


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
"MAYRA GUTIÉRREZ"

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a woman on horseback, holding a staff and a banner. Above her is a crown and a shield. The seal is surrounded by Latin text: "CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMATELSIS INTER CETERAS OPIBUS PLUS ULTRA".

"IMPORTANCIA DEL MANEJO ADECUADO DEL SÍNDROME DE
BURNOUT EN MIEMBROS DE LA GUARDIA PERMANENTE DE LA
ESTACIÓN CENTRAL DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS, CIUDAD
CAPITAL, GUATEMALA C.A."

GUILLERMO ADOLFO HERNÁNDEZ LÓPEZ
HÉCTOR EMILIO RAMOS MARROQUIN

GUATEMALA, AGOSTO DE 2017

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

“IMPORTANCIA DEL MANEJO ADECUADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN
MIEMBROS DE LA GUARDIA PERMANENTE DE LA ESTACIÓN CENTRAL
DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS, CIUDAD CAPITAL, GUATEMALA C.A.”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

GUILLERMO ADOLFO HERNÁNDEZ LÓPEZ
HÉCTOR EMILIO RAMOS MARROQUIN

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGOS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADOS

GUATEMALA, AGOSTO DE 2017

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a seated man, likely a saint or scholar, surrounded by various symbols including a castle, a lion, and a column. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEM" is inscribed around the perimeter of the seal.

CONSEJO DIRECTIVO

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

M.A. MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

DIRECTOR

LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZABAL

SECRETARIA

LICENCIADA KARLA AMPARO CARRERA VELA

LICENCIADA CLAUDIA JUDITT FLORES QUINTANA

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

PABLO JOSUÉ MORA TELLO

MARIO ESTUARDO SITAVÍ SEMEYÁ

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg.0238-2015
CODIPs. 1575-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

11 de julio de 2017

Estudiantes
Guillermo Adolfo Hernández López
Héctor Emilio Ramos Marroquin
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto DÉCIMO SÉPTIMO (17º) del Acta CUARENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (43-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 11 de julio de 2017, que copiado literalmente dice:

DÉCIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"IMPORTANCIA DEL MANEJO ADECUADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN MIEMBROS DE LA GUARDIA PERMANENTE DE LA ESTACIÓN CENTRAL DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS, CIUDAD CAPITAL, GUATEMALA C.A."**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Guillermo Adolfo Hernández López
Héctor Emilio Ramos Marroquin

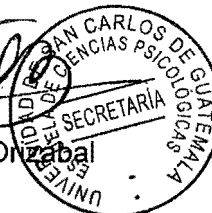
CARNÉ No. 2003-10424
CARNÉ No. 2005-18450

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Walter Gudiel y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Julia Alicia Ramirez Onzabal
SECRETARIA





Guatemala, 06 de julio de 2017

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“IMPORTANCIA DEL MANEJO ADECUADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN MIEMBROS DE LA GUARDIA PERMANENTE DE LA ESTACIÓN CENTRAL DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS, CIUDAD CAPITAL, GUATEMALA C.A.”.

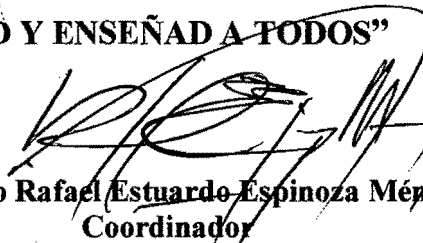
ESTUDIANTES:
Guillermo Adolfo Hernández López
Héctor Emilio Ramos Marroquin

CARNE No.
2003-10424
2005-18450

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 21 de junio del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 04 de julio del 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”





**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**CIEPs. 033-2017
REG. 0238-2015**

Guatemala, 06 de julio de 2017

**Licenciado Rafael Estuardo Espinoza Méndez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“IMPORTANCIA DEL MANEJO ADECUADO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN MIEMBROS DE LA GUARDIA PERMANENTE DE LA ESTACIÓN CENTRAL DE LOS BOMBEROS VOLUNTARIOS, CIUDAD CAPITAL, GUATEMALA C.A.”.

