumentar el control sobre su salud y mejorarla, descrito por la Organización Mundial de la Salud como “promoción de la salud”.

4.1. Promoción de la salud

Es oportuno aquí aportar algunos conceptos acerca de lo que implica la promoción de la salud con el objetivo de que éste pueda ser vinculado con lo trabajado anteriormente. La Promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades en los lugares de trabajo, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla. Entonces, la promoción de la salud en el lugar de trabajo convoca la participación de trabajadores, empleadores y otros actores sociales interesados en la puesta en práctica de iniciativas acordadas en forma conjunta para la salud y el bienestar de la fuerza laboral (Barrios Casas y Paravic Kijin, 2006).

Continuando con lo planteado por dichos autores, las intervenciones correspondientes a la promoción de la salud en el lugar de trabajo pueden incluir actividades en las siguientes áreas, entre otras:

- Construir políticas públicas de trabajo saludable en todos los sectores de la vida productiva internacional, nacional y local, realizadas por todos los actores interesados;
- Fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadores y general;
- Desarrollo de habilidades y responsabilidades personales y colectivas, relacionadas con la gestión de la salud, la seguridad, el autocuidado y el desarrollo personal de los trabajadores, sus organizaciones y las comunidades a su alrededor para proteger y mejorar la salud.
- Reorientar los servicios de salud ocupacional y otros servicios de salud, para incluir la promoción de la salud y todos sus aspectos relacionados dentro de sus agendas y lograr un mayor acceso del trabajador a los servicios de salud primaria, preventiva y ocupacional.
- Crear ambientes favorables en el sitio de trabajo.

MARCO METODOLÓGICO

En el marco de metodología de la tesis desarrollada se incluyen los objetivos de la investigación, tanto el objetivo general como los específicos, las preguntas de investigación, el tipo de estudio, las características de la población o grupo de estudio, los instrumentos a utilizar y los procedimientos a seguir.

1. Objetivos del trabajo:

1.1. Objetivo general:

- Conocer cuáles son las estrategias de autocuidado y como es el ambiente laboral de los profesionales que trabajan con menores rescatadas de trata de personas.

1.2. Objetivos específicos

- Analizar y describir las posibles estrategias de autocuidado que realizan los profesionales que trabajan con esta población.
- Analizar y describir el ambiente laboral en el que cotidianamente se desempeñan los profesionales que trabajan con esta población
- Identificar la posible relación entre dichas estrategias y el ambiente laboral en los profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata.

2. Preguntas de investigación:

- ¿Qué estrategias de autocuidado se encuentran presentes en los profesionales que trabajan con menores rescatadas de trata de personas?
- ¿Cómo es el ambiente laboral en el cotidianamente se desempeñan los profesionales que trabajan con esta población?
- ¿Cómo es la relación entre estrategias de autocuidado y ambiente laboral en los profesionales anteriormente mencionados?

3. Tipo de estudio:

El tipo de investigación que se realizó es cualitativo, tiene un enfoque que profundiza y comprende, indagando a un determinado grupo de participantes en su ambiente natural. Éste utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. La investigación cualitativa da profundidad a los datos, da riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, a los detalles y las experiencias únicas. Éste enfoque se caracteriza por la observación detallada de expresiones verbales y no verbales como así también de conductas y manifestaciones. Esto mismo es lo que se buscó en dicha investigación, con el auxilio de los grupos focales, ya que, al centrarnos en lo anteriormente mencionado, se podrá obtener la información necesaria para el cumplimiento de nuestros objetivos planteados.

El diseño de la investigación es *fenomenológico* (Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez, 1999), donde se hace hincapié en la subjetividad, en lo cotidiano, describiendo los significados de las vivencias en un momento determinado; y *transversal* que implica recolectar los datos en un momento único, con el objetivo de detallar variables y analizar su incidencia e interrelación en un tiempo dado (Hernández et al., 2010).

4. Población estudiada

Se utilizó la *muestra casos-tipo*, en la que se pone énfasis en la profundidad, calidad y riqueza de la información brindada y no en la cantidad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014). La población para esta investigación se conformó por 5 profesionales de distintas disciplinas que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas, entre ellos encontramos: una Licenciada en Psicología, una Profesora en Psicología, dos Licenciadas en Niñez, Adolescencia y Familia y una Licenciada en Trabajo Social. Las profesionales se distribuyen de la siguiente manera, tres de ellas trabajan

en el Hogar N°7 de D.G.P. y dos de ellas en el hogar Tránsito también perteneciente a D.G.P, si bien ambos reciban a niñas con diversas problemáticas, en los mismos se encuentran alojadas las adolescentes rescatadas de la trata de personas, encontrándose éstas niñas menores de edad con medida de excepción.

