

**CAPÍTULO I**  
**PLANTEAMIENTO Y**  
**JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

## **CAPÍTULO I**

### **1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los rasgos psicológicos son elementos característicos que presenta un individuo, el cual se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo, inventando sus propias explicaciones tranquilizadoras pero incorrectas, para encubrir las verdaderas motivaciones que rigen sus pensamientos, acciones o sentimientos, ya que los rasgos psicológicos no son más que las disposiciones persistentes e internas que hacen que el individuo piense, sienta y actúe de manera característica.

En la presente investigación se hace mención a los rasgos psicológicos como la tensión que presentan los Bomberos en su labor de trabajo que realizan día a día, también su autoestima de cada uno, Por otra parte, el nivel de estrés que tienen al realizar el mismo trabajo a cada instante que son características particulares de cada persona, en este caso se hace referencia a los rasgos psicológicos de los Bomberos que actualmente desempeñan funciones a cada instante en el Comando Departamental en el Barrio Juan Pablo II de la Ciudad de Tarija.

A su vez, los Bomberos como los policías del estado, se exponen a una serie de peligros y riesgos en el desempeño de sus funciones, los riesgos no sólo se refieren al aspecto físico, sino al aspecto psicológico, que se pueden generar por la presión de las diferentes actividades que deben cumplir, en sí a todo lo que conlleva su ambiente laboral. Estos aspectos pueden llevar a los Bomberos a consecuencias muy negativas, que afectan su bienestar psicológico, pues no sólo se relaciona con la sociedad a la cual sirve, si no también es parte fundamental de las familias que constituyen.

En este sentido y tomando en cuenta la realidad de los Bomberos, como también el hecho de que en el medio aún no se han abordado investigaciones que tomen en cuenta las variables que contempla el presente estudio, es que se la ha diseñado en función de rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad y estrés laboral en los Bomberos.

A nivel **internacional** existe una serie de investigaciones relacionadas con el tema, así en Perú un reporte titulado “*Brigadas Azules*” en su aporte central indican que “*de acuerdo con los resultados psicológicos que 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 accidentes. Siendo el personal de reciente ingreso en el cuerpo de Bomberos donde se vieron afectados por la visión de víctimas calcinadas provocando en ellos un fuerte impacto emocional*”, (Álvarez, J.M. 1998).

Otro estudio realizado en Chile señala que “*los Bomberos en cada una de sus áreas de combate tales como: fuego, materiales peligrosos, rescate entre otras, se encuentran constantemente en situaciones y ambientes de alto riesgo*” La tarea del Bombero, es una labor que somete al hombre a una extenuante y constante exigencia de sus características físicas, como también psicológicas “*Por tanto, el biotipo debe ser adecuado, para cumplir con tan benéfica labor y soportar fatigosas horas, sin un horario predeterminado*”.

*El estrés mental al que son sometidos alcanza los límites humanos, por no disponer de un horario fijo de trabajo, no recibir remuneración por su labor, tener que cumplir turnos, además de su trabajo fijo, tener que lidiar con el sufrimiento de las víctimas que son rescatados y la desolación del resultado de las catástrofes. Algunas psicopatologías presentes en Bomberos han comenzado a ser estudiadas hace algunos años en otros países. (Moreno Jiménez et al., 2006; Almagia et al., 2009).*

Principalmente, se han realizado estudios sobre el cambio de horario presente en algunas profesiones, la carga de trabajo, el estado de alerta permanente y las situaciones impactantes o traumáticas a las que están enfrentados. Los estudios muestran que el cambio de horario, y por ende del ciclo sueño vigilia, producen alteraciones psicológicas, pudiendo finalmente significar generación de patologías como depresión e incluso rasgos psicopáticos.

*“La depresión, ansiedad, desánimo, fatiga, nerviosismo y falta de concentración, son algunas de las manifestaciones que conducen muchas ocasiones al padecimiento de*

*ulceras gastrointestinales y otros problemas estomacales, propios de muchos jefes de plantillas locales?*

A nivel *nacional* no se encontraron investigaciones con respecto al tema que se quiere investigar, por otra parte es importante destacar que las condiciones de trabajo que se enfrentan los Bomberos deja ciertos efectos en su psicología, que no sólo le afectan en el plano personal, sino también familiar y social.

De esta manera a nivel *regional* no se encontraron estudios relacionados con el tema o que abordan las variables mencionadas, evidentemente se confirma que existen investigaciones que plantean el estudio de las características psicológicas de trabajadores en instituciones públicas y privadas, en el sindicato de la prensa, en el sistema educativo, en instituciones de beneficencia, sindicato de trabajadores de radio taxi etc., pero en concreto hasta la fecha no sea realizado investigaciones con los Bomberos.

En este sentido, un factor de máximo interés de investigar es la doble incidencia que tiene la función de los Bomberos con la sociedad, para realizar el trabajo de una manera eficiente.

En este contexto y ante la carencia de información o estudios de esta naturaleza, surge la necesidad de llevar adelante la presente investigación, la cual plantea el problema de investigación en los siguientes términos:

¿Cuáles son los rasgos psicológicos que presentan los Bomberos que trabajan en el Comando Departamental del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La tarea de los Bomberos presenta características muy especiales en cuanto a su desempeño como son el contacto constante con multitud de miembros de la sociedad, el afrontamiento de situaciones muy singulares y el riesgo inherente.

Más aún si se considera el incremento de mujeres que optan por la carrera de ser Bomberas las cuales, se desempeñan al igual que sus compañeros de trabajo en condiciones no muy favorables, así incluye el poco apoyo o respaldo un alto grado de

recarga laboral, baja remuneración económica, poco apoyo psicológico y de servicio social.

Por lo que el presente trabajo de investigación tiene un *aporte teórico*, puesto que se origina con la intencionalidad de analizar una realidad que ayuda a comprender y entender mejor los rasgos psicológicos que presenta cierto grupo de individuos como es el caso de los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija, donde permite aproximarse a las características psicológicas de los Bomberos, identificando aquellos elementos que se encuentran fuera de la norma y que pueden estar causando malestar en los Bomberos, lo cual puede afectar el desenvolvimiento de los mismos, tanto a nivel personal, como el desarrollo de su personalidad laboral y social. Así mismo permite dar cuenta de que factores inciden en mayor o menor medida en las características psicológicas de los Bomberos, pues se los plantea desde su realidad, tomando en cuenta la labor que desempeñan en su entorno conflictivo con las herramientas de trabajo.

A su vez, permite conocer y brindar un *aporte científico* sobre los rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad, estrés laboral, de los Bomberos, trabajo que puede afectar al individuo con menoscabo de su estabilidad psicológica. Por otra parte el conocimiento científico obtenido, permite caracterizar los rasgos psicológicos a todo el personal de Bomberos de Tarija con la intención de aportar a la ciencia en este campo a partir de los hallazgos encontrados en la investigación.

El *aporte práctico* de la investigación está relacionada con el hecho de que se establece un documento (trabajo de investigación) que contiene los resultados de los Bomberos, útil no sólo para cada uno de ellos, sino también para la institución y la sociedad con la cual interactúa. A partir de la presente investigación la institución de los Bomberos podrá conocer los rasgos psicológicos de su persona y obrar en consecuencia así se pueden generar espacios de atención psicológica que presenten niveles altos de ansiedad, estrés, etc. Por otra parte, en base a la información encontrada, la institución podrá desarrollar programas de fortalecimiento de las relaciones afectivas favorables entre los miembros de la institución con el fin de lograr relaciones más cooperativas y

de camaradería, entre los mismos generando un compromiso laboral exitoso socialmente.

Finalmente el *aporte metodológico* donde este conocimiento es útil para todos aquellos investigadores que pretendan profundizar esta realidad, puesto que el ser humano nunca logra un estado de perfección, siempre sigue desarrollándose constantemente. Por esta razón, es difícil prescindir de conocimientos que ayuden a reflexionar sobre elementos que pueden ser modificables y que aseguren su bienestar psicológico.

# **CAPÍTULO II**

## **DISEÑO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO II**

### **2 DISEÑO TEÓRICO**

#### **2.1 PROBLEMA CIENTÍFICO**

¿Cuáles son los rasgos psicológicos que presentan los Bomberos que trabajan en el Comando Departamental del Barrio “Juan pablo II” de la Ciudad de Tarija?

#### **2.2 OBJETIVOS**

##### **2.2.1 Objetivo General**

Determinar los rasgos psicológicos que presentan los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija.

##### **2.2.2 Objetivo Específicos**

1. Caracterizar los rasgos de personalidad de los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la ciudad de Tarija.
2. Identificar el nivel de autoestima que presentan los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija.
3. Establecer el grado de ansiedad que tienen los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija.
4. Establecer el nivel de estrés laboral de los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija.

#### **2.3 HIPÓTESIS.**

Los Bomberos del Comando Departamental del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija presentan los siguientes rasgos psicológicos de:

1. Rasgos de personalidad acentuada en un alto nivel de: radicalismo, tensión y dominancia.
2. Nivel de autoestima bajo.
3. Nivel de ansiedad grave.
4. Presentan estrés laboral caracterizado por cansancio emocional anormal, despersonalización y realización personal anormal.



## 2.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>R A S G O S  D E  P E R S O N A L I D A D</b>	Estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento, se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios (estos últimos	Sizotimia_ Afectotima	Reservado, alejado, abierto, participativo	<b>16PF</b>
		Inteligencia baja_inteligencia alta	Poca habilidad para problemas - Comprensión y rapidez de aprendizaje	
		Poca fuerza del yo - Mucha fuerza del yo	Poco estable emocionalmente - emocionalmente estable	Bajo
		Sumision_ Dominancia	Dependiente - independiente	1,2,3
		Desurgencia - Surgencia	Serio - Alegre	Medio
		Poca fuerza del súper yo - Mucha fuerza del súper yo	Despreocupado - responsable	
		Timidez - Audacia	Timido - Atrevido	4,5,6
		Dureza - Ternura	Realista - Busca atención y ayuda	
		Confiable - Suspicao	Tolerante - Exigente	Alto
		Practicidad - Imaginatividad	Realista - fantacioso	
		Baja integración_ Mucho control	Sencillo - Mundano	7,8,9
		Poca tensión_ Mucha tensión	Sereno - Ansio	
			Moderado - Liberal	
			Inseguro - Decidido	
	Autoconflictivo - Controlado			
	No frustrado - Frustrado			

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
A U T O E S T I M A	Puede definirse la autoestima como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal.	- Autoconocimiento		35B Optima 61-75
		- Autoconcepto	- Capaz de reflexionar sobre de sí mismo	Excelente 46-60 Muy Bueno 31 - 45
		- Autoevaluación	- Construye su propia imagen - Capaz de hacerse una autocrítica	Bueno 16-30 Regular 0-15
		- Autoaceptación	- Identifica sus potencialidades y debilidades - Se siente orgulloso de lo que es el mismo como persona	Baja -1 a-15 Deficiente -16 a-30
		- Autorespeto		Muy Baja -31 a-45
				Extrema -46 a-60
				Nula -61 a-75

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
<b>A N S I E D A D</b>	Consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada	Síntomas Psicológicos		<b>Test de rojas</b>	
				Banda normal	
				0 - 20	
				Ansiedad ligera	
				Sequedad de boca, inapetencia sexual, taquicardia, etc.	21 - 30
				Desasosiego, ausencia de amenaza, temores difusos, inseguridad, sentimientos teméricos, etc.	Ansiedad moderada
				Atención expectante, dificultad para la acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, etc.	31 - 40
	Síntomas Conductuales			Ansiedad grave	
		Síntomas intelectuales o cognitivos	Falsas interpretaciones de la realidad, pensamientos preocupantes distorsionados, tendencias a la duda y problemas de memoria.	41-50	
			No saber que decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, dificultad para mostrar desacuerdo, etc.	Ansiedad muy grave	
				50-o mas	
		Síntomas asertivos			

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
E S T R E S  L A B O R A L	Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos, psisociales, endógenos o exógenos del organismo.	Cansancio Emocional	Valorar la videncia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.	Cuestionario de Maslach y Jackson	
			Anormal	35-54	
		Despersonalización	Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.	Normal	0-35
			Anormal	25-48	
		Realización personal	Normal	0-25	
			Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	Anormal	25-48
				Normal	0-25

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO III**

### **3 MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es uno de los capítulos más importantes en la realización de una investigación, porque constituye el sustento de todo el proceso de la misma, sirve como factor fundamental en la formulación del problema, el análisis de la información y para la interpretación psicológica del conjunto de variables.

Por lo que en este capítulo se presenta el sustento teórico de la presente investigación, se describen los conceptos y las teorías existentes sobre la problemática con relación a los rasgos psicológicos de los Bomberos, que son las variables más importantes que se han propuesto para realizar este estudio, cuya importancia reside en poder comprender la **realidad** de las mismas en el contexto.

#### **3.1 DEBER DEL BOMBERO**

Según la Presidencia Municipal de Lerdo, Dgo. (2013) pág. 124, el deber del Bombero es combatir los incendios, estabilizar los incidentes, conservar la vida y los bienes de la ciudadanía. La profesión del Bombero se basa en un trabajo en el que se expone el individuo a un elevado nivel de peligro, así mismo, demanda un alto grado de dedicación personal, un verdadero deseo de ayudar a la gente y un nivel de destreza.

En situaciones de emergencia, el cuerpo de Bomberos es el Departamento al que se acude en primera instancia. Aparte de los incendios y las emergencias, también se encargan de los derrumbamientos, los accidentes de vehículos, fugas de gas, derrames de líquidos, entre otros (Presidencia Municipal de Lerdo, Dgo., 2013) pág. 124. En general, las actividades enmarcadas dentro del cuerpo de bomberos, se basan en generar los mayores beneficios a la comunidad.

#### **3.2 HISTORIA DE LOS BOMBEROS EN BOLIVIA**

El primer cuerpo de Bomberos de Bolivia, fue creado el 04 de abril de 1875 en la Ciudad portuaria de Antofagasta (actualmente Chile).

En Bolivia son 138 Años de existencia, al servicio de la ciudad de La Paz de los Bomberos.

El primer cuerpo de Bomberos en Tarija, fue creado el 05 de abril de 1984 ya que la unidad tiene 28 Años de existencia, al servicio de la ciudad de Tarija.

### **3.3 ANTECEDENTES**

La Policía Boliviana como Institución fundamental del Estado, cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio fundada en los valores sociales de seguridad, paz y justicia; asegurando el normal desarrollo de todas las actividades de la sociedad.

Mediante el Decreto Supremo No. 05299 de 11 de septiembre de 1959 en la Presidencia del Dr. Hernán Siles Suazo, se crean las Unidades de Bomberos en todo el País, las cuales pasan a depender de la Policía Nacional.

Es así que en fecha 17 de Octubre de 1984 años fue entregada a la Colectividad un Carro Bombero por la agrupación Bomberos Voluntarios “15 de Abril” de las siguientes características: Vehículo marca Ford F-600, modelo 1984.

### **3.4 BASE LEGAL DE LOS BOMBEROS**

El Art. 251 de la C.P.E. establece que la Policía Boliviana como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del Orden público y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio Boliviano.

Ley Orgánica de la Policía Boliviana, en su Art. 7 dispone:

- a) Preservar los derechos y garantías fundamentales reconocidos a las personas por la Constitución Política de Estado:
- b) Proteger el patrimonio público y privado.

El objetivo principal de la Dirección Departamental de Bomberos; es la de prevención y auxilio en la sofocación de diferentes tipos de incendios que se puedan producir en

el Departamento de Tarija, precautelando ante todo la integridad física de las personas, los bienes, muebles e inmuebles.

Los objetivos específicos es capacitar, organizar, dirigir y controlar al personal Policial dependiente de la Dirección Departamental de Bomberos. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales y normativas vigentes relativas a la prevención de incendios en instituciones públicas y privadas.

Coordinar el trabajo con las unidades especializadas y Organismos Operativos de la Institución Policial, incentivar y fomentar el entrenamiento e instrucción, con el único objetivo de capacitar a los recursos humanos de la Dirección Departamental de Bomberos.

Mantener reuniones permanentes con propietarios y ejecutivos de Instituciones Públicas y Privadas a objeto de tratar temas relativos a la prevención de incendios.

### **3.5 FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE BOMBEROS “TARIJA”**

- Entre las principales funciones de esta brigada se encuentran:
- Búsqueda y localización de explosivos.
- Post explosivos.
- Prevención sobre atentados terroristas
- Control de material explosivo.

Se les exige más de profesionalidad en el trabajo:

- Incendios estructurales
- Incendios forestales
- Incendios vehiculares
- Incendio aéreo



Los incendios que se producen en viviendas, departamentos, edificios, industrias, etc. cuentan con personal especializado y equipo necesario.

Al igual que los incendios estructurales los Bomberos cuentan con vehículos de gran capacidad de almacenaje de agua, indumentaria adecuada, mata fuegos y otros con lo cual cumple esta función de manera eficiente.

De la misma manera para la extinción de incendios vehiculares Bomberos cuenta con vehículos de intervención rápida, al igual para los incendios aéreos.

### **3.5.1 “Brigada Especial de Rescate, Salvamento y Auxilio” (B.E.R.S.A.)**

La principal función de esta Brigada es el rescate y salvamento inmediato y oportuno de personas que por diferentes motivos se encuentran atrapadas en barrancos, quebradas, nevados, lagunas, cavernas, aprisionadas en vehículos, atrapadas en ascensores o cualquier lugar inaccesible por personas que no cuentan con el entrenamiento ni el equipo necesario, los rescates que se realizan en la brigada son:

- ❖ Rescate en Altura (Alta montaña)
- ❖ Rescate en Agua
- ❖ Rescate en jungla o selva.
- ❖ Servicio de Emergencias Médicas

#### **➤ Rescate en altura**

B.E.R.S.A. cuenta con equipo necesario para el rescate de personas en pendientes de gran altura como son:

Las diferentes quebradas de nuestro país, las pendientes de la carretera a los Yungas, nevadas como el Illimani, el Illampu, Huaina Potosí y otros. Cuenta con vehículos y equipos necesarios para realizar esta tarea.