**ESTUDIANTES:
Guillermo Adolfo Hernández López
Héctor Emilio Ramos Marroquin**

**CARNÉ No.
2003-10424
2005-18450**

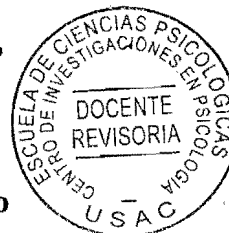
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 21 de junio de 2017, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

**Licenciada Iris Janeth Nolasco
DOCENTE REVISORA**



Guatemala 25 de Julio del 2016

Licenciada

Miriam Ponce

Coordinado de Investigación

Escuela de Ciencias Psicológicas

Por medio de la presente le deseamos éxitos en sus labores diarias, esperando que sean fructíferas.

El motivo de la presente es únicamente para informar sobre el cambio de asesor de tesis que estaremos teniendo ya que actualmente teníamos al Lic. Marco Antonio Garcia pero por cuestiones de superación profesional (Maestría en el extranjero) ya no pudo continuar con la asesoría hacia nuestra tesis por lo que le comentamos y solicitamos su autorización para que el Lic. Walter Gudiel con Colegiado Activo No. 119 sea quien nos brinde la asesoría a nuestra tesis.

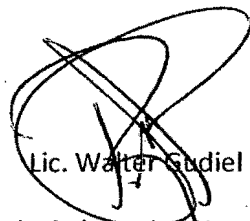
Sin más que agradecer.

Guillermo Hernández

Carne 200310424

Héctor Ramos

200518450



Lic. Walter Gudiel
Colegiado Activo No. 119



FUERZA ACTIVA
Teléfono de emergencia 122
Teléfonos: 2232-6205 y 2232-6667

BENEMERITO
CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA
ENTIDAD AUTÓNOMA RECONOCIDA POR EL GOBIERNO DE LA REPUBLICA
DISCIPLINA - HONOR - ABNEGACIÓN

Estación Central
"LIC. RODRIGO GONZALEZ ALLENDES"

Administración
1a. Avenida 18-97, Zona 3
Teléfonos: 2230-3124, 2251-4080
Telefax: 2251-7104 • 2220-8715
relacionespublicas.cvb@gmail.com
escuelanacionaldebomberos@hotmail.com
secretariacvb@gmail.com
cvbguate@intelnet.net.gt

Oficio No. 04.02.2016
REF: JC/SM/JP/jdg.

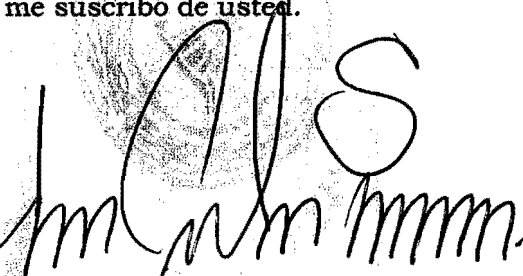
Guatemala, 16 de febrero de 2016

Licenciada
Miriam Elizabeth Ponce Ponce
Centro de Investigación en Psicología CIEPs
Presente

Reciba un cordial y atento saludo en nombre del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, deseándole éxitos en sus labores cotidianas.

El motivo de la presente, es para informar que fue concedida la autorización para poder realizar un test del proyecto de investigación titulado "**Importancia del manejo adecuado del síndrome de burnout**", el cual será realizado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central del Benemérito Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala.

Sin otro particular me suscribo de usted.


JOSE CARLOS SIERRA MORALES
MAYOR DE BOMBEROS
JEFE DEL DEPTO. DE PERSONAL

Cc. Archivo



PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR GUILLERMO ADOLFO HERNÁNDEZ LÓPEZ

ERIKA LEDERER

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 1185

JULIA GÓMEZ RIVAS

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 10841

LEONEL HERNÁNDEZ LÓPEZ

ABOGADO Y NOTARIO

COLEGIADO 10281

POR HECTOR EMILIO RAMOS MARROQUÍN

HELVIN VELASQUEZ RAMOS

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

COLEGIADO 3285

JANETH NOLASCO MOLINA

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

COLEGIADO 4921

GUILLERMO ADOLFO HERNÁNDEZ LÓPEZ

ACTO QUE DEDICO A:

Dios	Creador de los cielos y la tierra, ser omnipotente, omnipresente, el que da la inteligencia a cualquiera, a El por permitirme poder disfrutar de este momento, ser por el cual estoy llegando y finalizando esta etapa de mi vida.
Padre	Ser maravilloso, mi ejemplo de vida, mi héroe, el que me ha dado su apoyo incondicional, por quien lucho y por quien me esfuerzo para que día a día se sienta orgulloso de mi. Quien me da ánimos a seguir
Madre	Mujer virtuosa quien la hallara dice la biblia y puedo decir que yo la encontré en el ser más maravilloso que existe sobre la tierra, quien ha aguantado mis locuras y quien ha estado ahí cuando siendo desfallecer, quien ha secado mis lágrimas cuando estoy a punto de caer
Hermanos	Quienes me dieron palabras de aliento cuando yo ya no podía más, quienes de una u otra manera me ayudaron a salir adelante, quienes estuvieron siempre para mí, quienes me motivan a ser mejor cada día y que espero que mi triunfo sea el de ustedes también.
Hermanas	Aunque en realidad son mis cuñadas saben que desde el momento en que entraron a la familia lo son para mí, quienes aguantaron mis estados de bipolaridad y quienes me desean el bien siempre y me bendicen día a día.
Abuelos	Hombres y mujeres que se adelantaron para estar mejor con Dios, y que sé que si estuvieran conmigo estarían igual de emocionados como yo, pero su recuerdo vive en mi corazón y sus enseñanzas están presentes en mi vida día a día.
Familia	Tíos, primos y sobrinos que han estado siempre a mi lado ayudando, dando ánimos para seguir, gracias por sus palabras de apoyo cuando ya no tenía ánimos para mí.

AGRADECIMIENTOS A:

- Universidad de San Carlos** Porque aquí fue donde se me abrieron las puertas para tener una educación superior de calidad
- Escuela de Ciencias Psicológicas** Lugar en el cual aprendí lo complejo que es el ser humano y a su vez lo frágil que se puede volver al estar con la persona indicada.
- Honorable Comité de Huelga** Ya que conocí personas increíbles, personas que me marcaron para toda la vida, hombres y mujeres que van a estar siempre en un lugar de mi corazón, porque más que amigos encontré hermanos no de sangre, pero si de ideales, pero más que de ideales de cariño, comprensión, camarería y por eso QUIEN NOS GUIA DE NOCHE Y DE DIA.
- Chivo, Rata, Mosh** Porque en cada minuto que pasamos juntos me di cuenta que su amistad era, es y será sincera siempre, y que la lealtad que nos tenemos nos hace más que amigos nos hace hermanos, no de sangre, pero si de ideales y convicciones.
- Amigos de la universidad** Gracias a todos ustedes por brindarme su amistad, no pongo nombres porque no quiero olvidar a ninguno, saben que son parte importante de mí.
- Licda. Lederer** Gracias por permitirme ser como yo soy con mis locuras y todo, gracias ya que tuve el privilegio de tener una excelente profesora y un excelente ejemplo de cómo debe de ser un gran profesional.
- Usted por estar aquí** Porque de una u otra manera son parte de mi vida y gracias por ser parte de ella, porque cada persona que pasa en la vida de alguien es porque eso debía de pasar.

HECTOR EMILIO RAMOS MARROQUIN

ACTO QUE DEDICO A

Nuestro Padre Celestial:	Pilar principal de mi vida, por darme salud, perseverancia, vida y muchas bendiciones, que permitieron culminar mi carrera.
Padres	Damacia Marroquín de Ramos y Héctor Arnoldo Ramos, por todos sus sacrificios, consejos y amor incondicional a lo largo de mi vida, que este pequeño triunfo recompense con satisfacción todo lo que me han dado.
Hermana	Irma Judith de Pérez, por todo su amor y apoyo incondicional, con quien comparto este triunfo por ser parte importante de mi diario vivir.
Compañeros	Por todo su apoyo, amistad y por hacer más amena y alegre mi estadía en la universidad
Universidad de San Carlos De Guatemala	Mí más sentido agradecimiento por dotarme de los conocimientos necesarios para formarme como profesional en las aulas

AGRADECIMIENTOS A:

Universidad de San Carlos

Aquí fue donde se me abrieron las puertas para tener una educación superior de calidad.