5. Instrumentos de investigación

5.1. Grupo Focal:

Para realizar dicha investigación se llevó a cabo la técnica “Grupo Focal”, siendo esta llevada a cabo con diversos profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas bajo medidas excepcionales. El grupo focal, o *focus group*, es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público. Según Sampieri, Collado y Lucio (2010) lo ideal es utilizar entre tres y doce personas para que el grupo de enfoque sea efectivo, con un moderador, investigador o analista, encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. Su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio, como así también es el encargado de crear un ambiente relajado e informal en donde las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones. En el mismo se intentará recabar información acerca de la labor que realizan éstos profesionales, las estrategias de autocuidado que llevan a cabo, la relación con sus compañeros de trabajo como así también el ambiente laboral, respondiendo así a los objetivos planteados en esta investigación.

5.2. Encuesta de ambiente laboral

Para evaluar el ambiente laboral se tomaron encuestas a la población de profesionales que trabajan en dicha área. Las preguntas realizadas en la misma, serán llevadas a cabo con el objetivo de conocer el ambiente laboral en el cual se desenvuelven las tareas, el tiempo disponible para la realización de las mismas, la relación entre los miembros de la institución, teniendo en cuenta

la comunicación entre ellos, las funciones de cada uno y la posibilidad de trabajar en equipo. También se cuestionará acerca de los recursos materiales disponibles para la realización del mismo, su relación con la formación recibida, como así también la retribución obtenida a cambio por llevarlo a cabo.

6. Procedimiento:

Este estudio se desprende parcialmente como extensión de la investigación denominada “Rescate de adolescentes de la trata de personas y equipo de salud. Efectos en el quehacer profesional”, realizado durante 2018 en el Instituto de Investigación de la UDA. Como se planteó anteriormente, la población con la que se realizó la investigación se conformó con profesionales de distintas disciplinas que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas, viviendo las mismas bajo medida de excepción, en los hogares Tránsito y N°7 de D.G.P.

En el mes de septiembre de 2018 se llevaron a cabo los dos grupos focales anteriormente mencionados. Los mismos se realizaron en dos fechas diversas, debido a que se dividieron en los dos hogares investigados, el hogar Tránsito y el Hogar N°7. En los mismos se tocaron diversos temas en relación a las tareas a desarrollar, la relación con sus compañeros y directivos, las condiciones laborales en las que éste trabajo se lleva a cabo y las estrategias de autocuidado que ellas podrían emplear a lo largo de la realización del mismo, teniendo en cuenta también las actividades de su vida cotidiana y personal.

Para llevar a cabo tanto el grupo focal como la toma de encuesta laboral se les explicó el motivo de la realización de los mismos, exponiendo los objetivos de dicha tesis para así obtener el consentimiento de las participantes. Luego de la toma y análisis de los datos se realizó una devolución oral de las mismas.

Se tuvo en cuenta también para llevar a cabo las mismas, propiciar un ambiente cómodo y distendido para mayor libertad de las participantes a dialogar o contestar las preguntas, respetando también los estados emocionales de las mismas.

PRESENTACIÓN

Y ANÁLISIS DE

RESULTADOS

Presentación y análisis de resultados

La triangulación utilizada para trabajar con los objetivos planteados en ésta investigación fueron la utilización de grupo focal y encuesta de ambiente laboral. _En cuanto al grupo focal, se tomó en dos grupos con el propósito de ahondar en determinados aspectos de su labor cotidiana. Para poder realizar una validación de los datos obtenidos se utilizó el criterio de interjueces, considerando el acuerdo de interjueces como una condición necesaria para la evaluación de los datos recabados (Dubé, J. E., 2008). Se destacaron cuatro aspectos específicos y se plasmaros en la siguiente tabla.

Tabla 1: *Categoría de los grupos de focales de profesionales que trabajan con la temática*

Obstáculos en la ejecución de la tarea	Efectos de las emociones negativas de la tarea	y	Condiciones laborales	Estrategias de Autocuidado
Falta de recursos materiales	Manifestaciones emocionales de tristeza y estrés		Sobrecarga horaria	Apego aglutinado
Falta de recursos humanos	Manifestaciones somáticas de tristeza y estrés		Contrato de trabajo precario	Actividades de distensión
Falta de recursos para promoción	Naturalización de riesgo		Contrato de trabajo precario	Actividades de distensión
Límites difusos en la organización jerárquica			Falta de apoyo de autoridades	Uso del humor
Ineficiencia de efectores externos			Factores de riesgos y estrés permanentes	

La primera categoría plasmada en éste cuadro es la denominada “Obstáculos en la ejecución de las tarea”. En dicha categoría es destacado por los profesionales tanto la falta de recursos materiales para el trabajo cotidiano (mobiliario, material de oficina, espacio físico para trabajar) como la falta de recursos humanos planteando que se son remplazados por licencias, como por ejemplo licencias por enfermedad. También plantean la falta de recursos de promoción para las jóvenes (pago de actividades extra hogar).

