

# **Riesgo de estrés laboral en el cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio**

Astrid Mallerly Cristiano Ojeda

Didier Alexander Ruiz Moscoso

Mayerline Navarro Murcia

Universitaria Agustiniana

Dirección de Posgrados

Programa Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá, D.C.

2021

# **Riesgo de estrés laboral en el cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio**

Astrid Mallerly Cristiano Ojeda

Didier Alexander Ruiz Moscoso

Mayerline Navarro Murcia

Director

Nydia Parra León

Trabajo para optar al título de Especialista en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Universitaria Agustiniana

Dirección de Posgrados

Programa Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá, D.C.

2021

## Resumen

El entorno de trabajo de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Villavicencio y bomberos en general, experimentan diferentes situaciones altamente traumáticas de manera reiterativa, estando expuestos a diferentes factores que los hace aún más vulnerables a un posible riesgo de estrés laboral. Dado lo anterior, esta investigación tuvo como fin, responder a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores identificados en los bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio que puede llevarlos a presentar un posible riesgo de estrés laboral? Para ello, se aplicó como instrumento de recolección de información el cuestionario de evaluación del estrés laboral, aplicado a 50 Bomberos Voluntarios de Villavicencio; y, revisión literaria, la cual proporcionó insumo para el diseño del cuestionario y correlación de resultados. Se encontró un nivel leve de frecuencia de los factores correspondientes a condiciones emocionales, condiciones físicas, y condiciones de trabajo y recursos, aun así, se corrobora, aunque en un nivel leve de los factores mencionados, hay existencia de los mismos, y en un nivel medio y alto los factores 3 y 5, por lo tanto, se infiere un posible riesgo que puede llevarlos al estrés laboral, más aún, evidenciándose el alto nivel de riesgo del factor 5 atención en salud mental el cual determina el apoyo psicosocial en el entorno laboral. Finalmente, se sugiere el significado de establecer un profesional idóneo permanente en la entidad, que brinde apoyo al estado psicológico, emocional, el continuo seguimiento, y, que promueva la salud del cuerpo de Bomberos de Villavicencio.

*Palabras clave:* Bomberos, estrés laboral, atención en salud mental, factores de riesgo, recursos humanos, apoyo psicosocial.

## **Abstract**

The work environment of the volunteers of the fire department and the firefighters in general, experience highly traumatic different situations in a repeatedly way, being exposed to different factors that make them more vulnerable to a possible risk of work stress. Given the above, this research had as purpose to answer the investigation question: which are the factors identified in the volunteer firefighters in the city of Villavicencio that can lead them to present possible risks of work stress? For this, was applied the questionnaire for evaluation work stress as an instrument to collect information, applied to 50 volunteer firefighters of Villavicencio; and literary review, the one that provided input for the design of the questionnaire and correlation of results. Was found a slight level of the frequency of the factors corresponding to emotional conditions, physical conditions, and working conditions and resources, even so, it was corroborated, although at a slight level of the factors mentioned, there is an existence of them, and in a medium and high level the factors 3 and 5, therefore, is inferred a possible risk that can lead them to the work stress, furthermore, showing a high level of risk of factor 5 mental health care which determines physiologic support in the work environment. Finally, it's suggested the meaning of establishing a suitable permanent professional in the entity, who provides support to the psychological and emotional state, also the continuous monitoring, and, who promotes the health of the Villavicencio fire department.

*Keywords:* Firefighters, work stress, mental health care, risk factors, human resources, psychosocial support.

## **Perfiles**

### **Didier Alexander Ruiz Moscoso**

Profesional SST, Laboro en la Unidad Activa Operativa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Villavicencio, versátil con experiencia en el sector de obra civil, alimentos y financiero, conocimiento en Seguridad Vial, rescate industrial, entrenamiento de brigadas, SIG, recursos humanos, responsable y con mucha facilidad de aprendizaje. Reservista de primera clase con habilidad para manejo de personal, alto sentido de responsabilidad, honestidad y manejo confidencial de la información, excelentes relaciones interpersonales, adaptabilidad al cambio y al aprendizaje.

### **Mayerline Navarro Murcia**

Soy administradora en seguridad y salud en el trabajo y laboro en la Secretaria de Vivienda del Departamento del Meta. Con más de 20 años de experiencia laboral en diferentes sectores, me caracterizo por ser una persona responsable con las tareas que se me asignan, tengo buenas habilidades para trabajar en grupo y manejo de personal siendo respetuosa y reservada con la información, lo que me ha permitido dirigir algunos procesos administrativos de talento humano. Esta ha sido una de las razones por la cual estoy realizando la especialización en gerencia estratégica en talento humano, para adquirir mayores conocimientos y habilidades que me permitan ocupar la gerencia de talento humano de la Gobernación del Meta o de alguna entidad descentralizada.

### **Astrid Mallerly Cristiano Ojeda**

Soy profesional graduada en Psicología, actualmente estudiante de especialización en Gerencia estratégica en talento humano. Me caracterizo por ser un ser humano respetuoso, tolerante, y muy responsable. Me identifican habilidades como el liderazgo, la comunicación asertiva, la capacidad de observación, de trabajar en equipo y ser líder e interés en la solución de problemas; habilidades intrapersonales e interpersonales. Tengo la capacidad de adaptación a nuevas y diferentes situaciones, de escuchar a las personas sin juzgar y un manejo correcto de la confidencialidad.

## Tabla de contenido

1. Problema de investigación .....	10
2. Justificación.....	14
3. Objetivos .....	15
3.1 Objetivo general .....	15
3.1 Objetivos específicos.....	15
4. Marco Referencial.....	16
4.1 Estrés Laboral .....	16
4.2 Posibles causas de estrés laboral.....	18
4.3Estrés laboral en Colombia.....	20
4.4 Estrés postraumático.....	21
4.5 Definición de Bomberos.....	21
4.6 Clases de cuerpos de bomberos.....	22
4.7 Ciudad de Villavicencio .....	23
4.8 Cuerpo de bomberos de Villavicencio.....	23
4.9 Marco legal .....	25
4.9.1 Ley 9 de 1979 artículo 81. ....	25
4.9.2 El Decreto 1072 de 2015.....	26
4.9.3 Resolución 2400 de mayo 22 de 1979. ....	26
4.9.4 Decreto 1477 de 2014. ....	26
4.9.5 Decreto Ley 1295 De 1994. ....	26
5. Metodología .....	27
5.1 Enfoque de investigación.....	27
5.2 Diseño de investigación.....	27
5.3 Técnica e instrumentos .....	27
5.4 Población .....	28
5.5 Análisis de datos.....	28
5.6 Desarrollo metodológico .....	28
5.7 Criterios de inclusión.....	29
5.8 Criterios de exclusión .....	29
5.9 Procedimiento de recolección de datos.....	30
6. Análisis de resultados y discusión.....	31

6.1	Conceptualización de los factores de riesgo de estrés laboral.....	31
6.1.1	Condiciones emocionales.....	31
6.1.2	Condiciones físicas. ....	31
6.1.3	Reconocimiento y comunicación.....	31
6.1.4	Condiciones de trabajo y recursos. ....	31
6.1.5	Atención en salud mental.....	31
6.2	Análisis por factor .....	32
6.3	Correlación .....	37
6.3.1	Factor 1. Condiciones emocionales. ....	38
6.3.2	Factor 2. Condiciones físicas.....	38
6.3.3	Factor 3. Reconocimiento y comunicación.....	38
6.3.4	Factor 4. Condiciones de trabajo y recursos. ....	39
6.3.5	Factor 5. Atención en salud mental.....	39
6.4	Discusión .....	39
	Conclusiones .....	44
	Recomendaciones.....	46
	Referencias .....	47
	Anexos.....	53

## Lista de figuras

Figura 1. Ubicación del municipio de Villavicencio, departamento del Meta. Gobernación del Meta (2021). .....	23
Figura 2. Georreferenciación Bomberos Villavicencio. Google maps. (2021).....	24
Figura 3. Fachada Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Villavicencio. Cuerpo de Bomberos de Villavicencio. (2021).....	24
Figura 4. Organigrama. Cuerpo de bomberos voluntarios de Villavicencio. (2021) .....	25
Figura 5. Porcentaje de frecuencias, condiciones emocionales.....	32
Figura 6. Porcentaje de frecuencias, condiciones físicas .....	34
Figura 7. Porcentaje de frecuencias, factor reconocimiento y comunicación .....	35
Figura 8. Porcentaje de frecuencias, factor condiciones de trabajo y recursos .....	36
Figura 9. Porcentaje de frecuencias, factor atención en salud mental.....	37
Figura 10. Aplicación de instrumento de recolección de información.....	65
Figura 11. Envío del link correspondiente a Cuestionario de Estrés Laboral para aplicación en línea .....	65
Figura 12. Registro fotográfico .....	66
Figura 13. Aplicación instrumento en línea. ....	66
Figura 14. Porcentaje de población de estudio según género.....	67
Figura 15. Porcentaje de nivel de estudios. ....	67



## Lista de tablas

Tabla 1. Factor 1. Condiciones emocionales .....	32
Tabla 2. Suma de frecuencias. Condiciones emocionales.....	32
Tabla 3. Factor 2. Condiciones físicas.....	33
Tabla 4. Suma de frecuencias. Condiciones físicas .....	33
Tabla 5. Factor 3. Reconocimiento y comunicación.....	34
Tabla 6. Suma de frecuencias. Reconocimiento y comunicación .....	34
Tabla 7. Factor 4. Condiciones de trabajo y recursos .....	35
Tabla 8. Suma de frecuencias. Condiciones de trabajo y recursos .....	35
Tabla 9. Factor 5. Atención en salud mental .....	36
Tabla 10. Suma de frecuencias. Atención en salud mental .....	36
Tabla 11. Revisión documental .....	53
Tabla 12. Población de estudio según genero .....	66
Tabla 13. Nivel de estudios .....	67
Tabla 14. Interpretación del cuestionario de estrés laboral .....	68

### **Problema de investigación**

El cuerpo de bomberos de Villavicencio es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como misión “*garantizar la prestación de un servicio idóneo y esencial, para la atención de incendios, emergencias, explosiones y calamidades conexas, de manera permanente oportuna y eficiente, salvaguardar vidas y bienes y preservar el medio ambiente*”. Actualmente la planta de personal de bomberos está compuesta por 33 unidades de trabajadores en propiedad, 15 bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios y 70 unidades de manera voluntaria que no reciben una remuneración mensual.

El proceso de incorporación como Bombero Voluntario en Villavicencio es similar al de cualquier empresa pública o privada en Colombia, partiendo de una postulación o inscripción donde posteriormente se deben aplicar unas pruebas psicotécnicas, una entrevista personal, una visita domiciliaria y dependiendo los resultados, los seleccionados se enviarán a realizarse los exámenes médicos ocupacionales que acrediten que son aptos para ingresar. Estas medidas no llevan más de 5 años siendo implementadas en la estación.

En estos momentos existe una buena incorporación al cuerpo de bomberos de Villavicencio, sin embargo, hay unidades con más de 20 años de servicio a las cuales hasta hace poco les realizaron pruebas y proceso de incorporación, estas les fueron aplicadas sin considerar resultados que aprueben si los trabajadores están o no en condiciones psicológicas y emocionales óptimas para continuar prestando el servicio. Así mismo, en otras unidades, que llevan entre uno y cinco años de servicio, aún no se les ha brindado seguimiento y asistencia psicológica del estado de su salud mental.

Pese a lo anterior, y teniendo en cuenta la limitación de recursos de la institución, y la antigüedad de la misma, en sus 73 años nunca ha desertado una persona por estrés laboral, ya sea por la misma vocación que había anteriormente con el personal o por los procesos de incorporación de hoy en día que garantizan la aptitud y gallardía que requiere este grupo de personas para afrontar diferentes escenarios que pueden afectar no sólo a ellos mismos sino a su grupo familiar.

Sin embargo, que no deserte el personal no quiere decir que no pase o no impacte a nadie afectando el desempeño y buen funcionamiento de la institución, especialmente las unidades remuneradas que están 24/7 prestos a atender una emergencia, ya sea por la ausencia del profesional o por la falta de espacios por parte de la institución para atender posibles casos que se pueda presentar, brindando confianza y acompañamiento *en algo que es como el aire; no se ve pero se*

*nota en ocasiones la falta de ánimo al mezclarse problemas familiares o sociales con el ambiente laboral que no para ningún día de la semana.*

Experimentar diferentes situaciones altamente traumáticas, de manera reiterativa, y adicional a ello tener la responsabilidad de brindar atención oportuna a dichos eventos, aumenta el riesgo de originar estrés post traumático. Así mismo, la falta de apoyo psicosocial y gestión de recursos que intervengan en la atención en salud para afrontarlo.

En este sentido, es importante obtener información de las personas que prestan el servicio como cuerpo de bomberos en la ciudad de Villavicencio, las cuales están expuestas a sufrir posible estrés laboral por esto, es necesario indagar a cada uno de ellos, si se ha percibido o están manifestándose síntomas y signos asociados al TEP, que probablemente pueden interferir en el bienestar y en su funcionamiento en el entorno familiar, social y laboral.

En congruencia con lo anterior, según Azcárate (2007)

El Trastorno de Estrés Postraumático, es un trastorno de ansiedad que una persona puede desarrollar después de experimentar o ser testigo de un suceso traumático extremo durante el cual se siente un miedo intenso desesperanza u horror. Las características dominantes del TEPT son entumecimiento emocional, hipervigilancia (irritabilidad, o alerta constante de peligro), y reexperimentación del trauma (flashbacks y emociones intrusivas). (p. 3).

Así mismo, algunas de las personas que prestan el servicio como bomberos voluntarios, han mencionado que nunca han acudido a consulta psicológica para referir los signos o síntomas de un posible estrés postraumático o al área de recursos humanos para pedir apoyo psicosocial, según uno de quienes prestan su servicio en esta entidad, sus compañeros no lo han hecho en tres años de servicio que dice llevar en dicha institución. Sin embargo, menciona que cuando realizo el curso, alguna vez comentaron que se podían apoyar en la psicóloga que se hace cargo de todo el proceso de incorporación. Pero, aun así, hay un nulo seguimiento al impacto que enfrentan los seres humanos que prestan su servicio en este cuerpo de bomberos.