➤ **Rescate en agua**

También cumple la función de rescate de personas en lagos, ríos así como la recuperación de cadáveres en dichos medios para lo cual cuenta con equipo como ser camillas flotadoras, salvavidas y equipo para buceo y otros.

➤ **Rescate urbano**

Esta función merece el mayor reconocimiento en la brigada, debido a que se encuentra el mayor esfuerzo tanto físico como mental desplazado por B.E.R.S.A.

En los servicios de emergencias cuenta con ambulancias y equipo necesario, atención de pacientes que requieren ayuda pre – hospitalaria donde el personal es entrenado para brindar soporte vital básico a todo aquel que lo necesita en una emergencia.

### **3.5.2 Misión y Visión de los Bomberos**

La misión de la Dirección Departamental de los Bomberos es la prevención y auxilio en la sofocación de diferentes tipos de incendios que se puedan producir en el Departamento de Tarija, precautelando ante todo la integridad física de las personas los bienes, muebles e inmuebles, como también la visión es ser líderes a nivel nacional en la prevención y auxilio en la sofocación de incendios forestales y estructurales que se presentan en el departamento de Tarija.

### **3.5.3 Riesgos a la Salud de los Bomberos**

El trabajo de Bombero está catalogado como una de las profesiones más peligrosas del mundo y que mayores riesgos a la salud biopsicosocial trae aparejada. Los niveles de penosidad y/o peligrosidad que sufren los Bomberos en el desempeño de sus actividades y el impacto en sus competencias psicofísicas en el transcurso de su vida laboral son bastante altos debido a la diversidad de responsabilidades a cumplir. Desde la extinción de incendios urbanos y forestales, hasta salvamentos y rescates en accidentes de vehículos, ascensores, montañas, áreas confinadas y/o colapsadas, en ríos, mares, lagunas, y otras actuaciones como la atención en emergencias con materiales peligrosos, el talado de árboles, rescate de animales, control masivo de abejas e insectos, acciones de prevención, divulgativas, etc.

Vicente Abad (2005) pág. 71, realiza una completa descripción de la variedad de tareas realizadas por el Bombero y los diferentes y numerosos procesos peligrosos a los que está expuesto y que inciden en su salud. Desde caídas al mismo y distinto nivel, a caídas de objetos, exposiciones por contacto eléctrico, a temperaturas extremas, ambientes contaminados con gases tóxicos, irritantes, explosivos, como agentes biológicos patógenos, personas alteradas y/o violentas, sobreesfuerzos, manipulación de objetos pesados, y aspectos psicosociales, entre otros.

Como vemos las posibilidades de afectación al Bombero en la realización de su trabajo son amplias por lo que pueden surgir patologías a nivel somático, psicológico, laboral, social y familiar. Según Valero (1996), algunos de los problemas que se han observado en los Bomberos, son: un alto índice de alcoholismo, deudas, peleas callejeras, violencia familiar, problemas disciplinarios, accidentes laborales, afecciones diversas, etc.; según los datos antes señalados, estas situaciones generan conflictos laborales, familiares, psicológicos, conductuales, diversas enfermedades psicosomáticas y laborales al funcionario y a su familia, deterioro de la calidad de vida del efectivo Bomberil, de su familia y de todo su entorno social y laboral.

Según el Departamento de Higiene y Seguridad Industrial del Cuerpo de Bomberos de Caracas (2001), pág. 21 ente administrativo que maneja los casos de accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales dentro de la institución, informó que en el año 2000 se reportaron 60 accidentes laborales, de los cuales, el 50%, se produjeron en la atención de servicios. Del total de accidentes reportados, 51 de ellos fueron en las gerencias de Operaciones y Medicina de Emergencia Pre hospitalaria. En el año 2001, se reportaron accidentes laborales, de los cuales 82 se produjeron en las gerencias de Operaciones y Medicina de Emergencia pre hospitalaria. La actividad con mayor frecuencia de accidentes reportados fue la atención de emergencia. De un total de 87 actividades con accidentes, realizadas por los bomberos, 43 fueron de atención de emergencias. Del total de los accidentes, se produjeron por procedimientos inseguros y por actos inseguros, algunos de estos se produjeron por no usar equipo de protección

personal, también por no proteger y/o prevenir, no prestar atención al caminar. Las edades con mayor frecuencia de accidentes, para este año, están comprendidas entre los 24 y 29 años. Del total de accidentes 68 se produjeron en bomberos con jerarquías comprendidas entre bombero raso y cabo primero. (Bomberos de Caracas, 2001) pág. 21. Por otra parte, la Oficina de Bienestar social reportó que durante el año 2001, atendió un aproximado de 164 casos por diversos problemas familiares que van desde el abandono del hogar, incumplimiento de funciones paternas hasta divorcios. (Bomberos de Caracas, 2001) pág. 45

Según datos manejados por la Oficina de Asuntos Internos de los Bomberos de Caracas (2001) pág. 45, durante los años 2000 y 2001, se abrieron 140 expedientes a funcionarios Bomberiles; de ese total, 15 fueron por ausencias al servicio, abandonos al servicio, por consumo de licor dentro de la institución o en servicio, caso por intento de incendiar una vivienda, por irrespeto a superior jerárquico, de la misma manera casos de lesiones a terceros.

Como vemos los daños a la salud debido al ejercicio Bomberil son considerables por lo que, más allá de los datos estadísticos, deben implementarse medidas tanto de identificación de procesos peligrosos como de estudios epidemiológicos, y disposiciones preventivas y protectoras de la salud del Bombero.

### **3.6 RIESGOS FÍSICOS Y PSICOLÓGICOS DEL TRABAJO DE LOS BOMBEROS.**

El presente artículo tiene el objetivo de presentar las características generales del Cuerpo de Bomberos, los riesgos a los que están expuestos, las patologías que presentan y los estudios publicados a la fecha en relación a su trabajo profesional; siendo ellos uno de los más significativos ejemplos de los Equipos de Primera Respuesta con que cuenta nuestra sociedad.

Es conocida la labor social que vienen cumpliendo los miembros del Cuerpo de Bomberos, más no es de conocimiento público los sacrificios personales que muchas veces tienen que hacer para cumplir sus deberes.

Un aspecto vigente que viene afectando a los Bomberos y que felizmente sus autoridades vienen tomando conciencia, es la estabilidad emocional. Se sabe y se comenta diversos casos de bomberos que luego de acudir a una emergencia de gran envergadura, se aíslan o asumen conductas inusuales e inadecuadas para el posterior desenvolvimiento en sus labores. Estos Bomberos han mostrado sufrir de un impacto psicológico, que puede generar un síndrome general de adaptación o un estrés post-traumático. Tengamos en cuenta que los Bomberos, no sólo participan en incendios, sino también asisten a víctimas de accidentes de tránsito (algunas veces con muertos o mutilados), situaciones de personas con conducta suicida, rescates en estructuras colapsadas, desastres naturales y en casi todo tipo de emergencia que afecta a la sociedad.

### **3.6.1 Riesgos Específicos en la Labor de los Bomberos.**

La variedad de tareas realizadas por los Bomberos es tan amplia que los riesgos laborales a los que se exponen son muy diferentes y numerosos.

### **3.6.2 Seguridad en el Trabajo.**

En esta materia se destacan los riesgos de: 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.

### **3.6.3 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.

### **3.6.4 Ergonomía.**

En esta materia se destacan los riesgos de sobreesfuerzo, trastornos músculo esqueléticos y alteración en el equilibrio postural.

### **3.6.5 Trastornos psicológicos.**

En materia psicológica se destacan los riesgos de: Burnout, trastornos por estrés laboral, estrés postraumático y fatiga. Los que desarrollaremos a continuación.

## **3.7 LA PREPARACIÓN PSICOLÓGICA DE LOS BOMBEROS Y OTROS MIEMBROS DE GRUPOS DE RESCATE**

En las academias de Bomberos, policías, sanitarios, etc., se concede una gran importancia a la formación técnica del nuevo personal. En algunos casos se incluyen unas pocas horas de psicología, en su mayor parte con contenidos teóricos, que distan mucho de preparar a los aspirantes para hacer frente a determinadas situaciones de fuerte tensión o carga emocional. Se propone la inclusión, tanto en la formación básica como en el entrenamiento habitual de Bomberos y otros colectivos de rescate, de una verdadera preparación psicológica, que dividimos en dos grandes áreas: en primer lugar, técnicas de adaptación al estrés, con la finalidad de que el rescatador adquiera unas buenas estrategias de afrontamiento; en segundo, pero no menos importante, los primeros auxilios psicológicos a las víctimas, pues no debemos olvidar que trabajamos principalmente para su protección y bienestar.

Los miembros de los equipos de rescate tienen más posibilidades de hacer frente a experiencias muy perturbadoras que la mayoría de las personas, pero eso no significa que tenga más predisposición para desarrollar un estrés postraumático; de hecho, si las cosas se hacen como cabe esperar, ocurre lo contrario.

### **3.7.1 La Preparación Psicológica del Rescatador**

Para combatir los efectos negativos del estrés y del miedo, primeramente hay que conocerlos y entenderlos, analizarlos, y finalmente aprender a adaptarse, de la mejor forma posible, en las situaciones en las que estarán presentes.

### **3.7.2 Reacciones que Presentan los Bomberos al Enfrentarse a una Catástrofe**

Por experiencia sabemos que no todos actuamos igual en esas circunstancias, depende de nuestras predisposiciones genéticas, ciencias y de la situación emocional que cada uno tenga en un momento dado (problemas familiares, laborales, muerte de un ser

querido). Las respuestas a determinados estímulos no son siempre iguales entre diferentes personas, por lo tanto, la forma de prepararse para hacer frente a situaciones difíciles, en principio, tampoco debería ser la misma para todos. No existen recetas generalizables para combatir el miedo: algunas personas temen a las alturas, mientras que otras perciben como unos estímulos positivos esa situación; algunos pueden no experimentar ninguna sensación ni emoción negativa en un espacio estrecho, mientras que otras experimentarán una fuerte angustia. Esta cuestión la trataré más adelante, pero, adelantándome un poco, podemos afirmar que existe una clara distinción en la actuación de los rescatadores profesionalizados y con formación y experiencia, frente a los que improvisan. Asimismo, la facilidad que tengan los distintos. Servicios de Emergencia para organizarse y coordinarse entre sí, después del inevitable caos que se genera en los primeros momentos, es fundamental para calmar a las víctimas y a los propios rescatadores.

*“Preparar psicológicamente a un Bombero o a cualquier otro miembro de los grupos de rescate obliga a dotarles de estrategias de afrontamiento para las situaciones de crisis, prepararles para que atiendan a las víctimas adecuadamente (primeros auxilios psicológicos) y fomentar el entrenamiento constante para que su efectividad se potencie con el tiempo”.* (David Rotger Llinás)

### **3.8 PAPEL DEL PSICÓLOGO EN CATÁSTROFES.**

El psicólogo debe integrarse en el sistema global de respuesta ante catástrofes regulado por las instituciones competentes y debe hacerlo desde distintos ámbitos profesionales. Si partimos de la definición de catástrofe como “evento que ocurre de repente, inesperada e incontroladamente, de naturaleza caótica, que implica la pérdida o la amenaza de la vida o de la propiedad, perturba el sentido de la comunidad y a menudo provoca situaciones psicológicas adversas para los supervivientes”, la catástrofe rompe entonces la estructura social. Pero el impacto puede variar tanto en función de la capacidad de las víctimas para reaccionar de manera adecuada, como de la capacidad técnica, así como por los recursos que se tengan para hacerle frente.

Entendemos entonces a la Psicología en emergencias y desastres como aquella rama de la psicología que se orienta al estudio de las reacciones de los individuos y de los grupos humanos en el antes, durante y después de una situación de emergencia, desastre o catástrofe, así como de la implementación de estrategias de intervención psicosocial orientadas a la litigación y preparación de la población, estudiando cómo responden los seres humanos ante las alarmas y cómo optimizar la alerta, evitando y reduciendo las respuestas adaptativas durante el impacto del evento y facilitando la posterior rehabilitación y reconstrucción.

### **3.9 LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS**

Ayudar a una víctima es un concepto que va más allá de alejarla del peligro su situación psicológica estará lejos de ser normal, entendiendo normal como equilibrada, y necesitará adaptarse a lo sucedido. Si normalmente todos entendemos como exigible el que los funcionarios y personal que atiende al público sean competentes y tenga como objetivo resolver el problema de la persona atendida, en los casos de crisis esta atención debe ser escrupulosa. La incompetencia en estas situaciones tiene consecuencias más graves para el afectado.

#### **3.9.1 El Concepto de Primeros Auxilios Psicológicos**

La manera en que una persona se enfrente a un percance en su vida (un accidente, una enfermedad grave, la muerte de un familiar o persona allegada, etc.) es determinante para su futuro, para un desenlace lo menos traumático posible e incluso para la curación de heridas y traumas físicos.

Con frecuencia, el estado emocional del afectado lo incapacita para cualquier acción, el aturdimiento y la depresión que pueden acompañar al suceso le impide actuar con los recursos de que dispone, y ésta es la palabra clave; «Recursos propios». El rescatador tiene en sus manos facilitar la labor de otros profesionales, de la misma manera que el socorrista interviene evitando agravar las lesiones físicas y facilitando la intervención posterior del personal sanitario. El rescatador puede paliar el sufrimiento psicológico de la persona, ayudarla a encontrar sus propios recursos y mejorar su estado emocional y, por lo tanto, para que otros profesionales (psicólogos,



trabajadores sociales, médicos) si lo requiere, lo encuentren en mejores condiciones para su recuperación.

### **3.10 LOS BOMBEROS Y EL MIEDO**

Hay que partir de la base de que un bombero es un ser humano normal, no un superhombre, con miedos determinados y con los problemas habituales de cualquier persona. No se trata de perder el miedo, sino de obtener un autocontrol fruto de un correcto aprendizaje y de la experiencia, lo que le dará la confianza necesaria para hacer frente a las situaciones, tomándoles la medida, es decir, calculando los riesgos.

En este apartado nos referiremos a dos situaciones fóbicas o, sin llegar tanto, miedos intensos que pueden influir en la profesión de Bombero: la primera se refiere a determinadas fobias (al fuego, a las alturas, a los espacios cerrados, etc.), y la segunda situación puede ser adquirida durante la vida profesional: el estrés postraumático.

A continuación se hace una descripción detallada de los rasgos psicológicos contemplados en el trabajo de investigación.

### **3.11 RASGOS DE PERSONALIDAD**

Herencia y ambiente interactúan para formar la personalidad de cada sujeto. Entre las características de la personalidad que parecen determinadas por la herencia genética, al menos parcialmente, está la inteligencia, el temperamento, así como la predisposición a sufrir algunos tipos de trastornos mentales. Y entre las influencias ambientales hay que tener en cuenta que no sólo es relevante el hecho en sí, no también cuando ocurre, ya que existen periodos críticos en el desarrollo de la personalidad.

Según Cattell, la personalidad permite predecir lo que hará una persona en una determinada situación. En el concepto de personalidad de Cattell se habla de rasgos, como una *“estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento, se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios (estos últimos son la base del comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial)”*.

Para Cattell, la meta de la psicología y la teoría de la personalidad es formular leyes que permitan predecir la conducta en muchas condiciones. La definición que expone de la personalidad “*es aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación*”. Puntualizó en la estructura de la personalidad el pasado biológico y los determinantes sociales.

La teoría de personalidad de Cattell está fundada en la técnica estadística del análisis factorial y sirve de punto de unión entre las teorías clínicas y las experimentales, la personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos.

Algunos rasgos están relacionados con motivos, que son los rasgos dinámicos, y otros guardan relación con la capacidad y el temperamento. Podemos establecer una distinción entre:

**Los rasgos superficiales:** son expresiones de conductas que superficialmente pueden aparecer unidas, pero que de hecho no varían conjuntamente, ni tienen una raíz, causal común. Estos rasgos pueden ser descubiertos a través de métodos subjetivos.

**Los rasgos fuente o rasgos profundos:** son expresivos de una relación de conductas que varían conjuntamente, de modo que forman una dimensión de personalidad unitaria e independiente. Para descubrir estos rasgos se ha de acudir a los procedimientos estadísticos del análisis factorial.

### **3.12 AUTOESTIMA**

Puede definirse la autoestima como el sentimiento de aceptación y aprecio hacia uno mismo, que va unido al sentimiento de competencia y valía personal. El concepto que tenemos de nosotros mismos es aprehendido de nuestro alrededor mediante la valoración que hacemos de nuestro comportamiento y de la asimilación e interiorización de la opinión de los demás respecto a nosotros. La importancia de la autoestima radica en que nos impulsa a actuar, a seguir adelante y nos motiva para perseguir nuestros objetivos.

Una forma clara de entender el concepto de autoestima es la que plantea Branden, correspondiente a *“una sensación fundamental de eficacia y un sentido inherente de mérito, y lo explica nuevamente como la suma integrada de confianza y de respeto hacia sí mismo. Se lo puede diferenciar de auto concepto y de sí mismo, en que el primero atañe al pensamiento o idea que la persona tiene internalizada acerca de sí misma como tal; mientras que el sí mismo comprende aquel espacio y tiempo en que él se reconoce en las experiencias vitales de importancia que le identifican en propiedad, algo así como el mí”*.