Otro obstáculo en la ejecución de la tarea es lo que consideraron como límites difusos y falta de acompañamiento de los superiores, lo que dificultaría la labor. Éstos no responden de manera consistente en la cadena organizativa para resolver los planteos técnicos. La ineficacia de otros efectores que repiten acciones o desprotegen o victimizan nuevamente, obstaculizando los procesos de recuperación.

La segunda categoría, denominada “efectos y emociones negativas de la tarea” incluye el sentirse afectado de manera negativa, siendo esto expresado en manifestaciones físicas y emocionales, reconociéndolo como malestar, angustia, frustración, temor al desborde, impotencia, ansiedad, “bajones”, miedo. Los profesionales que trabajan con víctimas de trata de persona naturalizan las situaciones de riesgo, acostumbrándose a los acontecimientos violentos y reaccionando con menor carga emotiva, disminuyendo posiblemente la alerta frente a situaciones peligrosas.

En la tercera categoría, llamada “condiciones laborales” se destacan fenómenos como sobrecarga horaria. Los profesionales trabajan más horas diarias que sus compañeros, respondiendo a demandas desde sus hogares, incluyendo los fines de semana, domingos y feriados. Además acumulan días de vacaciones no gozadas y de devolución de horas extras sin poderlos efectivizar.

El maltrato institucional se puede evidenciar para las profesionales en conductas denigratorias, burlas e insultos de parte de sus superiores. En cuanto a las condiciones de contrato de trabajo, un tercio de los profesionales

desempeña su tarea cotidiana de manera precaria, es decir sin aportes jubilatorios, sin derecho a vacaciones, ni licencia por enfermedad pagas como el resto de los colegas. En cuanto al otorgamiento de descansos y otros derechos laborales se realizan de acuerdo a las pautas que las autoridades superiores de la institución deciden.

Los profesionales reconocen la existencia constante de factores estresantes y de riesgo, ejemplificándolo como recibir golpes por parte de las jóvenes, se enfrentan a amenazas y agresiones de éstas. El trabajo consiste en abordar la urgencia y las crisis, por lo que tienen que afrontar con alto compromiso emocional las situaciones.

Finalmente en la categoría “acciones de autocuidado”, se hace referencia a las que acciones de autocuidado que realizan para contrarrestar los efectos negativos y estresantes del trabajo. Una de éstas es el sentimiento de mutualidad, tanto en lo laboral como lo personal, con las personas que forman parte del equipo de trabajo. Otra característica es el apego aglutinado. La distancia emocional escasa y la fuerte resonancia afectiva que existe entre los miembros del grupo operan como catalizador y como cierre ya que no se admiten perturbaciones. Se plantea expulsar a cualquier otro profesional que no adhiera a las pautas relacionales. En estos equipos se evidencia un fuerte sentimiento de pertenencia que se nota por ejemplo en la realización conjunta de acciones como el abordaje inicial del caso, entrevistas conjuntas, informes conjuntos, visitas a domicilio conjuntas, tomas de decisiones conjuntas, dialogo y cuidados frente a las situaciones que se pueden presentar en los lugares de albergue. Ellas se consideran a sí mismas como “un bloque”.

Fuera del desempeño laboral se observa que ellas mantienen la resonancia afectiva entre sí, haciendo actividades como salir a comer, asistir a salones de belleza, a comprar ropa o reuniones para compartir ocasiones festivas o actividades de fin de semana. Ellas sienten amistad y se acompañan en situaciones personales. Las actividades de distensión, además, se focalizan en compartir desayunos en el lugar de trabajo. También se manifestó el uso del

humor es un recurso utilizado de manera permanente que permite resignificaciones sobre los hechos.

En cuanto a la encuesta de ambiente laboral, se plasmaron los resultados en diversas tablas, teniendo en cuenta los interrogantes en cada pregunta y agrupándolas por temática a evaluar en cada una. Se especificó en cada caso el número de la pregunta realizada. Entonces, se armaron cuatro grupos y en los primeros resultados, plasmados en la tabla 2, se tuvieron en cuenta las condiciones de trabajo. En el segundo grupo se tomaron los interrogantes que hacen referencia a la relación con la autoridad, representado en la tabla 3. El tercer grupo de interrogantes hace referencia a la satisfacción en el trabajo (tabla 4) y por último, se reflejaron los datos del cuarto grupo en la tabla 5, haciendo referencia a la relación que se pueden establecer entre los compañeros.