En el año de 1989 la normatividad laboral colombiana comenzó a tener en cuenta la identificación de los riesgos psicosociales con la Resolución 1016. En su artículo 12 menciona que es necesario “diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales”.

Cinco años después, con la Ley 1616 de 2013, se garantiza el ejercicio pleno de la salud mental a la población colombiana y para el 2014, mediante Decreto 1477, se clasifican como enfermedades laborales los trastornos psicóticos agudos y transitorios como “depresión, trastornos de pánico,

trastornos de ansiedad generalizada [...], reacciones a estrés graves, entre otros”. Además, las actividades de orden público y de seguridad, entre ellos bomberos, como una ocupación con alto riesgo de padecer alguna de estas enfermedades.

De igual forma, con la reglamentación del Decreto 1072 de 2015 se obliga a todas las empresas al diseño e implementación del Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Con este decreto se dio un paso importante para la protección de la salud de los trabajadores; sin embargo, solo hasta hace un par de años se empezó a dar importancia a los riesgos psicosociales.

Aun así, en Colombia como en otros países se encuentran pocos estudios con respecto a los riesgos psicosociales y estrés postraumático laboral en entidades de cuerpo de bomberos. Sin embargo, en una investigación realizada por Carol Muñoz, a un *grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos de Guadalajara de Buga (Valle) en el año 2020*, trabajo titulado *identificación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos de Guadalajara de Buga 2020* (Muñoz, C., 2020), en la cual se observa la preocupación por el escaso cumplimiento de los estatutos y desarrollo de planes y seguimiento en la seguridad y salud en el trabajo en los cuerpos de bomberos en Colombia, mencionando además que *no se han realizado evaluaciones de riesgo psicosocial para el personal de Bomberos Voluntarios de Buga*.

La autora quien plantea como objetivo

“identificar los factores de riesgo psicosocial que pueda generar estrés laboral en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos en Guadalajara de Buga 2020; concluye que cerca de la mitad de los voluntarios presenta un nivel de estrés medio y alto, como respuesta a la exposición que han tenido a los factores de riesgo intralaboral que se presentan al interior de la institución, relativas al apoyo social y en mínima medida a las condiciones extralaborales. Evocando, además, la necesidad de [...] la educación y sensibilización en relación con la preservación de la salud desde una perspectiva integral del ser humano [...]”. (Muñoz, C., 2020).

En este sentido, puede verse como en el cuerpo de bomberos voluntarios de Villavicencio, objeto de estudio, se está presentando una posible carencia de apoyo psicosocial e implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo y en consecuencia el riesgo a presentar posibles factores asociados a estrés postraumático laboral y el desconocimiento de ello, lo cual puede influir de manera negativa en el bienestar y desempeño de las personas que prestan su servicio al cuerpo de bomberos de la ciudad de Villavicencio y por ende en el misión y visión de la entidad.

Dado esto, al no dar solución a dichas necesidades, es muy probable que pueda presentarse en la entidad riesgo psicosocial, el cual según Gómez, Hernández y Méndez (citados en Camacho, A. & Mayorga, D. R., 2017), [...] surge en el momento que ciertos factores pueden desencadenar hechos o situaciones con grandes probabilidades de causar efectos negativos en la salud del trabajador, lo cual finalmente tendrá repercusiones también en la organización [...].

En este orden de ideas, la pregunta que se propone resolver es ¿Cuáles son los factores identificados en los bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio que puede llevarlos a presentar un posible riesgo de estrés laboral?

Conforme a lo anterior, a partir de lo que ya se puede evidenciar por parte de la información suministrada por nuestro mismo integrante del grupo de investigación quien a su vez hace parte del cuerpo de bomberos; se busca identificar las causas de estrés laboral en el cuerpo de bomberos de Villavicencio a través la aplicación de la encuesta como instrumento de recolección de información elaborado a partir de las causas identificadas en la revisión literaria.

Para lograr los objetivos planteados en este proyecto, se utilizarán como métodos, la revisión literaria para identificar posibles causas, signos y síntomas de estrés laboral, que permita tener una idea más clara en el diseño de un instrumento (cuestionario) orientado a la identificación de riesgo de estrés laboral en el cuerpo de bomberos voluntarios de Villavicencio a partir de los factores reconocidos en relación con su labor.

### **Justificación**

El entorno de trabajo de los voluntarios del cuerpo de bomberos de Villavicencio se desarrolla con unas funciones específicas de alto riesgo laboral, como agentes de seguridad pública, la exposición a los factores de riesgos psicosociales por la atención de emergencias como extinguir incendios, rescates, atención pre hospitalaria, entre otros, pueden afectar dramáticamente en su salud mental ya que exige altos niveles de responsabilidad y exigencia al estar más expuestos a impactos de gran carga emocional e incluso al riesgo de sus propias vidas.

La reglamentación y normatividad colombiana, ha venido generando conciencia de la importancia de implementar programas de prevención que contribuyan al mejoramiento organizacional y laboral, el diseño, implementación y ejecución de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) reglamentado por el Decreto 1072 de 2015 que deben adoptar todas las empresas, así como la implementación de programas de bienestar social que promuevan hábitos saludables físicos y mentales.

Sin embargo, en la actualidad los índices de crecimiento de enfermedades laborales por factores de riesgo psicosocial se ha convertido en uno de los principales problemas de ausentismo laboral, estrés por carga laboral, jornadas muy extensas de trabajo, mala remuneración, actividades de esfuerzo físico y mental entre otros, ocasionan daños a la salud, baja productividad y generan además altos costos para las empresas.

Los pocos estudios que se han realizado en el contexto nacional del cumplimiento de la Ley 1575 de 2012, por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia, dan cuenta del incumplimiento de los estatutos de garantizar un plan de seguridad y salud en el trabajo para los cuerpos de bomberos reglamentados para el territorio; por lo que para identificar los posibles riesgos de estrés laboral en el cuerpo de bomberos de la ciudad de Villavicencio se aplicará encuesta que permita obtener información para determinar las causas de estrés laboral en el cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio con respecto al ejercicio de su labor.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar los riesgos de estrés laboral en el cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio.

### **Objetivos específicos**

Identificar los posibles factores de estrés laboral.

Analizar la relación de factores.

Conceptuar los factores de riesgo a los cuales están expuestos.

## Marco Referencial

Es importante resaltar, como, ninguna empresa está exenta de que sus recursos humanos puedan presentar factores que intervengan en su bienestar o salud física y psicológica dentro o fuera del entorno laboral, lo cual, además, posiblemente puede traer efectos negativos en su desempeño. Así mismo, es claro que no todos los cargos, tareas, profesiones y su accionar provocan los mismos riesgos.

En este sentido, profesiones como la de bomberos implica como función principal prestar servicio y atención oportuna a diferentes emergencias como incendios, derrumbes y demás calamidades conexas, de modo que se preserve y salvaguarde la vida y preservación del medio ambiente; por lo tanto, se puede decir que los bomberos en el ejercicio de su labor, están expuestos a diferentes factores que los hace aún más vulnerables a presentar posible riesgo de estrés laboral.

Así, en el presente apartado se encontrará definición conceptual con respecto al tema de estudio *estrés laboral*, y de la respectiva contextualización de la población de estudio, refiriéndose al cuerpo de bomberos de Villavicencio.

### **Estrés Laboral**

Se infiere como estrés laboral, a aquellos aspectos que inciden en el comportamiento, sentimientos y emociones del colaborador y al reunirse tienen como consecuencia reacciones adversas a la salud física y psicológica del mismo, y los cuales son desencadenados de eventos dados dentro de la empresa. Así, el estrés laboral se debe a la relación entre el colaborador y su contexto laboral, retos específicos en el trabajo son positivos para el colaborador, pero cuando estos son con un nivel de presión que excede la percepción en la carga mental del colaborador, originando efectos negativos en el mismo como para la organización; entonces, puede ser percibido por la visualización del cambio en el desempeño del trabajador; así mismo, es dado por las condiciones de trabajo, el estrés laboral es posible reducirse o aumentar a través de las habilidades del colaborador para enfrentarlo; si este se deriva además de la continua interacción del colaborador con dicha situación desencadenante de la conducta estresante, y en cierta periodicidad constante, cuando este es crónico, se considera como un factor de riesgo para la salud (Vidal, V., p. 35-37).

El trabajador en el desarrollo de su actividad diaria se ve inmerso a situaciones que les generan síntomas asociados a los riesgos psicosociales, considerando la relevancia que tiene para el área de seguridad y salud en el trabajo, contextualizar la problemática de estrés laboral, mediante una revisión documental. A partir de ahí, la consulta en las bases de datos señala la valoración frente al



desarrollo de la actividad económica, en la cual se desprenden situaciones que conducen al docente a enfrentar día a día factores psicosociales, que años atrás no eran tenidos en cuenta como un factor de riesgo y que, bajo el Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo, se vincularon acciones para desarrollar un ambiente más dinamizador en el contexto de trabajo.

A partir de ahí, Garavito, (2018) hay que reconocer que el estrés laboral describe un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

El estrés laboral para Duran (2010), como un fenómeno cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Cuevas y García (2012) expresan que el estrés laboral es una “respuesta biológica y psicológica de la persona frente a demandas del medio actor físico, químico o emocional que causa tensión corporal o mental y puede ser un factor en la causa de la enfermedad” (p. 4).

Por otro lado, al relacionar la postura de Borsa (2017) encontró que como estado psicológico intervienen los síntomas físicos y disfunciones sociales; resultado de presiones físicas, mentales y sociales.

Es importante resaltar que Fernández et al., (2003) señala que el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de la persona. Según datos de la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo el 28% de trabajadores, padecen de estrés, siendo el segundo factor de riesgo más importante en el ámbito laboral. A pesar de ello, se trata de una de las cuestiones a las que se le presta una menor atención en la prevención de riesgos laborales.

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar las demandas laborales y aparece el estrés. Los efectos negativos perjudican al individuo y también producen un deterioro en el ámbito de la organización detentándose un aumento del absentismo, antagonismo e insatisfacción en el trabajo o conflictos interpersonales (Garavito, 2018).

Por otro lado, Peiró (2011) expone el concepto sobre el estrés laboral señalando que es una reacción emocional y psicofisiológica ante aspectos nocivos del trabajo, del ambiente de trabajo y

de la organización del trabajo. Es un estado caracterizado por elevados niveles de alarma y angustia y a menudo con sentimiento de impotencia, incapacidad para control de la situación en el sentido de cambiarla o adaptarse. El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. (Marulanda, 2007).

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas. "Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro". (Peiró, 1992, p. 78).

### **Posibles causas de estrés laboral**

Ahora bien, es importante conocer las causas del estrés laboral, encontrando que los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Osorio y Cárdenas, 2017), por otra parte, es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

Desde otra postura, González Cabanach (1998 citado en Garavito, 2018) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Ahora bien, la perspectiva que formula Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo. La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Para reconocer algunos de los síntomas que se generan que los problemas del estrés empiezan cuando el cuerpo no es capaz de restaurar el equilibrio interno, manifestándose entonces la tensión como ansiedad, miedo, preocupación, agresividad o depresión. Adicional a ello también es importante mencionar que se puede dar la irritabilidad generalizada o depresión, alteración del ritmo respiratorio y aumento del ritmo cardíaco, en algunos casos se orienta hacia la ansiedad injustificada, además de la inestabilidad emocional, puede conducir a la confusión, desorientación y falta de concentración rigidez, dolor muscular y sudoración, entre otros.

En la literatura consultada el estrés laboral, tiende a generar efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Por lo anterior, al reconocer que los efectos del estrés laboral sobre la salud, los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Garavito, 2018)

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Desde la posición de Gutiérrez y Ángeles (2012) los factores psicosociales en el trabajo Estos factores psicosociales tienen que ver con las percepciones, experiencias y expectativas del trabajador con respecto a su desarrollo personal y relaciones humanas. El estrés influye directamente en el aspecto psicosocial del trabajo, por lo que es muy importante estudiarlo y analizarlo; dentro de los factores psicosociales, tenemos la situación del ambiente laboral, la satisfacción laboral y las características personales del trabajador. El clima organizacional implica desde la organización, administración y sistemas de trabajo hasta la calidad de las relaciones humanas. Dentro de las características personales del trabajador podemos considerar su estilo de vida, sus experiencias, expectativas, la estabilidad laboral, en nivel de salud y el bienestar familiar.

### **Estrés laboral en Colombia**

En el contexto nacional se han realizado estudios enfocados en la identificación de estrés laboral en las empresas, para lo cual el artículo presentado por Bruges, López, y Socarrás, (2020) que evaluaron el estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela con una investigación positivista y de corte naturalista realizaron una muestra de 28 empresas en Colombia y 22 en Venezuela, encontrando elementos en los cuales describe como causas del estrés laboral las acciones relacionadas con el contenido del trabajo, por la variedad de la tarea, así como por el grado de automatización, las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo. De esta manera se puede inferir que, en las empresas de telefonía celular, se refleja la presencia de algunos síntomas de estrés laboral, y que están relacionados con el contexto y/o contenido de trabajo.

En Antioquia el autor Holguín (2017) con la investigación sobre estrés laboral en pastores evangélicos de la iglesia evangélica interamericana de Colombia (IGLEICO) en la ciudad de Medellín, el cual utilizó como metodología cuantitativa, en donde aplicaron un instrumento en 12 pastores, para determinar el nivel de estrés hábitos de salud y el bienestar psicológico. Como resultados encontraron que los pastores evangélicos de IGLEICO se puede afirmar que el estrés laboral no se presenta niveles que puedan afectar su salud física o mental, pero por otro lado se

pueden señalar factores como Ejercicio y Concentración en el problema que presentaron respectivamente bajos y altos niveles.

Otro de los antecedentes que tuvieron una marcada participación en Colombia fue el desarrollado por Rico, Herrera y Ospina (2017), denominada El estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud, se logró establecer mediante una investigación cuantitativa la frecuencia de los factores de estrés laboral en el personal, considerando la jornada larga, la carga laboral, el ritmo de trabajo entre otros factores determinantes, convirtiendo de esta manera en una valoración gradual de prevalencia de factores de riesgo del estrés. Finalmente concluye que, en el desarrollo de las actividades, el personal puede verse sometido a factores psicosociales que conducen a crear cansancio, agotamiento, alteración emocional entre otras.