### **3.12.1 Componentes de la Autoestima.**

La autoestima como una estructura consciente de naturaleza dinámica y no estática, por lo tanto ésta puede crecer, arraigarse, ramificarse e interconectarse con otras actitudes, también puede debilitarse, poder valor y desintegrarse. La autoestima posee tres componentes, que operan íntimamente correlacionados de manera que una modificación en cualquiera de ellos influirá en los otros, son:

- **El componente cognitivo:** indica, idea, opinión, creencia y procesamiento de la información acerca de sí mismo. Es un conjunto de auto esquemas que organizan la experiencia pasada y son usados para interpretar y reconocer estímulos relevantes en el ambiente social.

- **Componente afectivo:** conlleva la valoración de lo que la persona tiene de positivo y negativo, relaciona un sentimiento de lo agradable que puede ver la persona en sí misma; este elemento es considerado el núcleo de la autoestima, es donde se formula la ley mayor potencia de autoestima.

- **Componente connotativo o intencional:** significa tensión, intensión y decisión de actuar de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente es la auto afirmación dirigida a su propio yo. Para este autor la autoestima condiciona el aprendizaje, ayuda a superar las dificultades personales, fundamental la responsabilidad, apoya la creatividad, posibilita una relación social saludable garantiza la autonomía personal, y la proyección futura de la persona, por lo que la constituye el

núcleo de la personalidad, ya que es la fuerza más profunda del hombre, es su tendencia a llegar a ser el mismo.

### **3.12.2 Niveles de Autoestima.**

El nivel de autoestima puede ser alto o bajo y consecuentemente cada uno incidirá en nuestra calidad de vida. A falta de una base de autoestima sólida, nos cuesta asumir riesgos y tomar decisiones necesarias que nos permitan vivir una vida productiva y gratificante.

Un bajo nivel de autoestima afecta adversamente nuestras relaciones familiares, amistosas y de pareja, nuestro desempeño personal y profesional, y lo más importante, nuestra sensación interna de bienestar. Un nivel bajo de autoestima trae como consecuencia: la necesidad de aprobación y dependencia, la ansiedad, la depresión, la sumisión, un estado pobre de salud, la apatía, los sentimientos de impotencia, el aislamiento y la pasividad.

La persona, va creciendo y formando su personalidad dentro del ambiente familiar, que es principal factor que influye en la formación de la autoestima, ya que le incorpora a ésta los valores, reglas y costumbres que a veces suelen ser contraproducentes. Pero, la personalidad de cada uno, no sólo se forma a través de la familia, sino también, con lo que la persona cree que los demás piensan de ella y con lo que piensa de sí misma, al salir de este ambiente y relacionarse con personas de otro grupo diferente.

Se plantea que la baja autoestima puede llevar a sentimientos de apatía, aislamiento, poca capacidad de amar y pasividad, mientras que la autoestima se relaciona con personas que se encuentran involucradas en vidas más activas, con sentimientos de control sobre las circunstancias, menos ansiosos y con mejores capacidades para tolerar el estrés interno o externo, que son menos sensibles a las críticas, suelen tener mejor salud física, a disfrutar de sus relaciones interpersonales y a valorar su independencia. Las personas que tienen un nivel de autoestima bajo depende de los resultados presentes para establecer cómo deben sentirse con respecto a si mismos. Necesitan experiencias externas positivas para contrarrestar los sentimientos negativos que albergan hacia ellos mismos.

Todos tenemos en el interior sentimientos no resueltos, aunque no siempre seamos conscientes de estos. *“Los sentimientos ocultos de color suelen convertirse en enojo, y con el tiempo volvemos el enojo contra nosotros mismos, dando lugar a la depresión. Estos sentimientos pueden asumir muchas formas: odiarnos a nosotros mismos, ataques de ansiedad, repentinos cambios de humor, culpas, reacciones exageradas. Hipersensibilidad, encontrar el lado negativo en situaciones positivas o sentirse impotentes y autodestructivos”*. Lic. Marcos Torres.

Otra de las causas por las cuales las personas llegan a desvalorizarse, es por la comparación con los demás, destacando de estos las virtudes en las que son superiores por ejemplo: sienten que no llegan a los rendimientos que otros alcanzan; creen que su existencia no tiene una finalidad, en sentido y se sienten incapaces de otorgárselo; sus seres significativos los descalifican y la existencia se reduce a la de un ser casi sin ser. No llegan a comprender que todas las personas son diferentes, únicas e irrepetibles, por lo que se consideran menos que los demás.

Una persona con baja autoestima tiene una gran sensación de ansiedad e inseguridad acerca de ella misma. Su baja autoestima puede verse influenciada por problemas tanto emocionales, como laborales, económicos, familiares, etc., y esto puede hacer que desconfíen de las personas que los rodean.

Por otra parte, la autoestima positiva o alta, aporta un conjunto de elementos beneficiosos para la salud y calidad de vida, se manifiestan en el desarrollo de una personalidad más plena y una percepción más satisfactoria de la vida.

El tener un nivel elevado de autoestima, señala que puede comprenderse como una suma integrada de confianza en sí mismo y respeto de sí mismo. La autoestima representa una fuerza en sí mismo y respeto a sí mismo. La autoestima alta representa una fuerza al servicio de la vida; generalmente la autoestima alta está representada por el “puedo” el orgullo por el “tengo”. Las personas con un nivel de autoestima alta están seguras que al enfrentarse a cualquier problema responden con confianza, porque se

sienten orgullosas de sí mismas, poseen una óptima salud mental, asumen la responsabilidad de todos sus actos, los que poseen conceptos estables de sí mismos tienen niveles más altos de autoestima; se hallan libres de sentimientos de inferioridad y estados de nerviosismos; se ven a sí mismos como creen que los ven los demás, son personas adaptables y activas socialmente, muestran menores evidencias de conductas de tipo defensivo.

Una buena autoestima nos permite realizar nuestros sueños. Mientras nos aceptamos y nos apreciamos nosotros mismos, más nos compartamos de una manera que nos permite ser aceptados y apreciados por otros. Mientras más creemos que son capaces de lograr nuestras metas, aumentan nuestras probabilidades de hacerlas realidad.

### **3.13 ANSIEDAD**

Todos los pioneros de las principales escuelas de pensamiento en la psicología han ofrecido conceptualizaciones sobre la ansiedad. Pero para la definición de ansiedad en línea con la presente investigaciones concebirá la de Rojas el cual indica que *“consiste en una respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada. Por tanto lo primero que destaca es la característica de ser una señal de peligro difusa que el individuo percibe como una amenaza para su integridad”*, (Rojas Enrique, 2003).

Así mismo la teoría cognitiva de Rojas indica que durante el lapso de percepción y emisión de señales al cual se ve expuesto el hombre, una serie de acontecimientos son capaces de poner en marcha toda esta patología, ya sean estos un sinnúmero de situaciones o eventos cotidianos.

#### **3.13.1 Tipos de Ansiedad**

Se distinguen los siguientes tipos de ansiedad:

- **Ansiedad Exógena o Propiamente dicha:** Es aquella que proviene de los sentimientos vitales de este estrato llamado vitalidad en donde parece que influyen lo somático y lo psíquico. Deriva de lo psicofisiológico de estructuras cerebrales implicadas en la regulación de la vida emocional, se trata de una serie de estructuras nerviosas, entre las que se destaca el sistema simbólico principalmente; la corteza

cerebral, un sistema de interrelaciones que se establece entre los dos anteriores, a los que se deben añadir una serie de sistemas de activación unos específicos para cada tipo de trastorno emocional y otros inespecíficos toda la endocrinología y el sistema nervioso vegetativo.

- **Ansiedad Exógena** (no propiamente dicha, mejor llamarla de otro modo): Es aquel estado de amenazas inquietante producido por estímulos externos de muy variada condición: conflictos agudos, súbitos, inesperados; situaciones entronizadas de tensión emocional; crisis de identidad personal, problemas provenientes del medio ambiente.

- **Angustia existencial:** Es aquel que proviene de la inquietud de la vida y nos pone frente a frente con nuestro destino con la muerte y con el más allá. Esta es buena siempre y cuando el sujeto no termine traumatizado y sin darse cuenta termine en una ansiedad patológica.

### **3.13.2 Causas que Producen Ansiedad**

Podemos distinguir cuatro parcelas fundamentales de donde pueden originarse fenómenos ansiosos. Son los aspectos endógenos, biológicos, psicológicos y sociales. Por tanto, podemos afirmar que la ansiedad aun siendo una manifestación esencialmente endógena tiene una génesis polidimensional.

- **Lo endógeno** es de alguna manera, el patrimonio físico heredado.

- **Lo biológico** alude a que muchas enfermedades físicas producen ansiedad, que se añade a los síntomas de ese cuadro clínico. Por lo general, éste suele suceder en enfermedades graves, importantes, de envergadura, en donde existe un riesgo vital auténtico.

**Lo psíquico**, la articulación de los dirigidos momentos biográficos que se conexionan entre sí y hacen emerger la ansiedad como ser los traumas biográficos que la historia de cada persona y los traumas que han padecido como ser muertes de seres queridos, humillaciones y frustraciones.

Lo social, es el aislamiento, soledad, incomunicación, vida rutinaria y la desocupación.

### **3.13.3 Clasificación de los Síntomas de Ansiedad**

Para Rojas la ansiedad no es un fenómeno unitario se manifiesta de muy variadas formas. Su sintomatología en cada sujeto puede aparecer relativamente distinta. Rojas reúne a esta sintomatología en cinco grupos: físicos, psicológico, de conducta, intelectuales y por último los síntomas asertivos.

- **Síntomas Físicos:** Se producen por una serie de estructuras cerebrales intermedias. Donde se orientan las bases neurofisiológicas de las emociones; el hipotálamo y el sistema nervioso simpático que produce en la médula suprarrenal grandes cantidades de adrenalina.

- **Síntomas psicológicos:** Son aquellos que se captan a través del lenguaje verbal, es una vertiente subjetiva, pues la información que obtenemos va a depender directamente de la riqueza psicológica del paciente, de la capacidad de buscar y descubrir sus sentimientos , y sobre todo de su capacidad de expresar, referir, relatar lo que se mueve dentro de ellos.

- **Síntomas de Conductas:** Se denominan así a todos aquellos síntomas que pueden observarse desde afuera, sin necesidad de que el sujeto cuente lo que le pase.

- **Síntomas intelectuales:** Hacen referencia a un estado subjetivo de tensión que se produce como consecuencia de errores y deficiencia en la acumulación de la información.

- **Síntomas asertivos:** Se define como al trastorno de las habilidades sociales. Dificultad para un comportamiento persona y social adecuado a cada situación

### **3.13.4 Ansiedad en los Bomberos**

Se atribuye a los bomberos problemas de ansiedad, a causa del contacto directo que tienen con la violencia, manifestando así síntomas de ansiedad que padecen en el diario desarrollo de sus actividades laborales.

Se llegó a diagnosticar que los bomberos padecen niveles de ansiedad baja.

Enrique M. Gómez (1956) pág. 12.



### **3.14 ESTRÉS LABORAL**

Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos, psi sociales, endógenos o exógenos del organismo.

#### **3.14.1 Fases del estrés**

\_Fase de alarma: cuando se da en el momento en el que debemos enfrentarnos a una situación nueva o difícil, nuestro cerebro analiza las características de esta situación en base a recuerdos o a la memoria grabada de cada ser humano, y si no encuentra ninguna situación similar y es desconocida envía órdenes para que el organismo libere sustancias como de adrenalina y de esta manera todo el cuerpo en general se prepara para responder en base a diferentes síntomas como son : la presión arterial y tensión en los músculos, podrá responder y enfrentar a lo desconocido, siendo ésto una situación biológica y natural.

\_Fase de resistencia: en esta fase el individuo permanece activo sólo mientras responde bien y dura la estimulación, aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio y tensión sigue respondiendo bien y cuando la situación estresante cesa el organismo de la persona regresa a la normalidad.

\_Fase de agotamiento: Como todo, el cuerpo humano también tiene su etapa de resistencia y si la activación, los estímulos y las demandas no disminuyen, el nivel de resistencia que tiene el organismo se acaba, apareciendo nuevamente la alarma, es entonces donde se empieza a sufrir problemas físicos y psíquicos. Según Hans Seyle (1964) pág.45 *“el estrés se convierte en peligro cuando aparece con frecuencia, se prolonga de modo inusual o se concentra en algún órgano del cuerpo”*.

#### **3.14.2 Trastornos por Estrés Laboral**

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 clientes amenazadores o muy exigentes. Suele ser síntoma de una mala adaptación y producir enfermedades.

El estrés laboral en la profesión de bombero ha sido estudiado en profundidad en algunas investigaciones que detallaremos a continuación.

En el año 1999 se publicó un estudio longitudinal prospectivo en dos centros urbanos, con una muestra de 188 bomberos, donde se midieron variables como: el cambio en los estresores laborales auto informados, el trauma emocional, los síntomas de estrés y el consumo de alcohol. Los resultados mostraron que, de 19 Bomberos laborales examinados, sólo un (26%) cambiaron significativamente a lo largo del tiempo y sólo el 2% se redujeron (destrezas laborales y disminución en el trabajo, y las ventajas laborales), reflejando menor puntuación subjetiva de molestia. De las doce medidas de otros síntomas de estrés postraumático, un (75%) aumentaron significativamente a lo largo del tiempo. En la línea base: los estresores o bomberos laborales, el ser caso de trauma y los síntomas de respuesta al estrés estaban significativamente asociados con las mismas medidas a los dos años de seguimiento. Los autores concluyen que la naturaleza más estresante del bombero urbano de la muestra, está asociada significativamente con los resultados negativos para la salud, incluyendo el potencial abuso en el consumo de alcohol.

En Australia se llevó a cabo una investigación sobre estrés laboral en 75 bomberos de profesión a tiempo completo y 67 bomberos voluntarios a tiempo parcial. Se estudiaron las diferencias existentes en estrés psicológico (o estrés negativo) entre los Bomberos de Profesión y los Bomberos Voluntarios. Los autores utilizaron cuestionarios auto informados, medidas de exposición a incidentes traumáticos, medida de estrés psicológico general (GHQ-28) y respuestas sintomáticas a estresores traumáticos (IES-R). Entre un 16 % y un 24 % de los bomberos del estudio refirieron estrés psicológico. Los bomberos de profesión informaron más estrés psicológico que los voluntarios. Los resultados obtenidos apoyaron las referencias que relacionan el tiempo de servicio como Bomberos con estrés. Sin embargo, hay limitaciones en este estudio para inferir relación causal entre tiempo de servicio exclusivamente y estrés. Estas limitaciones se producen al existir un gran solapamiento entre el tiempo de servicio prestado y el

número de eventos traumáticos presenciados. Por lo que no se puede concluir con total seguridad que el estrés psicológico se deba al tiempo de exposición o a las experiencias traumáticas presenciadas. Es importante tener en cuenta que los dos grupos eran diferentes en cuanto a entrenamiento, experiencia, exposición a estresores de otra actividad, diferenciación entre estar de servicio o no, etc. También se exponen diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos tanto en años de experiencia de bomberos (más del doble de media en profesionales), como en edad (cinco años más jóvenes de medios los voluntarios respecto a los profesionales). Un dato sorprendente en este estudio es que se observaron diferencias significativas entre bomberos profesionales y voluntarios en cuanto a eventos traumáticos presenciados en calidad de bombero y los presenciados mientras no estaban de servicio como bomberos. De manera que en tiempo de servicio, como Bomberos, los profesionales se encontraban ante más eventos traumáticos que los voluntarios. Pero, por el contrario, en tiempo fuera de servicio como bomberos, los profesionales observaban menos eventos traumáticos que los voluntarios.

Cabe reflexionar que sobre este último estudio mencionado, en el Perú los bomberos son voluntarios, salvo 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, vale resaltar que están sujetos a un orden disciplinario, horarios de servicio, capacitación continua y exigencias propias de los cuerpos de bomberos profesionales. Como mencionó un amigo bombero: *“yo soy Bombero las 24 horas del día, en cualquier momento o lugar puedo intervenir en una situación de emergencia, ayudando al prójimo”*.

### **3.14.3 Cansancio Emocional**

Constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí” desde el punto de vista profesional, en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de

las tareas. Desde una mirada externa, se las empezó a percibir como personas permanentemente insatisfecha.

Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral, de esta forma intenta aliviar sus tensiones y trata de adaptarse a la situación, aunque sea por medio de mecanismos neuróticos.

El cansancio o agotamiento emocional comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga como psíquica.

#### **3.14.4 Despersonalización.**

Se refiere a una serie de actitudes de aislamiento, de actitud pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento. Es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal, en lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen este síndrome muestran una fachada hiperactiva, que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio. Así la dimensión es entendida con la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo.

#### **3.14.5 Realización Personal.**

Consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales vinculada con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión.

El sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra satisfecho con sus logros profesionales (sentimiento de inadecuación profesional); puede surgir también un efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hace redoblar sus esfuerzos, capacidades intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable.

Así la baja realización personal está referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

### **3.14.6 Agotamiento Laboral en los Bomberos**

La feroz competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los Bomberos. Los hombres, como entidad compleja, que puede habituarse a circunstancias adversas, pero al verse superados los procesos de adaptación, se origina un desborde que ocasiona trastornos orgánicos y psicológicos; el individuo superado por sus circunstancias laborales, agotamiento físico y emocional comienza a generar situaciones autodestructivas en sus fuentes de trabajo.

Los bomberos, quienes trabajan en profesiones que se encuentran en íntima relación con el sufrimiento humano (tales como psicoterapeutas, médicos, enfermeros, personal de rescate, etc.) son igualmente vulnerables al desgaste por empatía y al Burnout, dado que la empatía es un recurso importante en el trabajo con poblaciones traumatizadas o sufrientes.

