



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Arte y Diseño Empresarial

**FALTA DE CONDUCTAS DE AUTOCUIDADO PARA EL
MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL CRÓNICO EN EL
PERSONAL ASISTENCIAL DE EMERGENCIAS
DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS
MAGDALENA 36-PUEBLO LIBRE**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Arte y Diseño Empresarial**

ALEJANDRO EMANUEL VILELA ALEMÁN

**Asesor:
Ruperto Pérez Albela Stuart**

**Lima – Perú
2019**

Dedicatoria

Dedicado a las personas que más quiero y amo , a mi señor padre por el apoyo incondicional en mis desaciertos y en mis triunfos en todos estos años. Siempre confió en mí.

A mis hermanos Cristina, Patty y José por ser mi mayor motivación y siempre apoyarme en todos mis sueños.

A mi novia Nathaly Valenzuela por apoyarme todos estos años en la universidad y enseñarme que debemos vivir siempre alegres

Agradecimiento a los bomberos Voluntarios del Perú en especial a la compañía de bomberos Magdalena 36, quienes me abrieron las puertas para pertenecer y ser un miembro más en esta altruista labor de ayudar al prójimo.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen

Abstract

Introducción

CAPÍTULO I

- 1.1. Descripción del problema encontrado
- 1.2. Problema principal
- 1.3. Problemas secundarios

CAPÍTULO II

- 2.1. Justificación de la investigación
- 2.2. Objetivo principal
- 2.3. Objetivos secundarios

CAPÍTULO III

- 3.1. Marco Teórico Conceptual
 - 3.1.1. Autocuidado
 - 3.1.2. Estrés Laboral Crónico
 - 3.1.2.1. El estrés laboral crónico en trabajos de alto riesgo
 - a) Seguridad en el trabajo
 - b) Higiene industrial
 - c) Ergonomía
 - 3.1.2.2. El estrés laboral crónico en Bomberos voluntarios del Perú
 - 3.1.3. Síntomas y Reacciones del Estrés laboral crónico
 - 3.1.3.1. Importancia de un buen manejo y control del estrés
 - 3.1.3.2. Riesgos de un inadecuado manejo del estrés.
 - 3.1.3.3. Los riesgos psicológicos en personas sometidas a presión.
 - 3.1.4. Desconocimiento del Estrés laboral crónico
 - 3.1.4.1. Despersonalización
 - 3.1.4.2. Reacciones del estrés laboral crónico.
 - 3.1.4.3. Importancia de la asistencia psicológica y/o psiquiátrica
 - 3.1.4.4. Desconocimiento del estrés laboral crónico

3.1.4.5. Atención Médica

3.1.4.6. Clima Laboral

3.2. Antecedentes Nacionales

3.3. Antecedentes Internacionales.

3.4. Público Objetivo

3.2.1. Actores involucrados en el problema

3.2.2. Fundamentación del público objetivo elegido

3.2.3. Descripción del público objetivo

3.5. Levantamiento de Información

3.3.1. Fotografías de la situación del problema

3.3.2. Entrevistas a los protagonistas del problema

CAPÍTULO IV

4.1. Estructura del proyecto

4.1.1. Concepto del proyecto

4.1.2. Nombre del proyecto

4.1.3. Fundamentación del proyecto

4.2 Público Objetivo

4.1.1. Actores involucrados en el problema

4.1.2. Fundamentación del público objetivo

4.1.3. Descripción del público objetivo.

CAPÍTULO V

5.1. Análisis del diseño

5.1.1. Sintaxis

5.1.2. Estética

5.1.3. Simbología

5.1.4. Pragmatismo

5.2. Diseño de la comunicación

5.2.1. Fundamentación del Diseño

5.2.2. Propuesta Gráfica

5.2.3. Etapas del Proyecto

CAPÍTULO VI

6.1. Análisis de los resultados

- a) Aplicación
- b) Diseño de la metodología
- c) Evaluación de la metodología
- d) Registro de la implementación
- e) Evaluación de pares.

CAPITULO VII

7.1 Conclusiones y recomendaciones

Referencias Bibliográficas

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1: INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT

Tabla 2: DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

Tabla 3: ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL MODIFICADA

Tabla 4: TABLA CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 5: EVALUACIÓN DE LA CHARLA

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1: Paleta de colores usados en el diseño

Figura 2: Logotipo en negativo y positivo

Figura 3: Logotipo lineal

Figura 4: Afiches

Figura 5: Totem

Figura 6: Ruleta

Figura 7: Board

Figura 8: Constancia de participación

Figura 9: Fotos de la implementación

Figura 10: Implementación

Figura 11: Implementación

Figura 12: Implementación

Figura 13: Implementación

Figura 14: Implementación

Resumen

Actualmente, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) no cuenta con un área que brinde apoyo o ayuda psicológica al personal que les permita lidiar con los estresores que forman parte de su labor diaria.

Se reconoce que el trabajo que realizan los bomberos involucra una exposición a riesgos de manera constante y ello, conlleva a que este grupo sea vulnerable a desarrollar el síndrome de estrés laboral crónico o llamado también síndrome de burnout. Este tipo de estrés afecta en mayor medida a profesionales que tienen contacto directo con los beneficiarios de sus servicios como es el caso de los bomberos. Este síndrome está compuesto por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Ante la necesidad de intervenir en esta población, el presente trabajo tiene como objetivo promover conductas de cuidado para el manejo del estrés laboral crónico en bomberos voluntarios de la compañía de bomberos.

Por ello, se realizará un programa el cual busca que se reconozcan los siguientes objetivos: identificar los niveles de estrés laboral, conocer los principales estresores en los bomberos, brindar lineamientos para el manejo de estrés y fortalecer el trabajo de salud mental en bomberos voluntarios de la Compañía 36 de Pueblo Libre.

Abstract

Currently, the General Corps of Volunteer Firefighters of Peru (CGBVP) does not have an area that provides support or psychological help to staff that allows them to deal with the stressors that are part of their daily work. It is recognized that the work performed by firefighters involves a constant exposure to risks and this leads to this group being vulnerable to developing chronic work stress syndrome or also called burnout syndrome. This type of stress affects to a greater extent professionals who have direct contact with the beneficiaries of their services as is the case of firefighters. This syndrome is composed of three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and low personal fulfillment. Given the need to intervene in this population, this work aims to promote care behaviors for the management of chronic work stress in volunteer firefighters of the fire company. Therefore, there will be an activation that consists of three stages, which have the following objectives: identify levels of work stress, know the main stressors in firefighters, provide guidelines for stress management and strengthen mental health work in volunteer firefighters of Company 36 of Pueblo Libre.

Introducción

El trabajo de los bomberos no ha sido reconocido por el Estado peruano como una prioridad. El escaso apoyo que ha recibido el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) se evidencia en el material insuficiente y las malas condiciones que deben sobrellevar en el día a día. En el año 2015, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015) asignó S/ 45, 730, 000.00 en el presupuesto nacional para cubrir los gastos de las 230 compañías de bomberos a nivel nacional. Esta cantidad de dinero sólo permite responder a las demandas que requieren una atención inmediata. Por esta razón, no es posible realizar una proyección a futuro que cubra las necesidades reales de los bomberos.

Estas limitaciones presupuestales generan que los bomberos desarrollen sus labores en condiciones precarias, las cuales son potenciales fuentes generadoras de estrés laboral. A ello, se suma que los bomberos de manera constante se exponen a situaciones de riesgo que acentúa la experiencia de estrés. Este fenómeno representa ser una respuesta natural a las amenazas del entorno; no obstante, debido a las condiciones en las que trabajan los bomberos pueden desarrollar el síndrome de burnout. Este padecido frecuentemente por las personas que se encuentran en íntimo contacto con otras personas, tales como médicos, enfermeras, psicólogos, asistentes sociales, policías, docentes, entre otros. En los últimos años, se ha identificado la presencia de burnout también en el personal de bomberos.

Si bien se ha prestado atención a los bomberos en los últimos años, este interés ha sido circunstancial porque responde a los lamentables acontecimientos sucedidos en nuestro país que cobraron la vida de varios bomberos. En líneas generales, predomina una mirada superficial de sus reales necesidades, puesto que solo se han visibilizado las carencias materiales que dificultan su adecuada labor. Este énfasis en los aspectos materiales no permite identificar problemas más profundos que los aquejan. Uno de ellos es la experiencia de estrés crónico laboral o conocido también como síndrome del quemado o 'burnout'. Se trata de un proceso disfuncional de deterioro y desgaste, cuyas consecuencias afectan directamente la satisfacción laboral, la eficacia profesional y el bienestar de la persona, lo cual genera efectos negativos a nivel personal y organizacional (Gil-Monte, 2003;

Gutiérrez, Celis Moreno, Farias & Suárez, 2007; Moreno-Jiménez, González & Garrosa, 2001).

Gil-Monte (2003) señala que los profesionales que mantienen contacto directo con los prestadores de servicio son quienes que se encuentran en mayor riesgo de desarrollar el síndrome de estrés laboral crónico. Por ello, es necesario conocer los factores personales, laborales y organizacionales que podrían afectar su salud física y mental. Este tema es de interés porque los bomberos realizan una labor importante, al ser guardianes de la sociedad, y realizarlo de manera voluntaria.

En el presente trabajo está constituido por tres capítulos. En el primer capítulo, se desarrollará la descripción del estrés crónico laboral del personal asistencial de la compañía de bomberos Magdalena N°36, así como del problema principal y del problema secundario.

En el segundo capítulo se desarrollara la justificación teórica de la siguiente de la presente investigación, así como los objetivos de la misma. Finalmente , en el tercer capítulo se desarrollará el marco teórico conceptual del estrés laboral crónico (definición, estresores, síntomas y reacciones), contextualizando en el personal asistencial de la Compañía de bomberos voluntarios Magdalena N°36.

CAPÍTULO I

1.1. Descripción del problema

Los bomberos son los encargados de prevenir y atender emergencias que competen con su trabajo en todo el territorio nacional. En la actualidad, son más de 14,000 bomberos. Un gran número de ellos se concentra en las compañías que se ubican en nuestra capital, Lima.

Los bomberos como institución tienen muchas deficiencias y problemas como la falta de equipamiento y apoyo de parte del gobierno. Sin embargo, en esta investigación se abordará los problemas de carácter personal que tiene consecuencias institucionales y en el desempeño laboral de los bomberos.

Los bomberos dedican su tiempo y arriesgan su propia vida para cuidar a otros en situaciones de vulnerabilidad, pero ¿quién cuida de ellos?, ¿saben cómo manejar las situaciones dolorosas o estresantes?, ¿quiénes son los encargados de velar por la salud mental de los bomberos? Estas preguntas guiaron a la elección del presente tema de investigación. Previamente a desarrollarlo, es importante tomar en cuenta que los bomberos cuentan con diferentes áreas que atienden a las demandas y necesidades del CGBVP. Entre ellas, está el área de la Dirección de sanidad del Cuerpo de Bomberos, la cual brinda apoyo psicológico ante eventos de gran magnitud. Para ello, se activa una serie de protocolos manejados por ellos mismo; sin embargo, la atención es brindada a las personas afectadas, pero no a los bomberos.

No hay quienes se hayan preocupado dentro de la institución por este problema, por eso la importancia de esta investigación de brindar las herramientas necesarias con especialistas por eso se considera que subestima el cuidado de salud mental desmedro de la salud física. En este contexto, temas como el manejo del estrés laboral no ha sido una prioridad a trabajar en el CGBVP. Por ello, la presente investigación representa una oportunidad para abordar la importancia del autocuidado para la salud mental de los bomberos. De esta manera, se pretende brindarles herramientas para que puedan identificar el nivel de estrés que presentan,

identificar las principales fuente de estrés en el trabajo, conozcan sobre el síndrome de burnout y desarrollar estrategias para manejarlo de manera adecuado.