### **Estrés postraumático**

Es posible definir el estrés postraumático laboral, como la respuesta emocional a eventos desencadenantes de la exposición o de la vivencia de experiencias traumáticas y las cuales causan impacto en la conducta, salud física y psicológica del colaborador.

En el Trastorno de Estrés Postraumático el individuo experimenta de acuerdo a Escobar, J., (2014) “[...] un acontecimiento en el que se producen muertes, herido, o existe una amenaza para la vida propia de otras personas; es decir, acontecimientos de naturaleza catastrófica que causarían por sí mismo sufrimiento y consternación en cualquier persona” (p.347).

### **Definición de Bomberos**

A partir de la expedición de la Ley 1575 de 2012 – Ley General de Bomberos de Colombia, se reconoce la labor de los bomberos como un “servicio público esencial” a cargo del Estado, el cual consiste en salvaguardar la vida, los bienes y los recursos naturales de la sociedad, en lo relacionado con la prevención y atención de emergencias que tengan que ver con incendios, rescates e incidentes con materiales peligrosos. (Procuraduría General de la Nación; UNGRD; OEI, 2016).

Los Bomberos en Colombia se necesitan para atender de manera especializada los incidentes relacionados con incendios, rescates y materiales peligrosos, con el propósito fundamental de proteger la vida, los bienes y los recursos naturales de los habitantes del territorio nacional. Así las cosas, y de acuerdo con lo establecido por el artículo 17 de la ley 1575 de 2012, Ley General de Bomberos de Colombia, las instituciones organizadas para la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos, se denominan Cuerpos De Bomberos. (Procuraduría General de la Nación; UNGRD; OEI, 2016).

## **Clases de cuerpos de bomberos**

En Colombia existen 3 clases de cuerpos de bomberos: bomberos oficiales, voluntarios y aeronáuticos.

Los bomberos oficiales, son aquellos que crean los concejos distritales o municipales en el cumplimiento del servicio público para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos en su respectiva jurisdicción. (Ley General de Bomberos, de Colombia, 2012)

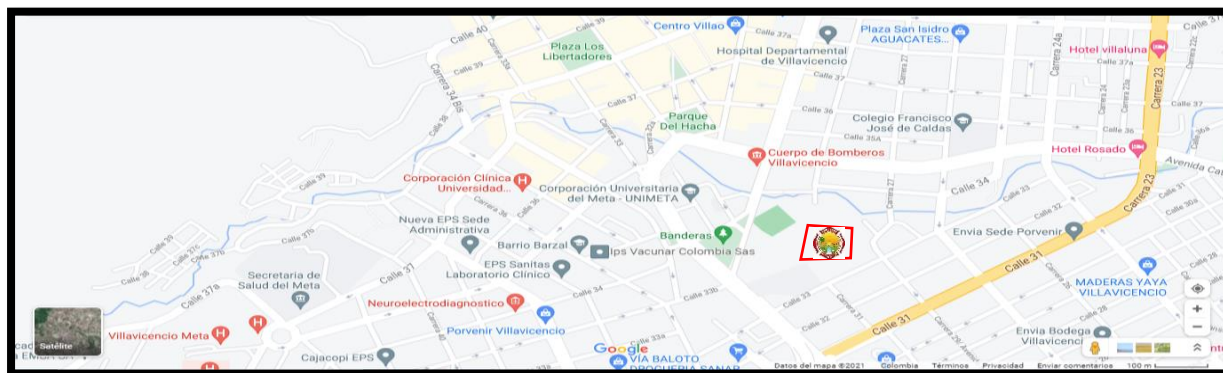
Los bomberos aeronáuticos, es un grupo especializado, de carácter oficial, adscrito y vigilado por la Autoridad Aeronáutica Colombiana y coordinado por la Dirección Nacional de Bomberos para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades, así como la atención de incidentes con materiales peligrosos y demás calamidades conexas propias del sector aeronáutico. Lo anterior sin perjuicio del apoyo operativo que puedan prestar a los cuerpos de bomberos voluntarios y oficiales. (Ley General de Bomberos, de Colombia, 2012).

Los bomberos voluntarios, son aquellos organizados como asociaciones sin ánimo de lucro, de utilidad común y con personería jurídica expedida por las secretarías de gobierno departamentales, organizadas para la prestación del servicio público para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos. (Ley General de Bomberos, de Colombia, 2012)

Los cuerpos de bomberos voluntarios, oficiales y aeronáuticos se rigen por la Ley 1575 del 21 de agosto de 2012, “Ley General de Bomberos de Colombia” y sus decretos reglamentarios; por las resoluciones y directrices que dicte la Junta Nacional de Bomberos; por las resoluciones emanadas de la Dirección Nacional de Bomberos; por los estatutos que rigen en cada institución de bomberos y demás normas legales vigentes en esta materia. Referente a los bomberos aeronáuticos y oficiales, sus grados o niveles son aquellos que establecen las normas contentivas de las plantas de cargos aprobadas por cada institución y/o unidad administrativa. En materia disciplinaria, los cuerpos de bomberos oficiales y aeronáuticos se regirán por el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002 y los cuerpos de bomberos voluntarios por el Decreto 953 de 1997, por sus estatutos y por el procedimiento interno disciplinario que adopte cada institución y demás normas concordantes, sin perjuicio de la responsabilidad que surja de lo dispuesto por el



Personería Jurídica número 4730 del 16 de noviembre de 1954 y mediante ordenanza N° 051 de 1965 emanada por la Asamblea del Departamento del Meta debidamente se le confirió el título de “BENEMERITO”. (Villavicencio, 2016)



**Figura 2.** Georreferenciación Bomberos Villavicencio. Google maps. (2021).



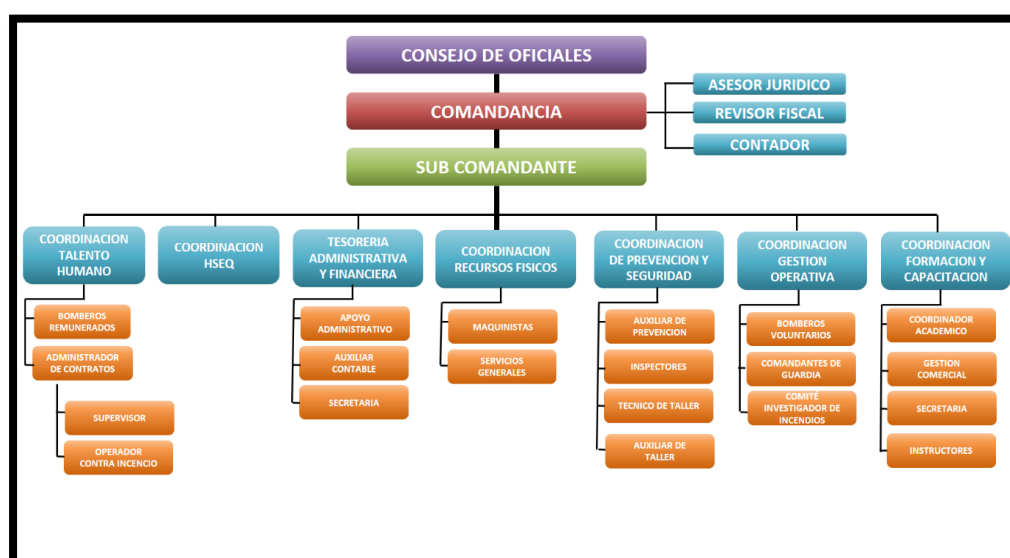
**Figura 3.** Fachada Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Villavicencio. Cuerpo de Bomberos de Villavicencio. (2021)

El Benemérito cuerpo de bomberos de Villavicencio es una Entidad cívica, sin ánimo de lucro de utilidad común, no gubernamental, de carácter privado, integrado por personas naturales. Se rige por la Constitución Nacional, la Ley 1575 del 21 de agosto del 2012, expedida por el Congreso de la 1997 emanada de la Presidencia de la de Junio del 2014, del Ministerio del Interior, reglamento técnico y operativo el decreto 2211 de 1997 por la cual se reglamenta el fondo nacional decreto 3888 de 2013 plan nacional de emergencias y contingencias de afluencia masiva, por el presente Estatuto, los Reglamentos internos de la institución y demás normas concordantes. (Villavicencio, 2016)



El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Villavicencio es una entidad privada organizada como asociación sin ánimo de lucro, de utilidad común y con personería lucro, de utilidad común y con personería. (Villavicencio, 2016)

En este sentido, para que funcione, la institución debe contar con un personal de planta, para lo cual cuenta en la actualidad con 37 personas de nómina con contratos a término fijo, 17 personas por contrato de prestación de servicios y 56 unidades voluntarias. El personal es altamente calificado y competente, gracias a la capacitación y actualización constante que les brinda la organización con el fin de mejorar su desempeño y la calidad del servicio prestado.



**Figura 4.** Organigrama. Cuerpo de bomberos voluntarios de Villavicencio. (2021)

### Marco legal

Es necesario mencionar que la seguridad y salud en el trabajo se ha venido desarrollando de una manera importante en Colombia, su rol ha tomado importancia por brindar diferentes prácticas de gestión para identificar, analizar y evaluar los riesgos laborales, de acuerdo con lo escrito en Colombia se dio inicio a reglamentaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo:

**Ley 9 de 1979 artículo 81.** “Fue la primera aproximación real del gobierno a la protección del Trabajador por lo cual se establecen normas para preservar, conservar y mejorar la Salud de los individuos en sus ocupaciones laborales” señalando en su Artículo 81 “que la salud de los individuos es una condición indispensable para el desarrollo Socio económico del país”.

**El Decreto 1072 de 2015.** Obligaciones de las partes en seguridad y previsión de riesgos laborales. Adicional a ello, el artículo 2.2.4.6.24. Medidas de prevención y control. Las medidas de prevención y control deben adoptarse con base en el análisis de pertinencia

**Resolución 2400 de mayo 22 de 1979.** El artículo 2 establece la participación de las necesidades de los diversos entornos como viviendas, lugares de trabajo que deberán tener normatividad sobre la seguridad, el entorno laboral para el trabajador y la higiene para desarrollar las actividades.

**Decreto 1477 de 2014.** Se expide la tabla de enfermedades laborales, sección I, factores de riesgos ocupacional.

**Decreto Ley 1295 De 1994.** Determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales. El sistema General de Riesgos Profesionales establecido en este Decreto forma parte del sistema de seguridad social integral por la ley 100 de 1993.

## **Metodología**

En el siguiente apartado se puede apreciar el proceso realizado para la ejecución del presente trabajo, incluyendo el enfoque, diseño, técnicas, criterios de inclusión y exclusión y procedimientos, llevados a cabo para dar cumplimiento a los objetivos y pregunta de investigación.

### **Enfoque de investigación**

La metodología a trabajar en el presente proyecto se propone desde el enfoque cuantitativo porque pretende identificar los factores de riesgo laboral a partir de una revisión literaria de investigaciones previas lo cual permitirá obtener información indispensable para construcción de un instrumento en el cual los datos serán producto de mediciones. Así, según Otero, A. (2018) el enfoque cuantitativo parte de “[...] una revisión de literatura que apunta al tema y da como conclusión un marco teórico orientador de la investigación. Estas recolecciones de datos derivan las hipótesis que serán sometidas a prueba para probar la veracidad del estudio” (p.3).

### **Diseño de investigación**

En este orden de ideas, la instigación se inclina al diseño descriptivo – correlacional, porque se pretende describir la situación identificada y establecer una relación de la labor de los bomberos y el estrés; acorde a ello, según Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, C. (2014) es descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (94) y, correlacional porque tiene “como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (93). En sí, se busca correlacionar la información obtenida de la literatura con lo que se lograra identificar en los bomberos de Villavicencio, *comparar la investigación previa con los resultados del estudio*.

### **Técnica e instrumentos**

Para ello, se aplicará como técnica de recolección de información la encuesta y como instrumento un cuestionario el cual se diseñará a partir de la revisión literaria y que a su vez posiblemente nos permitirá determinar la existencia de estrés laboral en el cuerpo de bomberos Voluntarios de Villavicencio, conforme a esto, como la investigación parte del enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se usan instrumentos válidos y confiables de estudios antes ya realizados o se diseñan nuevos con respecto a la revisión de literatura, y por tanto deben ser validados y ajustados. Según como se establezca las preguntas o ítems son específicos, con opciones de respuesta. o categorías predeterminadas (Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, C., 2014).

Así mismo, se empleará la revisión documental como técnica de recolección de información, a través de artículos científicos de bases de datos como scielo, Redalyc, entre otras, de investigaciones previas, brindando así conocimiento existente del tema de estudio, lo cual proporcionará insumo y bases para el diseño del cuestionario a aplicar.

### **Población**

Para el desarrollo de esta investigación se ha determinado como población de estudio, las personas, hombres y mujeres que ejercen su labor como voluntarios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Villavicencio.

### **Análisis de datos**

A partir de la revisión documental como instrumento de recolección de información y la aplicación de la encuesta se tendrá como resultado la determinación de factores de riesgo de estrés laboral con respecto a la labor de los bomberos, la cual se vinculará con la identificación de información brindada de la revisión documental obteniendo así una correlación, lo cual permitirá concertar una descripción más clara acerca del riesgo de estrés laboral en relación con los factores identificados en los bomberos de Villavicencio.

De este modo, en la revisión documental se llevará a cabo el análisis a través de artículos científicos de investigaciones previas, que proporcionarán información relevante al tema de investigación para el diseño del cuestionario que se aplicará a la población de estudio.

De igual manera, para el análisis de información del cuestionario a través de la escala de Likert, las respuestas a las preguntas tendrán asignado un valor numérico, pudiendo cuantificar dichas respuestas, así, se realizará medición a fin de identificar los factores que se presentan con más frecuencia, permitiendo describir cuales de ellos pueden originar riesgo de estrés laboral con relación al ejercicio de su labor.