La vocación que tienen los Bomberos por el trabajo puede ser un arma de doble filo: brinda satisfacción si se crece profesionalmente, pero también puede ocasionar desilusión y apatía si la propia tarea es percibida como intrascendente. En este último caso, el estrés crónico puede producir algunos síntomas como: resistencia a concurrir al trabajo, culpa y pérdida de la autoestima, miradas frecuentes al reloj, pérdida del

interés e indiferencia, insomnio, dolores de cabeza, problemas conyugales y familiares, entre otros. Cuando varias de estas señales se combinan, hay que replantearse la forma de trabajar, incluida la extensión de la jornada y la relación con pares y superiores. Las fuertes presiones a que se ven expuestos muchos Bomberos, cuyas caras más visibles son el empeoramiento de las condiciones laborales, la caída salarial, el aumento de las exigencias por parte de las instituciones y la falta de expectativas de solución, se manifiestan a través de vivencias de vacío existencial y estrés prolongado que van mirando las defensas y debilitando las técnicas de respuesta.

Muchos profesionales en relación de dependencia, en el ámbito estatal o privado, desempeñan tareas en condiciones impropias, con horarios excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente y carencia de recursos materiales o humanos indispensables para una correcta labor, ellos, integran el universo de personas en riesgo de contraer el síndrome de agotamiento laboral.

### **3.15 EL CONCEPTO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO (EPT)**

El EPT es un fenómeno que se puede presentar después de una experiencia muy perturbadora, que afecte a la misma persona o que únicamente la haya presenciado. La reacción normal después de un desastre es inmovilidad inmediata por aturdimiento, apatía y depresión, acompañada por irritabilidad agresiva y, frecuentemente, dolor por las pérdidas que pudiera haber. Estas situaciones se intensifican con un EPT. Se caracterizan por irritabilidad, tensión, respuestas de sobre salto exageradas, sentimientos de culpabilidad, depresión, insomnio, pesadillas y recuerdos, y evitación de los estímulos que recuerden el suceso. El EPT tiende a comenzar inmediatamente después del trauma, pero la aparición puede tardar años y el desarrollo puede ser crónico. Para hacer el diagnóstico, los síntomas se han de dar durante un determinado período de tiempo. Si estos síntomas desaparecen a lo largo del tiempo y no interfiere en su vida laboral y personal, entonces se consideran respuestas normales; no obstante, hay que diferenciar: si perduran entre dos días y un mes, se califica como trastorno de estrés agudo; si la duración es superior al mes, entonces ya se hace el diagnóstico de EPT.

Según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-IV-TR), de la Asociación Americana de Psiquiatría (APA - 2002), el trastorno por estrés postraumático, se caracteriza por: *“La aparición de síntomas característicos que sigue a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático, y donde el individuo se ve envuelto en hechos que representan un peligro real para su vida o cualquier otra amenaza para su integridad física; el individuo es testigo de un acontecimiento donde se producen muertes inesperadas o violentas, daño serio o peligro de muerte o heridas graves. La respuesta del sujeto a este acontecimiento debe incluir temor, desesperanza y horrores intensos. El cuadro sintomático característico secundario a la exposición al intenso trauma debe incluir la presencia de reexperimentación persistente del acontecimiento traumático, de evitación persistente de los estímulos asociados a él y embotamiento de la capacidad de respuesta del individuo, y de síntomas persistentes de activación”*. Diversos autores se han interesado en identificar los factores causantes del estrés, entre los que incluyen inseguridad en el trabajo, excesiva competitividad, condiciones de trabajo arriesgadas, demandas de la tarea o excesivo número de horas de trabajo, trabajo rutinario, posibilidades de promoción, ambigüedad de la tarea, dificultad, etc.

### **3.16 AGOTAMIENTO LABORAL.**

El término de agotamiento profesional, se dio a conocer más a partir de los trabajos de Maslach desde 1986 pág. 50, quien difundió la palabra “Burnout” de forma pública dentro del Congreso Anual de Psicología APA, refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicio, que se caracterizan por una atención intensa, y prolongada con personas que están situación de necesidad o dependencia, y era el hecho de que después de meses o años de dedicación, estos trabajadores terminaban quedándose. Maslach (1986) pág. 50 sugería una definición que indica *“una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría, y despersonalizada en la interacción con los demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo”*.

# **CAPÍTULO IV**

## **METODOLOGÍA**



## CAPÍTULO IV.

### 4 DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación se encuentra dentro del área de la Psicología Clínica, que es el campo de la acción que se dirige a investigar, identificar diagnosticar diferencias individuales de los sujetos, en este caso se toma en cuenta los rasgos psicológicos y el estrés laboral en sus rasgos de personalidad, inteligencia, autoestima, como también ansiedad, de los Bomberos en la Ciudad de Tarija.

Por tanto, se propone definir los rasgos psicológicos del individuo a través de métodos de medición análisis y observación. Con base en la integración de estos hallazgos y con los datos que se obtengan en la presente investigación, se pueden sugerir y proporcionar recomendaciones adecuadas.

#### 4.1 TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado en el presente trabajo corresponde al tipo exploratorio, descriptivo.

Es **exploratorio** porque se quiere investigar y conocer la problemática que puede existir con la iniciativa de llevar adelante un trabajo de esta naturaleza, ya que después de las revisiones bibliográficas se evidencia que existe todo el material e información suficiente que sirve de consulta, base y sustento para llevar adelante la presente investigación.

Puesto que se refiere a un tema similar ya realizado y abordado en el medio, como son los rasgos psicológicos de los Bomberos voluntarios. “*Características Psicológicas que presentan los miembros que conforman el cuerpo de Bomberos Voluntarios (BRASSCHATT) de la ciudad de Tarija*” (Berna Quispe Sánchez).

Es **descriptiva** porque busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis en este sentido indaga, mide, evalúa y describe las características propias de la muestra.

En este caso, se caracterizan los rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad y estrés laboral en los Bomberos de la Ciudad de Tarija.

Para el tratamiento de los datos se utilizaron los siguientes enfoques.

**Cuantitativo**, porque se basa en el modelo hipotético deductivo, criterios estadísticos de selección maestra, tomando en cuenta el universo de población de los Bomberos, por qué se basa en teoría ya existentes y por la producción de datos susceptibles de análisis estadístico, cuyo tratamiento corresponde al uso de paquetes estadísticos, pues se han identificado porcentajes de respuestas en cada uno de los componentes de las variables.

**Cualitativo**, porque el análisis e interpretación de los datos es de carácter cualitativo, tomando en cuenta las diferentes respuestas realizadas en los diferentes instrumentos con su respectiva relación e interpretación a la luz de la teoría planteada en el marco teórico.

## **4.2 POBLACIÓN**

La población está constituida por todos los Bomberos que trabajan dentro del Comando Departamental de Bomberos en el Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija, Provincia Cercado.

En este sentido la población está compuesta por 25 Bomberos datos que fueron recopilados del director de Bomberos My. Roberto Siles Veizaga del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija.

## **4.3 MUESTRA**

Dadas las características de la presente investigación y considerando el fin de la misma, se utilizó los 25 Bomberos de la Ciudad de Tarija, es decir toda la población los mismos que componen la muestra, los cuales trabajan en el Barrio “Juan Pablo II” en la Ciudad de Tarija.

El tipo de muestreo utilizado para la selección de los Bomberos no corresponde a ningún modelo porque se eligió a toda la población por ser un grupo reducido en este caso se eligió a todos los 25 Bomberos que trabajan en el Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija para ser estudiados y poder obtener resultados fiables en la investigación, o sea a toda la población.

#### 4.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los *métodos* utilizados en la investigación son el teórico, empírico y estadístico.

**Método teórico:** Este método ha permitido la interpretación conceptual de los datos obtenidos empíricamente mediante el análisis, síntesis, deducción e inducción.

Está presente en todos los momentos de la investigación, principalmente en la elaboración del marco teórico, en la interpretación de los datos, en el análisis y síntesis. Por lo que lleva a explicar las características del objeto de estudio a través del análisis de documentos, revisión teórica y bibliográfica, participando en todo el desarrollo del trabajo, desde el diseño hasta la interpretación y análisis de la información.

**Método empírico:** Este método se empleó en la recogida de los datos y permitió la intervención registro, medición, análisis, interpretación y transformación de la realidad en el proceso de investigación, apoyando la práctica. Describiendo al objeto de investigación a través de sus variables, para lo cual se utilizaron técnicas como cuestionarios y test psicológicos.

**Método estadístico:** La información recogida en las escalas numéricas fue procesada y tabulada, en base a la cual se calcularon los datos, frecuencias absolutas y relativas de las variables, estableciéndose cuadros en base a escalas nominales de frecuencia como también la representación gráfica porcentual de los mismos.

Para la obtención de los datos o recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas.

**Cuestionario:** El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizada, secuenciada a una estructurada de acuerdo con una determinada planificación con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

**Test psicológicos:** son herramientas que permitan evaluar o medir las características psicológicas de un sujeto, las respuestas dadas por una persona son comparadas a través de métodos estadísticos o cualitativos con las respuestas de otros individuos que completaron el mismo test, para realizar una clasificación.

Los *instrumentos* utilizados fueron los siguientes:

**Test de personalidad 16 PF:** Este instrumento elaborado por Raymond Cattell, es un inventario que consta de 187 ítems, evalúa y describe los rasgos de personalidad en adultos mediante el inventario de los 16 factores bipolares de personalidad.

A continuación aparece una breve descripción de cada uno de los 16 factores de la personalidad.

- **Sizotimia.** El individuo que recibe una calificación baja, tiene la tendencia de ser un estirado, frío, rígido, reservado. Le gusta trabajar solo o en compañía de personas que él considera intelectuales. Le agradan las cosas materiales y la discusión cuando se exponen puntos de vista diferentes. Es persona precisa y rígida en la manera de hacer las cosas y con relación a la generalidad de las gentes, algunas veces puede ser crítico, obstructivo, acaparador y excluyente.

- **Afectomia.** El individuo que recibe un alto puntaje en este factor "A" tiene la tendencia de ser un buen genio, fácil de tratar, cooperador, amable con la gente y adaptable. Le gustan las ocupaciones que tiene que ver con la gente y poco con las cosas materiales. Tiene la tendencia a formar o integrarse en grupos activos y es generoso en las relaciones personales. Es menos temeroso de las críticas y ligeramente menos responsable y preciso en sus obligaciones y en su trabajo.

- **Inteligencia baja.** El individuo que obtiene una baja calificación en este factor tiende a ser lento o despacio en sus actos, en su percepción y en su habilidad mental. Es de poca energía y demorado para aprender. Tiene poco gusto y poca capacidad para las formas altas de los conocimientos y tiende a ser en forma rústico y burdo.

- **Inteligencia alta.** El individuo que recibe una calificación alta en este factor posee actitud para percibir y comprender las cosas con rapidez, es inteligente y aprende pronto. Generalmente es persona culta y de carácter, poseedora de una actividad mental rápida. Es brillante.

- **Poca fuerza del yo.** El individuo que obtiene puntaje bajo tiende a ser emocionalmente inmaduro e impulsivo, débil para tolerar las frustraciones, evasivo, rehúye la toma de decisiones, de nervios fatigados, que fácilmente se enoja con las cosas y la gente. Generalmente es insatisfecho y poseedor de varios síntomas neuróticos, tales como fobia, perturbaciones del sueño o problemas psicósomáticos.

- **Mucha fuerza del yo.** El que tiene el puntaje alto en este factor, tienden ser maduro, persistente desde el punto de vista emocional, calmado, flemático, realista en cuanto a la vida y sus problemas y sus posibilidades, poseedor de una gran fuerza moral. Generalmente poseen explicaciones completas o una filosofía íntegra sobre la vida. Es capaz de mantener una moral alta en un grupo.
- **Sumisión.** El individuo cuyo puntaje es bajo, tiende a ser un seguidor de los demás, a depender de otras personas, a ir con el grupo, a someterse, es suave, complaciente, manso, tranquilo, obediente, es tierno, expresivo, dócil, humilde, impunitivo, pero se disgusta con facilidad.
- **Dominancia.** El que obtiene una alta calificación en este factor, tiende a ser progresista, seguro de sí mismo, positivo, agresivo, polémico, fantasioso, valiente en su manera de enfrentar las situaciones extra positivo. Algunas veces puede llegar a ser solemne y estricto.
- **Desurgencia.** Un bajo puntaje de este factor F indica que el individuo posee la tendencia a ser taciturno, reticente, introspectivo, sobrio, retraído. A veces es comunicativo, melancólico, lánguido suave, preocupado, incapaz de relajarse.
- **Surgencia.** El individuo que obtiene alta calificación en este factor, es alegre, charlatán, franco, animoso, enérgico, expansivo. Con frecuencia se le elige como líder o dirigente de grupos por su buen humor e ingenio.
- **Poca fuerza del súper Yo.** El individuo que obtiene una calificación baja tiene la tendencia a ser caprichoso, irresoluto inconstante, denunciador, voluble, frívolo. A veces es indolente falta de normas interiores de conducta negligente en los deberes sociales, inmaduro relajado.
- **Mucha fuerza del súper Yo.** Un puntaje alto indica que se trata de un individuo de carácter fuerte, responsable, decidido, enérgico, bien organizado. Generalmente es muy consciente y emocionalmente maduro y estable. Tiene un gran respeto por los principios morales y prefiere a la gente eficiente, es atento con sus compañeros.
- **Timidez.** El individuo que obtiene calificación baja tiene la tendencia a ser tímido, retraído, aislado, cauteloso, fugitivo, generalmente tiene complejo de inferioridad. Tiene tendencia a expresar con lentitud, prefiere a uno o dos amigos íntimos y no

muchos, no es capaz de mantenerse contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.

- **Audacia.** El individuo que obtiene puntaje alto tiene la tendencia a ser sociable, precario, cordial, arriesgado, dinámico, espontáneo. Es poseedor de respuestas emocionales en abundancia. Se entiende fácilmente con la gente en todas las circunstancias y soporta situaciones emocionales sin fatigarse. Tiene la inclinación a ser sentimental y a tener siempre interés en el sexo opuesto.

- **Dureza.** Sensibilidad dura, realista, auto confiado, tiene aptitudes para mantener a un grupo operando sobre bases prácticas y realistas. Domina sus sentimientos y no demuestra ansiedad.

- **Ternura.** Sensibilidad blanda, busca atención, y ayuda, tiene la tendencia a ser muy tierno, imaginativo, artístico, soñador, dependiente, inmaduro, poco práctico, se angustia fácilmente.

- **Confiable.** Respetuoso de los demás, muy bueno para trabajar en grupo, tolerante de los errores de las personas, está libre de dudas, celos y envidias comprensivo y de fácil adaptación.

- **Suspica.** Poco confiable, presumido, piensa demasiado en su vida interior, generalmente no le importa los demás y es inadecuado para trabajar en grupo.

- **Practicidad.** Ansioso de hacer las cosas como deben hacerse, se preocupa por todo y es capaz de mantener el control de sí mismo en momentos críticos. Es bastante correcto y cuidadoso.

- **Imaginatividad.** Es poco convencional y no importarle los demás, a veces hace escenas emocionales y llega a tener cierto grado de irresponsabilidad. Es bohemio, carente de sentido práctico con elucubraciones imaginativas.

- **Sencillez.** Es demasiado sencillo, poco estilizado, muy simple, ingenuo es brillante, se satisface fácilmente. A veces es rudo y vulgar.

- **Astucia.** Cuidadoso, experimentado, mundano, desafiante, terco, calculador y poco inclinado a encontrar solución a las situaciones difíciles.

- **Seguridad.** Muy confiado en sí mismo y en sus habilidades para manejar situaciones y se siente siempre seguro de sí mismo.

- **Inseguridad.** Están preocupados, evitan a la gente, inclinado a tener sentimientos de ansiedad, no se sienten aceptados por los grupos ni con espíritu para participar con ellos.

- **Conservadurismo.** Son tradicionales, conservadores, no les gustan las situaciones nuevas y se opone a cualquier cambio, no es imaginativo y se encuentra siempre demasiado satisfecho de sí mismo y de las cosas y situaciones que le rodean.

- **Radicalismo.** Siempre está informado, le gusta experimentar ideas nuevas, no tiene tendencia a moralizar y es tolerante con las cosas que no están bien del todo.

- **Adhesión al grupo.** No le gusta tomar decisiones si no junto con otras personas, le agrada mucho la aprobación de los demás y de la sociedad, goza de que le admiren no es un individuo muy suelto.

- **Autosuficiencia.** Es independiente, toma decisiones personales y actúa por sí mismo, sin embargo no es necesariamente un individuo dominante en cuanto a sus relaciones con los demás.

- **Baja integración.** Es poco controlado, de carácter disparejo, no es respetuoso con los demás, es explosivo y poco cuidadoso.

- **Mucho control.** Posee un gran control sobre sí mismo, domina sus emociones, es considerado con los demás, es obstinado y muy cuidadoso.

Poca tensión. Posee una buena estabilidad emocional, y libre de tensiones emocionales de impaciencia nerviosa

- **Mucha tensión.** Tienen a ser excitables, desasosegado, irritable, impaciente, con frecuencia se sienten demasiado fatigados, pero es incapaz de mantenerse inactivo.

Teniendo en cuenta los conceptos planteados anteriormente los rasgos de personalidad, son de mucha importancia en el individuo ya que este va construyendo su identidad a lo largo de la vida, proyectando deseos personales, miedos, esperanza, etc. Estos rasgos los van adquiriendo en el transcurso de la vida a través de la educación, el efecto, el cuidado, que le proporcionan los padres de familia y su relación con el entorno.