Ante la falta de herramientas y el limitado trabajo en el área de salud del Cuerpo de Bomberos, se considera oportuno fomentar la conciencia sobre la importancia del autocuidado en la estación de la compañía Magdalena 36.

Según la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2014), la salud ocupacional del trabajador depende principalmente de la institución laboral en donde este se desempeña. Todo centro de trabajo tiene la obligación de establecer políticas institucionales para promocionar herramientas que permitan que sus empleados tengan niveles aceptables de salud (OIT, 2014). Los centros de trabajo se han enfocado más en el cuidado de la seguridad física de los trabajadores, dejando la salud un aspecto sumamente importante: la salud mental. La escasa importancia sobre este tema es coherente con la baja inversión que realiza el Estado peruano en este ámbito. En efecto, el autocuidado es una estrategia que no se incorpora en las reglamentaciones institucionales y mucho menos en aquellas centradas en la salud.

A pesar de que el autocuidado es considerado una práctica indispensable en el trabajo (Ministerio de Salud [MINSAL], 2005), aún no es implementada en los centros de trabajo. En consecuencia, los empleados tienden a experimentar una serie de consecuencias que afectan no solamente el ámbito y desempeño laboral, sino también su calidad de vida. Las insuficientes estrategias de autocuidado pueden tener efectos en el funcionamiento físico, cognitivo, conductual, emocional y social de las personas. Así, los trabajadores que aplican insuficientes estrategias afirman tener hábitos poco saludables que comprometen su salud (French, Dumani, Allen & Shockley, 2018).

Como se mencionó previamente, el autocuidado es una práctica necesaria para el cuidado de la salud mental de los trabajadores por sus efectos positivos. A continuación, se brindará algunas aproximaciones de la definición de autocuidado. Según Hernández (2015) el autocuidado se refiere a una serie de prácticas y actividades que una persona realiza por sí misma con el interés de mantenerse en un buen estado tanto físico como psicológico. De manera similar, Rigel y Weaver

(2009) afirman que es una práctica que contribuye a regular el propio funcionamiento y desarrollo a través de un proceso activo en el que se valora el cuidado y monitoreo de síntomas y factores de riesgo que puede afectar la salud de una persona. En este sentido, el autocuidado es una práctica en donde el trabajador implicado tiene agencia sobre su propio bienestar y aplica estrategias para protegerse a sí mismo de factores de riesgo (como el estrés crónico) en el trabajo. Para ello, se identifican algunas condiciones necesarias para que el autocuidado. Entre ellas se encuentran tener conocimiento y saber utilizar estrategias efectivas de autocuidado en el trabajo, poner en práctica acciones intencionales con la finalidad de proteger el propio bienestar y, por último, haber internalizado la importancia de tener una salud ocupacional.

1.2. Problema Principal

Falta de conductas de autocuidado para el manejo del estrés laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.

1.3. Problemas Secundarios

- Deficiente conocimiento de estrategias de mejora en salud emocional debido a la falta de conductas de autocuidado para el manejo del estrés laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.
- Reducido interés en el trabajo debido a la falta de conductas de autocuidado para el manejo del estrés laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.

Capítulo II

2.1. Justificación del problema

Este problema es importante ya que los bomberos son los encargados de atender las emergencias por ello es importante que primero ellos tengan un autocuidado correcto para poder atender eficientemente a otras personas y están en la capacidad de responder al llamado.

Esta investigación es relevante porque los profesionales asistenciales responden de manera inmediata y oportuna a las emergencias de la sociedad. Prestan sus servicios desinteresadamente e inclusive han arriesgado su vida ante determinadas situaciones. Esta labor los expone a un conjunto de estresores que podría afectar su salud mental y física.

Unas de las consecuencias de la exposición constante a situaciones demandantes es el estrés laboral crónico. Si bien este tema ha sido estudiado ampliamente en el Perú, existe una mayor atención al personal hospitalario como médicos, enfermeras y técnicas de enfermería (Aliaga, 2013; Cáceres; 2014; Vilela, 2013). De esta manera, se ha invisibilizado la labor del personal que presta servicios voluntarios. No obstante, los lamentables sucesos acontecidos (incendios de grandes magnitudes, exposición a materiales de alto riesgo, entre otros) han generado que la sociedad valore el trabajo de los bomberos. Sin embargo, se conoce poco sobre el funcionamiento de este equipo. Los bomberos trabajan de la mano de paramédicos, médicos, enfermeros y psicólogos (conocido como personal asistencial) que guían su trabajo. Este es un equipo que debe trabajar complementariamente para la adecuada y oportuna atención a los pacientes, pero la realidad los enfrenta a carencias y desinterés que podrían ser generadores de estrés laboral. En ese sentido, la literatura científica señala que una de las consecuencias del síndrome de estrés laboral crónico son los sentimientos de tristeza e irritabilidad; por ello, el mal manejo o la falta de una intervención oportuna podrían ocasionar efectos negativos en la interacción de este equipo de trabajo. Por ello, es necesario realizar investigaciones que busquen sensibilizar sobre el autocuidado frente al estrés laboral crónico que experimentan los integrantes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Además se busca brindar lineamientos que sean para su uso y así bajar los niveles de estrés que se puedan ocasionar y originar en una estación de bomberos ; por ello el presente proyecto busca concientizar al bombero.

Dentro de un lugar de trabajo podemos observar que las personas están sometidas a un nivel de estrés bajo , medio y alto, se puede hacer pruebas para poder calificar los niveles de estrés y principales motivos de estrés dentro de un puesto de trabajo , esta investigación está dirigida para poder analizar y ubicar los principales estresores en la compañía de bomberos Magdalena N°36 , pueblo Libre y dar a conocer sobre el estrés laboral crónico así mismo a brindarles pautas de cómo combatir el estrés , muchas veces es errónea las prácticas para fortalecer pseudo mente la estabilidad emocional , todas las personas somos propensas a sufrir estrés en diferentes niveles , el estrés post traumático puede desaparecer con el tiempo eso está comprobado pero en algunos casos si no tiene una adecuada atención llega a niveles críticos donde ya no es entra a tallar la ayuda psicológica sino más bien el apoyo psiquiátrico.

Se espera que los resultados de esta investigación sea un instrumento útil que oriente a acciones específicas al área de instrucción de la compañía y poder poner en práctica la información obtenida , la implementación y los resultados que estos podamos obtener.

Tener a un bombero consciente en su autocuidado en el manejo del estrés es de suma importancia y más aún si es un líder que debe tomar decisiones y está sometido a cargas psicológicas y emocionales.

Ser conscientes del nivel de estrés en los cuales están sometidos para poder manejar diferentes tipos de situaciones, manejar sus emociones y reacciones ante una sobrecarga de estrés.

Esta investigación tiene como objetivo dar a conocer el estrés laboral crónico , los principales estresores en un ambiente laboral , dar a conocer estrategias para poder manejar el estrés y brindar los lineamientos y soluciones de como manejar en el estrés grupalmente o personalmente por ello se busca que la ayuda sea constante apoyada desde su respectiva jefatura.

Los resultados a partir de las pruebas a realizarse como por ejemplo; Nivel de clima organizacional o test de Maslach busca darnos resultados aproximados de nivel de estrés.

Además busca también incentivar la importancia de autocuidado psicológico en un campo lleno de emociones fuertes y situaciones complejas.

Es importante que la dirección de esta investigación está orientada a los bomberos nuevos quienes recién se insertan a la vida bomberil y a ser parte de diferentes escenarios trágicos.

2.2. Objetivo Principal

Evidenciar la falta de conductas de autocuidado para el manejo del estrés laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.

2.3. Objetivos Secundarios

- Identificar el deficiente conocimiento de estrategias para el manejo del estrés laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.
- Dar a conocer el reducido interés en el trabajo para el manejo del estrés laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.

CAPÍTULO III

3.1. Marco Teórico Conceptual

En este capítulo se desarrollará la definición del estrés laboral crónico, el estrés laboral crónico en trabajos de alto riesgo, la exposición y el control del mismo. Seguridad en el trabajo y todos los métodos de seguridad que debe emplear en su labor día a día el personal asistencial. En esta investigación abordaremos qué es el estrés laboral crónico como problema principal a tratar donde hablaremos el desconocimiento laboral crónico en los bomberos voluntarios de la compañía Magdalena 36, además de la falta de autocuidado de los mismos y cómo afecta en su trabajo. El burnout o síndrome de estrés laboral crónico se experimenta en el trabajo diario que realiza el personal asistencial que atiende emergencias y estos podrían experimentar sentimientos de tristeza o irritación, el cual es una problemática existente en este equipo humano.

3.1.1. Autocuidado

El autocuidado aplicado en el cuerpo de bombero es un llamado a intentar mantener sanas nuestras emociones y nuestro equilibrio , como podríamos ayudar a los demás si no estamos preparados para afrontar diferentes situaciones por ello es importante primero hacer una autoevaluación y en caso de no sentirse bien hablar con un especialista un psicólogo o un compañero que le pueda contar sus experiencias.

A pesar de que el autocuidado es considerado una práctica indispensable en el trabajo (Ministerio de Salud [MINSA], 2005), aún no es tomada con la suficiente importancia en los centros de trabajo. En consecuencia, los empleados tienden a experimentar una serie de consecuencias que afectan no solamente el ámbito y desempeño laboral sino también la propia calidad de vida (Muchinsky, 2006).

En ese sentido, la Oficina Internacional del Trabajo [OIT] (2014) sostiene que la salud ocupacional del trabajador depende principalmente de la institución laboral en donde este se desempeña. Todo centro de trabajo tiene la obligación de establecer políticas institucionales para promocionar herramientas que permitan que sus empleados tengan niveles aceptables de salud (OIT, 2014). Es importante que

el bombero a partir de esta investigación pueda ser capaz de reconocer los estresores y reconocer la ayuda si en caso fuese necesaria de un especialista.

3.1.2. Estrés laboral crónico

Se define como estrés laboral crónico o conocido también en la literatura científica como 'burnout' a la respuesta a situaciones demandantes en el ambiente laboral y que sobrepasa los recursos personales de los individuos. Este problema se desencadena por una vinculación a situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado en el ámbito laboral (Pines & Aronson, 1988) .

Según Maslach, Schaufeli y Leiter(2001) está compuesto por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja en la realización personal. A continuación se definirán los tres componentes del síndrome laboral crónico. En primer lugar, el componente más representativo e importante del síndrome laboral crónico es el *agotamiento emocional*. Se caracteriza por la presencia de sentimientos negativos (tristeza, ira, hostilidad, aburrimiento) y la pérdida progresiva de energía. Esto produce que los trabajadores perciban que no cuentan con los recursos emocionales necesarios para afrontar la situación demandante. Seguido del agotamiento emocional, aparece el componente de *despersonalización*. Ese se conceptualiza como una respuesta insensible del trabajador hacia las personas receptoras del servicio (pacientes, clientes). Se considera que esta es una forma de afrontar que protege a los individuos de sentirse desilusionados o agotados. Se manifiesta a través de sentimientos de irritabilidad, respuestas impersonales hacia las personas que reciben el servicio y pérdida de motivación hacia el trabajo (Gil- Monte, 2003). Por último, la presencia de los componentes previamente descritos contribuyen con la aparición de la *baja realización personal*. Esta se manifiesta a través de una sensación de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades. Por ello, el individuo percibe de manera negativa su competencia en el trabajo, lo cual afecta la capacidad para llevar a cabo tareas y la relación que establece con el receptor del servicio (paciente o cliente) (Gil Monte, 2003). .