### **Desarrollo metodológico**

Para el desarrollo metodológico se utilizaron como técnicas de investigación, la revisión literaria, en la cual se pretendía obtener el insumo necesario de varios estudios en Colombia acerca del tema de interés para la investigación en curso, estrés laboral en bomberos voluntarios, sin embargo, dadas las escasas investigaciones en Colombia, se procedió a realizar una búsqueda a partir del año 2013 hasta el año 2020 en bases de datos y revistas científicas como Redalyc, Google académico, Revista Internacional y Comparada de relaciones laborales y derecho del empleo; revista colombiana de salud ocupacional, Revista de Salud Pública, edición especial noviembre 2020, y, en repositorios de universidades como UNIMNUTO, UNILIBRE, entre otras; pudiendo

obtener información de estudios realizados en países como México, Argentina, España, Ecuador, Perú, y, en Colombia en ciudades como Bogotá D.C., Chía, etc.; dichos estudios y artículos incluyeron palabras clave como estrés laboral en bomberos, estrés traumático, emergencias y desastres, factores de riesgo, factores, agotamiento profesional, riesgos laborales, burnout, etc.; de los cuales se obtuvieron conclusiones que proporcionaron la información de los posibles factores que influyen en un mayor riesgo de estrés laboral en los bomberos.

De este modo, teniendo el resultado y conclusiones de estos estudios previos se procedió a diseñar el cuestionario como técnica de recolección de datos en la cual se incluyeron factores relacionados al estrés laboral de los Bomberos como condiciones emocionales, condiciones físicas, reconocimiento y comunicación, condiciones de trabajo y recursos, y, finalmente, atención en salud mental.

En este sentido la técnica aplicada en esta investigación fue el cuestionario de evaluación del estrés laboral, el cual consta de 5 factores, cada uno de ellos cuenta con 4 ítems, en total 20 ítems con preguntas cerradas las cuales tienen una escala de respuestas tipo Likert. A través de los mismos, se busca determinar la frecuencia en la que se presentan dichos factores antes mencionados; así mismo, se pretende identificar probables factores que pueden llevar a un posible riesgo de estrés laboral. El cuestionario responde a una descripción de lo que el Bombero Voluntario percibe a nivel físico y emocional con respecto al ejercicio de su labor, además da cuenta de los sentimientos y actitudes que los Bomberos experimentan en relación a su entorno laboral.

Finalizado el diseño del cuestionario, se procedió al envío del mismo para la debida revisión por parte de la directora del curso Seminario de Investigación, Nydia Parra de quien se obtuvo observaciones que fueron atendidas y aplicadas; luego de dichos ajustes, se obtuvo por parte de la directora Nydia Parra, el visto bueno para la aplicación del instrumento.

### **Criterios de inclusión**

En el presente estudio se incluyeron personas que desempeñan su labor como bombero voluntario en la ciudad de Villavicencio, activos y con más de un año de servicio en la institución. Así mismo la inclusión tubo como requerimiento la previa firma de un consentimiento informado para todos quienes voluntariamente aceptaron participar de la investigación.

### **Criterios de exclusión**

Personas que desempeñan un cargo diferente a la labor de bombero a pesar de trabajar dentro de la misma entidad, quienes no son bomberos activos.

### **Procedimiento de recolección de datos**

El proceso de la aplicación del instrumento se llevó a cabo el día 24 de agosto de 2021 de manera presencial en las instalaciones del Cuerpo de Bomberos de Villavicencio a 6 bomberos, de los cuales 2 son conductores y 4 guardias.

En atención a las restricciones implementadas por las medidas de emergencia sanitaria el acceso a las instalaciones es limitado, razón por la cual se optó realizar las demás encuestas a través de un formulario en línea, aplicándose a los 44 bomberos restantes. El enlace compartido para dar respuesta al cuestionario es el siguiente <https://forms.gle/CwuY3XAer4Jxbyjo8>

La participación total fue de 50 unidades activas operativas, 36 corresponden al género masculino y 16 al género femenino, con más de un año de servicio, vinculados laboralmente a la institución, mediante contrato a término fijo 35 de ellos y 18 se encuentran bajo la modalidad de prestación de servicios.

Así entonces, las encuestas presenciales se realizaron con el personal que se encontraban ingresando a turno diurno de 8 horas, en la entrada principal de la institución. En primer lugar se dio inicio con una presentación formal por parte del compañero Didier quien también es Bombero Voluntario de Villavicencio, explicó el objetivo de la investigación en curso, el cual además es un trabajo como requisito para obtener el título de especialista en Gerencia Estratégica de Talento Humano; así mismo, previo a la aplicación de la encuesta se leyó el respectivo consentimiento informado, quedando claro para los participantes (Bomberos Voluntarios), una vez firmados, se procedió a la entrega de encuestas para su diligenciamiento.

Los 6 bomberos encuestados de manera presencial siempre tuvieron la mejor disposición, diligenciaron la encuesta sin omitir alguna pregunta; además, manifestaron que “nunca se había realizado un trabajo de estos en la institución”; desafortunadamente por el uso del tapabocas, las medidas de distanciamiento y por necesidad del servicio de ingresar a iniciar la jornada laboral la interacción no pudo ser mayor, sin embargo, con la previa autorización se pudo tomar algunos registros fotográficos como evidencia del trabajo en campo.

## **Análisis de resultados y discusión**

A continuación, se encontrará el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de estrés laboral, permitiendo conceptualizar los factores establecidos en el mismo, exponer la relación de si dichos factores identificados en las investigaciones previas de la revisión documental existen o no en el grupo poblacional de la presente investigación y se manifiesta, además, los que se presentan con mayor riesgo en el cuerpo de bomberos de Villavicencio.

### **Conceptualización de los factores de riesgo de estrés laboral**

#### **Condiciones emocionales.**

Se refiere a los sentimientos que experimentan los bomberos voluntarios de Villavicencio. Estos pueden presentarse durante el ejercicio de su jornada laboral y también, al final de ella. Los aspectos principales que hacen referencia a este factor son: sobrecarga emocional, agotamiento, frustración y presión social.

#### **Condiciones físicas.**

Se entiende como el conjunto de cualidades que los bomberos voluntarios de Villavicencio deben tener para poder realizar el ejercicio de su función. Algunos de ellos hacen referencia al descanso, agotamiento físico, dolores de cabeza y disminución de su apetito.

#### **Reconocimiento y comunicación.**

Hace referencia al cumplimiento del programa de incentivos y reconocimientos que se le debe dar al trabajador que se destaca en el desarrollo de sus actividades como bomberos voluntarios de Villavicencio y a la comunicación asertiva que se tiene dentro de esta organización; tanto con los jefes directos, como con los compañeros. El reconocimiento a su dedicación, la motivación del equipo de trabajo, hacen parte de los componentes principales de este factor.

#### **Condiciones de trabajo y recursos.**

Las Condiciones de trabajo o intralaborales se entiende como aquellas características propias del ambiente laboral, su organización y del entorno en el que se desarrollan las actividades, las cuales bajo ciertas condiciones inapropiadas pueden ocasionar efectos negativos en el bienestar de los Bomberos Voluntarios. Factores como las jornadas laborales, tiempos de descanso y elementos de trabajo hacen parte importante de estas condiciones.

#### **Atención en salud mental.**

Está relacionado con la atención profesional para prevenir o mitigar posibles factores de riesgo psicosocial (estrés laboral) que pueden afectar a los miembros del cuerpo de bomberos voluntarios de Villavicencio en el ejercicio de su labor. La importancia de recibir apoyo psicosocial por parte

de un profesional idóneo y tener un seguimiento de esto constituirían los dos factores más importantes de esta condición.

### Análisis por factor

Tabla 1.

#### Factor 1. Condiciones emocionales

CONDICIONES EMOCIONALES		ENCUESTADOS				TOTAL		
		Frecuencia						
		1	2	3	4			
Presenta agotamiento emocional al final de la jornada laboral	NUNCA	1	1	1	1	1	16	32%
	CASI NUNCA	2	2	2	2	2	25	50%
	SIEMPRE	3	3	3	3	3	9	18%
	CASI SIEMPRE	4	4	4	4	4	0	0%
		<b>50</b>				<b>100%</b>		
Siente fatiga emocional al ejercicio de su labor	NUNCA	1	1	1	1	1	13	26%
	CASI NUNCA	2	2	2	2	2	25	50%
	SIEMPRE	3	3	3	3	3	12	24%
	CASI SIEMPRE	4	4	4	4	4	0	0%
		<b>50</b>				<b>100%</b>		
Siente fatiga emocional al ejercicio de su labor	NUNCA	1	1	1	1	1	18	36%
	CASI NUNCA	2	2	2	2	2	24	48%
	SIEMPRE	3	3	3	3	3	8	16%
	CASI SIEMPRE	4	4	4	4	4	0	0%
		<b>50</b>				<b>100%</b>		
ha sentido presión social en la atención que usted brinda a los diferentes tipos de emergencias.	NUNCA	1	1	1	1	1	9	18%
	CASI NUNCA	2	2	2	2	2	16	32%
	SIEMPRE	3	3	3	3	3	22	44%
	CASI SIEMPRE	4	4	4	4	4	3	6%
		<b>50</b>				<b>100%</b>		

Nota: Los datos corresponden al porcentaje de cada rango de respuesta (nunca, casi nunca, casi siempre, siempre) en el cual se presenta cada uno de los ítems concernientes al factor 1 de condiciones emocionales. Autoría propia.

Tabla 2.

#### Suma de frecuencias. Condiciones emocionales

CONDICIONES EMOCIONALES								
	Presenta agotamiento emocional al final de la jornada laboral	Siente fatiga emocional al ejercicio de su labor	Siente fatiga emocional al ejercicio de su labor	Ha sentido presión social en la atención que usted brinda a los diferentes tipos de emergencias.	Suma frecuencias		Porcentaje	Media
NUNCA	16	13	18	9	56	NUNCA	28,0%	14
CASI NUNCA	25	25	24	16	90	CASI NUNCA	45,0%	23
SIEMPRE	9	12	8	22	51	SIEMPRE	25,5%	13
CASI SIEMPRE	0	0	0	3	3	CASI SIEMPRE	1,5%	1

Nota: Suma de frecuencia en la cual se presenta la totalidad de los cuatro ítems y porcentaje total de recurrencia del factor 1. Autoría propia.

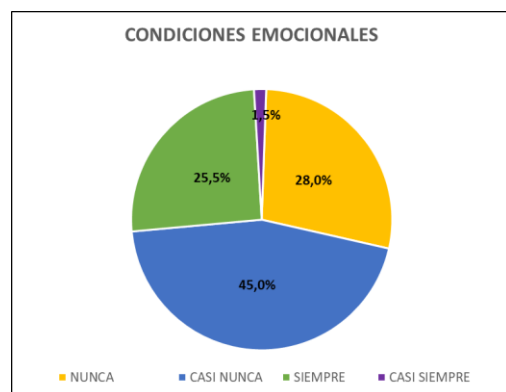


Figura 5. Porcentaje de frecuencias, condiciones emocionales. Elaboración propia.





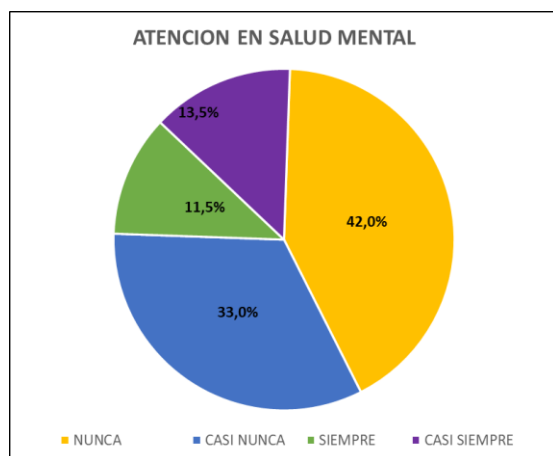






ATENCIÓN EN SALUD MENTAL								
	Recibe apoyo psicosocial por parte de un profesional en su entorno laboral	Cuenta con seguimiento profesional constante que evalúe la salud mental	Puede acudir a un profesional en salud mental si así lo requiere	Puede acudir a un profesional en salud mental si así lo requiere	Suma frecuencias		Porcentaje	Media
NUNCA	27	32	9	16	84	NUNCA	42,0%	21
CASI NUNCA	19	12	15	20	66	CASI NUNCA	33,0%	17
SIEMPRE	3	4	8	8	23	SIEMPRE	11,5%	6
CASI SIEMPRE	1	2	18	6	27	CASI SIEMPRE	13,5%	7

**Nota:** Suma de frecuencia en la cual se presenta la totalidad de los cuatro ítems y porcentaje total de recurrencia del factor 5. Autoría propia.



**Figura 9.** Porcentaje de frecuencias, factor atención en salud mental. Elaboración propia.

Dado el porcentaje de un 42 % para el rango nunca y 33% para el rango casi nunca, siendo estos los porcentajes más altos, es evidente la alta frecuencia de riesgo en la cual se presenta el factor atención en salud mental en el 75% de los bomberos participantes. Así, según los resultados se infiere el escaso apoyo psicosocial a los bomberos de Villavicencio por parte de un profesional así como la dificultad para acudir al mismo en su entorno laboral si así lo requiere, además se identifica la carencia de seguimiento continuo que evalúe la salud mental de los mismos; del mismo modo, se evidencia la percepción de los bomberos en cuanto a la falta de capacitaciones de promoción y prevención en salud mental; por consiguiente, se determina un alto riesgo de estrés laboral a partir de la ausencia de atención a tan importante factor.

### Correlación

Una vez identificados los factores que generan riesgo de estrés laboral, en la revisión literaria de los diferentes estudios o investigaciones, se procede a la elaboración de la encuesta – cuestionario de estrés laboral, el cual incluye los factores identificados previamente en dicha revisión. A partir del análisis cuantitativo de los resultados de las encuestas, se realiza la relación con los factores concluidos de la revisión literaria, permitiendo determinar la existencia o no de

dichos factores en la población participante (Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Villavicencio), estableciendo así si hay una relación directa entre factores.

### **Factor 1. Condiciones emocionales.**

Según la literatura el estrés laboral esta causado por demandas emocionales como exigencias psicológicas e involucramiento emocional durante la atención a las víctimas y presión social; ahora, afortunadamente el nivel porcentaje de frecuencia arrojado en los resultados de las encuestas es leve en más de la mitad de los participantes, sin embargo, la cuarta parte del 100% de la población indica una alta recurrencia de este factor con características o causas de estrés laboral como el agotamiento y fatiga emocional, frustración y presión social; por lo tanto hay una relación directa entre factores.