Cuestionario de Autoestima 35B, ayudo a evaluar el nivel de autoestima en la que se encuentran los funcionarios Bomberos.

***El cuestionario de Autoestima 35B:*** el inventario del 35B es un instrumento del método MIA (método para incrementar la autoestima), que está basado en aportaciones de Acantara en el año 1990 pág.26. Es un instrumento que mide el nivel de la autoestima de los sujetos y da como resultado un puntaje específico.

Consta de cincuenta ítems, a los que el individuo responde con cuatro alternativas en un rango de 0-3 donde 0: Falso, 1 es algo cierto, 2: creo que es cierto y 3: estoy convencido que es cierto. La escala de Autoestima corresponde diez rangos de cada uno con sus niveles que corresponden de 75-61 óptimo; 61-46 Excelente; 45-31 muy bueno; 30-16 bueno, 15-0 regular; 1-15 baja; 16-30 deficiente; 31- 45 muy baja; 46-60 extremadamente baja; 61-75 nula.

***Test de Ansiedad de Enrique Rojas;*** Cuestionario valorativo que mide la intensidad de la ansiedad en sujetos sometidos a la prueba, el mismo está organizado en una estructura pentadimensional donde se avalúan los componentes cognitivo, conductual, emocional, asertivo, y físico; síntomas característicos de la ansiedad.

La escala de autoestima corresponde cinco rangos de cada uno con sus niveles que corresponden de 0 -20 banda normal, 20-30 ansiedad ligera, 30-40 ansiedad moderada, 40-50 ansiedad grave, más de 50 ansiedad muy grave.

#### **4.5 ESTRÉS LABORAL**

Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos, psi sociales, endógenos o exógenos del organismo.

##### **Fases del estrés**

- **Fase de alarma:** cuando se da en el momento en el que debemos enfrentarnos a una situación nueva o difícil, nuestro cerebro analiza las características de esta situación en base a recuerdos o a la memoria grabada de cada ser humano, y si no encuentra ninguna situación similar y es desconocida, envía órdenes para que el organismo libere sustancias como de adrenalina y de esta manera todo el cuerpo en general se prepara para responder en base a diferentes síntomas como son : la presión arterial y tensión en los músculos, podrá responder y enfrentar a lo desconocido, siendo ésto una situación biológica y natural.



- **Fase de resistencia:** en esta fase el individuo permanece activo sólo mientras responde bien y dura la estimulación, aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio y tensión sigue respondiendo bien y cuando la situación estresante cesa el organismo de la persona regresa a la normalidad.

- **Fase de agotamiento:** Como todo, el cuerpo humano también tiene su etapa de resistencia y si la activación, los estímulos y las demandas no disminuyen, el nivel de resistencia que tiene el organismo se acaba, apareciendo nuevamente la alarma, es entonces donde se empieza a sufrir problemas físicos y psíquicos. Según Hans Selye *“el estrés se convierte en peligro cuando aparece con frecuencia, se prolonga de modo inusual o se concentra en algún órgano del cuerpo”*.

La primera de ellas consta de 9 preguntas que pretenden medir el cansancio emocional que ocasiona el trabajo en la persona. La segunda está compuesta por 5 preguntas y describe en qué medida cada persona reconoce el distanciamiento que el síndrome le produce y la frialdad de sus actitudes. La tercera, consta de 8 preguntas, evalúa el grado de realización personal, mide el desgaste profesional.

Este cuestionario mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, Despersonalización y Realización Personal.

CATEGORÍAS	PREGUNTAS	NIVELES	
Cansancio emocional	1, 2, 3,6,8,13,14,16,20	Normal	0-35
		Anormal	35-54
Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22	Normal	0-25
		Anormal	25-48
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	Normal	0-25
		Anormal	25-48

## **4.6 PROCEDIMIENTO**

El presente trabajo de investigación se realizó siguiendo las fases, que se detallan a continuación.

### **❖ Fase I. Revisión Bibliográfica.**

Corresponde a la revisión del material bibliográfica referida a todos los conceptos necesarios para la construcción del marco teórico y a la comprensión del objeto de estudio de la investigación, que coadyuvó a su vez en el análisis de los datos obtenidos. En este caso se precisaron temas sobre los Bomberos, Rasgos de Personalidad, Autoestima, Ansiedad, y Estrés Laboral.

### **❖ Fase II. Contacto con la población.**

En esta fase se hizo un acercamiento con toda la población para tener más conocimiento sobre los Bomberos y poder conversar con los mismos.

### **❖ Fase III. Delimitación de la muestra.**

En esta fase se eligió toda la población para la muestra se fue estudiada en la investigación.

### **❖ Fase IV. Prueba Piloto.**

En esta fase se procedió a la aplicación previa de los instrumentos a la población objeto de estudio, para conocer y determinar si éstos muestran la confiabilidad y validez del tema de estudio.

Fase V. Aplicación de los instrumentos.

En esta fase, se procedió a la aplicación de todos los instrumentos como el cuestionario y las pruebas psicológicas aplicadas a los Bomberos, lo cual fueron aplicados de forma individual en el Comando Departamental donde ellos cumplen sus funciones. Para lo cual se realizó un cronograma de acuerdo al tiempo disponible de cada uno de los Bomberos.

#### ❖ **Fase VI. Tabulación y Procesamiento de los Datos.**

En esta etapa se procedió a ordenar y sistematizar los datos obtenidos mediante la tabulación de los mismos en programas estadísticos. Se logró establecer las frecuencias y porcentajes de las respuestas para cada variable, donde se logró presentar los datos a partir de cuadros y gráficos que sintetizan los resultados encontrados.

#### ❖ **Fase VII. Análisis e Interpretación de los Datos**

En esta fase se analizarán los datos o resultados tomando en cuenta los objetivos de la investigación a la luz de la teoría que sustenta el presente trabajo, para posteriormente llegar a la redacción de las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

#### ❖ **Fase VIII. Elaboración de conclusiones y recomendaciones.**

En esta etapa se procederá a realizar las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados arrojados en los cuadros y las tortas de todos los instrumentos aplicados.

#### ❖ **Fase IX. Elaboración y Presentación del Documento Final.**

En esta última fase se concretizará el trabajo de investigación ,donde se elaboró el informe final completo, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción, como así también se llegó a ordenar la información expuesta, posteriormente se procede a su presentación para su correspondiente aprobación y defensa final.

**CAPÍTULO V**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**LOS RESULTADOS**

## **CAPÍTULO V.**

### **5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se efectúa el análisis e interpretación de los resultados, que fueron recolectados de la aplicación de los diferentes instrumentos, a los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija, que vienen a ser sujetos de estudio; con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de investigación.

Los resultados y/o datos estadísticos en cuadros y gráficos en relación a los objetivos planteados para llevar adelante la presente investigación, como a continuación se citan: Rasgos de personalidad, autoestima, ansiedad y estrés laboral, lo que permite efectuar un análisis descriptivo de las características psicológicas y el nivel de estrés en los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija.

Posterior a cada cuadro, se realiza la interpretación de los resultados de manera cualitativa, tomando en cuenta los más sobresalientes para contrastar las hipótesis planteadas al principio de la investigación y ver si se rechaza o afirma las hipótesis planteadas, en base a cada objetivo de la investigación.

Con el análisis de los datos recabados, se determinan las características psicológicas y el nivel de estrés en los Bomberos del Comando Departamental de la ciudad de Tarija.

#### **5.1 RASGOS DE PERSONALIDAD 16PF. (RAYMOND CATTELL)**

Previo análisis e interpretación de los resultados se define la personalidad, según el autor del cuestionario de personalidad 16-PF, de Raymond Cattell, el mismo que indica que: no existen definiciones correctas o incorrectas, sino más o menos adecuadas para los objetivos que se pretenden. En nuestro caso vamos a adoptar la definición de **W. Allport**, *“Personalidad es la organización dinámica, en el interior del individuo, de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos”*. Esta definición indica: *la personalidad es de naturaleza cambiante: organización dinámica, que es algo interno, no de apariencia externa, que no es exclusivamente mental, ni exclusivamente neurológica si no que su organización exige el funcionamiento de mente y cuerpo como unidad, que los sistemas psicológicos son tendencias determinantes que dirigen y motivan la acción, que la conducta y el* ([Http://.monografias.com/trabajos/personalidad/.shtml](http://monografias.com/trabajos/personalidad/.shtml)).

*pensamiento son característicos de cada individuo, y que en ellos se refleja su adaptación al ambiente, a la vez que son formas de acción sobre él.*

## CUADRO N° 1

### RASGOS DE PERSONALIDAD 16 PF (RAYMON CATELL)

FACTORES		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
A	SIZOTIMIA-AFECTOTIMIA	17	68	7	28	1	4	25	100
B	INTELIGENCIA BAJA-INTELIGENCIA ALTA	3	12	11	44	11	44	25	100
C	POCA FUERZA DEL YO-MUCHA FUERZA DEL YO	22	88	3	12	0	0	25	100
E	SUMISION-DOMINANCIA	1	4	11	44	13	52	25	100
F	DESURGENCIA-SURGENCIA	1	4	7	28	17	68	25	100
G	POCA FUERZA DEL SUPERYO-MUCHA FUERZA DEL SUPER YO	16	64	8	32	1	4	25	100
H	TIMIDEZ-AUDACIA	13	52	12	48	0	0	25	100
I	DUREZA-TERNURA	2	8	10	40	13	52	25	100
L	CONFIABLE-SUSPICAZ	10	40	14	56	1	4	25	100
M	PRACTICIDAD-IMAGINATIVIDAD	10	40	12	48	3	12	25	100
N	SENCILLEZ-ASTUCIA	5	20	15	60	5	20	25	100
O	SEGURIDAD-INSEGURIDAD	1	4	13	52	11	44	25	100
Q1	CONSERVADURISMO-RADICALISMO	4	16	13	52	8	32	25	100
Q2	ADHESION AL GRUPO-AUTOSUFICIENCIA	5	20	18	72	2	8	25	100
Q3	BAJA INTEGRACION-MUCHO CONTROL	14	56	10	40	1	4	25	100
Q4	POCA TENSION-MUCHA TENSION	0	0	5	20	20	80	25	100

Fuente: Test 16 PF (Cattell)

Elaboracion: Propia

### Factor Q4: Poca Tensión -Mucha Tensión:

En el presente factor de personalidad el que prevalece es el de “**Mucha Tensión**” ubicado en un nivel alto con un valor de 80%, ésto significa que la mayoría de los

Bomberos que trabajan en el Comando Departamental de la Ciudad de Tarija son tensos, inestables e irritables.

Este resultado que se tiene puede deberse a las funciones que cumplen los Bomberos en el trabajo que realizan como ser: apagar incendios, brindar auxilio en accidentes de tránsito y estar en alerta a cualquier llamada para brindar auxilio a la sociedad,ésto puede provocarles un estado de tensión e inestabilidad.

**Factor F: Desurgencia –Surgencia:**

En el presente factor de personalidad prevalece el rasgo de “**Surgencia**” con un 68% lo que significa que ese porcentaje de los Bomberos muestran que son alegres, animosos, habladores sociables o sea que éstos sienten su vocación de servicio que tienen hacia la sociedad y la relación interpersonal que mantienen con sus compañeros de trabajo y el entorno, lo que es importante como un requisito indispensable para ingresar a la institución.

**Factor E: Sumisión- Dominancia:**

En este factor de personalidad presenta “**Dominancia**” es el que sobresale con otro nivel alto de 52% de Bomberos del Comando Departamental que exhiben una personalidad caracterizada por ser agresivos, independientes, tercos y obstinados. En este caso, puede ser que se comporten agresivamente por situaciones en las que vivencian momentos de tensión en el trabajo que realizan y en ese lugar de trabajo no pueden explotar, exhibiendo su ira, rabia a causa de algo provocado, lo que lo lleva a incrementar su estado de tensión, que posteriormente si no libera realizando otras actividades en su descanso, se siguen sobrecargando alestado de tensión hasta ser agresivos en momentos inesperados. También otro factor suele deberse que se interrelacionan con todo el entorno social, lo que les lleva a aprender otras cosas, como nuevas formas de vida.

**Factor I: Dureza-Ternura:**

En el presente factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Ternura**” de 52% es decir que los Bomberos presentan una personalidad caracterizada por ser de sensibilidad blanda, buscan atención y ayuda en situaciones que las necesitan. En este caso probablemente se trate de que los bomberos trabajan en lugares de peligro o en otros

lugares, no tenga ese sentimiento de sensibilidad para con los demás seres humanos; también es afectado en ocasiones por lo que puede pasar a su alrededor y afectarle sentimentalmente de sentir la necesidad de sobreprotegerse y de buscar dependencia en la resolución de sus posibles problemas.

**Factor B: Inteligencia Baja- Inteligencia Alta:**

En el factor B resalta con 44% de “**Inteligencia Alta**” lo que significa que los Bomberos tienen habilidades de buena comprensión y rapidez de aprendizaje, demuestran buen nivel de razonamiento en la resolución a posibles problemas.

Esto se debe a que ellos son personas que trabajan en el Comando Departamental como Bomberos y tienen que estar actualizados capacitados en cuanto a información de su área, además de una preparación física y/o psicológica para poder ejercer de mejor manera su trabajo.

**Factor O: Seguridad- Inseguridad:**

En el presente factor el rasgo de personalidad de “**Inseguridad**” con un 44% de los Bomberos en sentido de sentirse agobiados, inquietos, inseguros, tendencia a sentirse culpables, aprehensivos, impacientados por los cambios de su persona en cuanto a su ánimo, esto puede deberse a los diferentes trabajos que realizan, por otro lado de que no se sienten aceptados ni con ganas de trabajar con algún grupo determinado con el cual se identifican.

**Factor Q1: Conservadurismo – Radicalismo:**

En este factor Q1 el rasgo de personalidad de “**Radicalismo**” resalta con un 32% es decir, que los Bomberos son liberales, son tolerantes con las ideas nuevas. Esto quiere decir que son personas que por cuenta propia descubren formas nuevas de trabajo y de adaptación a sus funciones específicas de seguridad, de esta manera los Bomberos del Comando Departamental se van capacitando y descubriendo nuevas formas de prevenir incendios.

Esto posiblemente se deba a que los Bomberos como los Bomberos voluntarios en el área en el que se desenvuelven, como cumplen funciones de brindar auxilio, le nace la preocupación de prepararse por cuenta propia ya que como tales no recibieron instrucciones completas en el área que trabajan de Bomberos, experimentan solos a



través de sus funciones y actualizarse y así evitar complicaciones futuras tanto para el como para la institución donde trabaja.

**En el nivel bajo se presentan:**

**Factor C: Poca- Mucha fuerza del yo.**

Factor que se ubica en el nivel bajo con un 88% en el rasgo de personalidad de “**Poca fuerza del yo**” lo que significa que los Bomberos del Comando Departamental exhiben un rasgo de personalidad de inestabilidad emocional y se encuentran afectados por los sentimientos, lo que se puede deducir que son débiles para tolerar la idea de frustración, por lo tanto la indecisión es característica de estas personas trayendo como resultados la insatisfacción.

Ésto quizás se deba a las diferentes actividades que ejercen, lo cual tienen que estar atentos a cualquier llamada que se les haga para poder brindar auxilio ya sea de un accidente, para sofocar incendios, o rescatar una persona del agua, factor por el cual se va acumulando el cansancio por las horas de trabajo y así tener como consecuencias ideas de frustración e inestabilidad emocional, y de esa manera sentirse afectados en sus relaciones interpersonales y vulnerables a ser irritables.

**Factor A: Sizotimia- Afectomía.**

En este factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Sizotimia**” donde el 68% de los Bomberos del Comando Departamental presentan una personalidad de ausencia de emoción viva y brillante, fría y minuciosa; lo que quiere decir que prefieren realizar sus actividades de manera solitaria, pero también por otro lado les gusta las cosas materiales y tienden a la discusión entre compañeros de trabajo.

**Factor G: Poca – Mucha fuerza del Súper Yo.**

En este factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Poca fuerza del súper yo**” con 64% de los Bomberos del Comando Departamental, lo cual revelan una personalidad de despreocupación y poca aceptación de las normas sociales, lo que se puede analizar que es algo contradictorio en las personas que tienen la obligación de brindar apoyo a la sociedad.

**Factor Q3: Baja Integración- Mucho control.**

El presente factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Baja integración**” con un 56% en los Bomberos es decir muestran una personalidad auto conflictiva despreocupada de sus necesidades y reglas sociales, lo que significa que fácilmente se inmiscuyen en problemas propios sin tener la facultad de resolución descuidándose de sí mismos hasta el punto de pasar desapercibidos ante cualquier circunstancia relacionado con su trabajo, como el de no cumplir algunas ordenes que se les encomienda o de realizarlas a medias, además de no adecuarse a las normas implícitas o explícitas, hasta tal punto de pasar desapercibido en un grupo social.

**Factor H: Timidez – Audacia.**

En el presente factor resalta el rasgo de personalidad de “**Timidez**” con un 52% de los Bomberos del Comando Departamental demuestran una personalidad cohibida, reprimida, tímida, con falta de confianza; se mantienen al margen de las relaciones sociales, lo que quiere decir que los Bomberos, durante su trabajo o cuando están en su descanso muestran tendencias al retraimiento, de mantenerse aislados del grupo de trabajo y de comportarse de manera cautelosa, evitando el contacto social.

Lo que se puede decir es que los Bomberos del Comando Departamental adoptan un comportamiento tímido para depender de otros en la toma de decisiones la incapacidad de expresar sentimientos propios frente a los demás.