3.1.2.1. Estrés laboral crónico en trabajos de alto riesgo

El estrés laboral crónico ha sido asociado a los profesionales que mantienen contacto directo con los receptores del servicio (pacientes o clientes). Este fenómeno se ha estudiado predominantemente en médicos, profesores, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, enfermeras, psicólogos, entre otros, (Gil-Monte, 2003). No obstante, el estrés crónico laboral no se restringe a dichos profesionales. Por ello, ha sido estudiado en otras poblaciones, tales como estudiantes, voluntarios, deportistas y bomberos (Rodríguez Obeso & Saldaña Carranza, 2011).

En ese sentido, resulta importante considerar que existen una serie de condiciones que contribuyen con el desarrollo de este fenómeno en profesionales de alto riesgo. En primer lugar, la labor del bombero es una carrera de carácter voluntario no remunerado que tiene como condición que los bomberos tengan una fuente de ingreso fija. Por ello, el bombero tendrá que distribuir las horas de dedicación a la bomba y su trabajo, lo cual podría generar sobrecarga laboral. Asimismo, el bombero tiene el compromiso de cuidar la vida de un otro en situaciones límite (incendios, accidentes automovilísticos, fugas, entre otros). Finalmente, los bomberos deben lidiar con la escasez de adecuado material para atender las emergencias, lo cual podría poner en riesgo la vida de los pacientes y la de ellos mismos.

a) Seguridad en el Trabajo

Se destacan los riesgos tales como: caída al mismo nivel, caída a distinto nivel, caídas de objetos por desplome, pisadas sobre objetos, exposición a descargas eléctricas, a gases tóxicos, exposición a explosiones y siniestros de índole laboral. A las cuales los bomberos deben realizar su trabajo tomando todas medidas para mantenerse vivo , el bombero está expuesto en un constante peligro donde el debe velar por su seguridad y por de la persona rescatada.

b) Higiene Industrial

Aquí se destacan los riesgos de exposición a temperaturas ambientales extremas, exposición a compuestos químicos, accidentes causados por seres vivos y exposición a agentes biológicos que pueden afectar directa o indirectamente al bombero, contagio y exposición ante diferentes tipos de enfermedades que pueda dañar la integridad del personal que acude al llamado de emergencia.

Se reconoce que durante la visita de campos dentro de la estación no hay un adecuado lugar para el descanso de los bomberos donde muchas veces suelen dormir con la ropa aún húmeda y con el uniforme expuesto a diferentes agentes.

c) Ergonomía

La ergonomía en el bombero se destacan los riesgos de sobreesfuerzo, trastornos musculoesqueléticos y alteración en el equilibrio postural.

Es muy importante este tema ya que el un traje estructural en bomberos pesa un aproximado de 20 kg si a esto le agregamos el equipo de respiración autónoma que usan debemos agregar 15 kg más, es decir el bombero carga consigo un aproximado de 30 kg con todo el equipo encima, quiere decir que debe estar en constante entrenamiento.

Existen bomberos que se quejan de dolores de espalda a temprana edad, dolores a nivel plano intermedio, uno de los mayores problemas en bomberos es la gran tasa de obesidad. Los bomberos suelen estar mucho tiempo sentados esperando al llamado de las emergencias, añadido a una mala conductas alimenticias son propensos a sufrir posteriormente a dolores por una posición. El bombero debe ser capaz además de aguantar su equipo de respiración autónoma la cual acumulada con el estrés y carga de esfuerzo físico es probable una sobrecarga a nivel de los hombros. Se debería observar el campo de la alimentación y entrenamiento en el cuartel donde los bomberos están físicamente aptos para el trabajo a realizar para evitar así problemas a futuro.

3.1.2.2 Estrés laboral crónico en Bomberos Voluntarios Del Perú

Actualmente, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) cuenta con más de 14.000 bomberos activos en las más de 240 compañías que atienden un aproximado de 300 emergencias diarias solo en la provincia de Lima (Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, 2017).

Los bomberos están sometidos a un estrés constante por las diferentes tipos de emergencias que varían dentro de incendios, accidentes vehiculares, accidentes con materiales peligrosos, emergencias médicas, las cuales requieren de mucha atención y responsabilidad para poder asistir de la mejor manera a la comunidad. Estas pueden clasificarse de mayor a menor grado por su dificultad. El bombero debe estar apto para poder asistir a un incendio de grandes proporciones, como atender a una persona adulta entrando en un paro cardíaco o asistir un parto dentro de una ambulancia. El personal que sale al acudir en un vehículo de emergencia están sometido al estrés no solo con la presión de acudir atender la emergencia , ya que al igual de todos la poca información que te dan del paciente.

El estrés consiste en un esquema de reacciones primarias que preparan al organismo humano para la pelea o huida, es decir, para la actividad física. El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre primitivo tenía que enfrentarse a un medio hostil para sobrevivir, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas o a las exigencias de cada emergencia siendo todas diferentes entre sí (no existe la emergencia tipo).

En el Perú los bomberos son voluntarios, a excepción de un pequeño porcentaje de ellos que laboran en empresas cumpliendo funciones de bombero asalariado a tiempo completo. A pesar del hecho de que los bomberos peruanos sean voluntarios, estos están sujetos a un orden disciplinario, horarios de servicio, capacitación continua y exigencias propias de los cuerpos de bomberos profesionales.

3.1.3. Síntomas y Reacciones del estrés laboral crónico

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) señalan dos tipos de consecuencias del estrés laboral crónico: a nivel laboral y personal. En relación a la primera, se considera el ausentismo; las intenciones de renuncia; la baja productividad y eficacia laboral; y los problemas a nivel interpersonal (peleas, conflictos) entre los trabajadores, entre otros. En relación al plano personal, se vincula principalmente con problemáticas de salud, tales como el consumo de sustancias, la presencia de sentimientos de depresión, la ansiedad, la baja autoestima, entre otros, e inclusive se ha asociado el estrés crónico experimentado como un importante factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades coronarias en personas sometidas a estresores por tiempo prolongado (Hernández, Juárez, Hernández & Ramírez, 2005).

3.1.3.1. Importancia de un buen manejo y control del estrés

Las medidas preventivas que los bomberos deben aplicar debería ser uno de los pilares más importantes en la realización de su trabajo en cualquiera que sea su condición y manejarlo de la misma forma en trabajos de alto riesgo. A continuación, se hace mención de algunos puntos donde los bomberos pueden prevenir sus riesgos, para así poder realizar un trabajo más óptimo y eficiente en su labor de primera respuesta la que requiere mucha calma, y sobre todo, trabajo en equipo.

- Tener un líder que sepa administrar sus recursos, tener una buena planificación, tener el control ante cualquier eventualidad que interfiera o ponga en paro el trabajo que se esté realizando.
- Planificación de la prevención: organización en el trabajo, turnos adecuados, períodos de descanso, formación, relaciones sociales, comunicación vertical y horizontal, proporcionar psicólogos en los cuarteles que ayuden a enfrentar situaciones difíciles.
- Planificación de los procedimientos: simulacros, ejercicios, revisiones de los aspectos teóricos, para que en el momento de enfrentar una situación real se esté mejor preparado.

- Utilización de equipos de protección personal (EPP): cómodos, homologados, probados y renovados.
- Ergonomía: los bomberos pueden entrenarse con ejercicios para manipular distintos pesos y evitar lesiones en la espalda y en otros miembros. Cuerpo General de Bomberos
- Reducción del estrés: la organización del trabajo por parte de los mandos es esencial cuando se trata de reducir el estrés laboral. Los mandos deben tener en cuenta los turnos laborados, reconocer las situaciones extremas, favorecer los canales de comunicación vertical y horizontal. Proveer de un psicólogo que ofrezca mecanismos de afrontamiento a la hora de vivir una situación de estrés.
- Burnout: el liderazgo participativo de los mandos, prestando atención a las opiniones de los miembros del grupo, con el fin de generar confianza; es una medida importante para combatir el estrés producido durante la jornada.
- Mantenimiento del estado físico: mantener un buen estado físico y mental en los bomberos es imprescindible. Los ejercicios deben ser planificados y supervisados por un especialista en la materia.
- Reconocimientos médicos específicos periódicos: reduciendo los riesgos propios de la profesión, de preferencia a cargo de médicos que conozcan la labor de los bomberos.
- Personal adecuado: contar con un número de bomberos que permitan cubrir los diversos horarios, a fin de evitar la sobrecarga de trabajo. Este es un punto muy importante ya que los bomberos suelen tener jornadas largas, que si bien, son voluntarios, hay quienes cubren servicio durante toda la semana.

3.1.3.2. Riesgos de un inadecuado manejo del estrés

El inadecuado manejo del estrés tiene consecuencias tanto para el individuo como para la organización. A nivel personal, cuando el individuo está sometido a estrés laboral crónico puede sentirse angustiado e irritable, así como tener dificultades para concentrarse y tomar decisiones. Además, podría disfrutar menos de su trabajo y por ende sentirse menos comprometido con este. A nivel emocional, podría sentirse cansado, triste, intranquilo y presentar síntomas depresivos. A nivel físico, podría presentar dificultades para dormir y tener dolores en algunas zonas del cuerpo (cuello, espalda principalmente). Además, dado que

al individuo le resulta difícil establecer un equilibrio entre su vida personal y laboral podría incurrir en conductas que podrían afectar su salud física y mental, tales como el consumo de sustancias psicoactivas (consumo de tabaco, alcohol, drogas). Por último, en casos de exposición prolongada a situaciones estresantes, los individuos podrían sufrir problemas graves a nivel físico, tales como cardiopatías, trastornos digestivos (gastritis es la más reportada), aumento en la presión arterial, dolores de cabeza, problemas músculo- esqueléticos (lumbalgias) (Observatorio Permanente, 2006; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010).

Por otra parte, a nivel institucional también se presenta consecuencias el inadecuado manejo del estrés laboral. Se ha reportado que en las organizaciones presentan los siguientes problemas: aumento de absentismo, menor dedicación al trabajo, aumento de la rotación del personal en determinadas áreas, deterioro en el rendimiento y la productividad que se traducen en bajos indicadores o metas no cumplidas, aumento de prácticas laborales poco seguras, lo cual produce una alta tasa de accidentes laborales, aumento de las quejas de los usuarios del servicio (pacientes o clientes), reducción de personal, aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas. Esto tiene como consecuencia el deterioro de la imagen institucional que perciben los individuos dentro de su institución como la imagen que proyecta fuera de esta (Observatorio Permanente, 2006; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010).

3.1.3.3. Los riesgos psicológicos en personas sometidas a presión.

El trabajo de bomberos es una labor constante que requiere una rápida y eficiente respuesta por la naturaleza de la demanda (la vida de una persona). Los llamados de emergencias que recibe el Cuerpo de Bomberos en el Perú tiene un índice de respuesta de 100%, lo cual implica tener personal disponible y capacitado las 24 horas del día todo el año.

Las emergencias que requieren más presión suelen ser cuando la vida depende del rescatista y en esas situaciones es cuando el estrés es más alto. Por ello, es muy necesario un adecuado manejo emocional en situaciones críticas. Asimismo, es importante diferenciar el tipo de emergencia al que se enfrentará el personal asistencial, puesto en función de sus características demandará mayores o menores recursos emocionales.

3.1.4. Desconocimiento del estrés laboral crónico

Se subestima el efecto negativo que el estrés puede tener sobre la salud, la falta de interés en los bomberos y sus altos mandos demuestran que ellos sólo se enfocan en su labor de primera respuesta , ayuda a pacientes y personas afectadas y no están al tanto lo que pueda suceder a su personal.