### **Factor 2. Condiciones físicas.**

Según los resultados el estrés laboral se deriva de factores como el esfuerzo físico laboral con causas principales como falta de sueño y agotamiento o decaimiento físico, cansancio. En cuanto a los bomberos participantes de Villavicencio, se obtuvo como resultado una leve recurrencia del factor condiciones físicas; aun así, se muestra además, un 10% de frecuencia en el que se presenta este factor, en donde se percibe por esta parte de los participantes, agotamiento físico con características como dificultad para conciliar el sueño, cansancio extremo, jaquecas frecuentes y disminución del apetito, lo que indica una relación directa entre factores, dado que se presentan en los estudios de la literatura como en la presente investigación en un nivel bajo.

### **Factor 3. Reconocimiento y comunicación.**

La literatura menciona ser la comunicación y el trabajo en equipo otro de los factores que intervienen en la generación de estrés laboral con un nivel medio de influencia. A partir de los resultados extraídos del cuestionario de estrés laboral en los bomberos de Villavicencio se identifica un 53% de percepción positiva de más de la mitad de los mismos acerca de la comunicación asertiva con sus compañeros y jefe inmediato dentro del ejercicio de su labor; adicional a ello consideran un reconocimiento adecuado por su labor así como la motivación que reciben por parte de su jefe; sin embargo se halló en el porcentaje restante de los encuestados un 46% de recurrencia, lo que indica un riesgo medio de la frecuencia del factor de reconocimiento y comunicación; en este sentido, hay una correlación directa, presentándose tanto en la revisión como en el trabajo de campo la identificación de causas conducentes al estrés laboral.

**Factor 4. Condiciones de trabajo y recursos.**

La literatura establece además el factor demandas de trabajo, puntualizando como causantes de estrés laboral en algunos casos los diferentes niveles de carga laboral, dando como resultado una baja sintomatología de estrés laboral y calidad de vida con puntajes altos, sin embargo, otros estudios apuntan como causantes de estrés laboral, a las jornadas laborales extensas, los turnos prologados con escasos días de descanso, considerando además que la tarea que realizan los bomberos requiere mayor nivel de concentración lo cual les genera intranquilidad. De otro lado, en la población parte de la investigación en curso muestra un 45% de recurrencia del factor condiciones de trabajo y recursos en el rango casi nunca y 28% para el rango nunca, lo que indica que en más de la mitad de la población no presenta afectación por sus jornadas de trabajo, o intranquilidad debido a la responsabilidad que implica su labor, considerando contar los elementos necesarios para la atención de emergencias, por lo que se infiere en este porcentaje de encuestados al igual que en la revisión documental una baja sintomatología con lo que respecta a este factor de estrés laboral. Aun así, él se observa en los resultados de las encuestas un 27% de recurrencia de este factor, lo que indica una percepción contraria, evidenciando las mismas causas de estrés laboral de los demás estudios de la revisión; de este modo existe una correlación directa entre factores.

**Factor 5. Atención en salud mental.**

Se encontró en los estudios e investigaciones de la revisión documental, demandas mentales como factor influyente en el estrés laboral de los bomberos, identificándose ausencia de programas de promoción y prevención que regulen los niveles de exposición al riesgo, así mismo, se menciona la labor de los bomberos como una de las poblaciones en mayor peligro de presentar deterioro en la salud mental. Conforme a los resultados para este factor en el cuerpo de bomberos de Villavicencio se determinó un porcentaje muy significativo de frecuencia de riesgo con un 75% de recurrencia, es decir que, los bomberos participantes perciben escaso apoyo psicosocial y falta de seguimiento por parte de un profesional que evalúe su salud mental en su entorno laboral; desafortunadamente, existe una correlación directa, ya que, al igual que los factores que la literatura arroja se evidencia en el cuerpo de bomberos de Villavicencio carencia de capacitaciones de promoción y prevención en salud mental, involucrando un gran riesgo de estrés laboral.

**Discusión**

Conforme a los hallazgos obtenidos se pudo identificar la presencia de los factores de riesgo de estrés laboral anteriormente conceptualizados en el Cuerpo de Bomberos de Villavicencio. Estos datos indican un nivel de frecuencia en un nivel leve en los factores 1 correspondiente a condiciones

emocionales, 2 condiciones físicas y 4 condiciones de trabajo y recursos, en la mayoría de los participantes; así mismo un nivel de riesgo medio del factor 3 reconocimiento y comunicación, y, finalmente, con un porcentaje más alto de riesgo se evidencia el factor 5 atención en salud mental.

Así entonces, considerando el porcentaje restante de participantes que, a pesar de ser menor, de igual manera puntúan en el rango “siempre” o “casi siempre”, lo cual indica que esta parte de la población de estudio si presenta los factores de riesgo de estrés laboral 1, 2, 3 y 4, revelándose entonces una relación directa con los factores semejantes derivados de las investigaciones y trabajos, previos de la revisión documental.

De esta manera, los resultados obtenidos confirman, cómo la labor de los bomberos, puede ocasionar diferentes factores que interfieren en el bienestar de los mismos, y aunque en unas personas se presenta y en otras no, el riesgo no deja de existir, por esto la importancia de un seguimiento continuo y prioritario de las diferentes necesidades que favorezcan el bienestar físico, emocional, psicológico y social de los trabajadores, en este caso, en el Cuerpo de Bomberos de Villavicencio, de modo que, el desempeño de su labor sea más sana, se promueva un mejor afrontamiento de las diferentes situaciones y sea más satisfactoria para todos.

Así mismo, las investigaciones relacionadas con el estrés laboral en los Bomberos, demostraron como dicha labor está en mayor peligro de presentar deterioro en su salud mental, física, psicológica y social, debido a la exposición que implica la atención en catástrofes, eventos traumáticos, situaciones de emergencia y rescate. Además, se demuestra la presencia de agotamiento laboral, demandas de carga mental, demandas emocionales, exigencia física, falta compensación y reconocimiento por su labor; definidos por la ausencia del sueño, turnos prolongados, escasos días de descanso, comunicación no asertiva en el entorno laboral, falta de recursos necesarios, ausencia de reconocimiento, resaltándose también como factor muy relevante, la ausencia de programas de promoción y prevención que regulen los niveles de exposición; confirmando en los estudios, los anteriores, como factores de riesgo desencadenantes de posible estrés laboral en los Cuerpos de Bomberos.

En el estudio realizado por Valverde., & Christine, C. (2020), se encontraron resultados similares, demostrando además, que al existir un mayor número de riesgos psicosociales, se elevaba el nivel de estrés laboral, determinando un alto nivel en la dimensión de exigencias psicológicas, así como la percepción de los bomberos de un exceso de trabajo, con un insuficiente tiempo para



el desarrollo del mismo, además del sentimiento de *doble presencia*, dada la dificultad para desligar su trabajo con la vida familiar. Dentro del mismo estudio, se cita la investigación realizada por Güilgüiruca, M., Meza, K., Gongorá, R. y Moya, C. (2015), en donde se señala, como el reconocimiento que se le da al trabajador, el apoyo y relaciones con compañeros de trabajo y superiores son factores que también pueden llevar al estrés laboral.

De igual manera, en la investigación realizada por Anchali, M (2018), se concluye como resultado similar a la presente investigación, algunos de los factores de riesgo del síndrome de burnout, como respuesta al nivel de estrés laboral, encontrado en los Bomberos, mencionando las jornadas laborales extensas, en donde el 53% de la población tiene un nivel moderado-grave, derivado por las exigencias, presiones, indicando, además, la falta de reconocimiento a sus tareas.

Del mismo modo, según la relación de factores de las investigaciones previas de la revisión literaria con los resultados de la investigación en curso, efectivamente se confirma una relación directa, y con alto grado de riesgo el factor de atención en salud mental, identificándose una ausencia de apoyo y seguimiento en salud mental por parte de un profesional dentro del entorno laboral en el cuerpo de Bomberos de Villavicencio.

Tal como se aprecia en el análisis de resultados, la atención en salud mental está en un alto riesgo de incidencia en la población de estudio, lo cual tiene una significativa influencia en el desempeño en general de la labor de los bomberos participantes, pero más aun en la exposición de los mismos como personas con mayor peligro de daño en su salud mental, debido al ejercicio de su labor, en el cual, en comparación con otras profesiones, están expuestos a experimentar eventos traumáticos y estresantes, interviniendo en sus emociones, y además desencadenando distintos síntomas que afectan la salud física y psicológica de los Bomberos.

De acuerdo a la investigación realizada por Paredes John, (2020), a través de una revisión literaria de investigaciones de los últimos seis años tanto en América del Norte, Europa como en Asia, incluyendo Colombia y Bogotá específicamente, acerca de las condiciones de trabajo en los departamentos de bomberos, tuvo como objetivo describir la presencia de los factores de riesgo laboral como problema que afecta las condiciones de trabajo en los departamentos de bomberos. Concluye, como factores orientados al estrés laboral de los Bomberos, las condiciones del medio ambiente, exigencias físicas, demandas asociadas a la salud emocional, pero además, al igual que en el presente estudio, se identificó como uno de los factores más relevantes, la ausencia de

programas de promoción y prevención que regulen los niveles de exposición al riesgo, por lo que los bomberos están en mayor peligro presentar deterioros en la salud mental, determinándose cómo esta falta de apoyo, puede originar aspectos graves en los bomberos, algunos de los que se menciona son los impactos negativos en la salud emocional, patologías cardíacas, ambientes de trabajo no seguros, síntomas de estrés post traumático, depresión, aumento de morbilidad y ausentismo, entre otros.

La atención en salud mental engloba todos los demás factores, es decir que, al presentarse riesgo del mismo, esto puede afectar los demás, puesto que no hay un apoyo profesional, que brinde un seguimiento continuo de modo que se evalúe la salud mental de los Bomberos, permitiendo en los mismos sentir un apoyo, más aún cuando necesitan ayuda oportuna.

De acuerdo con Garavito, (2018), el estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar las demandas laborales y aparece el estrés. Los efectos negativos perjudican al individuo y también producen un deterioro en el ámbito de la organización detentándose un aumento del absentismo, antagonismo e insatisfacción en el trabajo o conflictos interpersonales.

La labor de los bomberos requiere si duda de una especial atención al igual que toda profesión que preste sus servicios en emergencias, la responsabilidad de salvaguardar vidas y demás eventos traumáticos, demanda una gran responsabilidad para los Bomberos, así como un gran involucramiento emocional durante la atención a las víctimas, por lo tanto, al sumar otro tipo de factores que puedan también estar presentándose como las condiciones físicas, condiciones de trabajo, reconocimiento a su labor, y comunicación en su entorno laboral, además de, la posición del Bombero individualmente, en el afrontamiento a las diferentes situaciones y vivencias de atención en emergencia, en diferentes casos, puede originar un alto riesgo de estrés laboral.

El estrés laboral es posible reducirse o aumentar a través de las habilidades del colaborador para enfrentarlo; si este se deriva además de la continua interacción del colaborador con dicha situación desencadenante de la conducta estresante, y en cierta periodicidad constante, cuando este es crónico, se considera como un factor de riesgo para la salud (Vidal, V., p. 35-37).

En este sentido, es muy importante contar con un profesional en la institución, que genere confianza y ofrezca un apoyo psicosocial constante Al cuerpo de Bomberos de Villavicencio, a través de capacitaciones de prevención en salud mental, en donde además se promueva un

entrenamiento que favorezca una mejor respuesta de afrontamiento de los Bomberos en torno a las experiencias de las múltiples situaciones de emergencia, o cuando el mismo requiera una necesidad de apoyo oportuno, pudiendo así evitar una recurrencia de factores que puedan provocar riesgo de estrés laboral y por ende, alteración en la salud mental.

## Conclusiones

A partir de la encuesta como uno de los métodos de estudio de la presente investigación, se encontró un nivel leve de frecuencia de los factores correspondientes a condiciones emocionales, condiciones físicas, y condiciones de trabajo y recursos, así mismo, se demostró un nivel medio de frecuencia del factor reconocimiento y comunicación y nivel alto en el factor de atención en salud mental. Aun así, se corrobora aunque en un nivel leve de los factores, hay existencia de los mismos, y en mayor medida los factores 3 y 5, por lo tanto, se infiere un posible riesgo que puede llevarlos al estrés laboral, más aún, evidenciándose el alto nivel de riesgo del factor 5 atención en salud mental el cual determina el apoyo psicosocial en el entorno laboral, el seguimiento continuo que pueda evaluar su salud mental, las capacitaciones de promoción y prevención en salud mental y la facilidad de acudir al profesional si así lo requiere, siendo todo lo anterior ausente en el entorno laboral y que por tanto debiera ser prioridad en los Bomberos de modo que se garantice su salud mental, física y social. Así mismo, al estar en nivel medio de riesgo el factor reconocimiento y comunicación, involucra una percepción no tan satisfactoria en torno al reconocimiento a su labor y contribución a la organización, así como la poca motivación por parte de su jefe directo y la ausencia de una comunicación asertiva con sus compañeros y jefe dentro del ejercicio de su labor, lo cual, sumado a los demás factores inciden en un posible desencadenamiento de estrés laboral, repercutiendo además, en el clima organizacional y probablemente en el desempeño individual o conjunto del Cuerpo de Bomberos voluntarios de la ciudad de Villavicencio.

Así mismo, acorde al método utilizado de revisión documental pudo evidenciarse, la relación de los factores de riesgo de estrés laboral, identificándose la similitud de los mismos, en los estudios previos analizados de dicha revisión y la presente investigación, por lo tanto es importante, la aplicación técnicas adicionales que favorezcan estudios minuciosos, teniendo en cuenta además, variables como la experiencia dentro del entorno laboral, género y nivel de formación, de modo que se promueva un intervención o programas enfocados en la salud laboral, de la mano de profesionales como apoyo a los Bomberos y a la entidad como tal.