**Factor L: Confiable – Suspica.**

Factor donde sobresale el rasgo de personalidad de “**Confiable**” donde un 40% de los Bomberos que son respetuosos con los demás, libres de celos y dudas, son tolerantes ante los errores de las demás personas.

Estos datos se encuentran en relación a que se considera que uno de los principales rasgos debe tener un Bombero es que posea un sentido de disciplina y de autoridad, es decir que debe ser una persona digna de confianza, perseverante responsable y organizada, como así también que dé conformidad a las normas y demandas de sus superiores.

### **Factor M: Practicidad- Imaginatividad.**

En el presente factor sobresale el rasgo de personalidad de “**Practicidad**” donde un 40% de los Bomberos del Comando Departamental presentan una personalidad que son ansiosos de hacer las cosas como deben hacerse, se preocupan por todo capaz de mantener el control de sí mismo en momentos críticos son cuidadosos y correctos. Ésto puede deducirse a raíz que lo Bomberos del Comando Departamental son cuidadosos por el hecho que todos comparten entre compañeros y manejan las mismas cosas que tienen en el trabajo, ésto les hace que tengan esas cualidades.

### **5.2 CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA 35B**

En este presente objetivo se exponen los resultados de los niveles de autoestima, que ayudan a caracterizar a los Bomberos del Comando Departamental, por lo cual por este análisis se van a considerar los datos más importantes que se obtuvieron, en este sentido con el fin de responder al segundo objetivo específico que dice: “*Identificar el nivel de autoestima que presentan los Bomberos del “Barrio Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija*” donde se presenta la siguiente información:

La autoestima no es innata, se genera como resultado de la historia de cada una de las personas, dependiendo de las relaciones interpersonales y de la comunicación que existe entre los miembros de una familia en el contexto social que rodea al individuo, como en el trabajo, iglesia, amigos etc.

En cuanto a la autoestima, los Bomberos presentan un nivel de deficiente, lo que indica que no se encuentran satisfechas emocionalmente, no se sienten valorados por sí mismo, también sienten que la sociedad no valora el trabajo que desempeñan, considerando su profesión pésima con respecto a las demás profesiones y que su trabajo no es valorado por la sociedad.

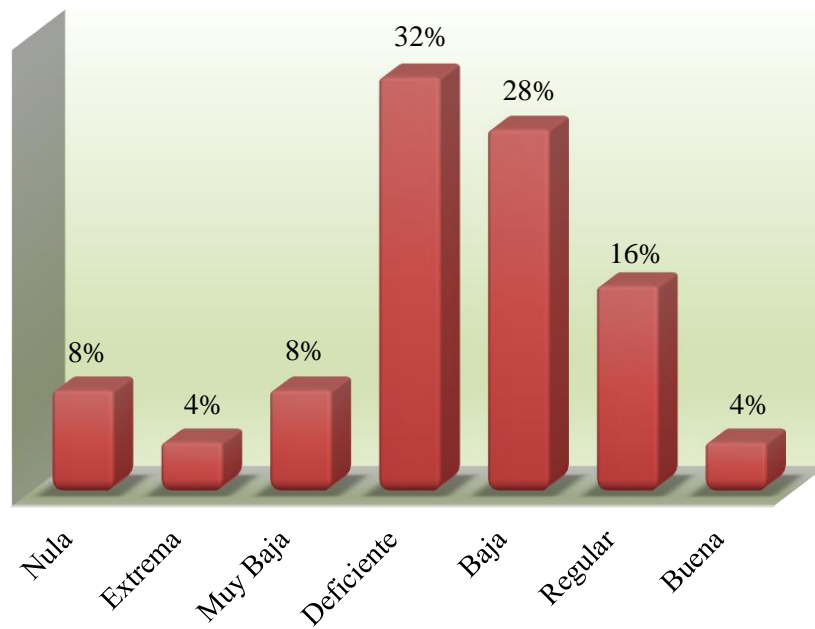
**CUADRO N° 2**  
**CUESTIONARIO DE AUTOESTIMA 35B**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nula	2	8
Extrema	1	4
Muy Baja	2	8
Deficiente	8	32
Baja	7	28
Regular	4	16
Buena	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Autoestima 35B

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 1**



Fuente: Cuestionario de Autoestima 35B

Elaboración: Propia

El 32% de los Bomberos presenta un nivel de autoestima deficiente, lo cual refleja que no existe un sentido sano de valor, dignidad en los Bomberos. Asimismo no se encuentran satisfechos emocionalmente consigo mismos, ni se sienten valorados por la sociedad por el trabajo que tienen que realizar.

El 28% presenta un nivel de autoestima baja, lo que indica que los Bomberos que trabajan en el Comando Departamental tienen una imagen negativa de sí mismos; una sensación interna de insatisfacción consigo mismos, situación que explica de alguna manera el hecho de haber elegido una actividad laboral como ésta, son personas que no se autovaloran y les falta la confianza de sí mismos.

El 16% se encuentran con un nivel de autoestima regular, o sea que muy poco de los bomberos se autovaloran, se aceptan tal como son, se respetan a sí mismos y por lo tanto valoran su trabajo.

De manera general, los Bomberos, en su mayoría no tienen la oportunidad de desarrollar o mejorar su autoestima por que se desenvuelven en lugares hostiles y estresantes, donde muchas veces no son valorados por la sociedad van descuidando su imagen, comienzan a deprimirse, tener miedo, sentir tristeza que pueden tener tendencia a cualquier tipo de adicciones como bebidas alcohólicas, cigarrillos etc, puesto que de acuerdo al perfil del Bombero los mismos deberían ser *“responsables, ser buenas personas, flexibles, estar bien capacitados y tienen que saber controlar sus sentimientos”*.

### **5.3 CUESTIONARIO DE ANSIEDAD DE ROJAS**

La ansiedad se caracteriza por una sensación de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica, vaga u originada por algún conflicto; también se debe que la persona ansiosa suele sentirse inquieta y puede presentar síntomas corporales como dolor de estómago, sequedad de la boca, sudoración y dolor de cabeza (entre otros).

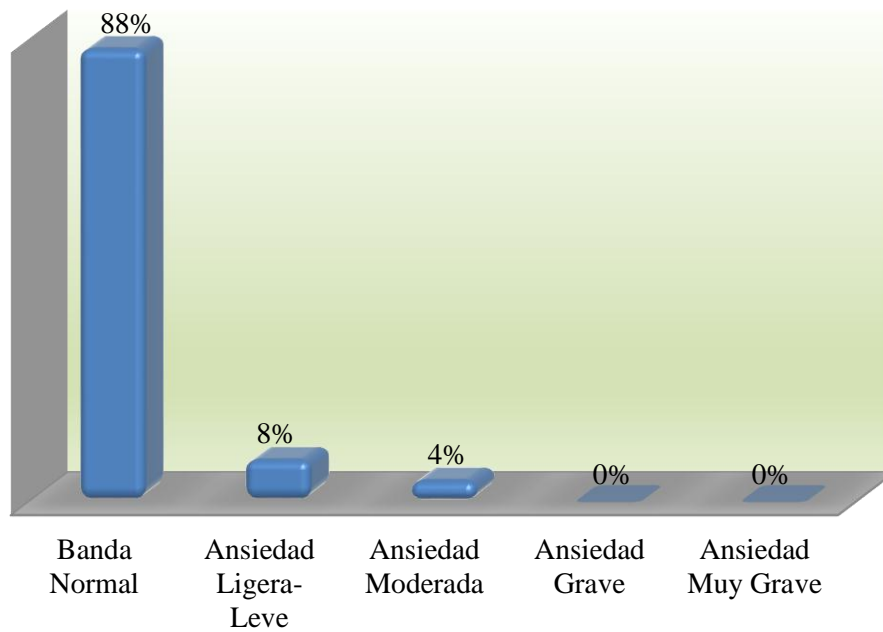
**CUADRO N° 3**  
**SÍNTOMAS FÍSICOS**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Banda Normal	22	88
Ansiedad Ligera- Leve	2	8
Ansiedad Moderada	1	4
Ansiedad Grave	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 2**



Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

### **Síntomas Físicos.**

En estos síntomas son característicos las palpitaciones seguidas de otros como, sudores en la piel, sequedad en la boca, sensación de falta de aire, nudo en la garganta, temblores y robotizaciones o tendencia a ponerse pálido ante situaciones de tensión inesperada, etc.; arrastrando serias complicaciones futuras como alteraciones nerviosas u otro cualquier otro problema de salud.

En relación los síntomas expuestos, se tiene que el 88% de los Bomberos del Comando Departamental se ubican en una banda normal, lo que significa que los sujetos tomados en cuenta para este estudio no presentan ninguno de los síntomas descritos anteriormente, por lo que se infiere que se dieron estos resultados debido a que la mayoría de los Bomberos están cumpliendo sus funciones en un ambiente tranquilo de seguridad en el labor que desempeñan a cada instante.

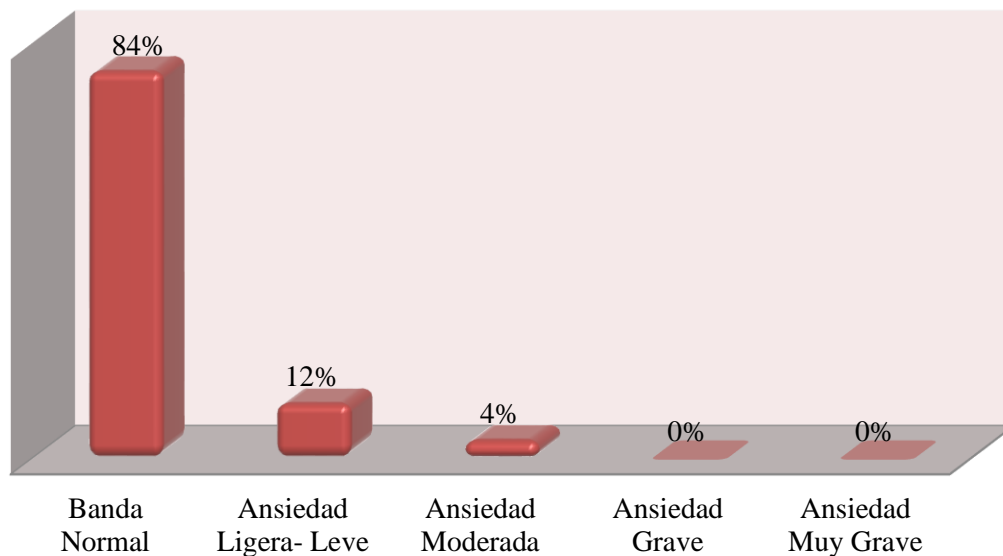
**CUADRO N° 4**  
**SÍNTOMAS PSÍQUICOS**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Banda Normal	21	84
Ansiedad Ligera- Leve	3	12
Ansiedad Moderada	1	4
Ansiedad Grave	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 3**



Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

### **Síntomas Psíquicos**

En estos síntomas las personas exteriorizan impaciencia interior, inseguridad, reacción de sobresalto, de incitación a la huída, miedos disipados e impalpables, existe un cierto desafío que es una mezcla de puesta en marcha; a la vez se da una tendencia a escaparse y un temor al suicidio o de perder el control.

En este nivel los resultados obtenidos demuestran que el 84% de los Bomberos del Comando Departamental se encuentran en una banda normal, que nos muestran que no presentan ninguno de los síntomas que fueron mencionados anteriormente, ésto quizás se deba a que el hecho de formar parte de la institución, mantiene a los Bomberos tranquilos y el saber que es un trabajo donde cuentan con un seguro de salud y una jubilación al concluir sus años de servicios, y que en su mente de cada uno está la idea a pesar de las exigencias y el trabajo riesgoso que realizan no es un efecto negativo, aspecto que aprendieron a sobrellevar todas las dificultades, quizás con el pasar del tiempo y la antigüedad adquirida dentro del Comando como miembros de la institución a la que pertenecen.



## CUADRO N° 5

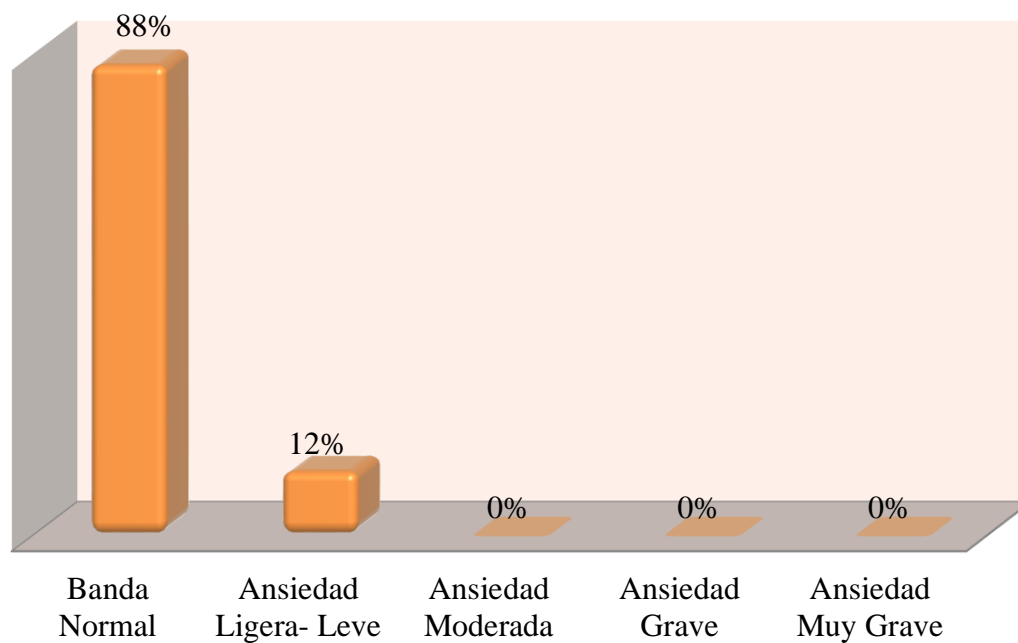
### SÍNTOMAS CONDUCTUALES

	Frecuencia	Porcentaje
Banda Normal	22	88
Ansiedad Ligera- Leve	3	12
Ansiedad Moderada	0	0
Ansiedad Grave	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 4



Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

### **Síntomas Conductuales**

En este factor importante, la presencia de conductas no necesariamente son imprescindibles que el sujeto las narre o que se diga lo que está pasando, ésto se puede registrar observando su comportamiento, ya sea un bloqueo motor o afectivo, etc.

En el presente cuadro se demuestra que el 88% de los Bomberos se sitúan en un nivel de ansiedad de banda normal, lo que en un indica que existe ausencia de ansiedad en las características mencionadas en este síntoma. En este sentido, se puede inferir que los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija no presentan síntomas relacionados a este nivel por cuestiones propias que el trabajo mismo como es rutinario de todos los días y en el mismo permanentemente, ésto quizás influye en los resultados obtenidos por razones de que ya están adaptados a ese ambiente donde desempeñan sus funciones, sin tener dificultades en su sistema corporal y conductual.

### **CUADRO N° 6**

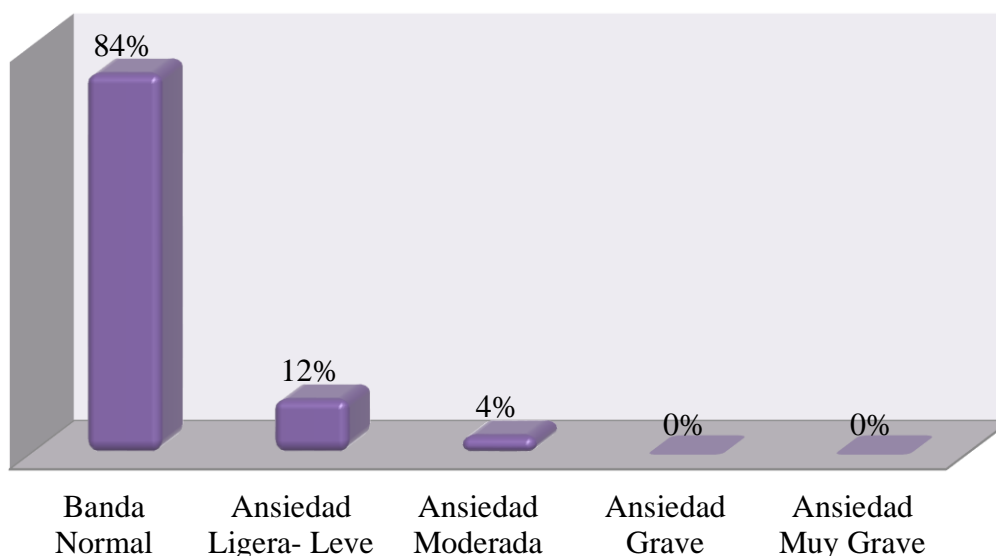
#### **SÍNTOMAS INTELECTUALES**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Banda Normal	21	84
Ansiedad Ligera- Leve	3	12
Ansiedad Moderada	1	4
Ansiedad Grave	0	0
Ansiedad Muy Grave	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 5**



Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

### **Síntomas Intelectuales**

Se refiere a la complicación o dificultad que pueda tener una persona de pensar y de mantener en claro sus objetivos, abarca todo aquello que es el conocimiento, la percepción las ideas los juicios, el aprendizaje, etc.

En este cuadro se demuestra que el 84% de los Bomberos se encuentran en una banda normal, lo cual significa que los Bomberos del Comando Departamental en función a sus labores es dinámico, práctico y mecánico, lo que quiere decir que las funciones de protección del medioambiente, la ayuda a la sociedad todos los días los cumplen con la misma rutina de siempre, no habiendo cambios en cuestiones de nuevas estrategias de seguridad, se adaptan rápidamente por ser de su conocimiento, además la concentración en el trabajo no les provoca ansiedad.