El trabajo constante de personal psicológico y asistencia médica podría darnos un mejor alcance de lo que realmente están sometidos los bomberos voluntarios en su día a día. Es importante este estudio ya que al no tener información detallada y al tener una área de psicólogos sólo se activa este grupo ante un desastre natural o de cualquier otra índole. Así también en el año 2000, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió al estrés laboral, característica principal del Burnout, como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores(Peiró, 1986.)

Las relaciones interpersonales, sobre todo con los bomberos y los compañeros de igual o diferente profesión, cuando son tensas, conflictivas y prolongadas aumentan los sentimientos de Burnout, porque se trabaja en un ambiente tenso. Por otro lado, la falta de apoyo en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores, o de la dirección, la excesiva identificación con los usuarios y los conflictos interpersonales con éstos y/o sus familiares, tienen también una importante incidencia en la aparición del síndrome (Maslach C, Jackson S. “Maslach burnout inventory”. Consulting psychologists press. Palo Alto 1986.Pág 27-33.)

3.1.4.1. Despersonalización

El personal asistencial son más conscientes de las consecuencias del estrés laboral crónico cuando identifican que el trato que le brindan a los pacientes se ha trastocado, es decir, no es el mismo, se vuelve más impersonal. A ello, se le denomina *despersonalización*. Esta es entendida como una respuesta insensible del trabajador hacia el receptor del servicio e involucra un conjunto de actitudes y sentimientos negativos hacia los pacientes, quienes son deshumanizados como una manera para lidiar con el estrés laboral crónico. Este, a su vez, se acompaña

de sentimiento de irritabilidad y una evidente falta de motivación hacia el trabajo (Gil-Monte, 2003, Maslach et al., 2001).

3.1.4.2. Reacciones del estrés laboral crónico.

Como se mencionó en el apartado anterior, la exposición prolongada a situaciones estresantes conlleva a presentar alguna de estas consecuencias a nivel psicológico (Maslach et al., 201):

- **Cambios en el estado de ánimo:** Este es uno de las principales consecuencias de la exposición prolongada a situaciones emocionalmente estresantes. En la mayoría de casos, el trabajador presenta una actitud defensiva e irritable, lo cual podría ocasionar problemas con los receptores del servicio (pacientes o clientes). En otras ocasiones también este cambio de ánimo produce que el servidor presenta una actitud distante e indiferente que se puede traducir en malos tratos con los prestadores del servicio.
- **Desmotivación:** Los niveles de motivación tienden a disminuir, por lo que el trabajador puede presentar poca disposición para cumplir sus labores. Puede considerar que debe soportar las largas jornadas laborales, las cuales se pueden volver interminables. Asimismo, experimenta sentimientos de irritabilidad y frustración.
- **Agotamiento mental:** El estrés laboral crónico produce que el trabajador cada vez menos tolera situaciones demandantes. Por ello, cada vez es más complicado hacer frente a las situaciones generadoras de estrés, ya que percibe que no cuenta con las herramientas para resolver los problemas laborales.
- **Falta de energía y menor rendimiento:** Esta es una consecuencia de lo anterior, los individuos presentan pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

- **Fatiga:** Se define “fatiga mental” como la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física. Esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. La fatiga provocada por el trabajo, es una manifestación general o local, de la tensión que éste produce y suele eliminarse mediante un adecuado descanso.

Se recomienda considerar que en el trabajo de los bomberos, al igual que en otras profesiones que implican enfrentarse a situaciones de riesgo, se debería aplicar y supervisar las normas de prevención de riesgos laborales, que en toda actividad la ley exige. En el Perú, no se tiene conocimiento de investigaciones sobre los efectos psicológicos del trabajo en emergencias, a pesar de ello podemos extraer casos reales experimentados con el personal de bomberos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, donde hubo participación asistencial de psicólogos emergencistas.

3.1.4.3. Importancia de la asistencia psicológica y/o psiquiátrica

Las situaciones límite a las que son sometidos el personal asistencial, en las que inclusive ponen en riesgo sus propias vidas, podría tener a futuro un efecto negativo en su salud mental. La literatura consistentemente señala que el personal asistencial es el más vulnerable a desarrollar estrés laboral crónico por las condiciones de trabajo a las que están sometidos. Por esta razón, es importante la ayuda de un personal externo que no esté involucrado en la vida dentro de los bomberos, puesto que ello le permitirá tomar distancia de la situación y tener una posición más neutral y objetiva. Este personal que brinda asistencia deberá conocer las características de la labor asistencial de los bomberos, pero no estar directamente involucrado.

Asimismo, el marco de intervención que mejores resultados ha brindado es el cognitivo conductual (para casos de estrés, estrés laboral crónico, estrés post traumático). Por ello, es necesario un profesional entrado en este marco conceptual, puesto que ayudará a los bomberos a trabajar tanto a nivel cognitivo como comportamental (Botero, 2005). De la misma forma, es necesario que se intensifique la intervención psicológica y/o psiquiátrica ante situaciones de pérdida (muertes

trágicas). En estos casos, la intervención en crisis es muy importante para salvaguardar la salud mental del personal asistencial.

3.1.4.4. Desconocimiento del estrés laboral crónico

La falta de interés dentro del cuerpo de bomberos y el poco interés que se ha mostrado por tratar de asistir al personal, dándole prioridad siempre a las víctimas dejando de lado sin preocupación por el riesgo psicológico al que se enfrenta el personal asistencial. Una tragedia, un evento de gran magnitud donde el personal que asiste a la emergencia es consciente de todo lo que puede observar , hay quienes son más débiles emocionalmente y puede llegar a quebrarse , es natural sin embargo la postura de los bomberos cuyo actuar es más estratégico y sereno, viendo por el bienestar de la víctima.

3.1.4.5. Atención Médica

En la actualidad, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú posee un área de psicología que solo se activa en caso de un desastre o un acontecimiento de alerta nacional. Sin embargo, es importante tener el área activa de manera permanente. No es necesario que el psicólogo que atiende sea bombero puede ser un psicólogo externo, quien pueda brindar la ayuda necesario en caso de que un efectivo lo requiera.

Existen casos que aún no han sido atendido de manera integral. Un ejemplo de ello fue el acontecido el 18 de Octubre del año 2016 durante un incendio en el Agustino en el que tres bomberos fallecieron calcinados. Esta lamentable pérdida afectó indudablemente a toda una compañía la cual no recibió asistencia atención psicológica en el momento. Este hecho causó una disminución de personal que asistía frecuentemente a los bomberos de la compañía Roma Nª2. Muchas veces las personas involucradas no reconocen que les afectó algún episodio que vivieron. Sin embargo, es bueno sincerarse y darse cuenta que buscar una ayuda externa es importante para poder expresarte y poder sobrellevar el problema de la mejor manera posible.

Algunos bomberos consideran que no es importante la ayuda, piensan que es una pérdida de tiempo, un gasto innecesario cuando realmente las terapias sirven para liberarse de aquello que le atormenta como lo es una pérdida de un familiar, amigos o presenciar la muerte de alguien. Es importante la atención psicológica, ya que el no acudir a una, conlleva a un sinnúmero de emociones, las cuales consideran creer que pueden manejarlo.

3.1.4.6. Clima Laboral

El clima laboral influye mucho en la comodidad y desarrollo del bombero. Un clima hostil donde el bombero novato es el centro de atención y están al tanto del error que pueda cometer por su impericia en algunos casos pueden provocar burlas, acoso y sentimiento de culpabilidad en el sujeto. Esto puede provocar una salida repentina de la compañía, evadir al grupo de personas y/o enfrentar la situación hasta ganarse la confianza de los demás. La ventaja de tener un buen clima laboral es que todos los bomberos, paramédicos, enfermeros y doctores entiendan que trabajan con una sola finalidad: prestar asistencia en caso de emergencias. Una medida para poder mejorar el clima laboral sería el poder reunirse luego de cada emergencia, ver los puntos positivos y los que se deben mejorar, de esta manera, todo el personal de asistencia puede dar su opinión y obtener mejores resultados.

Enseñar al personal novato debe ser una prioridad para poder tener mejores resultados en las emergencias, el trabajo en equipo y la organización en la que se pueda llevar. Para ello, es importante tener siempre un líder que debe tener las cualidades y experiencias para poder sobrellevar y poder ser guía del grupo de trabajo en una emergencia. Este líder debe tener una comunicación asertiva y promover el respeto mutuo entre todo el personal asistencial.

Es importante considerar que los bomberos son una institución semi castrense y ostenta grados y jerarquías, las cuales todos los miembros deben respetar. No obstante, en algunas ocasiones durante las emergencias los grados pueden causar un conflicto interno por las decisiones que toma quien esté al mando. Por ello, conversar acerca de puntos en los cuales pueden mejorar es una buena terapia interna para que los individuos puedan mejorar como equipo de trabajo. Así, puedan reconocer sus fortalezas y sus debilidades y puedan pulirlas en el transcurso de las emergencias y conocerse mucho mejor.

A su vez, este tipo de actividades fortalece los relaciones interpersonales. Para ello, es necesario la presencia de un buen líder que canalice estas actividades y permita que estos espacios sean constructivos para el equipo de trabajo (Cuadra & Veloso, 2007).

Es de mucha importancia mantener un buen clima laboral y las buenas relaciones dentro de un equipo de trabajo. También, reconocer al líder y que este pueda escuchar las opiniones de sus subordinados propicia un clima de confianza entre quien los guía para hacer el trabajo sin presión. Finalmente, es importante tener un equipo asistencial cohesionado, con una buena comunicación y con una adecuada claridad de los roles que asume cada uno, debido que el trabajo asistencial requiere el apoyo tanto emocional como instrumental de los miembros del equipo para poder afrontar las situaciones límites que viven en su labor diaria (Cuadra & Veloso, 2007).

Un buen clima laboral aplicada en bomberos es el conocerse dentro del equipo, reconocer las habilidades y fortalezas, pero sobre todo identificar las debilidades. En una entrevista realizada a un participante, se mencionó se alejó de la compañía durante unos días para así evitar tener algún contacto o el simple hecho de cruzarse dentro del cuartel, por el temor a ser fastidiado. Considero que el tema de las jerarquías mucha veces es mal usada, pues existe un aprovechamiento hacia el subordinado, lo que genera un clima laboral hostil, ya que hacer una queja formal con el jefe de estación podría causar burla entre los compañeros como síntoma de cobardía o crear un problema más grande a nivel personal.

Ello, ha generado diversos síntomas actitudinales como: La falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, intolerancia, impaciencia, quejarse de todo, evaluar negativamente a compañeros, romper con el entorno laboral, ver al paciente como enemigo, frialdad hacia los pacientes, indiferencia, culpar a los demás de su situación. Y al nivel de síntomas afectivos: nerviosismo, irritabilidad y mal humor, disgusto y enfado, frustración, agresividad, aburrimiento, tristeza y depresión, desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa (Obeso y Saldaña, 2012).

3.2. Antecedentes Nacionales

“SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN BOMBEROS VOLUNTARIOS TRUJILLO - 2011” Universidad Nacional de Trujillo Br. Regina Lisbeth Rodríguez Obeso , Perú 2011

Esta tesis fue realizada en la compañía de bomberos voluntarios Salvadora Trujillo 26 , la cual busca reconocer niveles de estrés relacionados a la quema de estrés más conocido como burnout y nivel de clima organizacional dentro de la compañía , en la cual dentro de sus objetivos principales era determinar el nivel de las dimensiones de burnout y también determinar el clima organizacional en la compañía de bomberos.

Fuente: MARIO YIKA MEZZANO, Teniente CBP. Psicólogo especializado en el área de emergencias y desastres.