Como se planteó anteriormente, en la tabla 2, se agruparon los diversos interrogantes que hacen referencia a las condiciones del trabajo en cuanto a lo físico, metas, funciones, recursos y tiempos para cumplir el trabajo solicitado.

Tabla 2

Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en relación a las condiciones de trabajo

Pregunta	VL	MQ	MO	NG	VV
1.Condiciones de trabajo	Confortable	Muy incómodo	Incomodo	Muy confortable	Muy confortable
2.Tiempo para realizar trabajo	Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
3.Gestión del departamento en donde trabaja y metas	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
14.Funciones claramente definidas	A veces	A veces	A veces	A veces	Con cierta frecuencia
19.Nivel de recursos para realizar el trabajo	Mala	Muy mala	Muy mala	Muy mala	Muy mala
21.Distribución de carga de trabajo	Mala	Muy mala	Mala	Muy mala	Mala

Como se planteó anteriormente, éste grupo de variables planteadas en la tabla 2 hacen referencia a aspectos específicamente relacionados con el trabajo realizado, características del mismo como así también el ambiente en el

que se desarrolla. Se los interrogó a los profesionales acerca de las condiciones físicas del puesto de trabajo en cuanto a la confortabilidad e incomfortabilidad, aspectos como iluminación, temperatura, ventilación, espacio, ruido, entre otras variables. Dos de las personas encuestadas consideran que es muy confortable, una persona confortable, una incómodo y una persona considera que el lugar es muy incómodo. Vinculado a esto podemos destacar las respuestas obtenidas cuando se los interrogó acerca del nivel de los recursos, siendo éstos materiales, equipos o infraestructura con los que se cuenta para poder realizar el trabajo encomendado. En relación a esto, la mayoría de los profesionales contestó que es muy mala y el profesional restante que es mala.

Otro aspecto encuestado es la distribución de la carga de trabajo de su área, obteniendo respuestas negativas en la totalidad, planteando tres de los profesionales que es mala y los dos restantes que es muy mala. También se los encuestó acerca de estar o no de la acuerdo en las metas a cumplir en el departamento que trabajan. La mayoría contestó que nunca están de acuerdo, uno que casi nunca y una persona que algunas veces. Otra pregunta que se realizó, estrechamente vinculada con lo anterior, hace referencia a las funciones que debe cumplir cada uno, específicamente a la correcta definición. Se observó aquí que la mayoría de las personas considero que a veces están claramente definidas y la persona restante contestó que con cierta frecuencia. En cuanto al sentimiento de poseer tiempo suficiente para realizar el trabajo habitual, dos de las cinco personas encuestadas consideran que nunca tienen el tiempo suficiente para realizar su trabajo habitual, dos consideran que casi nunca y solo una responden que algunas veces.

Como conclusión de éste grupo de interrogantes podemos observar que si bien los profesionales se sienten, la mayoría, a gusto en el espacio físico donde están desempeñando su trabajo siente que los recursos con los que se cuenta no son suficientes. También se pudo observar que no solamente consideran que las metas, funciones y distribución de carga de trabajo

propuestas no son adecuadas al departamento, sino que además el tiempo no alcanzaría para poder llevarlas a cabo.

En la tabla 3, se plasmaron interrogantes en cuanto a la relación de los trabajadores con la autoridad, teniendo en cuenta si su opinión es escuchada, si reciben apoyo de parte de sus jefes, como también si reciben reconocimiento en la institución.

Tabla 3

Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en cuanto a aspectos en relación con la autoridad

Pregunta	VL	MQ	MO	NG	VV
5. Actitud del jefe respecto a las opiniones y cómo llevar sus funciones	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces
12.Organización del trabajo	A veces	Nunca	A veces	Nunca	Nunca
16. Apoyo del jefe frente a dificultades	A veces	Con cierta frecuencia	A veces	A veces	Con cierta frecuencia
17.Autonomía para la toma de decisiones	Casi siempre	Con cierta frecuencia	Con cierta frecuencia	Con cierta frecuencia	A veces
18.Información suficiente y adecuada para realizar trabajo	Con cierta frecuencia	Con cierta frecuencia	Con cierta frecuencia	A veces	A veces
20.Reconocimiento y valoración del trabajo	Casi siempre	A veces	A vece	A veces	A veces

En ésta tercer tabla, encontramos aspectos que hacen referencia a la relación que podrían establecer los profesionales con la autoridad, ejemplificándolo con sus jefes o superiores. Se observó que sienten apoyo en

cuanto a poder expresar sus opiniones y que sean tenidas en cuenta, ya que la mayoría considero que algunas veces son tenidas en cuenta. Además también expresaron sentir que se les proporciona autonomía para tomar las decisiones necesarias para poder cumplir sus responsabilidades. Sin embargo, la mayoría de los profesionales considera que la organización no cuenta con planes y acciones específicas para mejorar el trabajo que realizan.