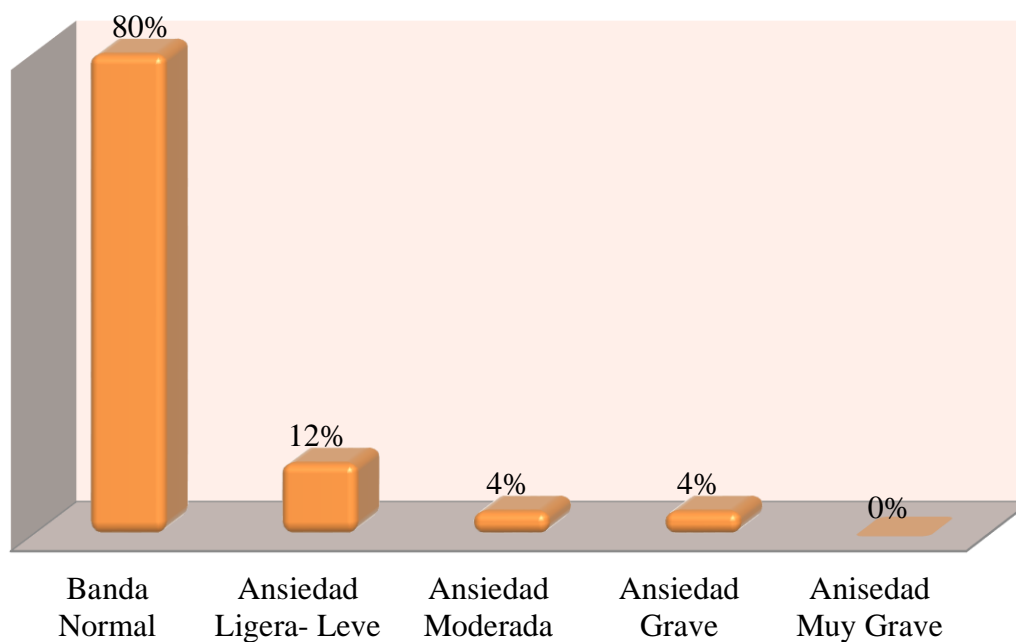
**CUADRO N° 7**  
**SÍNTOMAS ASERTIVOS**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Banda Normal	20	80
Ansiedad Ligera- Leve	3	12
Ansiedad Moderada	1	4
Ansiedad Grave	1	4
Ansiedad Muy Grave	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 6**



Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

### **Síntomas Asertivos**

Estos síntomas hacen referencia a las habilidades sociales como las estrategias de comunicación que adopta una persona para practicar la comunicación con el entorno social donde se encuentre; estas estrategias se encuentran en el intermedio de dos conductas que son la pasividad y la agresividad, que de darse el problema en la persona ésta presentaría dificultades de orden conductual, que se refiere a no poder iniciar una conversación. A continuación, presentamos la información de los resultados expresados en el cuadro.

De acuerdo al gráfico presentado, se observa un porcentaje de un 80% de los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija, que se ubican en el nivel de banda normal, lo que significa que los Bomberos tomados en cuenta para este estudio no presentan problemas en las habilidades sociales, lo cual es un factor importante para la interacción entre compañeros de trabajo y la sociedad, que a diario se debe llevar a cabo para sobrellevar los problemas de manera efectiva. Este resultado quizás se deba a factores externos positivos que benefician al Bombero, para desenvolverse de manera normal, tranquila en sus funciones específicas de protección en diferentes lugares de la ciudad de Tarija, demostrando que no existe probabilidades de conflicto en esta área de asertividad, que es una de las características importantes que deben tomar en cuenta en todo momento, ya que es una exigencia propia del trabajo que realizan, la interacción entre compañeros y la comunicación.

## CUADRO N° 8

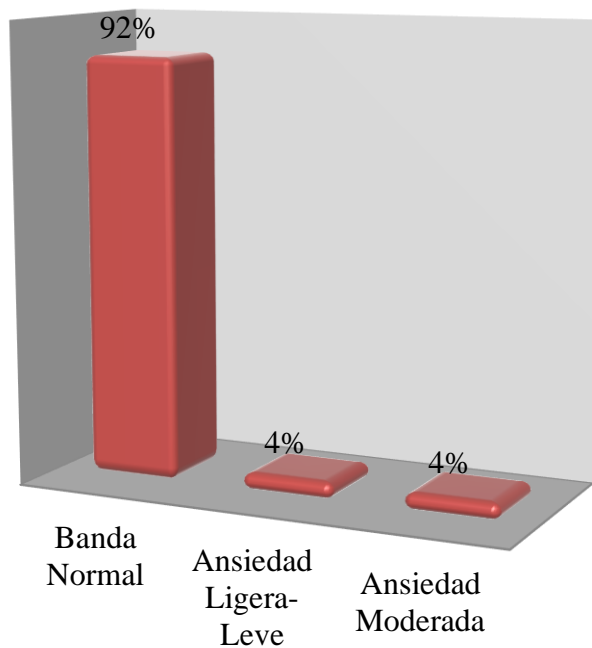
### NIVEL DE ANSIEDAD EN GENERAL

	Frecuencia	Porcentaje
Banda Normal	23	92
Ansiedad Ligera- Leve	1	4
Ansiedad Moderada	1	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 7



Fuente: Cuestionario de Ansiedad (Enrique Rojas)

Elaboración: Propia

En el presente cuadro demostrativo se refleja de manera general que el 92% de los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija, se ubican en un nivel de banda normal, lo que significa que hay ausencia de ansiedad, este resultado quizás se daba a que los Bomberos trabajan en un ambiente tranquilo donde, no existen riesgos o peligros como ser: incendios accidentes de tránsito, dando como resultado el no uso del equipaje como el agua o brindando los primeros auxilios, así también otros porcentajes del 4% de ansiedad moderada y el mismo porcentaje, 4% de ansiedad ligera.

#### **5.4 CUESTIONARIO DE MASLACH PARA MEDIR EL ESTRÉS**

En esta fase se reflejan los datos relacionados al estrés, con este motivo y con el objeto de responder al cuarto objetivo específico que es el de *“Establecer el nivel de estrés laboral de los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija”* se presenta los siguientes datos obtenidos.

**CUADRO N° 9**

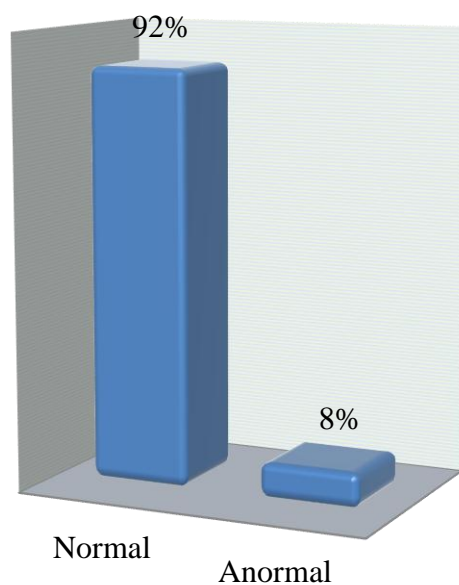
**CANSANCIO EMOCIONAL**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Normal	23	92
Anormal	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 8**



Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

El estrés consiste en un esquema de reacciones primarias que preparan al organismo humano para la pelea o huída, 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 clientes amenazadores o muy exigentes. Por lo expuesto y de acuerdo a los datos recabados, se tiene que los Bomberos del Comando Departamental muestran un **cansancio emocional** normal o bajo, con 92%, lo cual significa que la mayoría de los Bomberos no sufren de síntomas característicos del síndrome de Burnout, lo que indican que se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar sus funciones específicas, en cualquier lugar que se requiera de sus servicios.



## CUADRO N° 10

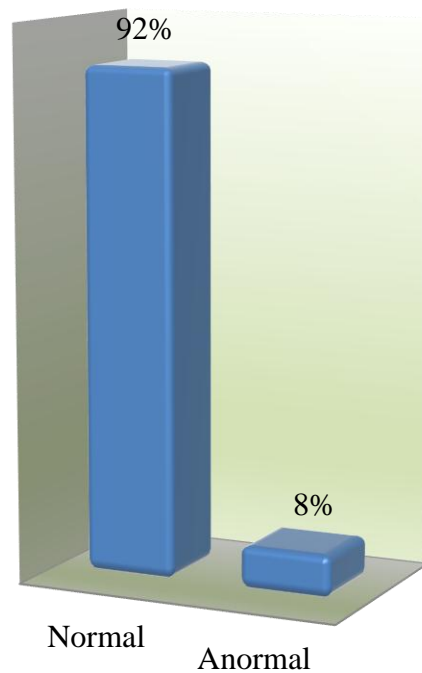
### DESPERSONALIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje
Normal	23	92
Anormal	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 9



Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

La **despersonalización** se refiere a una serie de actitudes negativas adoptadas por las personas, aislándose del entorno social y con ideas de pesimismo, ésto se da por protección al agotamiento.

En esta dimensión y de acuerdo al dato reflejado se puede observar que todos los Bomberos del Comando Departamental presentan una despersonalización normal del 92%, lo que significa que no manifiestan actitudes negativas durante el cumplimiento de sus funciones de frente al entorno social con el que a cada instante tienen contacto, lo que demuestra que sus servicios son cumplidos de manera normal y sin ninguna dificultad.

### CUADRO N° 11

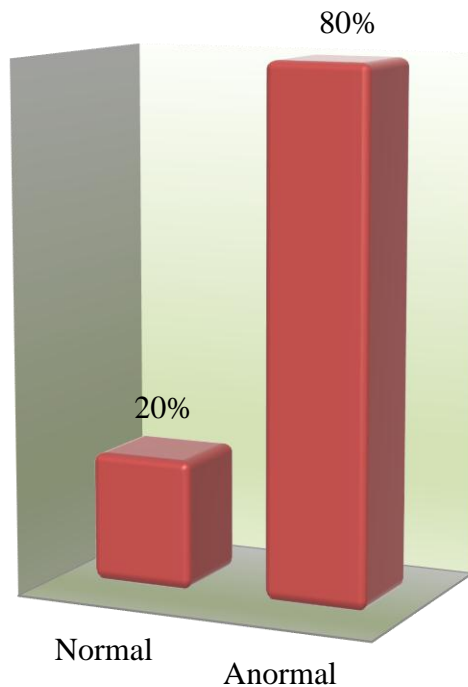
#### REALIZACIÓN PERSONAL

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Normal	5	20
Anormal	20	80
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 10**



Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

La **realización personal**, de acuerdo a la teoría es cuando una persona presenta ideales conformados de superación bien definidos, las actividades son sobrellevadas de manera normal, mantienen una relación social óptima en sus diferentes ámbitos tanto familiar, económico y religioso.

Por lo tanto y en relación al dato recabado, los Bomberos demuestran un nivel anormal de realización personal con un 80% lo que significa que en esta dimensión existen problemas en cuanto a la idea de superación personal y a los ideales que tienen, demostrando un nivel anormal en la realización de las actividades influyendo este factor en su vida personal, familiar y social. Este resultado es contradictorio, a las dimensiones anteriores ya que no presentan problemas, quizás esto se deba a que no entendieron las instrucciones que se dieron para responder a la escala que viene a medir las tres dimensiones o quizás este resultado se deba a la falta de capacitación que tienen los Bomberos en el Comando Departamental, lo cual ayudaría a los mismos a tener una visión y un proyecto hacia el futuro.

**CUADRO N° 12**  
**ESTRÉS LABORAL EN GENERAL**

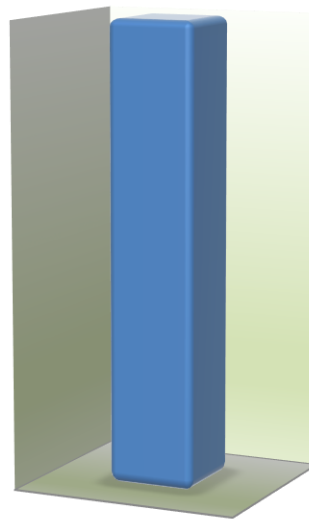
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
No existe estrés laboral	25	100

Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 11**

100%



■ No existe estres...

Fuente: Cuestionario para medir el Estrés (Maslach)

Elaboración: Propia

Por último se tienen los resultados a nivel general del 100% donde se observa que no existe estrés laboral en los Bomberos que trabajan en el Comando Departamental de la Ciudad de Tarija, no presentan estrés laboral. Quizás esto se deba a que los Bomberos no tienen ningún problema en realizar cualquier tipo de trabajo que se les presente en cualquier momento; por lo tanto, ellos no tienen ninguna dificultad para realizar.

## 5.5 CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL

Este es un cuestionario de información general, de elaboración propia que sirve como guía para recabar información más a profundidad e indagar sobre la problemática de los Bomberos del Comando Departamental para realizar la investigación.

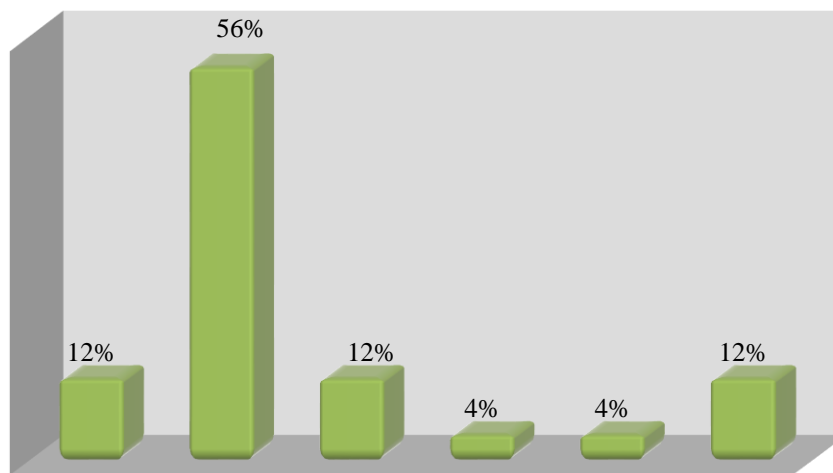
**CUADRO N° 13**  
**CUESTIONARIO DE INFORMACIÓN GENERAL**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21-25	3	12
26-30	14	56
31-35	3	12
36-40	1	4
41-45	1	4
46-50	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 12**



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

Tomando en cuenta la edad que tienen los Bomberos un 56% son de 26-30 años es decir casi toda la poblacion de los Bomberos, seguiemente un 12% entre las edades de (21-25), (31-35), (46-50) y finamente un 4% de los Bomberos comprendidos entre las edades (36-40), (41-45) ,esto quiere decir que en el Comando Departamental los Bomberos son de diferentes edades.

Estos datos de las edades de los bomberos que trabajan en el Comando Departamental se debe a que no hay una edad exacta para que todos los que son bomberos sean de la misma edad por esta razon es que el personal es de deferentes edades.

Los Bomberos no entran todos no son de la misma edad ya que unos recien tienen uno a dos años de trabajo, esto puede influir en el ambito laboral ya que los Bomberos que tienen mas diferencia de edad tienen mas experiencia de trabajo y que tienen su grado de asenso en su trabajo, ya que con el personal mas joven no tenga la misma experiencia en el trabajo que realizan como Bomberos.

#### CUADRO N° 14

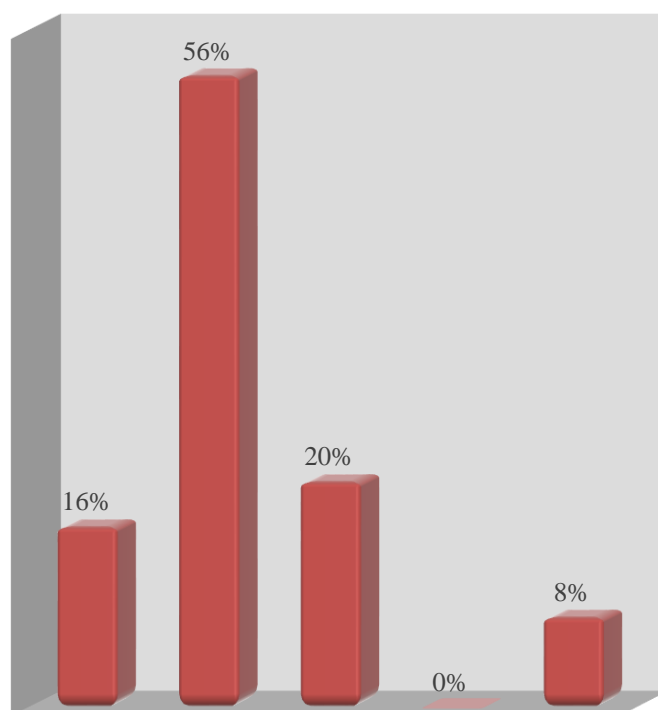
##### AÑOS DE SERVICIO

Año	Frecuencia	Porcentaje
1-3	4	16
4-6	14	56
7-9	6	20
10-12	0	0
13-15	2	8
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

### GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

Los años de servicio que tienen los Bomberos es del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija nos muestra que un 56% entre (4-6) años de servicio, un 20% entre (7-9) años, un 16% comprendidos entre los años (1-3), y finalmente un 8% entre los años (13-15) lo que quiere decir que hay Bomberos que llevan trabajando más años que otros, ya que este 56% de los bomberos son casi la mayoría de los Bomberos presenten mayor desenvolvimiento y experiencia en su trabajo por la antigüedad que tienen en su trabajo, que aquellos los cuales trabajan menos años como Bomberos en el Comando Departamental.