3.2.1. Investigación. Terremoto en Pisco

Bombrera de 23 años de edad, con 07 años de antigüedad en el CGBVP, viaja desde la ciudad de Lima hacia la ciudad de Pisco integrando el primer equipo de bomberos enviado a apoyar las labores de rescate y ayuda a los damnificados del evento sísmico. Luego de instalarse en el poblado y disponer del equipo a utilizar en las labores de socorro, al iniciar las labores de rescate de víctimas de las múltiples estructuras colapsadas. Esta bombrera empieza a aislarse del resto de sus compañeros y de sus labores propias. El Jefe del destacamento al consultarle del porqué de su actitud y baja participación, la bombrera le manifiesta que todo lo que está viendo le está afectando, las personas heridas, muertos, gente mutilada, niños aplastados, el desorden general, los llantos y que no puede más. El jefe decide que no participe en las labores de búsqueda y rescate y que más bien realice labores de apoyo logístico para el equipo. Al cuarto día, el equipo retorna a la ciudad de Lima. Una semana después el jefe de dicho equipo de bomberos convoca al Psicólogo de su compañía realizándose una sesión Debriefing con el grupo, con la finalidad de exponer las vivencias de los integrantes y brindar el apoyo y orientación psicológica a los participantes.

3.2.2. Caso B. Incendios en Centros de Rehabilitación.

A través de los medios de comunicación se dieron a conocer casos de Centros de Rehabilitación, que fueron consumidos por incendios provocados, aparentemente por los propios internos. En dichos eventos, se han reportado casos de bomberos afectados emocionalmente, sobre todo en el personal más joven, con quienes se realizaron sesiones de desensibilización. Después de una semana de ocurrido los incidentes, el personal de reciente ingreso en el Cuerpo de Bomberos fueron los más afectados por la visión de víctimas calcinadas. Este evento provocó un fuerte impacto emocional.

Rodríguez Obeso y Saldaña Carranza (2011) realizaron un estudio cuantitativo de tipo descriptivo que buscaba identificar la relación entre el Síndrome de estrés crónico laboral y el clima organizacional en la estación de bomberos voluntarios “Salvadora Trujillo”. Esta investigación se realizó con la participación de 70 bomberos, a quienes se les aplicó la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI) y escala de clima laboral. Los resultados identificaron la presencia de estrés crónico laboral. La mayoría de los participantes presentaron agotamiento emocional en un nivel bajo (46,8%), Despersonalización en un nivel medio (34%) y el componente de Realización personal a un nivel medio (64,4%). Los autores concluyeron que el personal de bomberos de la compañía Salvadora Trujillo era una población en riesgo de desarrollar el síndrome de estrés laboral crónico al presentar niveles medios de despersonalización. De la misma manera, encontraron que los mayores niveles del síndrome de estrés crónico laboral se relacionan de manera negativa con el clima laboral, es decir, quienes padecían del síndrome presentaron dificultades en el ámbito laboral.

3.3. Antecedentes Internacionales

Apoyo psicosocial básico

- Favorecer la escucha activa, sin presionar a la persona para que hable.
 - Facilitar la obtención de elementos para la satisfacción de sus necesidades básicas, el acceso a servicios y la recuperación de su red de apoyo.
 - Proteger a la persona de la posibilidad de hacerse daño. Apoyo psicosocial adicional De forma complementaria se pueden desarrollar otras acciones de intervención psicosocial como las que se citan a continuación, algunas de las cuales se encuentran detalladas en el Protocolo de acciones de promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en el entorno laboral, que forma parte de esta serie de documentos técnicos.
 - Identificar posibles estresores psicosociales adicionales.
 - Desarrollo de estrategias de afrontamiento
 - Promoción del apoyo social en la organización
 - Servicio de asistencia al trabajador.
 - Entrenamiento en el manejo de la ansiedad y el estrés
 - Psicoeducación en aspectos normales del duelo y la reacción a estrés agudo
- (LUIS EDUARDO GARZÓN ,Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral ,Pontificia universidad Javeriana de Bogotá, Colombia 2015)

3.4. Público Objetivo

3.4.1. Actores involucrados en el problema

Está conformado por todo el personal asistencial desde bomberos, paramédicos, enfermeros, doctores de la compañía de bomberos Magdalena 36, el Ministerio del Interior que es la cabeza del cuerpo de bomberos, y en la actualidad, la Intendencia Nacional de bomberos que es el órgano más importante luego de la comandancia general de bomberos voluntarios. Asimismo, la sociedad también cumple una estrecha relación ya que son los primeros en alertar ante una emergencia.

3.4.2. Fundamentación del público objetivo elegido

Esta investigación fue realizada y desarrollada en la compañía de bomberos Magdalena N°36, ya que su personal no cuenta con información detallada acerca del peligro al que están expuestos como es el estrés laboral crónico, además de su poco interés en el tema que ha generado deterioro de su salud emocional.

En ese sentido la compañía cumplía con todo lo necesario para brindar la información que se necesitaba para llevar a cabo la investigación, pues debido a la gran cantidad de personal que cuentan, facilitó la recepción de información requerida.

3.4.3. Descripción del público objetivo

Esta investigación está dirigida a la compañía de bomberos Magdalena N°36 ubicada en distrito de Pueblo Libre. El personal actualmente no recibe apoyo psicológico está conformada y el personal activo son jóvenes de 20 a 30. El riesgo es diario en los bomberos y el estrés es una constante en su personal. Las personas que laboran dentro de la compañía cumplen un horario de 30 horas mensuales como mínimo para mantener su permanencia en la institución. Muchos de ellos, al laborar en diferentes campos profesionales como educación, negocios, humanidades, entre otros. Cuentan con un trabajo estable por lo que buscan cumplir su jornada como bomberos los fines de semana, quedándose en la guardia para estar al servicio durante horas de madrugada.

3.5. Levantamiento de Información

3.5.1. Inventario y pruebas

¿Cómo clasificarías la charla?
Clasifique usted marcando una "x"



	Malo	Promedio	Bueno	Muy bueno	Excelente
Consideras importante el estrés?					
¿Se comprende la didáctica y manejo de las charlas?					
Califique su experiencia durante la charla					
¿Le gusto la charla dictada por el especialista?					
Le agrado el ambiente de la charla					
Recomendaría el proyecto Bombero consciente					
Cree usted que este proyecto ayudaría mucho en su estación					



CONSENTIMIENTO INFORMADO

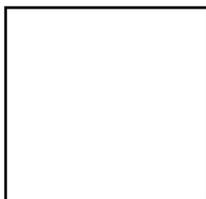
A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación titulado: **“Falta de conductas de autocuidado para el manejo del estrés laboral crónico debido a la falta de manejo emocional en el personal asistencial de emergencia de la compañía Magdalena 36-Pueblo Libre.**

realizado por el estudiante de la carrera de Arte y Diseño Empresarial,
ALEJANDRO EMANUEL VILELA ALEMÁN , IDENTIFICADO CON EL DNI:
70459839.

“Habiendo sido informada(o) del propósito del mismo, así como de los objetivos, y teniendo la plena confianza de que la información vertida en el instrumento será usada sólo y exclusivamente para fines de la investigación brindó la autorización correspondiente en mención, además confío en que el investigador utilizará adecuadamente dicha información asegurándose la máxima confidencialidad”.

Firma:

Dni:



Huella Digital

Ahora conteste a las frases indicando la frecuencia con que usted ha experimentado ese sentimiento:

0 Nunca	1 Pocas veces al menos	2 una vez al mes o menos	3 Unas Pocas veces al mes	4 Una vez a la semana	5 Pocas veces a la semana	6 Todos los días
------------	---------------------------	-----------------------------	------------------------------	--------------------------	------------------------------	---------------------

siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
siento cansado al final de la jornada de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	0	1	2	3	4	5	6
Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	0	1	2	3	4	5	6
Trato muy eficazmente los problemas de las personas	0	1	2	3	4	5	6
Me siento exhausto por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	0	1	2	3	4	5	6

	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	0	1	2	3	4	5	6
	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
	Me siento muy activo	0	1	2	3	4	5	6
	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
	Creo que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
	me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
	Trabajar directamente con personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
	ilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio	0	1	2	3	4	5	6
	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	0	1	2	3	4	5	6
	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	0	1	2	3	4	5	6
	Me siento acabado	0	1	2	3	4	5	6
	mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	0	1	2	3	4	5	6
	creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

**INVENTARIO DE MASLACH BURNOUT
(Maslach y Jackson, 1981)**

Instrucciones:

Estimado Participante , a continuación se presenta una serie de enunciado , la cual usted tendrá que responder con veracidad marcando con un (X) de esta forma de acuerdo a lo que considera adecuado; se le recuerda que no existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa

	nunca	Pocas veces	Una vez al año	una vez al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
1.Me siento emocionalmente agotado por mi labor							
2.Cuando termino mi jornada de trabajo me siento muy vacio							
3.Cuando me levanto por la mañana , para otra jornada de trabajo me siento casado(a)							
4.Siento que puedo ayudar fácilmente a la gente que ayudo.							
5.Siento que trabajar con mucha gente me cansa							
6.Siento que mi trabajo me está desgastando							

7.Siento que soy más duro con la gente que atiende.							
8.Me preocupa que este trabajo me endurezca.							
9.Me siento con mucha energía siempre.							
10.Siento que le dedico mucho tiempo a mi trabajo.							
11.Siento que realmente no me importa lo que le suceda a la gente que atiende.							
12.Siento que trabajar día a día con mucha gente me agota.							
13.Me siento como siempre estuviera al límite de lo que hago.							
14.Creo que consigo cosas muy valiosas en el trabajo.							
15.Siento que las personas que ayudo me culpan de alguno de sus problemas							
16.Me siento bien luego de haber ayudado a una persona.							

17.Siento que puedo crear un ambiente bueno con las personas que trabajo.							
18.Me siento frustrado.							
19.Siento que mis problemas emocionales son bien tratados en el trabajo.							

DIMENSIONES DEL SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO

Agotamiento Emocional

Clima Organizacional en Bomberos Voluntarios de la Compañía de Bomberos Magdalena N°36-Pueblo Libre - 2019.

Agotamiento Emocional	
Alto	%
Medio	%
Bajo	%
Despersonalización	
Alto	%
Medio	%
Bajo	%
Realización Personal	
Alto	%

Medio	%
Bajo	%

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL MODIFICADA

INSTRUCCIONES:

La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines de investigación. Conteste absolutamente todas las preguntas evitando hacerlo al azar. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba. Del 1 a 5 el grado de satisfacción.

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1.Tomo las decisiones que influyen finalmente en mi trabajo					
2.Yo decido cómo haré mi trabajo					
3.Determino cómo trabajar y como hacer mi trabajo.					
4.El personal de la compañía se ayuda mutuamente					
5.Yo propongo actividades en el trabajo.					
6.Ordeno mi trabajo como mejor me parece					

Tabla Clima Organizacional

Clima Organizacional en Bomberos Voluntarios de la Compañía de Bomberos Magdalena N°36-Pueblo Libre - 2019.

Clima Organizacional	NºPorcentaje
Clima Organizacional alto	%
Clima Organizacional Medio	%
Clima Organizacional Bajo	%

CAPÍTULO VI

4.1. Estructura del proyecto

4.1.1 Concepto del proyecto

El concepto del proyecto es Fortaleza emocional para salvar vidas, considerando que la labor que realizan los bomberos es única para trabajar sobre las adversidades..

El proyecto busca dar un informe al finalizar las actividades el nivel de estrés en los bomberos voluntarios para ser considerado y dándole importancia la cual requiere. Considerando que el proyecto busca manejar el estrés mediante charlas entre otras herramientas que ayudan en salud mental al bombero voluntario, por medio de esta metodología, se busca fortalecer su salud emocional y la fortaleza de todos los bomberos para seguir cumpliendo con su labor de forma eficiente, ya que logran que su trabajo sea admirado y por lo tanto se debe prevalecer la importancia del mismo.