En cuanto a la información ofrecida por su jefe para poder tomar decisiones la mayoría considera que ésta es adecuada y suficiente para poder realizar su trabajo, pero sin embargo se pudo observar cierta disconformidad en cuanto a presentar apoyo a los profesionales por parte del jefe frente a las dificultades que se pudieran enfrentar. Por último, es importante destacar que la mayoría de los profesionales, sienten reconocimiento y valor por el trabajo realizado, algunas veces mientras que otro de los profesionales considera que casi siempre.

Como observación de lo anteriormente planteado podríamos plantear que si bien sienten autonomía para realizar el trabajo que se les ha encomendado, no encontrarían el respaldo necesario para poder afrontar el mismo.

Otra agrupación que se realizó hace referencia a la satisfacción que podrían encontrar los profesionales en la realización de su trabajo, teniendo en cuenta diversos aspectos que podrían influir o colaborar en ello. Esa información se expuso en la tabla 4

Tabla 4

Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en cuanto a la satisfacción en el trabajo

Pregunta	VL	MQ	MO	NG	VV
4. Justa retribución económica	Algunas veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca
6. Nivel de satisfacción con su puesto de trabajo	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular
9. Tiempo para completar trabajo	Con cierta frecuencia	A veces	Con cierta frecuencia	Siempre	Casi siempre
10. Preocupación por mantener elevado el nivel de motivación personal	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca
13. Institución brinda equitativos beneficios a los trabajadores	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca
22. Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza	Regular	Regular	Regular	Bajo	Bajo

En ésta tabla se agruparon los diversos interrogantes que hacen referencia a la relación que tienen los profesionales con el trabajo a desempeñar, basándonos en la retribución obtenida y los beneficios. En cuanto a la satisfacción que sienten los profesionales, la mayoría considero que no se sienten tan satisfecho, sintiendo muchas veces que el tiempo no es suficiente

para como también manifestando poca preocupación de parte del jefe para mantener el nivel de motivación personal alta.

En cuanto al sentimiento de recibir una justa retribución por el trabajo realizado, la mayoría contestó que nunca se recibía una justa retribución y los profesionales restantes contestaron que algunas veces y nunca. Vinculado a ésta, es importante destacar también que cuando se los interrogo acerca de sentir que la institución otorgue buenos y equitativos beneficios a los trabajadores, la totalidad contestó que nunca.

Entonces, habiendo planteado esto se puede observar que los trabajadores no solo se sienten poco satisfechos con la forma de realizar las tareas encomendadas, sino que además sienten que dicho trabajo no es valorado como se debería.

Por último, se agruparon los interrogantes que determinan la relación que podrían establecer los profesionales con sus compañeros de trabajo, exponiendo dichos resultados en la tabla 5.

Tabla 5

Interrogantes en encuesta de ambiente laboral, en cuanto a la satisfacción en el trabajo

Pregunta	VL	MQ	MO	NG	VV
7. Trabajo en equipo	Siempre	Con cierta frecuencia	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
8. Comunicación con grupo de trabajo	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
11. Relación entre compañeros	Buena	Buena	Buena	Muy buena	Buena
15. Nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás	Regular	Muy bajo	Bajo	Muy bajo	Muy bajo

En ésta última tabla se reunieron los aspectos que hacen relación a la posición que ocupa el trabajador en la organización y en vinculación con sus compañeros de trabajo. Todos los profesionales sienten que pueden trabajar en equipo y que existe una buena comunicación con el grupo de trabajo. En cuanto a la relación entre compañeros de trabajo, la mayoría considera que ésta es muy buena. Por ultimo en cuanto al nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la institución, la mayoría siente que éste es muy bajo.

De lo anteriormente mencionado se puede observar entonces que la mayoría de los profesionales considera el grupo de trabajo necesario tanto para la realización de las tareas como así también sentirse apoyado a nivel personal, con el objetivo de que la tarea a desarrollar sea más sencilla.

CONCLUSIONES

Conclusiones

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer y describir las estrategias de autocuidado y ambiente laboral en profesionales de distintas disciplinas que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas. También tuvo como objetivo identificar la posible relación entre dichas estrategias de autocuidado y el ambiente laboral en los profesionales que trabajan con adolescentes rescatadas de la trata de personas.