En el curso de la investigación, en el proceso de análisis documental se identificó la escasas investigaciones o estudios en Colombia, relacionados con los diferentes riesgos de estrés laboral a los cuales están expuestos los Bomberos, siendo esto preocupante, debido a la relevancia de la información que promueva la reflexión, promoción y prevención de enfermedad en las personas

que dedican la mayoría de su tiempo a la preservación, atención en primeros auxilios de seres vivos, atención, control y prevención de emergencias, por esto, se resalta la necesidad de evaluar las condiciones actuales del estado emocional por estrés laboral en el desempeño de las funciones de los Bomberos, de manera que se diseñen y activen programas que propendan por la salud de los mismos.

En el contexto laboral u organizacional es fundamental el trabajo del área de recursos humanos, que promueva el bienestar de las personas que prestan su servicio, por ello la importancia de un continuo seguimiento y trabajo orientado al favorecimiento de su salud física y psicológica con respecto al ejercicio de su labor y que por ende permita un desempeño satisfactorio. En efecto, para toda organización debe ser prioridad la atención en salud para sus colaboradores en pro de la prevención y control de factores que puedan originar un impacto negativo de los colaboradores y por ende el riesgo de estrés laboral.

### **Recomendaciones**

Finalmente, y considerando los resultados obtenidos, en primer lugar, se sugiere el significado de establecer un profesional idóneo permanente en la entidad, que brinde apoyo al estado psicológico, emocional, el continuo seguimiento, y, que promueva la salud del cuerpo de Bomberos de Villavicencio. Es muy importante priorizar la salud mental, física, psicológica y social de los Bomberos a través de programas que orienten a su bienestar, por ello, se recomienda, la relevancia de una evaluación continua y seguimiento de la salud mental de los mismos, de modo que se actúe oportunamente y así evitar el riesgo asociado al estrés laboral.

Es entonces de gran relevancia, el servicio de psicología constante, como pieza fundamental para el bienestar y la salud mental y emocional de los colaboradores (Bomberos), al cual ellos puedan acceder fácilmente.

Así mismo, se hace necesario la importancia de la labor del área de recursos humanos de modo, que se fomente una mejor relación y programas encaminados al reconocimiento de la labor de los bomberos de Villavicencio y así se favorezca aún más las relaciones y comunicación en el entorno laboral. Se recomienda la promoción de programas en los cuales se fomente la evocación de necesidades de los Bomberos, que permita un desempeño óptimo y satisfactorio de su labor. Es importante suscitar espacios e incluir programas con enfoque participativo, de modo que se favorezcan las relaciones y la comunicación asertiva.

En este sentido, a metodología de la presente investigación puede servir de apoyo para el diseño y ejecución de programas y planes que posibiliten la mitigación de los factores ya existentes y la prevención del riesgo de factores adicionales que puedan desencadenar el estrés laboral en los Bomberos voluntarios de Villavicencio.

Dada la escasa información y estudios al respecto, se propone esta investigación como punto de partida para estudios exploratorios en los diferentes cuerpos de Bomberos a nivel Colombia, de modo que se promueva la salud laboral en los bomberos, favoreciendo así la prevención de factores de riesgo de estrés laboral, a los cuales claramente están expuestos, si se compara con las tareas o funciones de otras profesiones. Es significativo promover las investigaciones en términos de salud laboral en la población de los cuerpos de bomberos de cada ciudad en Colombia, lo cual puede orientar la reflexión de la realidad de las necesidades de los Bomberos, y a la priorización de su bienestar y promoción de salud mental, física y social.

### Referencias

- Anchali, M. (2018). *Incidencia del Síndrome de Burnout en el personal prehospitalario del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito en las estaciones x1, x4, x6, x7 y x20 en el período julio-diciembre 2017*. (Trabajo de grado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16421/1/T-UCE-0020-CDI-015.pdf>
- Azcárate, M. (2007). Trastorno de estrés postraumático. En M, Azcárate (Ed.), *Trastorno de estrés postraumático: daño cerebral secundario a la violencia (Mobbing, violencia de género, acoso escolar)* (p.3.). España: Ediciones Díaz de Santos.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. En *Industrial Data*, 4(2), 25-38
- Borsa E. (2017). Estrés laboral: elementos y características. Confederación general de Treball, Catalunya. <https://cgtcatalunya.cat/>
- Bruges, D. P. López, D. D. y Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios* Vol. 41 (25) 2020 <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Camacho, A. & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20, 40, 159-172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Congreso de la República de Colombia (2013, 21 de enero). Ley 1616, "por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones". Diario oficial de la nación No.48.860. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. En *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Escobar, J., (2014). Trastorno de estrés post traumático: En J. Escobar. (Eds.), *Avances en psiquiatría desde un modelo biopsicosocial* (1 Ed., p.347). Bogotá, Colombia: Ediciones UNIANDES. (e-book). Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=aFU7DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA141&dq=estr%C3%A9s+postraum%C3%A1tico&ots=zQRYNGZoPF&sig=DU8-4AQiJ2VLmIdTWGovrIBYSyE#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20postraum%C3%A1tico&f=false>

Fernández-López, J; Siegrist, J; Rödel, A y Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? En *Atención Primaria*, 31 (8), 1-10

Gabbiani, B. (2007) Enseñar lengua: reflexiones en torno al enfoque comunicativo. En *Quehacer educativo*, 18(86), 50-56.

Garavito S. Y. (2018). Estrés laboral en Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga.  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018\\_estres\\_laboral\\_colombia.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8526/1/2018_estres_laboral_colombia.pdf)

García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19(1), 11-30 <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>

Gómez Ortiz, V., & Perilla Toro, L., & Hermosa Rodríguez, A. (2015). Moderación de la Relación Entre Tensión Laboral y Malestar de Profesores Universitarios: Papel del Conflicto y la Facilitación Entre el Trabajo y la Familia. *Revista Colombiana de Psicología*, 24 (1), 185-201.

Gutiérrez R, Ángeles Y. (2012). Estrés organizacional. México: Editorial Trillas.

Gutiérrez, C. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia. *Ámbito jurídico: Legis*. Extraído de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estreslaboral-en-colombia>

Holguín Ch. O. (2017). Estrés laboral en pastores evangélicos de la iglesia evangélica interamericana de Colombia (igleico) en la ciudad de Medellín. Universidad de Medellín. [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14331/1/HolguinCarlos\\_2017\\_EstresLaboralPastores.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14331/1/HolguinCarlos_2017_EstresLaboralPastores.pdf)

Marulanda R. M. (2007). Estrés el enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida.



- Monterrosa-Castro, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., & Florez-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de Salud (1989, 31 de marzo). Resolución conjunta 1016 “Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país”. *Diario oficial de la nación* No. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5412>
- Ministerio de Protección Social (2008, 23 de julio). Resolución 2646 “Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional”. *Diario oficial de la nación* No. 47.059 <https://www.serviciocivil.gov.co/portal/transparencia/marcoegal/normatividad/resoluci%C3%B3n-2646-de-2008-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Ministerio del Trabajo (2019, 22 de julio). Resolución 2404 “Por la cual se adopta la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus Efectos en la Población Trabajadora y sus Protocolos Específicos y se dictan otras disposiciones” *Diario oficial de la nación* No. 51.023 <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Muñoz, C. (2020). *Identificación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés en un grupo de voluntarios del cuerpo de bomberos de Guadalajara de Buga 2020* (Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios). Recuperado de [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11353/UVDTSO\\_MunozBolivarCarolVenssa\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11353/UVDTSO_MunozBolivarCarolVenssa_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Osorio J. E. y Cárdenas N. L. (2017) Estrés laboral: estudio de revisión. Universidad san buenaventura. Bello. Revista diversitas - perspectivas en psicología - vol. 13, no. 1, <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Otero, A. (2018). Enfoques de Investigación. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Paredes, J. (2020). Condiciones de trabajo en los departamentos de bomberos: un ambiente de trabajo ni seguro ni saludable. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*. 8(3). Recuperado de [file:///D:/Mis%20Documentos/Downloads/893-1641-1-PB%20\(3\).pdf](file:///D:/Mis%20Documentos/Downloads/893-1641-1-PB%20(3).pdf)
- Presidencia de la República de Colombia (2014, 5 de agosto). Decreto 1477 “Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales” Diario oficial de la nación No. 49234 [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)
- Presidencia de la República de Colombia (2015, 25 de mayo). Decreto 1072 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” Diario oficial de la nación No. 49.523 <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Patlán P. J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Universidad Nacional Autónoma de México, México. Revista Salud Uninorte, vol. 35, núm. 1. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/html/index.html>
- Peiró S. J. (2011). Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. <https://books.google.com.co/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=estres+la+boral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjPwdf1q6nWAhUoF1kFHQOPDbwQ6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q&f=false>

- Procuraduría General de la Nación; UNGRD; OEI. (2016). El servicio público esencial de bomberos en Colombia. Bogotá D.C., Colombia <http://cedir.gestiondelriesgo.gov.co/index.php/novedades/publicaciones/42-publicaciones/163-el-servicio-publico-esencial-de-bomberos-en-colombia>
- Rico A., E., Herrera R., G., & Ospina N., Y. (2017). El estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud. Estudio de caso Unidad de Conductas Adictivas Psico. Revista Lumen Gentium, 1(1), 44-57. Recuperado a partir de <https://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/LumGent/article/view/06>
- Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo, 57(1), 72-88.
- Rojas, F. M. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa” Perspectivas, núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 55-66 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH, Arenas-Ortiz, F. Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2014; 13(27): 348-361. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.cрпи>
- Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, C. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo: En Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, C. (Eds.), Metodología de la investigación (6 Ed., p.93-94). Iztapalapa, México D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Valverde., & Christine, C. (2020). *Factores de riesgo psicosocial y estrés en trabajadores Bomberos Voluntarios de la Provincia Constitucional del Callao, 2020*. (Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61489/Yactayo\\_VCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61489/Yactayo_VCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidal, V. (2019). Estrés laboral. En V. Vidal (Ed.), El estrés laboral: Análisis y prevención (1, 35-37). Zaragoza, España: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estr%C3%A9s+laboral+%2B+libro&ots=xW3pVHZzuM&sig=H4NI8laCSkhn2Ao81PaEHIGt3j8#v=onepage&q=estr%C3%A9s%20laboral%20%2B%20libro&f=false>

## Anexos

## Anexo 1: Revisión Documental

Tabla 11.

## Revisión documental

Revisión Documental							
Título	Autor	Año y país	Revista – Base de datos	Palabras clave	Objetivo de estudio	Población	Conclusiones
Identificación de los factores de riesgo psicosocial que generan estrés en un grupo de voluntarios del cuerpo de Bomberos de Guadalajara de Buga 2020.	Muñoz Bolívar, Carol Vanessa	2020, Colombia	Repositorio - Corporación Universitaria Minuto De Dios	Perfil epidemiológico, bomberos, riesgo psicosocial, estrés, salud laboral	Identificar el nivel de estrés ocupacional de un grupo de bomberos voluntarios del municipio de Guadalajara de Buga del departamento del Valle.	La población objeto de estudio estuvo conformada por 25 bomberos voluntarios de los cuales se contó con la participación completa de 24	En los cuatro dominios que conforman el constructo intralaboral, el porcentaje de empleados en riesgo alto fue superior al 83%, siendo mayor la representación el dominio demandas del trabajo. En este sentido se identifica con mayor riesgo las dimensiones como, demandas de carga mental, demandas ambientales y de esfuerzo físico y demandas emocionales.
Condiciones de trabajo en los departamentos de bomberos: un ambiente de trabajo ni seguro ni saludable	John Alexander Paredes Ordóñez	2020, Colombia	Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo	Bomberos, factores de riesgo, condiciones de trabajo, riesgos laborales	Esta revisión tiene como objetivo describir la presencia de los factores de riesgo laboral como problema que afecta las condiciones de trabajo en los departamentos de bomberos y su abordaje desde la disciplina de la salud y	Revisión literaria de investigaciones de los últimos seis años tanto en América del Norte, Europa como en Asia. Incluye Colombia y Bogotá específicamente.	Se identifica como uno de los factores más relevantes de la revisión literaria, dada como conclusión, la ausencia de programas de promoción y prevención que regulen los niveles de exposición al riesgo, por lo que los bomberos están en mayor peligro presentar deterioros en la salud mental, mayor estrés, manifestación de síntomas y trastornos por estrés postraumático

					seguridad en el trabajo.		
“ESTRÉS POSTRAUMÁTICO Y SU RELACIÓN CON LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA RESILIENCIA EN BOMBEROS OPERATIVOS”	Segovia Espinosa Jessica Stefania	2021, Ambato – Ecuador	Universidad Técnica de Ambato/Facultad de Ciencias de la Salud/Carrera de Psicología Clínica	Estrés postraumático, habilidades sociales, resiliencia, Bomberos.	Evaluar la presencia del trastorno de estrés postraumático y la relación con la percepción de la enfermedad	Se utilizó una población general de 168 bomberos operativos tanto hombres como mujeres, de los cuales se seleccionaron a 124 bomberos por los criterios de exclusión.	Con relación a los años laborables de los bomberos operativos existe una relación significativa en donde mientras más años laborables tiene la persona mayor resiliencia demuestra, así como también estrés postraumático. Demostrando que hay estrés postraumático debido a la carga de estrés provocado por su experiencia, también se pone en manifiesto una relación entre los años laborables y las habilidades sociales.
Factores de riesgo psicosocial y estrés en trabajadores Bomberos Voluntarios de la Provincia Constitucional del Callao, 2020	Yactayo Valverde, Caroline Christine	2020, Lima – Perú	Repositorio digital institucional de la Universidad César Vallejo	Bomberos Estrés laboral Riesgos laborales psicosociales	Determinar cuál es la relación entre los factores de riesgo psicosocial y el estrés	Muestra constituida por 117 trabajadores bomberos voluntarios pertenecientes a diversas compañías ubicadas en la Provincia Constitucional de Callao, de sexo hombre y mujer, con edades superiores a 18 años	Se concluyó que a nivel global los factores de riesgo psicosocial se encuentran en un nivel alto. Dichos factores en mención son: exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo, compensaciones y doble presencia. Los factores de riesgo psicosocial están significativa y directamente relacionados ( $p < 0,05$ ; $\rho = ,619^{**}$ ) con el estrés en trabajadores Bomberos Voluntarios de la Provincia Constitucional de Callao, 2020. Por ende, a mayor riesgo psicosocial, mayor será el estrés.
Evaluación del nivel de estrés en bomberos voluntarios de la provincia de Córdoba	Diego Rosas; Gisela Perren-Klingler; Rubén Ferro; Ruth Fernández	2020. Provincia de Córdoba	Revista de Salud Pública, Edición Especial - noviembre 2020	Distrés psicológico, bomberos, agotamiento profesional, salud mental	El objetivo de la presente investigación fue evaluar el nivel de estrés que tienen los bomberos voluntarios de la Provincia de Córdoba	Se aplicó el instrumento a una muestra representativa de 306 Bomberos de 17 Instituciones de la sierra, zonas de topografía de	Al vincular los niveles de estrés y los estudios alcanzados, los individuos de la muestra que pertenecen a la categoría del menor nivel educativo medido “Nivel Primario Incompleto” muestran en la EIE-R las mayores puntuaciones de estrés, mientras que en el nivel “Universitario Completo” se encuentran los