4.1.2 Nombre del proyecto

El nombre del proyecto se denominará “Bombero consciente” que busca que los bomberos sean capaces de reconocer y saber de un enemigo no visible como es el estrés laboral , además de poder brindarle las herramientas de cómo combatir el estrés en un grupo tanto personalmente como grupalmente, el bombero será capaz de tomar consciencia de su salud mental y darle importancia que requiere.

Asimismo, por medio de este nombre se busca dar el apoyo para todos los bomberos y generar una reflexión que los incentive a ser parte de un cambio para su bienestar, ser conscientes con su salud y labor voluntaria, con la finalidad de seguir sirviendo a la comunidad de la forma tan desinteresada como lo vienen realizando.

4.1.3 Fundamentación del proyecto

Este proyecto tiene como punto importante la alta preocupación por la salud mental de las personas que asisten a eventos donde están sometidos a diferentes tipos de estresores y por la cual no se le a dado importancia como institución.

La importancia de tener el conocimiento para reconocer signos de estrés y cómo saber manejarlo es la base de este proyecto con el fin de ayudar a los bomberos voluntarios de todo el Perú por ello es vital ahondar en este campo. Con la ayuda de especialistas que serán un apoyo en las pruebas y en la didácticas de la implementación podremos tener un resultado más claro y poder identificar qué persona está en riesgo y quienes necesiten ayuda psicológica , estos resultados le servirá a los encargados del funcionamiento de la compañía y brindar apoyo a los bomberos que lo requieran.

En la actualidad no hay ningún taller , ni programa , ni activación que se asemeje a lo propuesto en esta investigación. Si bien es cierto existe una área de psicología y desastres la cual no está disponible para la atención de los bomberos voluntarios sino más bien para la población afectada civiles.

4.2 Público Objetivo

4.2.1. Actores involucrados

Los actores principales son los paramédicos que es el personal asistencial en emergencias médicas, quienes son los encargados de atender las emergencias médicas y estos son los más expuestos a episodios fuertes como muertes, accidentes, difusión, etc. Los bomberos que acuden a sucesos como accidentes e incendios son parte del público objetivo seleccionado ya que ellos suelen ver escenas realmente impactantes y deben llenarse de valor para ver estas escenas tan fuertes.

- Los psicólogos y Coach quienes ayudarán a la toma de pruebas anti estrés y poder determinar el grado de estrés o en qué fase se encuentra el bombero , su trabajo es especial.
- Bombero Novato: Es importante segmentar también la antigüedad en los trabajos ya que hay personas que suelen ser ajenos a este trabajo por temor.
- Bombero Oficiales: Bombero con más tiempo de servicio el cual sabe los procedimientos a seguir pero desconoce sobre el estrés laboral.

4.2.2. Fundamentación del público

Para realizar este proyecto se tomará muestras de índice de estrés en el personal de paramédicos de la compañía de bomberos Magdalena 36- en el distrito de Pueblo Libre

Se analizó que el personal que trabaja en ambulancia y son ellos los que pueden mostrar un gran índice de estrés por el trabajo al cual están sometidos por las emociones que pueden llegar a tener o los bajones por algún episodio que afecte a continuar su labor, shock post trauma el cual también pueden desarrollar.

4.2.3. Descripción del público objetivo

El público objetivo de esta investigación es abordar para prevenir futuras deserciones en el servicio a bomberos de 1-3 años en el servicio , porque es importante enseñar y prevenir a una persona que recién esta comenzando y donde según las estadísticas de la compañía suelen retirarse del servicio en sus primeros años.

El enfoque de esta investigación busca además de dar a conocer el problema encontrado, donde el bombero pueda ser capaz de reconocer los diferentes estresores y causa de esta; también es importante brindarle el soporte psicológico para saber cómo manejar este estrés que es común en los cuerpos de bomberos mundialmente.

4.3 levantamiento de información

4.3.1 Levantamiento de la situación del problema



z





4.3.2 Entrevista a los protagonistas del problema

- Bomberos

ENTREVISTA A BOMBERO NUEVO DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS MAGDALENA 36-PUEBLO LIBRE

1. MATEO MARINELLI -POSTULANTE A BOMBERO



Estudiante de la universidad Universidad Católica del Perú y actualmente postulante en su primera etapa para ser bombero.

-¿Qué medidas consideras que son importantes en el apoyo psicológico en los bomberos?

MATEO MARINELLI

Considero importante porque estamos en un ambiente cargado de estrés , cargado de ansiedad debido a las emergencias y presión de la labor que estamos realizando , considero que se nos exige porque es una labor que pocos quieren realizar

Pregunta Alejandro

-¿En qué condiciones o situaciones generan estrés en tu trabajo?

MATEO MARINELLI

La presión de los estudios , la exigencia del trabajo , la dejadez de las relaciones afectivas , siento que el estrés causa ansiedad siempre esa sensación de estar comiendo para calmar mi estrés, siento que hay una alguna relación.

Pregunta Alejandro

-¿Que haces para manejar tu estrés en el trabajo?

MATEO MARINELLI

Considero que e manejado con mayor agresividad , me trajo problemas a veces me trajo más problemas por irritarme en la estación.

el mismo ambiente de subordinación donde estamos a los ojos primero de todos los efectivos y la presión de querer hacer las cosas bien me causa tensión.

2. ESTEBAN LOPEZ CALDAR- BOMBERO RECIÉN EGRESADO



Bombero recién egresado en su primer año como seccionario activo de la compañía de bomberos Magdalena 36

-¿Qué medidas consideras que son importantes en el apoyo psicológico en los bomberos?

Considero que debería ser importante antes para saber qué es lo que nos vamos a enfrentar y los escenarios en los que vamos a estar y después porque cada situación nos genera un pensamiento negativo.

lei que en estados unidos había una gran tasa de suicidios de bomberos por situaciones que habían ocurrido , ahora se quiere manejar los primeros auxilios psicológicos.

¿En qué condiciones o situaciones generan estrés en tu trabajo?

Por dos tipos el primero nosotros no sabemos a qué vamos y la segunda es durante el camino a la atención.

Las emergencias se vuelve una angustia callada , donde la gente fuma más, la gente necesita estar en actividad física aca comen más es como estar en tensión todo momento y es alguna de las formas erradas de poder canalizar esa ansiedad que es producida por el estrés.

¿Que haces para manejar tu estrés en el trabajo?

Es vital manejar el estrés hablando para descargar todo lo que se vio , se pueden ver cosas muy básicas y cosas muy complejas

- **Psicólogo del cuerpo de bomberos**

2.SANTIAGO VALERO ALAMO



BOMBERO PSICÓLOGO EMERGENCISTA

Psicólogo de profesión , asimilado con el grado de Coronel en la policía Nacional del Perú siendo encargado en la región Lima de Emergencias y desastres naturales en dicha institución, además ostenta el grado de Brigadier en el Cuerpo de bomberos.

¿Qué medidas considera que son importantes en el apoyo psicológico en los bomberos?

Nosotros tenemos problemas común que aborda diferentes tipos de estrés , el programa de ayuda que existe es que existen psicólogos bomberos en las comandancias departamentales, pero recién está empezando. Como no hay un programa fuerte de la psicología de la emergencia , generalmente los bomberos no quieren participar de las desmovilizaciones por vergüenza y sienten que pueden ser discriminados o porque sienten que van a ser mal vistos porque acuden al psicólogo.

¿En qué condiciones o situaciones generan estrés en tu trabajo?

La fatiga por compasión es ver continuamente y permanentemente el dolor y sufrimiento humano es enfrentarse a eventos que son sumamente traumáticos en su magnitud por lo general sobre todo cuando hay niños , cuando hay personas jóvenes muertas cuando hay gran cantidad de dolor esa carga se la suele llevar a tu trabajo y no hay con quien puedas conversar y la

persona no lo habla entonces va sumando se sabe por investigaciones internacionales que el estrés post traumático se supera con el tiempo con ayuda o sin ayuda pero en algunos casos no se supera , se empeora.

Comandante Valero coméntame si se a tomado las medidas en el área de psicología del cuerpo de bomberos? ¿Qué hace el cuerpo de bombero?

Se busca contar y entrenar a 3-5 promotores por compañía y formar promotores de salud mental o salud comportamental es gente que conoce los riesgos , que conoce las características de un estres acumulado ya en el personal , reconoce los rasgos de una persona con cambio de humor , la persona comienza alejarse se vuelve más irritable en las emergencias no es la misma persona que responde al mismo estrés del trabajo y es más fácil que este promotor aborde converse con él , y que abra un espacio para apoyar a esta persona eso no existe todavía es parte de la propuesta nueva del área de la oficina de la psicología y emergencia de riesgos del cuerpo de bomberos.

Dígame si esa deserción del servicio esta influye en el poco manejo e importancia al estrés. ¿Que porcentaje deserta en el servicio?

La deserción en una promoción de bomberos tiene una relación de 1 de 10 es difícil de medirla , pero otros los hacen por haber visto un evento trauma hay muchachos recién graduados que salen a una emergencia en un accidente automovilístico con muertes con alto grado de destrucción ven esa escena y nunca más vuelven al cuartel.

CAPÍTULO V

5.1.1 Análisis del diseño

a) Sintaxis

La elaboración del logo de este proyecto se realizó en base a las referencias obtenidas para ser reconocidas y asociadas al público objetivo quienes son los bomberos por ello el diseño circular , agregando los colores característicos de los bomberos voluntarios se vio en la necesidad de esta asociación para su fácil reconocimiento.

Por ello el uso en la parte superior de una insignia de bombero la que actualmente usan como identificación en sus respectivos cascos.

Logo:

Está conformado por dos juegos de letras regular que la sobriedad en el nombre de la investigación al tratarse de abordar un tema de salud era importante tener en consideración que la tipografía sea legible y seria.

El uso de tres colores que transmite seriedad e intriga por saber qué es y que nos quiere decir.

En el descriptor se usa alfa slab one regular para cerrar nuestro logo, la forma circular se usa para hacer referencia a las bolas antiestres agregando un elemento reconocible por los bomberos que es la identificación del casco.

En el centro y como punto visual colocamos la palabra bombero consciente alargando la tipografía proporcionando una correcta composición y equilibrio en el diseño.

Tipografía:

El diseño del logo está cerrado en un círculo está constituido por dos tipografías Alfa slab One regular 20 pt y Abadi Mt Condensed Extra Bold regular 24 pt la cual esta última se deforma para poder dar un equilibrio con el fin de dar peso en la estética del diseño; es por ello que se optó por colocar el descriptor en la parte inferior sin salir del diseño y en la parte del centro el nombre del proyecto el cual lleva de nombre BOMBERO CONSCIENTE por lo que se usó la letra Abadi y en el descriptor del proyecto se usó Alfa Slab one regular estas tipografías como antes mencionado denotan seriedad y al englobar en una sola pieza nos permite sintetizar el logo en otras piezas gráficas a un solo color sin perder su esencia.

Color:

Los colores que se usaron para el logo principal de este proyecto fue el color rojo el cual es el color principal de los bomberos y está presente en su uniforme, El amarillo que busca complementar brindándole luz en el centro y sobresalir en la parte superior en el elemento bomberil.

Ambos colores cálidos ayudan en la percepción y complementan de manera agradable visualmente cumpliendo así una fusión correcta , el uso de dos colores cálidos hacen la fusion perfecta en un correcto reconocimiento de los colores usados por los bomberos además de combinar muy bien estéticamente.

Tótem informativo:

Esta pieza del proyecto es la más importante ya que informará y dará a conocer a los bomberos que previamente inducido al tema pueda reconocer dentro de un problema común entre ellos , también busquen la solución rápidamente por esta razón el tótem informativo es interactivo y de fácil reconocimiento para nuestro público objetivo.