En cuanto a las estrategias de autocuidado presentadas por los profesionales abordados en la investigación, se puede observar que estas estrategias de autocuidado coinciden con las planteadas por Santana y Farkas (2007), quienes las dividen en EAC en el ámbito de acción personal y EAC en el ámbito de acción grupal. Una de las estrategias de autocuidado que se destacan en la investigación, es el sentimiento de mutualidad tanto en lo laboral como en lo personal, con los miembros del equipo de trabajo. También se observan otro tipo de estrategia de autocuidado como es la distancia emocional escasa y fuerte resonancia afectiva entre los miembros del grupo que operan como catalizador y como cierre ya que no se admiten perturbaciones. Frente a lo anteriormente mencionado, se observó que se expulsa a cualquier otro profesional que no adhiera a las pautas relacionales. Esto se observó en los grupos focales, cuando los profesionales expresaban cierta disconformidad con compañeros de trabajo, planteando que no sabían trabajar o no estaban capacitados para realizar la tarea que se les había encomendado, muchas veces siendo éste rechazo parte del sentimiento mismo de creer que la otra persona no puede hacerlo, simplemente por tener pensamiento diferente al resto de los profesionales.

Se considera que hay un fuerte sentimiento de pertenencia, haciéndose esto notable en la realización conjunta de acciones, como el abordaje inicial del caso, entrevistas, informes, visitas a domicilio, tomas de decisiones, dialogo y cuidados frente a las situaciones que se pueden presentar en los lugares de albergue. Éste mismo sentimiento se traslada a realizar actividades en conjunto

fuera del ámbito laboral, como por ejemplo que salen a comer, asisten a salones de belleza, a comprar ropa, se reúnen en las casas propias y de familiares, comparten ocasiones festivas o actividades de fin de semana. Sienten amistad y se acompañan en situaciones personales. Las actividades de distensión, además, se focalizan en compartir desayunos en el lugar de trabajo y el uso del humor es un recurso utilizado de manera permanente. Éstas estrategias de autocuidado fueron destacadas en la encuesta de ambiente laboral como aspectos positivos a la hora de realizar la tarea que les compete.

En cuanto a las estrategias de autocuidado que no se están llevando a cabo en su totalidad generando malestar en el grupo de trabajo, se pueden destacar, dificultad o imposibilidad para el descanso o las vacaciones, escasa capacitación acerca de la temática a abordar, como así también sentimiento de falta de recursos materiales para el trabajo cotidiano, como por ejemplo mobiliarios suficientes o espacio físico para trabajar. Esto mismo fue manifestado por los profesionales en la encuesta de ambiente laboral, pudiendo considerarse como aspectos que causan disconformidad en el trabajo diario de los profesionales.

Un aspecto a destacar es que en la mitad de dicha investigación algunos de los profesionales que trabajan con adolescentes rescatados de la trata de personas cambiaron su lugar de trabajo. Ellos se mudaron a un ambiente más espacioso y cómodo para desempeñarse en sus tareas diarias, por lo que el ambiente físico de trabajo cambió. Sin embargo, las condiciones del trabajo continuaron siendo las mismas o quizás peor, en cuanto a las obligaciones en función de su tarea, sus tiempos de descansos o exigencias a cumplir. De esto se puede inferir que por más que el ambiente laboral físico cambie, continúa siendo una tarea específicamente de los profesionales el poder continuar en dicho trabajo, resistir y lograr realizarlo todos los días, de la mejor manera posible.

Entonces, se observa que aunque el ambiente laboral físico no sea el adecuado o esperado por los profesionales, cualquier otra estrategia de

autocuidado que las profesionales pusieran en funcionamiento, las ayudaría a poder sobrellevar las condiciones de trabajo a las que están expuestas y sobre todo el objeto de trabajo de las mismas. En relación a esto, es sumamente importante destacar las relaciones que se establezcan entre los miembros de la organización y compañeros de trabajo, observando la importancia que los distintos profesionales le otorgan a la presencia del otro en el quehacer cotidiano. Se observó que, aunque el trabajo sea difícil y con una gran carga emocional sobre ellos y no sientan apoyo por parte de la institución o sus superiores, la presencia y acompañamiento del otro profesional será sumamente enriquecedor a la hora de realizar dicha tarea, propiciando un sentimiento de comodidad y seguridad para enfrentar las dificultades cotidianas.