						riesgo (montañas) y del llano	menores puntajes vinculados al estrés y malestar emocional.
Síntomas de trastorno de estrés postraumático y calidad de vida en bomberos con diferentes niveles de carga laboral.	Ponce de León Vargas, Andrea Pamela	2019, Lima - Perú	Repositorio Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Facultad de Psicología	Bomberos, Calidad de vida, Carga Laboral, Trabajo Voluntario, Trastorno de Estrés Postraumático.	Investigar la relación entre los síntomas de estrés postraumático y la calidad de vida en un grupo de bomberos de Lima Metropolitana con diferente nivel de carga laboral.	121 bomberos de la ciudad de Lima quienes se encontraban actualmente en actividad	Se Concluyó que los bomberos reportaron tener bajo índice de sintomatología TEPT, en calidad de vida los puntajes son altos.
ESTRÉS LABORAL Y RESILIENCIA EN BOMBEROS DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE 2018.	Bach. Bautista Galindo María Gabriela	2019, Pimentel – Perú	Tesis, Escuela académica profesional de psicología	Estrés laboral, resiliencia, labor voluntaria	Determinar la relación entre Estrés laboral y Resiliencia en bomberos del departamento de Lambayeque.	70 bomberos, entre 62 varones y 8 mujeres, con edades que oscilan entre 18 y 60 años	Se determinó que el 34% de bomberos poseen un nivel bajo y el 20% un nivel promedio alto y alto en Estrés laboral. Se determinó que el 83% posee un nivel alto de resiliencia y el 3% un nivel bajo. Se comprobó que existe relación altamente significativa entre la dimensión superiores y recursos de estrés laboral y las dimensiones satisfacción personal y perseverancia; así también se obtuvo relación significativa con confianza en sí mismo; también se determinó una relación inversa con la dimensión ecuanimidad. Por otro lado, no se halló relación entre la dimensión superiores y recursos con sentirse bien solo.
FALTA DE CONDUCTAS DE AUTOCUIDADO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL	Alejando Emanuel Vilela Alemán	2019, Lima – Perú	Repositorio Universidad San Ignacio de Loyola	Estrés mental Medicina del trabajo Ambiente de trabajo	Evidenciar la falta de conductas de autocuidado para el manejo del estrés	Personal asistencial desde bomberos, paramédicos, enfermeros, doctores de la	La mayoría de los participantes presentaron agotamiento emocional en un nivel bajo (46,8%), Despersonalización en un nivel medio (34%) y el componente de

CRÓNICO EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DE EMERGENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS MAGDALENA 36- PUEBLO LIBRE				Seguridad en el trabajo Trabajador social	laboral crónico en el personal asistencial de emergencias de la compañía de bomberos Magdalena 36 en el distrito de Pueblo Libre.	compañía de bomberos Magdalena 36	Realización personal a un nivel medio (64,4%). Los bomberos participantes del proyecto pudieron ser capaces de reconocer los principales estresores y las causas que estas pueden ocasionar.
Modos de afrontamiento del estrés en Cuerpo de Bomberos Voluntarios - Chimbote	Sereno Campoblanco Juan Alberto	2019, Chimbote-Perú	Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología	Afrontamiento del estrés, psicología	Describir los Modos de afrontamiento del estrés en el cuerpo de bomberos voluntarios de la ciudad de Chimbote 2017	32 integrantes del cuerpo de bomberos que pertenecen a la ciudad de Chimbote, 2017	Se establecieron los siguientes modos para afrontar el estrés: (Afrontamiento activo, Supresión de otras actividades, Postergación del afrontamiento, Búsqueda de apoyo social, búsqueda de soporte emocional, acudir a la religión, negación, reinterpretación positiva y desarrollo personal, aceptación, conductas inadecuadas, análisis de emociones, distracción.
Incidencia del Síndrome de Burnout en el personal prehospitalario del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito	Mabel Fernanda Anchali Pérez	2018, Ecuador	Repositorio Universidad Central del Ecuador	Síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, cuerpo de bomberos Quito, variables	Identificar la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal prehospitalario del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito en las estaciones x1, x4, x6, x7 y x20 en el periodo julio-diciembre 2017	La investigación se llevó a cabo con la participación de 28 personas que laboran en el área prehospitalaria del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, ubicados en las estaciones centro-sur de la ciudad	Este estudio se concluye con un mayor porcentaje los siguientes variables o factores para la presencia de síndrome de burnout en el personal prehospitalario del Cuerpo de Bomberos: <b>Tiempos trabajando en la institución</b> , se encontró que el grupo más vulnerables son aquellos que llevan trabajando de 5 a 10 años, y se encontró que dentro de esta población el 57% presenta un nivel moderado-grave. <b>Jornadas laborales extensas</b> , gran parte de la población afirmo trabajar jornadas largas, y se encontró que dentro de esta población el 53% tiene un nivel moderado grave.
Estrategias de afrontamiento, fatiga y estrés laboral en brigadistas de incendios forestales	Yáñez Medina, Sebastián Nicolas	2018, Los Ángeles – Chile	Repositorio Universidad de Concepción Campus Los Ángeles	Fatiga Laboral; Estrés Laboral.	Determinar la relación existente entre estrés y fatiga (o alguna de	La población en estudio correspondió a un total de 41 brigadistas	No existen relaciones significativas entre las variables estrés y fatiga, sin embargo, el estudio demostró que existen correlaciones positivas débiles



					<p>sus dimensiones) de brigadistas de incendios forestales, además de identificar las estrategias de afrontamiento más utilizadas por ellos.</p>	<p>forestales, de los cuales 16 brigadistas pertenecieron a las empresas WorkingonFire y 25 de Serfonac, que proveen de servicios integrados de manejo del fuego</p>	<p>entre la respuesta a la pregunta “¿se ha sentido fatigado?” y estrés, esto quiere decir que a medida que aumente su sensación de fatiga, también aumentarán en una moderada proporción sus índices de estrés. Además, se determinó que las estrategias más utilizadas por los brigadistas de incendios forestales son: aceptación, afrontamiento activo y planificación.</p>
<p>Los riesgos psicosociales y el desempeño en Bomberos Voluntarios- El Cerrito - Valle del Cauca</p>	<p>Isabel Cristina Diaz Laspriella</p>	<p>2018, Santiago de Cali</p>	<p>Repositorio Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, Facultad de Ciencias Sociales y Políticas, Programa de Psicología</p>	<p>Riesgo psicosocial, desempeño laboral, bomberos.</p>	<p>Describir las características que presentan los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle del Cauca.</p>	<p>La muestra fue de cinco bomberos activos, tres hombres y dos mujeres del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle, con antigüedad mínima de un año de experiencia.</p>	<p>En los resultados de estudio se estableció que los bomberos están expuestos a riesgos físicos, químicos, orgánicos, psicológicos y sociales que afectan su salud de manera</p>
<p>ESTRÉS POSTRAUMÁTICO COMO CONSECUENCIA DEL TERREMOTO DEL 16-A EN BOMBEROS DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO</p>	<p>Betty Elizabeth Alarcón Chávez, Antonia Katherine Navia Cedeño, Ángel Enrique Macías Moreira.</p>	<p>2018, Ecuador</p>	<p>Revista: Caribeña de Ciencias Sociales</p>	<p>Afrontamiento, CAE, estrés posttraumático, psicología clínica, intervención psicosocial</p>	<p>Comprender a profundidad las diferentes estrategias de afrontamiento que utilizan los agentes de la policía metropolitana de Quito con</p>	<p>Se aplicó este cuestionario a 32 bomberos la gran mayoría hombres, miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Portoviejo.</p>	<p>En primera instancia de la investigación se detectan mediante observación síntomas que pueden ser provocados por eventos traumáticos, que en este caso se deben al terremoto 16-A como nerviosismo recurrente, temblor corporal, falta de sueño, intranquilidad; cabe indicar que los individuos investigados ya</p>

					trastorno de estrés postraumático		habían recibido un diagnóstico previo realizado por psicólogos clínicos externos, confirmando así lo que se observa. Posterior a este aplican mecanismos de afrontamiento al estrés, utilizando en un inicio del estudio comportamientos errados frente a las estrategias que deberían ser utilizadas como son la auto-focalización negativa y evitación, también se presentan equivocadas estrategias de afrontamiento para la resolución de problemáticas de TEPT en la solución de problemas, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, búsqueda de apoyo social y religión.
Análisis del estrés y las exigencias cinemáticas y fisiológicas de los bomberos durante la jornada laboral	J. Romero-Sánchez C. Gómez-Carmona A. Bastida-Castillo J. Pino-Ortega	2017, España	Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte	Bomberos, estrés laboral, variabilidad de la frecuencia cardiaca	Describir las exigencias cinemáticas, fisiológicas y de estrés en bomberos	8 sujetos varones pertenecientes al cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Cartagena participaron voluntariamente de este estudio.	A partir de los resultados obtenidos en dicha investigación, se extrae como una de las conclusiones principales: los bomberos sin experiencia presentan mayores índices de estrés, además de estar más predispuestos a sufrir el síndrome de burnout
Afectaciones Psicológicas en personal de primera respuesta: ¿trastorno de estrés postraumático o estrés traumático secundario?	Alexis Lorenzo Ruiz, Esther Araceli Guerrero Ángeles	2017 – México	Revista Puertorriqueña de psicología	Emergencias y desastres, estrés postraumático, estrés traumático secundario, personal de primera respuesta.	Pretende hacer una revisión narrativa de las afectaciones psicológicas en el personal de primera respuesta, quienes están constantemente expuestos a situaciones estresantes y psico-traumatizantes como parte de	Revisión narrativa	En dicho trabajo se concluye principalmente que: El trastorno por estrés postraumático es un malestar que pueden padecer las personas que sufren directamente el suceso traumático, los familiares o amigos, los testigos, aquellos que se enteran del suceso y todos los profesionales de salud y de rescate que intervienen en situaciones de emergencia o desastre.

					su profesión, al verse involucrados en la atención de víctimas en emergencias y desastres		Presenciar y asistir constantemente sucesos traumáticos origina un involucramiento emocional durante la atención a las víctimas de experiencias traumáticas, lo cual genera una carga laboral, presión social y en algunos casos impotencia o frustración al ver fracasados sus intentos de ayuda, compensándolo con conductas reactivas de exigencia y agotamiento laboral; identificándose así como posibles factores de estrés laboral.
“Niveles de estrés laboral en los bomberos voluntarios de la XI compañía de Retalhuleu”	María Elena Boy Gómez	2014, Guatemala	Repositorio Universidad Rafael Landívar	Estrés, Síntomas, Factores de estrés, Estrés en el trabajo	Determinar los niveles de estrés laboral de los Bomberos Voluntarios de la XI Compañía de Retalhuleu.	El proyecto de investigación se realizó con 12 sujetos, los cuales son la población entera de la escuadra permanente; es decir, son bomberos voluntarios asalariados que laboran en turnos cada 24 horas.	Como conclusión se obtuvo que los factores identificados en el estudio con mayor incidencia son: Los factores B y E correspondientes a las características de la tarea y los agentes externos respectivamente, fueron los que generaron mayor impacto en los niveles de estrés en la población estudiada; y, los factores C, correspondiente a la comunicación y trabajo en equipo, y D denominada protección y seguridad, tuvieron un comportamiento similar ocupando siempre un nivel medio de influencia en el estrés, por debajo de los factores B y E.
Participación en Actividades físicas durante el tiempo libre y su relación con el estrés traumático	Jimmy Fernando Rojas Quiros	2014, Costa Rica	Repositorio Universidad Nacional de Costa Rica	Actividad física, estrés traumático secundario, recreación, salud,	Determinar la Relación que existe entre la participación en actividades físicas durante	La muestra se realizó con 56 bomberos permanentes del Gran Área Metropolitana,	Los bomberos de GAM, presentan un estilo de vida activo en los tiempos libres, donde cumplen con las recomendaciones internacionales en la calidad de actividad física que debe cumplir

secundario en bomberos				tiempo libre, trauma	el tiempo libre y el estrés traumático secundario, en el personal de bomberos del Gran Área Metropolitana	funcionarios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.	una persona necesaria para considerarlo físicamente activo, lo que basado en los estudios se vuelve un factor protector para la prevención de la aparición de algunos problemas mentales.
La Evaluación del Estrés Traumático Secundario. Estudio Comparado en Bomberos y Paramédicos de los Servicios de Emergencia de Guadalajara, México	Rosa Meda, Bernardo Moreno-Jiménez, Andrés Palomera, Elva Arias & Rodrigo Vargas	2014, Santiago de Chile	SciELO, Scientific Electronic Library Online	Estrés Traumático Secundario, profesional de emergencias, bomberos, México.	Medir las variables antecedentes, las variables de personalidad que pueden estar influenciando y las consecuencias sociales, laborales y físicas que el estrés traumático secundario puede producir en los profesionales.	Dos muestras diferentes, 204 fueron profesionales de emergencias médicas de la Cruz Verde y 223 bomberos de los municipios de Guadalajara, Tlajomulco y Tlaquepaque, en Jalisco, México.	Los resultados del cuestionario de Estrés Traumático Secundario (CETS), se encontraron índices de fiabilidad interna o consistencia aceptables. los niveles de consistencia interna de 10 de las 14 subescalas se sitúan por encima del .70.
Un Abordaje a su Organización y al Nivel de Estrés de sus Bomberos.	Diego Rosas	2014, Córdoba	Repositorio Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Médicas. Psicología	Agotamiento Profesional, Atención de Emergencia, Salud Mental.	Analizar la organización del sistema de Bomberos Voluntarios de la provincia de Córdoba y los niveles de estrés de sus agentes	La muestra se conformó de 17 instituciones seleccionadas, para un total de un total de 306 bomberos voluntarios activos.	Del total de la muestra, se observó que, un 36,07% (110 casos) presentan malestar emocional ligado al estrés.
Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia.	María A Osorio, Claudia M Rodríguez, Liliana Parra, Martín Acosta, y Ángela M Cruz.	2013, Colombia	Revista Colombiana de salud ocupacional	Estrés, salud mental, síntomas de estrés, factores de salud mental, alteraciones de la conducta, relaciones interpersonales.	El objetivo principal de este estudio fue relacionar el estrés y la salud mental en un grupo de	41 controladores aéreos y 30 bomberos de un aeropuerto de Colombia.	Este estudio confirma la presencia de síntomas fisiológicos del estrés, alteraciones de la conducta y alteraciones en las relaciones interpersonales, tanto en el grupo de controladores como de bomberos.

					controladores y bomberos aéreos de un aeropuerto de Colombia		De acuerdo con los resultados del análisis univariado, los síntomas más frecuentes del estrés, son de carácter fisiológico. De acuerdo a que la tarea que realizan requiere de un mayor nivel de concentración, se desarrolla en turnos prolongados, con escasos días de descanso, en posturas inadecuadas y un muy alto grado de responsabilidad.
--	--	--	--	--	--	--	--

*Nota:* Autoría propia.