Este tótem tendrá una altura de 1.60 metros que será de forma rectangular diseñado dando la ilusión de un edificio en llamas , las ventanas donde podremos visualizar las llamas harán referencia a los principales problemas en su reverso se podrá leer una pequeña descripción de alguno de los problemas antes escrito por los bomberos en la pizarra antiestrés y las ventanas vacías representan la solución y el manejo de estrés ante alguna adversidad es importante señalar que en el reverso de cada una de estas piezas hay una descripción la cual es bombero puede asociar de forma interactiva y de su fácil reconocimiento.

Iconografía:

Para este proyecto se creó tres juegos didácticos para cada estación supervisado por tres bomberos psicólogos que apoyan al staff en el correcto uso de la identificación del estrés laboral , los principales estresores y consejos para manejar el estrés laboral.

Basados en la investigación se obtuvo los problemas principales así mismo se busca brindar soluciones en un juego lúdico de fácil reconocimiento del bombero.

5.1.2. Estética

Los colores más significativos que se pudo observar en los bomberos fueron el color rojo y amarillo que hace referencia a colores de tradición por muchos años y el amarillo lo usaron para ser visiblemente llamativos , como el público objetivo son los bomberos era importante asociar los colores que más usan ellos creando una familiarización que capta la atención del público interesado.

Se usó una de las características de identificación del bombero la cual es una insignia se tuvo como referencia el logo institucional del cuerpo de bomberos el cual también es circular y coloca elementos bomberiles que es de fácil reconocimiento.

La combinación de ambos colores con la composición de los elementos nos da un logo comprensible y agradable para el bombero ya que los elementos usados están presente en sus insignias.

5.1.3. Simbología

Este proyecto debe ayudar a muchos bomberos que necesite y este se sienta identificado recurriendo a ayuda psicológica o trabajo personalizado lo cuales los especialistas ya son los encargados a poder dar el uso correcto de la charla , también es el importante el coach para poder llevar a cabo todo el trabajo.

5.1.4. Pragmatismo

La falta de interés en esta problemática que afecta a muchos bomberos y la deficiencia en la salud mental y el pedir ayuda hace que la función principal de este trabajo es difundir las charlas de autoayuda para el bombero que requieran ayuda psicológica.

Por eso es necesario que en la charla previa al taller el bombero se sienta identificado con los síntomas del estrés laboral , la cual será explicada cuales son las etapas y los daños que sufre con el pasar el tiempo no buscar ayuda psicológica cuando sucede algún episodio el cual marque la carrera del bombero voluntario

5.2. Diseño de la comunicación

5.2.1 Fundamentación del Diseño

En la construcción de las piezas gráficas de este proyecto se tomó en cuenta una paleta de colores cálidos que son usados dentro del ambiente de trabajo de los bomberos como son el color amarillo, rojo y blanco que se da alusión a los símbolos patrios, el lenguaje y el diseño es reconocible para cualquier usuario que le interese el proyecto Bombero Consciente además se usaron elementos de su uso diario para asociarlos aún más al público objetivo.

A. Paleta de color



Fig 1: Paleta de colores usados en el diseño del proyecto.



Figura 2: Diseño en positivo y negativo



Figura 3: Propuesta lineal

5.2.2. Propuesta Gráfica

Piezas Gráficas

a) Carteles

Los carteles cuentan con la paleta de colores propuesta además de añadirle imágenes alusivas al trabajo que realizan los bomberos voluntarios. Se detalla el público objetivo dirigido, fecha y hora a realizarse dentro de las instalaciones de la compañía Magdalena 36.



Fig. 4 Afiches usados para la implementación e invitación del personal a participar

b) Totem

El tótem informativo nos sirvió para explicar el problema era la simulación de un edificio en llamas, los cuales representaban a los bomberos y las ventanas apagadas por los bomberos eran las soluciones, se utilizó la tipografía bree serif, un tipo de letra reconocible y buena visibilidad para el usuario.



Fig. 5 Tótem informativo lado delantero y posterior

c) Ruleta

La ruleta del bombero consciente nos sirvió para poder hacer un juego interactivo que pueda servir para reforzar lo aprendido mediante pregunta y tarjetas de colores. El bombero era capaz de responder lo aprendido durante la charla. Se le agregó además el logo del proyecto.



Fig. 6 Ruleta y preguntas

d) Pizarra del Estrés

Esta pizarra del estrés nos sirvió para poder obtener datos importantes no registrados , que nos indica algunos estresores dentro de la instalaciones de la compañía de bomberos. Esto fue muy importante en la primera etapa de la implementación.

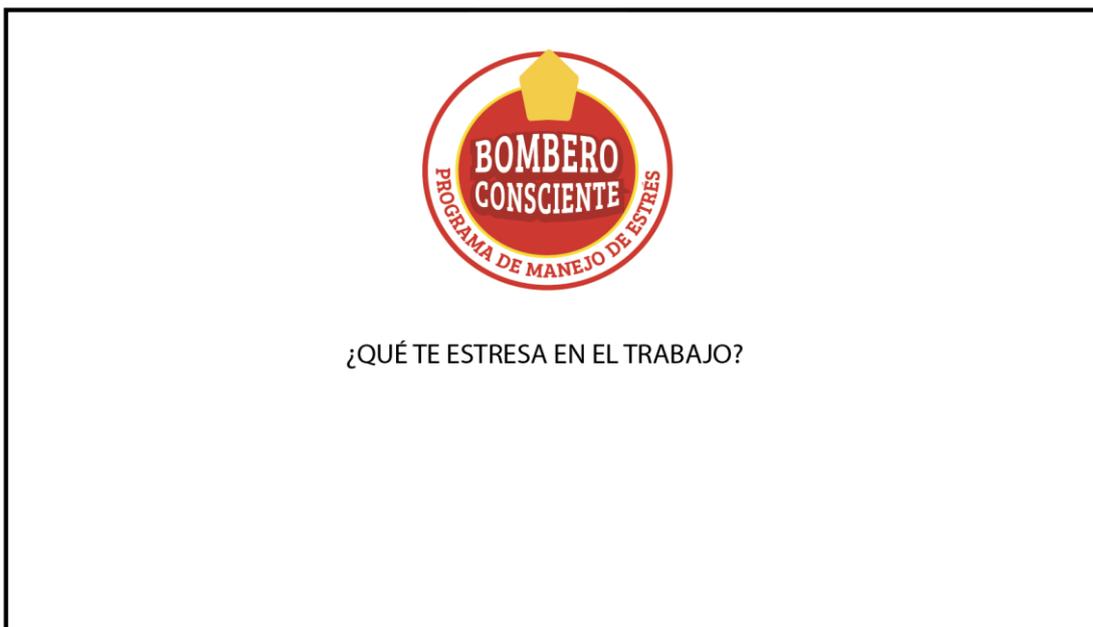


Fig. 7 Board sobre que te estresa en el trabajo

e) Constancia de Participación

Cada bomberos se llevó una constancia de participación al programa de manejo de estrés.



. FIG 8: implementación: Constancia de participación

5.2.3 Etapas del Proyecto

Etapa 1: Permisos

Problema: Exponer el problema y Poder coordinar el día de la implementación y que se me pueda brindar la autorización para poderlo realizar .

*Objetivos:*Se hizo las coordinaciones respectivas con los jefes de la compañía Magdalena donde se les explicó la importancia del manejo del estrés y el proyecto que se estaba realizando.

Se realizó las entrevistas al personal activo en servicio con el fin de tomar registro del desconocimiento y faltas de autocuidado del manejo del estrés.

Actividades: Colocación para el primer registro de evidencias board con la frase ¿Que te estresa en el trabajo? , donde los bomberos colocaban qué era lo que más le molestaba en su estadía en su jornada de trabajo.

Material: Piezas gráficas y programación de la actividad.

Etapa 2: Convocatoria del Personal

Problema: Convencimiento para que el personal asista al programa a realizarse.

Objetivos: Trabajar junto con el equipo de apoyo para la implementación , Un videografo , un psicólogo , un fotógrafo que me ayuden a registrar el trabajo,

Actividades: Se envió la invitación al programa al personal por las redes sociales y afiche gráfico en las instalaciones.

Material: Piezas gráficas y fecha de la actividad.



FIG 9 implementación: Invitación por medio de afiches

Etapa 3: Participación e Inducción a la Charla

Problema: Convencimiento para que el personal asista al programa a realizarse.

Objetivos: Realizar la implementación en la fecha y hora establecida con los participantes.

Actividades: Se expuso el problema a los participantes y el psicólogo emergencista expuso sobre el estrés , causas , consecuencias además de brindar tips de como controlar el estrés en el trabajo,

Material: Piezas gráficas , ruleta , preguntas , merchandising.



Figura 10: Evaluación: Desarrollando las pruebas tratadas

CAPÍTULO VI

6.1 Análisis de los resultados

Aplicación

-Se realizó una reunión previa con la jefatura de la compañía de bomberos Magdalena 36 donde se les explico el tema a abordar , sus consecuencias y la importancia de dar una charla acerca de esto.

-El 6 de abril se coloca un board en una de las paredes de la sala de la compañía Magdalena 36 donde el bombero era capaz de poder identificar y señalar cuál era lo que más le estresa en su turno de trabajo,

-Por ello fue necesario hacer consultas previas y entrevistas a los bomberos antes de abordar el tema debían tener conocimiento de que era el estrés laboral crónico.

-Se invitó a un psicólogo emergencista Luis Alberto Sanchez Vasquez quien gustosamente accedió a brindar una charla a los bomberos de la compañía Magdalena 36.

-Se inició dando una breve bienvenida y hacerse mención del estrés laboral por medio del tótem informativo fue importante esta parte ya que los participantes pudieron acercarse al tótem y observar de qué se trataba.

-Posterior se le dio uso de la Pabla al psicólogo quien dio una excelente charla de manejo de estrés haciendo participar a los presentes y ahondar más en el tema con sucesos y acontecimientos que han afectado directamente a los bomberos voluntarios.

-Se realizó un juego interactivo con los bomberos para que puedan jugar mediante el juego de la ruleta que consistía en el color que te tocaba, una carta y esta contenía una pregunta acerca del estrés laboral crónico.

6.2 Diseño de la metodología

El material y las piezas gráficas utilizadas para la aplicación de la implementación en la compañía de bomberos fue supervisada y con el visto bueno de la Magister Patty Vilela Alemán , supervisando que las piezas gráficas usadas en el taller sean correctas y que funcionen con en la práctica con los bomberos asistentes al evento. De igual forma se superviso todo lo que iba hacer mención el psicólogo para centralizar el tema en tips de autocuidado dandole énfasis a este y rescatando lo más importante de este proyecto que es brindar lineamientos en el autocuidado para los bomberos.

Para atraer a los participantes se les mencionó que todos iban a participar en el concurso de la ruleta donde generó tanta emoción y se tuvo buenos resultados ya que las preguntas eran sobre el tema recientemente expuesto y los bomberos respondieron rápidamente llevándose un recuerdo con los tips para manejar el estrés.

6.3 Evaluación de la metodología

La aplicación de la metodología en este proyecto funcionó de manera correcta y concisa hacia el usuario , presentar el problema del estrés laboral crónico como un peligro oculto dentro de la labor de los bomberos , la importancia de saber su existencia y saber cómo manejarlo. La explicación gráfica mediante el tótem donde presentaba en cada cara el problema , el problema secundario , el objetivo del proyecto y la solución al problema.

La actividad se realizó en un espacio amplio y dedicado para dar charlas a los bomberos se tenía una correcta exposición de luz, además de ser super interactivo haciendo preguntas y estas siendo respondidas por el público asistente.