Escuela de Ciencias Psicológicas

Lugar en el cual aprendí lo complejo que es el ser humano y a su vez lo frágil que se puede volver y que a través de otros llegamos a ser nosotros mismos y donde conocí docentes que se volvieron amigos.

Honorable Comité de Huelga

Conocí personas increíbles porque más que amigos encontré hermanos no de sangre (Mario Juárez Rata, Andrés Castellanos Mosh, Guillermo Hernández Furcio, Guillermo Monzón Chávelo, Alba Bernardino Tunco, Sergio Mayen Mou) pero si de ideales y a todos los integrantes del comité, ya que han sido personas que han marcado mi historia. POR TRADICIÓN Y PRESENCIA PSICOLOGÍA POR EXCELENCIA

Director, Licenciados y Administración en general.

Gracias por permitirme ser un ente de cambio Positivo, por el apoyo y flexibilidad que tuvieron hacia mi persona, por involucrarme en proyectos académicos, gracias sobre todo por la amistad y cariño que se obtuvo en este recorrido.

ÍNDICE

	Página
Resumen	
Prólogo	
CAPÍTULO I	04
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	04
1.1 Planteamiento del problema	04
1.2 Objetivos	06
1.2.1 Objetivo general	06
1.2.2 Objetivos específicos	06
1.3 Marco teórico	06
1.3.1 Antecedentes	06
1.3.2 Bomberos	06
1.3.3 Bomberos Voluntarios de Guatemala	06
1.3.4 Factores psicológicos de la ansiedad	13
1.3.4.1 Etiología	13
1.3.4.2 Concepto	21
1.3.4.3 Causas	22
1.3.4.4 Consecuencias	23
1.3.5 Factores psicológicos del estrés	24
1.3.5.1 Etiología	24
1.3.5.2 Concepto	26
1.3.5.3 Causas	28
1.3.5.4 Consecuencias	32
1.3.6 Síndrome de burnout	34
1.3.6.1 Definición	34
1.3.6.2 Consecuencias	34

1.3.6.3	Técnicas para medirlo	36
CAPÍTULO II		38
	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	38
2.1	Modelo de investigación	38
2.2	Técnicas	38
2.2.1.	Técnicas de muestreo	38
2.2.2.	Técnicas de recolección de datos	38
2.2.3.	Técnicas de análisis de datos	39
2.3.	Instrumentos	39
2.4.	Operacionalización de objetivos	40
CAPÍTULO III		42
	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
3.1	Características del lugar y de la muestra	42
3.1.1.	Características del lugar	42
3.1.2	Características de la muestra	42
3.2	Presentación y análisis de resultados	43
3.2.1	Análisis cuantitativo	43
3.2.2	Análisis general	52
CAPÍTULO IV		54
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1	Conclusiones	54
4.2	Recomendaciones	54
BIBLIOGRAFÍA		55
ANEXOS		57

RESUMEN

“Importancia del manejo adecuado del Síndrome de Burnout en miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de los Bomberos Voluntarios, Ciudad Capital, Guatemala C.A. “

Autores: **GUILLERMO ADOLFO HERNÁNDEZ LÓPEZ**
HECTOR EMILIO RAMOS MARROQUÍN

En los últimos años el estrés y la ansiedad ha ido aumentando en cada uno de los ciudadanos del país, condición que va ligada a la problemática psicosocial en la que está inmerso. El cuerpo de Bomberos Voluntarios como parte de la población también está afectado por estos antecedentes del Síndrome de Burnout, viéndose afectada su relación laboral.

Los objetivos de la investigación permitieron establecer los niveles de ansiedad y estrés, conocer la influencia del síndrome de burnout en el desarrollo de las actividades laborales y familiares de los bomberos voluntarios, brindar talleres de capacitación para un manejo adecuado de la ansiedad, el estrés y el síndrome de burnout. Con la intención de lograr la ejecución de su trabajo de una manera óptima y tener así una salud mental excelente.

Para desarrollar los objetivos se hizo uso de un muestreo intencional, se contó con la participación de 16 personas hombres y mujeres, a quienes se les aplicaron técnicas como la observación, test de escala de estrés Beck y Maslach, se implementaron talleres de capacitación para informar sobre el manejo del síndrome de burnout dentro de la institución.