### CUADRO N° 15

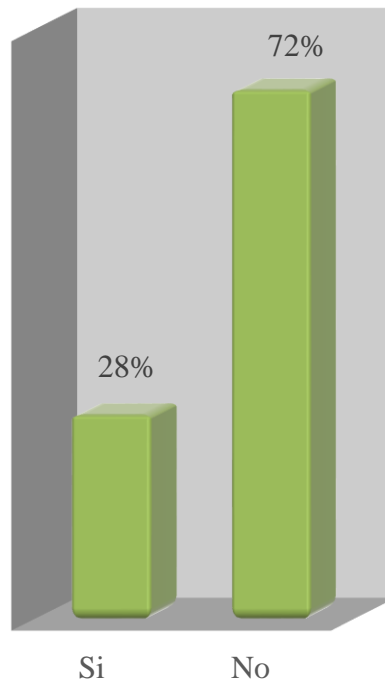
#### TIENE ALGÚN FAMILIAR QUE TRABAJA COMO BOMBERO

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	28
No	18	72
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

### GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia



Tomando en cuenta si los Bomberos tienen algún familiar trabajando como Bombero se puede observar que un 72% no trabajan sus familiares en el mismo trabajo y que sólo un 28% existe algún familiar que trabaja como Bombero en el Comando Departamental, ésto se puede dar que si son hermanos que trabajan ahí deciden estar juntos trabajando en el mismo lugar, para poderse apoyar y cuidarse entre hermanos o primos en el trabajo, donde deciden permanecer más cerca como familiares para brindarse apoyo en cualquier momento que lo necesiten.

### CUADRO N° 16

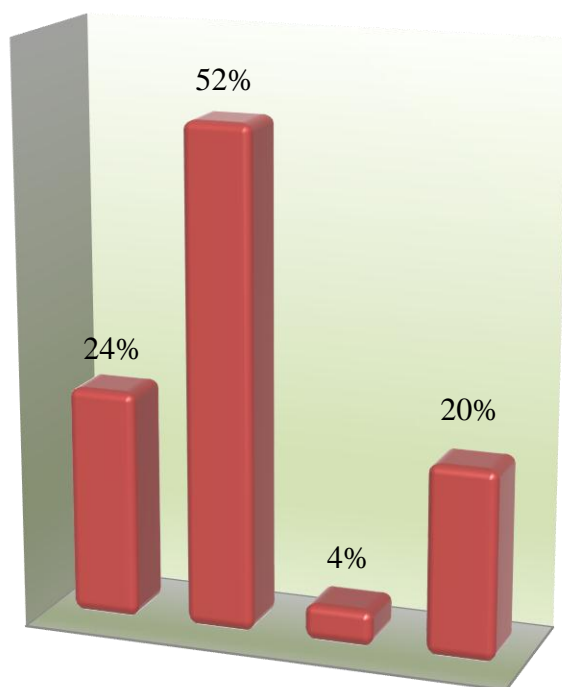
#### CUAL FUE EL MOTIVO QUE ELIGIÓ TRABAJAR COMO BOMBERO Y NO OTRA PROFESIÓN

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ayudar a la sociedad	6	24
Ayudar a la población	13	52
Brindar auxilio	1	4
Me gusta	5	20
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

## GRÁFICO N° 15



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

En relación al motivo que eligieron trabajar como Bomberos nos muestra que un 52% eligieron trabajar para ayudar a la población, donde un 24% trabajan como Bomberos para ayudar a la sociedad, como también un 20% por que le gusta el trabajo de los Bomberos y finalmente un 4% eligieron trabajar como Bomberos para brindar auxilio. Esto se puede dar, ya que estas personas les gusta ayudar a la población, realizan vida social en colaborar en todo momento, estos bomberos son desprendidos con la sociedad por esta razón eligieron trabajar como Bomberos.

**CUADRO N° 17**

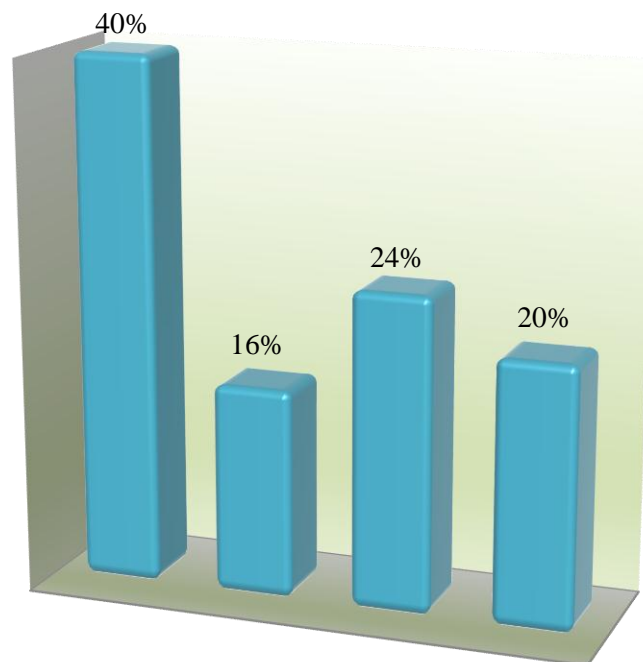
**QUE ES LO QUE MÁS LE GUSTA DE SU TRABAJO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ayudar a la gente	10	40
Brindar auxilio	4	16
Apoyar a la sociedad	6	24
Otros	5	20
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 16**



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

Tomando en cuenta que es que más le gusta del trabajo nos muestra que un 40% les gusta ayudar a la gente en todo lo que sea necesario, así también un 24% lo hacen para apoyar a la sociedad, un 20% les gusta colaborar, ayudar en otras cosas y finalmente un 16% lo que más le gusta de su trabajo es brindar los primeros auxilios y poder salvarle la vida a las personas. Esto se debe a que los Bomberos son personas activas que en cualquier momento prestan sus servicios a toda la población.

**CUADRO N° 18**

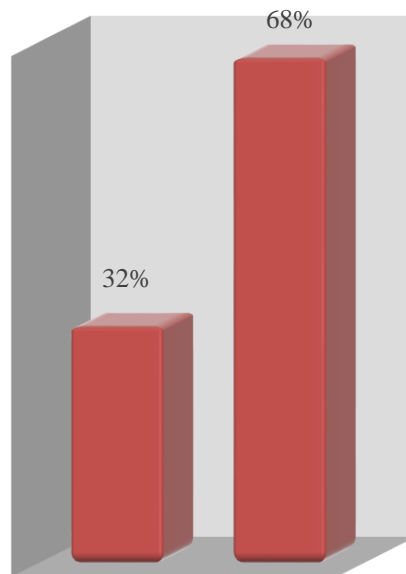
**QUE EFECTOS PSICOLÓGICOS PRESENTAN LOS BOMBEROS POR ENFRENTARSE A SITUACIONES TRAUMÁTICAS Y ESTRESANTES**

Nerviosismo	8	32
Ansiedad	17	68
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 17**



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

En relación a los efectos psicológicos que presentan los Bomberos al enfrentarse a situaciones traumáticas nos muestra que un 68% presentan ansiedad, cuando están realizando su trabajo: ésto se puede dar cuando están frente a una persona fallecida o en un accidente de tránsito así también un 32% nos indica que presentan nerviosismo, ésto se debe a que a cada instante estamos viendo hechos de sangre en un accidente de tránsito o cuando alguna persona grita en el momento del accidente y los Bomberos se sienten nerviosos sin saber qué hacer con las personas cuando están sangrando o cuando fallecen.

### CUADRO N° 19

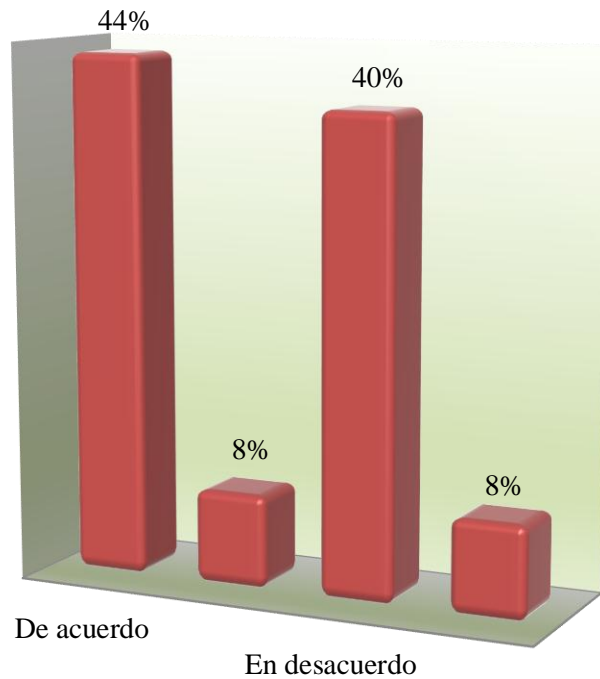
#### QUÉ GRADO DE CONFORMIDAD TIENE USTED CON SU SUELDO

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	44
Totalmente de acuerdo	2	8
En desacuerdo	10	40
Totalmente en desacuerdo	2	8
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

**GRÁFICO N° 18**



Fuente: Cuestionario de Información General

Elaboración: Propia

Con relación al grado de conformidad que tienen los Bomberos con su salario se observa que un 44% está en acuerdo, esto quiere decir que se sienten conformes con el sueldo que perciben, pero de la misma manera un 40% indican que están en desacuerdo con el salario que perciben, ya que no les alcanza para sustentar a sus familias, seguidamente un 8% totalmente de acuerdo con el salario y por último también un 8% totalmente en desacuerdo con el sueldo que perciben.

Esta conformidad o desconformidad que tienen los Bomberos con respecto a su salario se puede dar, ya que hay bomberos que más les interesa ayudar a la población que ver cuánto es el salario que perciben, y otros están desconformes tal vez por el hecho que recién están comenzando a desempeñar su trabajo que aún lo soñan ascender en su trabajo y por la poca experiencia que tienen, tal vez por eso su salario es mínimo y que no estén conformes con el sueldo que perciben.

**CAPÍTULO VI**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO VI.**

### **6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

Luego de haber analizado y descrito todos los resultados de manera cualitativa y cuantitativa de todos los cuadros y gráficos de cada objetivo específico planteados al inicio del tema de investigación, en este capítulo se concluirá presentando los resultados de cada objetivo específico, en relación a su hipótesis para ver si se rechaza o se confirma.

Los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija, presentan los rasgos de personalidad de Mucha Tensión, Surgencia, Dominancia Ternura Inteligencia alta, Inseguridad, Radicalismo, Poca fuerza del Yo, Sizotimia, Poca fuerza del Superyó, Baja Integración, Timidez, Confiabilidad y Practicidad. En relación a los factores que resaltan los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija son personas inestables, emocionalmente, tensos e irritables, pero también son tercos y obstinados, no reconocen sus errores que cometen, demuestran poca tensión y aceptación de las normas sociales, en la capacidad mental presentan un buen nivel de capacidad de aprendizaje y comprensión. Por otra parte, presentan timidez por falta de cursos de capacitación y actualización frente al entorno social donde realizan su trabajo, pero cuando están en otro ambiente social con amigos demuestran ser alegres, animosos, habladores. En relación a su sensibilidad son blandos por que buscan atención y ayuda convirtiéndose en inseguros y preocupados de sí mismos, volviéndolos analíticos a su vida social.

- ✓ En relación al primer objetivo específico planteado de: “Caracterizar los rasgos de personalidad de los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija” donde se toma en cuenta tres factores en la hipótesis que dice lo siguiente “Rasgos de personalidad acentuada en un alto nivel de: radicalismo, tensión y dominancia”. Se indica que de los tres factores son aceptables con 80% en tensión, un 52% en dominancia y por último con 32% en radicalismo, lo que representa un alto nivel, de esta manera se llega a confirmar la hipótesis planteada.



- ✓ En relación al segundo objetivo específico planteado de: “Identificar el nivel de autoestima que presentan los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija”, se tiene que los Bomberos se ubican en un nivel deficiente lo cual refleja que no existe un sentido sano de valor, dignidad en los Bomberos así mismo no se encuentran satisfechos emocionalmente consigo mismo, ni se sienten valorados por la sociedad por el trabajo que tienen que realizan; y con relación a nuestra segunda hipótesis dice: “Nivel de autoestima bajo”. Con este resultado se observa que los Bomberos presentan un 32% ubicándose en un nivel de autoestima deficiente, donde este resultado que no es bueno y en relación a la hipótesis planteada se rechaza.

De acuerdo a los datos expuestos y analizados, en relación al tercer objetivo específico planteado de: “Establecer el grado de ansiedad que tienen los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija”, se concluye que los Bomberos se ubican en el nivel de banda normal con 92%, lo que este dato refleja es que no presentan síntomas de ansiedad.

- ✓ Por lo tanto de acuerdo a la hipótesis planteada por los Bomberos del Comando Departamental de la Ciudad de Tarija que dice: “Nivel de ansiedad grave”, y realizando una comparación con los resultados que es de 92% se ubican en el nivel de banda normal, que significa que los Bomberos no presentan ningún síntoma de ansiedad, lo que permite indicar que la hipótesis se rechaza.

Por último se tiene el cuarto objetivo específico que dice: “Establecer el nivel de estrés laboral de los Bomberos del Barrio “Juan Pablo II” de la Ciudad de Tarija” se obtuvo a través que la escala de Maslach los siguientes resultados: cansancio emocional normal 92% lo cual indica que la mayoría de los Bomberos no experimentan síntomas que caracterizan la presencia del síndrome de Burnout, pues se encuentran en óptimas condiciones para desenvolverse en su rol, en donde desarrollan sus diferentes funciones.

Este dato puede deberse a que los Bomberos tienen diferentes actividades en su trabajo como ser: sofocar incendios, brindar primeros auxilios, rescatar personas en el agua,

etc. donde el personal combina su trabajo, razón por la cual no presentan cansancio emocional.

Así también se observa la presencia de un 92% que no presentan una despersonalización anormal, lo que implica que los Bomberos no presentan síntomas de despersonalización, no llegando a manifestarse actitudes negativas de inestabilidad durante el cumplimiento de sus funciones hacia la sociedad que requieren de sus servicios, por lo que realizan su trabajo de manera normal.

Por último, se tiene que los Bomberos presentan un nivel anormal de realización personal de un 80% lo que significa que los Bomberos no tienen motivos de superación, han perdido sus ideales, distanciándose de actividades que incluyen a la familia, amigos o cualquier actividad que implica diversión.

Tienden a evaluarse de manera negativa, que justo con las percepciones negativas de parte de la sociedad, dan lugar al abandono de la realización personal y profesional, lo cual produce ciertas inseguridades que afectan en lo personal y lo laboral, donde repercuten en el ámbito laboral del Bombero.

Esta situación se debe a que, para el ser humano, no es fácil lograr la realización personal, ya que depende de muchos aspectos como: el trabajo tiene que ser humano, es decir hecho con libertad, con iniciativa y responsablemente; pero el trabajo no es único ámbito de la realización personal, también se debe cultivar otros aspectos de la vida como la familia, las relaciones de amistad, actividades de diversión y la vida religiosa, para abrirse a la relación con los demás y mejorar la convivencia.

✓ Con respecto a la hipótesis planteada, que indica “Presentan estrés laboral caracterizado por cansancio emocional anormal, despersonalización y realización personal anormal”. Se tiene lo siguiente: De acuerdo a los datos expresados los Bomberos presentan un cansancio emocional normal 92%, despersonalización normal 92% y una realización personal anormal 80%, razón por la cual no se cumplen todos los criterios en la hipótesis, no llegándose a confirmar la misma, ya que manifiestan valores contrarios a los esperados.

## 6.2 RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se tienen las siguientes recomendaciones para los Bomberos del Comando Departamental.

- Que se firmen convenios con la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” y el Comando Departamental de los Bomberos donde se realicen talleres de como elevar la autoestima de los Bomberos.
- Que se introduzca materias de Psicología en la Escuela Básica de Policías para que los futuros bomberos salgan preparados no sólo físicamente, sino también psicológicamente, así de esta manera se pueda tener una buena preparación en el Comando Departamental de los Bomberos.
- Así también, recomendar al Comando Departamental de los Bomberos por medio de su comandante, que se instauren cursos de capacitación, actualización y especialización dentro del Comando, donde el Bombero pueda emitir sus aptitudes y se sienta realizado profesionalmente, sabiendo que la institución a la cual se deben sean el reflejo para la sociedad.
- Que el Comando Departamental de Bomberos permita que estudiantes de la Carrera de Psicología realizar sus prácticas profesionales así puedan tener más conocimientos de los problemas emocionales que tienen los Bomberos.
- Implementar un gabinete psicológico dentro del Comando Departamental de Bomberos para la atención de los mismos, para que estos gocen de una buena salud mental, pues es igualmente obligado que la institución conozca en todo momento el estado mental de su personal.
- Participar en terapias psicológicas tanto individuales como grupales de manera periódica para poder tratar todos los problemas psicológicos que los Bomberos puedan presentar.
- A las autoridades competentes, que al momento de seleccionar a las y los postulantes al ingreso a las escuelas básicas, no sólo tomar en cuenta el rendimiento académico, sino también el perfil de personalidad de los mismos que cuenten con una verdadera vocación para ejercer la profesión.

- Desarrollar actividades dirigidas a fortalecer, mejorar o desarrollar la autoestima, a fin de que los Bomberos, cuenten con objetivos y metas definidas, valoren su tiempo y su energía, trabajen con una vocación de servicio, para que logren auto valorarse y mejorar su crecimiento personal y laboral.
- A las autoridades a nivel nacional, que puedan generar una mejor calidad de vida para los Bomberos, a partir de sus mejores condiciones seguridad económica, políticas de protección para las familias, sistema adecuado de oportunidades, personales bonos, adecuados sistemas de salud atención psicológica, equipamiento de trabajos y buenas estructuras donde tengan todas las comodidades para todos los Bomberos.