Hubo un gran interés previo al saber que temas íbamos a tocar , fue de mucha intriga ya que días previos hubo ciertos sucesos de interés público donde bomberos eran protagonistas de estos sucesos como por ejemplo el incendio en Villa Maria donde 2 bomberos resultaron con quemaduras de 2do y 3 grado.

El proyecto no hubiera sido posible sin el interés por abordar el tema desde la jefatura de la compañía por eso se hizo un llamado de carácter obligatorio a los aspirantes a bomberos a participar del programa.

Fue importante reforzar todo lo que se había explicado mediante el tótem informativo , además se contó con la presencia de un bombero psicólogo emergencista quien fue el encargado de brindarles una corta pero muy interesante charla acerca del manejo de estrés y sus causas.

6.4 Registro de la implementación



Figura 11 implementación: Se explica el problema encontrado.



Figura 12: Bombero da su opinión acerca del proyecto.



Figura 13 implementación: Asistentes que participaron en la charla.



Figura 14 Implementación: Ruleta y totem piezas gráficas para la implementación



Figura 15 implementación: Exposición con el especialista psicólogo

6.5 Documento que acrediten evaluación de pares.

Lima, 5 de abril del 2019

Presente.-

El proyecto de tesis "Bombero Consciente" realizado por Alejandro Vilela Alemán, cuenta con un desarrollo oportuno y pertinente en un equipo humano que está al servicio del país, el Cuerpo General de Bomberos del Perú. Evidenciar y dar a conocer esta problemática, deja al descubierto la importancia de la salud mental y cómo cuidarla para el bienestar de las personas.

Se considera que este proyecto logra cumplir con los objetivos planteados en la investigación, pues el haber otorgado una charla acompañada con un psicólogo especialista en el tema que también es bombero, permite crear empatía y reflexión en los asistentes; de igual forma es un primer paso para generar conductas de mejora emocional, pero sobre todo, tal y como hace mención el concepto del proyecto, fortalecerla.

A modo de sugerencia, sería ideal implementar el proyecto en otras compañías de bomberos, para que así se considere la importancia de hablar sobre la problemática y lograr un bienestar de los mismos.

Expido el presente documento para los fines que él considere conveniente.

Atentamente,



Nathaly Mirtha Valenzuela Lozano
Licenciada en Arte y Diseño Empresarial

Lima, 5 de abril del 2019

Presente.-

Yo, Luis Alberto Sánchez Vásquez con DNI 46430978 Licenciado en Psicología con amplia experiencia en el ámbito organizacional de la Universidad Autónoma del Perú, considero que el programa "bombero consciente" elaborado por Alejandro Vilela cumple con el objetivo de prevenir, orientar y conocer la intervención de la psicología en el factor de riesgo que acoge a los bomberos que es el estrés. Cuenta con un programa de intervención para identificar los puntos críticos que genera el estrés a los efectivos antes, durante y después de cada emergencia. Para éste programa utilizó una metodología que se adapta a la realidad, bastante dinámica y dirigido al público objetivo. Finalmente se recomienda realizar un seguimiento de los resultados teniendo en cuenta el instrumento utilizado para futuras intervenciones y/o programas en base al estrés en bomberos peruanos, la cual es un tema muy poco estudiado en la población peruana y que debería ser un tema de mucha importancia en la labor diaria de los bomberos peruanos.



Lic. Luis Alberto Sánchez Vásquez
Psicólogo Organizacional

Lima, 8 de abril del 2019

Presente. -

Yo, Fabio César Tapia Ojeda, identificado con DNI N° 71894553, bachiller en Ciencias y Artes de la Comunicación con mención en Comunicación Audiovisual por la Pontificia Universidad Católica del Perú, considero que el proyecto “Bombero Consciente” realizado por el diseñador gráfico Alejandro Vilela Alemán cumple con comunicar de manera clara la problemática que viven los bomberos en el manejo de estrés durante sus labores. El proyecto cuenta con una línea gráfica impecable y con una ejecución de calidad. De igual forma, considero que la metodología aplicada fue correcta y se llegó al público de manera empática y directa. Finalmente se sugiere hacer énfasis en los resultados obtenidos durante la ejecución del proyecto para que el programa se pueda mantener en el futuro y aplicarse a nivel nacional.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'FBTO', with a large, stylized flourish extending from the end.

Bachiller Fabio César Tapia Ojeda

Comunicador Audiovisual

Lima, 6 de abril del 2019

Presente.-

Yo, Stefany del Rosario Loconi Vallejos, identificada con el número de DNI 48298546, licenciada en Diseño y gestión de marca por la Universidad San Ignacio de Loyola, doy por consentimiento que el proyecto "Bombero Consciente" programa de manejo de estrés Realizado por el diseñador gráfico Alejandro Vilela Aleman , tiene una estructura gráfica muy bien elaborada que logra los objetivos para el proyecto, por otro lados la metodología de la investigación de la tesis está muy bien planteada ya que la visión de la investigación es muy interna dando así mejores resultados para la muestra y los resultados alcanzados según lo mostrado en la implementación. Por último se sugiere que la implementación se siga realizando en otras unidades para un mayor alcance del público objetivo desde una visión más macro.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stefany', enclosed within a large, loopy circular flourish.

Lic.Stefany del Rosario Loconi Vallejos.
Diseñadora de Marca - Comunicadora Visual.

Lima, 7 de abril del 2019

Presente. -

Yo, Kimberly Dayana Torres Castro, identificada con DNI N° 72224251, licenciada en Nutrición por la Universidad Nacional Federico Villarreal y con número de agremiada 6414, por el Colegio de Nutricionistas del Perú, considero que el proyecto "Bombero Consciente: Programa de manejo de estrés", realizado por el Bachiller Alejandro Vilela Alemán, muestra elementos de imagen, que señalan de forma clara las herramientas para el entendimiento teórico de la patología que refiere, que además, al complementarla con testimonios reales, crea el común denominador con el espectador para identificarse con el caso, y así mismo establece la crítica al mito de que el bombero, aún con la naturaleza de su profesión, es "inquebrantable".

La salud mental siempre debe ser vista dentro del concepto de estilo de vida saludable, y en el trabajo realizado, nos presenta un enfoque integral, tiempos adecuados y dinámica oportuna, basadas en la motivación para lograr una adherencia al proyecto.

Sugiero que, para mejorar el impacto, se brinde una unidad de medida que se apoye en el diagnóstico actual para así asegurar la continuidad del trabajo en futuras investigaciones o proyectos con la misma población objetivo.

Felicito el cambio de la percepción actual, por la participación en la Salud Pública desde sus propias competencias profesionales. Ya que ello invita a puntos de reflexión sobre la injerencia en las necesidades elementales del ser humano, de carreras distintas al área de salud.

Atentamente,



Lic. Kimberly D. Torres Castro
Nutricionista - EsSalud
CNP 6414

CAPITULO VII

7.1 Conclusiones

- Con la ayuda de piezas gráficas como carteles , totem , afiches , juegos interactivos y video se puede evidenciar a través del diseño gráfico que es capaz de transmitir diferentes emociones
- El diseño simplifica la ayuda a obtener mejores resultados aplicados en todo el contexto del problema y solución del mismo.
- Los bomberos participantes del proyecto pudieron ser capaces de reconocer los principales estresores y las causas que estas pueden ocasionar.
- El 80% se sintieron satisfechos con la charla Bombero Consciente según la encuesta realizada, luego de la actividad.
- La dinámica y juego interactivo para reforzar lo aprendido durante la actividad sirvió de mucha ayuda , además de haber participado se les entregó un recuerdo para que puedan recordar siempre y poner en práctica tips de manejo de estrés.
- El uso del tótem en la explicación del tema como una pieza fuerte para dar a conocer el problema y llame la atención al bombero fue sin duda una decisión acertada dentro de las piezas gráficas a usarse en este proyecto.

7.2 Recomendaciones

- El trabajo se puesto a disposición de los responsables a cargo de la estación de bomberos ,además de brindarles las piezas gráficas para su posterior uso de ser necesario.
- La importancia de trabajar y mantener el proyecto vigente por ello es importante que se le dé importancia a la salud mental en este tipo de trabajo por los riesgos que son propensos a sufrir.
- Comenzar con un plan de trabajo colectivo con psicólogos que puedan brindar estas charlas a los bomberos de forma regular para darle mantenimiento al proyecto.
- Poner en práctica lo aprendido y difundir la importancia dentro del grupo de trabajo de los bomberos y también aplicarlo en otras compañías de bomberos.
- Trabajar con psicólogo especialista en el tema y que pueda llevar un control constante mediante charlas y pruebas para el mantenimiento del proyecto.

- Se recomienda además, trabajar con grupos conformado entre 12-15 participantes para el buen manejo y comprensión de la charla.

Referencias Bibliográficas

Referencias

Aliaga, D. (2013). Burnout y Bienestar Psicológico en Técnicas de Enfermería de un Hospital Nacional de Lima Metropolitana (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Botero, C. (2005). Efectividad de una intervención cognitivo- conductual para el trastorno por estrés postraumático en excombatientes colombianos. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 4 (2), 205-219.

Cáceres, C. (2013). Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

(tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Cuadra, A. & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum*, 22(2), 40-56.

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) (2017). Estadísticas de emergencias de Lima , Callao e Ica. Resumen de las emergencias concurridas. Recuperado de

www.bomberosperu.gob.pe

Gaspar, P. (2015). *Estudio del Síndrome de Burnout en los bomberos voluntarios portugueses* (tesis de doctorado). Universidad de León, Lisboa, Portugal.

Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de Enfermería. *Revista Eletrônica InterAçãoPsy*, 1, 19-33.

Gutiérrez, G., Celis, M.A., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J.J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién* (Versión electrónica) (Mex), 11(4), 305-309.

Hernández, C.; Juárez, A.; Hernández, E. & Ramírez, A. (2005). Burnout y síntomas somáticos cardiovasculares en enfermeras de una institución de salud en el Distrito Federal. *RevEnferm IMSS*, 13, 3, 125- 131.

French, K. A., Dumani, S., Allen, T. D., & Shockley, K. M. (2018). A meta-analysis of work–family conflict and social support. *Psychological Bulletin*, 144(3), 284-314.

Hernández, M. (2015). Autocuidado y promoción de la salud en el ámbito laboral. *Revista Salud Bosque*, 5(2), 79-88.

Lingango, R. (2016). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el Personal Prehospitalario del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito Jefatura Brigada Norte Período Agosto 2015 a Enero 2016* (tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). *Job Burnout. Annu. Rev. Psychol*, 52, 397- 442.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015). *Resolución Jefatural N 477- 2015- CGBVP*. Recuperado de http://www.bomberosperu.gob.pe/files/inf_presu/27.pdf

Ministerio de Salud [MINSA] (2005). *Manual de salud ocupacional*. Recuperado del sitio de internet del MINSA:

http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF

Moreno- Jiménez, B., González, J., & Garrosa, E. (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. En Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide, 59- 83.

Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. (2014). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Recuperado de

<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/document>

[s
/publication/wcms_251057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/document_s/publication/wcms_251057.pdf).

Observatorio Permanente (2006). *Guía sobre estrés ocupacional*. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2006_Guia_Estres_Laboral.pdf

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2010). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Pines, A.& Aronson, E. (1988): *Carrer burnout: causes and cures*. New York: The Free Press.

Peiró, J.(1986). Desempleo juvenil y socialización para el trabajo. Simposium internacional sobre juventud. Trabajo y desempleo, 1 pg 12.

Riegel, B y Weaver, TE. (2009). Poor sleep and impaired self-care towards a comprehensive model linking sleep, cognition, and heart failure outcomes. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 8(5), 337-44.

Vilela, P. (2013). Burnout y personalidad en enfermeras de un hospital militar de Lima Metropolitana (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.