## Anexo 2: Cuestionario de Estrés Laboral

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

El siguiente cuestionario corresponde a una actividad de índole académica, en la que se pretende identificar probables causas que pueden llevar a un posible riesgo de estrés laboral. Su participación es voluntaria y la información recolectada es de carácter confidencial.

Así mismo, a través de los siguientes enunciados, el cuestionario responde a una descripción de lo que usted como Bombero Voluntario percibe a nivel físico y emocional con respecto al ejercicio de su labor, además da cuenta de los sentimientos y actitudes que usted como Bombero experimenta en relación a su entorno laboral.

En cumplimiento de las disposiciones de la “Ley 1581 de 2012” que desarrollan el derecho de protección de datos personales, solicitamos su autorización para que el grupo de trabajo de investigación "Riesgo de estrés laboral en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Villavicencio", de la Especialización de Gerencia Estratégica de Talento Humano de la Universitaria Agustiniiana y en calidad de responsable del tratamiento de datos, pueda recopilar, almacenar, archivar, copiar, analizar, usar y consultar los datos que se señalan a continuación.

#### Datos personales:

Ocupación: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Nivel de estudios: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación del instrumento: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

Marque con una (X) la respuesta que mejor exprese su sentimiento y experiencia frente a cada ítem. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta, por lo que le pedimos sinceridad en las respuestas según la escala de valoración.

1 Nunca	2 Casi nunca	3 Siempre	4 Casi siempre
------------	-----------------	--------------	-------------------

CONDICIONES EMOCIONALES				
Presenta agotamiento emocional al final de la jornada laboral	1	2	3	4

Siente fatiga emocional debido al ejercicio de su labor	1	2	3	4
Se ha sentido frustrado con el resultado de sus intentos de ayuda en emergencias	1	2	3	4
Ha sentido presión social en la atención que usted brinda a los diferentes tipos de emergencias	1	2	3	4
<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>				
Se le dificulta conciliar el sueño de manera frecuente	1	2	3	4
Presenta sensación de cansancio extremo o agotamiento físico	1	2	3	4
Ha sentido o siente dolores de cabeza y jaquecas frecuentes	1	2	3	4
Considera que ha disminuido su apetito	1	2	3	4
<b>RECONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN</b>				
Percibe reconocimiento adecuado por su labor y contribución a la organización	1	2	3	4
Se siente motivado por su jefe directo	1	2	3	4
Considera que existe una comunicación asertiva con sus compañeros y jefe	1	2	3	4
Percibe una relación y comunicación asertiva con sus compañeros dentro del ejercicio de la labor	1	2	3	4
<b>CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS</b>				
Considera que sus jornadas de trabajo son largas y extenuantes	1	2	3	4
Siente muy escaso su tiempo de descanso y pausas activas	1	2	3	4
Le causa intranquilidad el grado de responsabilidad de su labor	1	2	3	4
Considera que existe falta de elementos para atender los diferentes tipos de emergencias	1	2	3	4
<b>ATENCIÓN EN SALUD MENTAL</b>				
Recibe apoyo psicosocial por parte de un profesional en su entorno laboral	1	2	3	4
Cuenta con seguimiento profesional constante que evalué su salud mental	1	2	3	4
Puede acudir a un profesional en salud mental si así lo requiere	1	2	3	4
Recibe capacitaciones de promoción y prevención en salud mental	1	2	3	4

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_, identificado con C.C No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de forma voluntaria acepto participar en el trabajo de investigación “Riesgo de estrés laboral en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Villavicencio”

Esta encuesta (cuestionario) tiene como objetivo identificar los factores que se presentan con más frecuencia, permitiendo describir cuales de ellos pueden originar riesgo de estrés laboral con relación al ejercicio de su labor como bombero; lo cual será insumo para el trabajo de investigación de la Especialización Gerencia Estratégica del Talento Humano de los estudiantes Mayerline Navarro Murcia, Didier Alexander Ruiz Moscoso, Astrid Mallerly Cristiano Ojeda de la Universitaria AgustiniANA UNIAGUSTINIANA.

Los hallazgos encontrados se manejarán con total confidencialidad y anonimato, mi nombre no aparecerá en ningún documento; los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de investigación y serán analizados de manera general.

Con la firma de este documento yo estoy dando consentimiento y aceptación a que como participante de la encuesta sean tomadas fotos y videos; y que los mismos sean insumos en la elaboración del trabajo de investigación sin comprometer mi integridad.

He entendido las condiciones y objetivos del trabajo de investigación y encuesta que se va a realizar, estoy satisfecho(a) con la información recibida por parte de los estudiantes responsables, quién lo ha hecho en un lenguaje claro y sencillo, y me ha dado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas a satisfacción.

En tales condiciones consiento participar en las actividades ya mencionadas.



# Anexo 4: Evidencia de aplicación de instrumento de recolección de información adjunto al correspondiente consentimiento informado, de uno de los seis Bomberos participantes de manera presencial

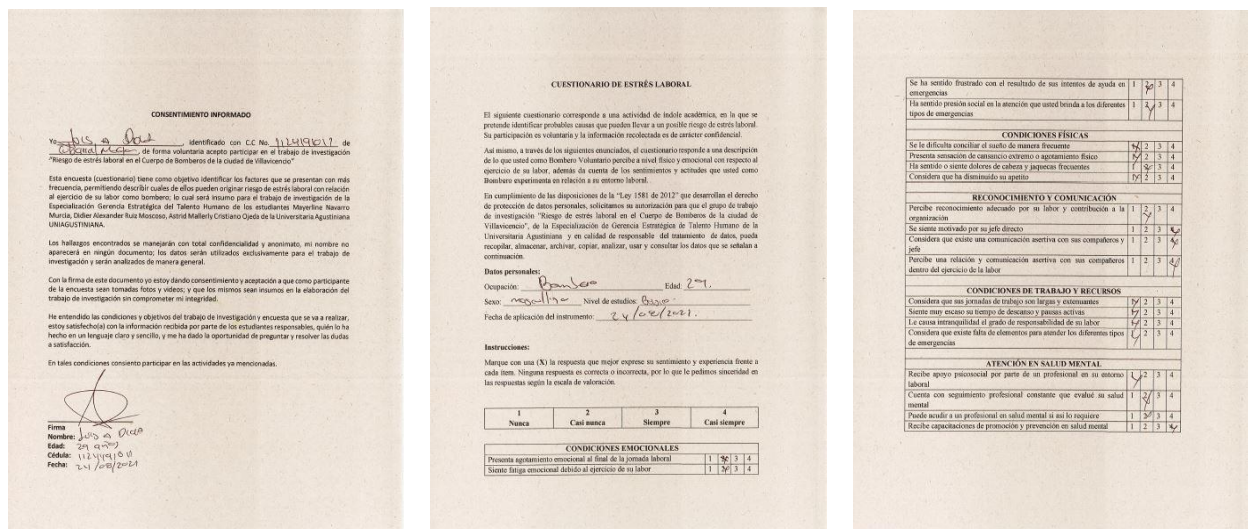


Figura 10. Aplicación de instrumento de recolección de información. Elaboración propia.

# Anexo 5: Evidencia del envío del link correspondiente a Cuestionario de Estrés Laboral para aplicación en línea.



Figura 11. Envío del link correspondiente a Cuestionario de Estrés Laboral para aplicación en línea. Elaboración propia.

## Anexo 6: Registro fotográfico



**Figura 12.** Registro fotográfico. Elaboración propia.

Anexo 7: Evidencia de aplicación de instrumento de recolección de información en línea, adjunto al correspondiente consentimiento informado.

15/01/17/26 RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO

### RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

De forma voluntaria acepto participar en el trabajo de investigación "Riesgo de estrés laboral en el Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Villavicencio". Esta encuesta (questionario) tiene como objetivo identificar los factores que se presentan con más frecuencia, permitiendo describir cuáles de ellos pueden originar riesgo de estrés laboral con relación al ejercicio de su labor como bombero; lo cual será insumo para el trabajo de investigación de la Especialización Gerencia Estratégica del Talento Humano de los estudiantes Mayraire Navarro Murcia, Odir Alexander Ruiz Mosquera, Astrid Maffery Cristiana Ojeda de la Universidad Agraria de UNIAGUSTINIANA. Los hallazgos encontrados se manejarán con total confidencialidad y anonimato, mi nombre no aparecerá en ningún documento, los datos serán utilizados exclusivamente para el trabajo de investigación y serán analizados de manera general. Con la firma de este documento yo estoy dando consentimiento y aceptación a que como participante de la encuesta sean tomadas fotos y videos; y que los mismos sean insumos en la elaboración del trabajo de investigación sin comprometer mi integridad. He entendido las condiciones y objetivos del trabajo de investigación y acepto que se va a realizar, estoy satisfecho con la información recibida por parte de los estudiantes responsables, quien la ha hecho en un lenguaje claro y sencillo, y me ha dado la oportunidad de preguntar y resolver las dudas satisfactorias. En tales condiciones consiento participar en las actividades ya mencionadas. \*

Sí  
 No

Datos Personales

Nombre completo \*

ATENCIÓN EN SALUD MENTAL

15/01/17/26 RIESGO DE ESTRÉS LABORAL EN EL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO

Recibe apoyo psicosocial por parte de un profesional en su entorno laboral. \*

Nunca  1  2  3  4 Siempre

Cuenta con seguimiento profesional constante que evalúa su salud mental. \*

Nunca  1  2  3  4 Siempre

Puede acudir a un profesional en salud mental si así lo requiere. \*

Nunca  1  2  3  4 Siempre

Recibe capacitaciones de promoción y prevención en salud mental. \*

Nunca  1  2  3  4 Siempre

Este formulario se creó con Google Forms

**Figura 13.** Aplicación instrumento en línea. Elaboración propia

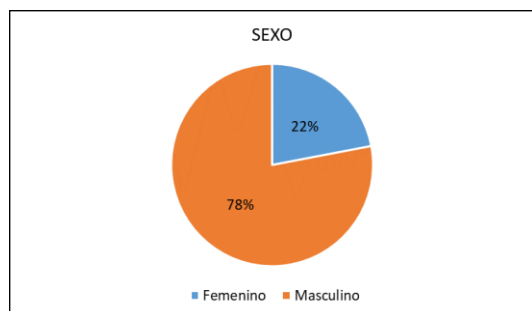
## Anexo 8: Población de estudio.

Tabla 12.

### Población de estudio según género

Sexo	Cantidad
Femenino	11
Masculino	39

*Nota.* Autoría propia.



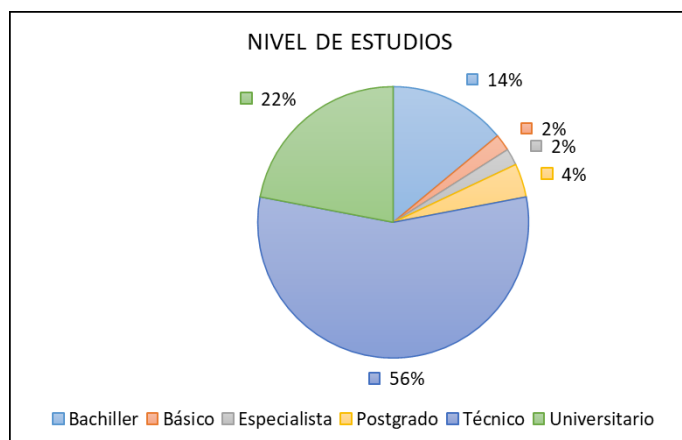
**Figura 14.** Porcentaje de población de estudio según género. Elaboración propia

Tabla 13.

*Nivel de estudios.*

NIVEL DE ESTUDIOS	CANTIDAD
Bachiller	7
Básico	1
Especialista	1
Postgrado	2
Técnico	28
Universitario	11

*Nota:* Autoría propia.



**Figura 15.** Porcentaje de nivel de estudios. Elaboración propia

**Anexo 9: Interpretación para determinar el nivel de frecuencia en la que se presenta cada factor.** Esta frecuencia es determinada a partir del porcentaje que arrojan los resultados de las respuestas del grupo poblacional participante. Cada color se evidencia en las figuras de análisis por factor, según el nivel de porcentaje que cada color indique.

Tabla 14.

*Interpretación del cuestionario de estrés laboral.*

<b>INTERPRETACIÓN DE NIVEL DE FRECUENCIA DE RIESGO DE FACTORES DE ESTRÉS LABORAL</b>				
	<b>BAJO</b>	<b>LEVE</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
<b>CONDICIONES EMOCIONALES</b>				
<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>				
<b>RECONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>CONDICIONES DE TRABAJO Y RECURSOS</b>				
<b>ATENCIÓN EN SALUD MENTAL</b>				

*Nota:* Autoría propia.