A partir de lo investigado surgieron diversos interrogantes en torno a ésta temática, como lo son: ¿Puede un equipo de trabajo como el estudiado trabajar jornadas tan extensas, sin vacaciones o descansos, y no sufrir desgaste laboral?, si existiera la presencia de desgaste, ¿el desarrollo de políticas específicas podrían ayudar a evitarlo?, ¿Cuáles podrían ser estas políticas?, ¿Qué posibles ajustes se podrían realizar en el quehacer cotidiano de éstos profesionales para evitar malestar?, ¿Qué características de personalidad podrían ser necesarias en dichos profesionales para desarrollar éste trabajo sin sentir incomodidad?, ¿Hay factores personales que puedan influir en esto?, ¿Hay alguna relación entre las características de las víctimas y los profesionales que las asisten? Preguntas como éstas abren la posibilidad de seguir investigando en esta dirección.

Entonces, se considera que el trabajo realizado por éstos profesionales con adolescentes rescatadas de la trata de personas se puede llevar a cabo en función de la cohesión grupal y el apoyo mutuo entre estos profesionales, como así también las estrategias de autocuidado que ellos pudieran poner en funcionamiento.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Aron, A.M y Llanos M. T. (2004). Cuidar a los que cuidan. Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas familiares*, Año 20, Nº 1-2, p. 5 – 15.
- Bardin, L. (2002). Analisis de Contenido. Madrid. Akal.
- Barrios Casas, S; Paravic Klijn, T; (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14() 136-141. Recuperado de <http://www.fiap.redalyc.org/articulo.oa?id=281421858019>
- Betta Olivares, R.; Morales Messerer, G.; Rodriguez Ureta, K y Guerra Vio, C. (2007). La frecuencia de emisión de conductas de autocuidado y su relación con los niveles de estrés traumático secundario y de depresión en psicólogos clínicos. *Pensamiento Psicológico*, Santiago, Vol. 3, Nº 9, pp. 9-19.
- Calcines Castillo, ME; Ballesteros Hernández, M; Valdés Utrera, JR. Algunas consideraciones sobre el síndrome de burnout en profesionales de la salud... *Medicentro*. 2004; 8(2). Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=e931fc94-2671-48e7-93a1-1f11cdf95087%40sessionmgr101&vid=0&hid=101&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI>
- Chain Pinzon, N., Parra, J. y Reyes Jaime, J. (2017). Aspectos psicológicos a tener en cuenta en la atención de víctimas de la trata de personas. *Psychologia*. 11 (2) 121 – 129. Doi 10.215.00/19002386.3107.
- Dubé, J. E. (2008). Evaluación del acuerdo interjueces en una investigación clínica. Breve introducción a la confiabilidad interjueces. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XVII (1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921796008.pdf>
- Guerra, C; Rodríguez, K; Morales, G; Betta, R; (2008). Validación Preliminar de la Escala de Conductas de Autocuidado para Psicólogos Clínicos. *Psykhé*, 17() 67-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96717207>
- Guerra Vio, C; Mújica Platz, A; Nahmias Bermúdez, A; Rojas Vidal, N; (2011). Análisis psicométrico de la escala de conductas de autocuidado para psicólogos clínicos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2)

- 319-328. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80521287010>
- Guerrero Pupo, JC.; Cañedo Andalia, R.; Rubio Rodríguez, SM.; Cutiño Rodríguez, M. & Fernández Díaz, DJ. (2006) *Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. *Acimed*; 14 (4). Recuperado de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400005&lng=es&tlng=es.
 - Gutiérrez Strauss, AM. & Vilorio-Doria, JC.; (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30() v-vii. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>
 - Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2014). Capítulo 1: Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias” en *Metodología de la investigación*, sexta edición, McGraw Hill Education, México, p.p. 2- 21.
 - Ministerio de Desarrollo Social. Presidencia de la Nación. Secretaria Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (2013). *La explotación sexual y laboral de la Niñez y Adolescencia en Argentina. 33 historias. Experiencias en la Asistencia*.
 - Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Presidencia de la Nación Argentina (2013). *Trata de personas. Políticas de Estado para su prevención y sanción*.
 - Ministerio de Seguridad (2011). *Trata de personas. Documento de Capacitación para el personal de la Policía Federal Argentina en Comisarías*. Disponible en http://issuu.com/minseg/docs/delito_trata_de_personas
 - Moreno – Jimenez, B.; Morante Benadero, M.E.; Losada Novoa M.M.; Rodríguez Carvajal, R. y Garosa Hernández, E. y (2004). *El estrés*

- traumático secundario. Evaluación, prevención e intervención. *Terapia Psicológica*, Vol. 22, Nº 1, pp 69 – 76.
- Muñoz Zambrano, C L; Rumie Díaz, H; Torres Gómez, G; Villarroel Julio, K; (2015). *Impacto en la salud mental de la (del) enfermera (o) que otorga cuidados en situaciones estresantes. Ciencia y Enfermería*, XXI (1) 45-53. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441818005>
 - OIM (2008). La trata de personas en Argentina, Chile y Uruguay. Estudio exploratorio sobre trata de personas con fines de explotación sexual. Disponible en: http://www.oimconosur.org/varios/_archivos/investigacion_trata.pdf.
 - Santana, A I; Farkas, C; (2007). Estrategias de Autocuidado en Equipos Profesionales que Trabajan en Maltrato Infantil. *Psykhē*, 16() 77-89. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96716107>
 - Segura, O. *Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública*. *Biomédica* 2014; 34: 535-45. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=a3769495-2571-49eb-843d-e7283fb5cdfb%40sessionmgr4008&vid=0&hid=4204&bdata=Jmxhbm9cZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=lth&AN=102183811>
 - Valgañón M. (2014). Funcionamiento de las familias de acogida y su influencia en el desarrollo positivo de niños y jóvenes bajo su cuidado. *Salud y Sociedad*. Nº1, Vol 6. Agosto.
 - Velazquez, S. (2012). *Violencias y Familias. Implicancias del trabajo profesional: el cuidado de quienes cuidan*. Buenos Aires, Paidós.
 - Velázquez, T, Rivera M, M., y Custodio, E. (2015). El acompañamiento y el cuidado de los equipos en la Psicología Comunitaria: Un modelo teórico y práctico. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 5(2), 307-334. Disponible en <http://revista.psico.edu.uy/>

ANEXO

Encuesta ambiente laboral

1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:
 - a. Muy Confortable;
 - b. Confortable;
 - c. Soportable;
 - d. Incómodo;
 - e. Muy incómodo;
2. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual:
 - a. Siempre;
 - b. Casi Siempre;
 - c. Algunas veces;
 - d. Casi nunca;
 - e. Nunca
3. ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que tiene recomendadas?
 - a. Siempre;
 - b. Casi Siempre;
 - c. Algunas veces;
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
4. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?
 - a. Siempre;
 - b. Casi Siempre;
 - c. Algunas veces;
 - d. Casi nunca
 - e. Nunca
5. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar sus funciones?

- a. Siempre;
 - b. Casi Siempre;
 - c. Algunas veces;
 - d. Casi nunca;
 - e. Nunca
6. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en su puesto?
- a. Muy alto;
 - b. Alto;
 - c. Regular;
 - d. Bajo;
 - e. Muy bajo.
7. En tu oficina, ¿se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca;
8. ¿Existe comunicación dentro de tu grupo de trabajo?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. Con cierta Frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca;
9. ¿Sientes que no te alcanza el tiempo para completar tu trabajo?:
- a. Siempre;
 - b. Casi Siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca;
10. Tu jefe, ¿se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación personal:
- a. Siempre;

- b. Casi siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca;
11. La relación entre compañeros de trabajo es:
- a. Muy Buena;
 - b. Buena;
 - c. Regular;
 - d. Mala
 - e. Muy mala;
12. La organización, ¿cuenta con planes y acciones específicas destinadas a mejorar tu trabajo?:
- a. Siempre;
 - b. Casi Siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca.
13. La institución, ¿otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces
 - e. Nunca;
14. En la institución las funciones están claramente definidas;
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca
15. El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la institución es:

- a. Muy alto;
 - b. Alto
 - c. Regular;
 - d. Bajo;
 - e. Muy bajo;
16. ¿Sentís apoyo en tu jefe cuando te encontras en dificultades?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca;
17. ¿Tu jefe te da autonomía para tomas las decisiones necesarias para el cumplimiento de tus responsabilidades?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. A veces;
 - d. Con cierta frecuencia;
 - e. Nunca;
18. ¿Sentís que tu jefe te proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien tu trabajo?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. A veces;
 - d. Con cierta frecuencia;
 - e. Nunca;
19. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuentas para realizar bien tu trabajo es:
- a. Muy bueno;
 - b. Bueno;
 - c. Regular;
 - d. Mala;
 - e. Muy mala

20. ¿Sentís que tus jefes reconocen y valoran tu trabajo?:
- a. Siempre;
 - b. Casi siempre;
 - c. Con cierta frecuencia;
 - d. A veces;
 - e. Nunca
21. Sentís que la distribución de la carga de trabajo que tiene tu área es:
- a. Muy buena
 - b. Buena;
 - c. Regular;
 - d. Mala
 - e. Muy mala
22. ¿Cómo calificaría tu nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la institución?
- a. Muy alto;
 - b. Alto;
 - c. Regular;
 - d. Bajo;
 - e. Muy bajo;