Al realizar la investigación se llegó a establecer que los niveles de estrés y ansiedad influyen en el desempeño de las actividades laborales y familiares de los guardias permanentes. Aún no hay evidencias para calificar la existencia del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios.

PRÓLOGO

Dada la creciente violencia en el país, a los bomberos voluntarios se le han aumentado las funciones de atención a la población; situación que lleva a evidenciar, altos niveles de estrés, cansancio, ansiedad y fatiga. Al ser un trabajo formal, el nivel de despersonalización y realización de metas personales ha bajado y por ende ha influenciado en su estado físico y mental. Esta investigación se realizó con el objetivo de reconocer cómo el Síndrome de Burnout puede ser manejado en la Estación Central de los Bomberos Voluntarios; de igual manera se tomó en cuenta, qué factor afecta más a un servidor público. Dentro de los factores verificados está el estrés y la ansiedad, en base a ello se confirma que ambas pueden llegar a influenciar en cada persona indistintamente de género, edad, estado civil y religión.

Al iniciar esta investigación y verificar los antecedentes se estableció que se había trabajado con ansiedad y estrés como investigaciones separadas, de ahí que la presente investigación, llevó a conocer los factores que influyen en la vida de los bomberos voluntarios de la guardia permanente de la estación central y se brindó la información para saber cómo manejar el Síndrome de Burnout. La investigación fue realizada a partir del mes de abril del año 2016, hasta el mes de julio y se tuvo la participación de 16 personas que conforman la guardia permanente de los bomberos voluntarios de la capital de Guatemala. Las mujeres al igual que los hombres tienen el mismo nivel de preparación, desempeñándose con igualdad al momento de brindar la atención necesaria y que esta sea brindada de forma correcta.

Para realizar la investigación se solicitó la autorización al jefe de personal, se aplicó el Test de estrés percibido, posteriormente el Test de ansiedad y por último el cuestionario de Maslach, logrando obtener la información sobre los niveles de estrés, ansiedad como características de prevalencia del síndrome de burnout.

Al momento de ser aplicados los diferentes test se evidenció, que los participantes se encontraban calmosos, sin embargo, en el transcurso del proceso hubo una emergencia, evidenciando nerviosismo. Los bomberos atendieron la misma, se percibió que ya se encuentran condicionados, que al

escuchar el timbre, les genera nerviosismo, ansiedad y estrés, producto de la alerta a salir tras una emergencia anunciada, y desconocer la problemática a enfrentar

Al tener los resultados se acreditó que los niveles del síndrome de burnout no son altos, sí prevalecen características del mismo, como el nerviosismo, la ansiedad, el estrés. Los colaboradores indicaron que les gusta su trabajo, que día a día es una experiencia nueva, al atender las emergencias por lo que disfrutan su trabajo. Dentro de los aspectos que afectan su desempeño se encuentra la falta de tiempo y oportunidad de des-estresarse y con eso bajar los niveles de ansiedad que manejan. A nivel familiar se afecta la relación por los horarios que trabajan, ya que se limita la recreación, comunicación, la falta de deportes o actividades lúdicas.

Por lo tanto se pretende que la formación sea puesta en práctica para ayudar a reducir los niveles de ansiedad que se tienen, controlar el estrés que manejan día a día, y seguir motivados para que puedan hacer su trabajo, disminuir y controlar el estrés.

Se agradece a la institución por permitir el desarrollo de la investigación, a los colaboradores por su disponibilidad a participar, realizar los test y recibir la capacitación para controlar y evitar el síndrome de burnout.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del problema

El cuerpo de Bomberos Voluntarios es una institución que en principio funcionaba bajo el voluntariado y con el paso del tiempo y las necesidades que se fueron presentando, el gobierno y los mismo bomberos solicitaron que se realizara la Guardia Permanente, la cual fue creada para que siempre se atendieran todas las emergencia, de ahí en adelante se le comenzó a brindar un salario y las prestaciones necesarias; con el tiempo la guardia permanente ha aumentado en cantidad de elementos, para el año 2015 hay un total de 16 personas entre hombres y mujeres.

El Síndrome de Burnout suele ser un malestar en personas que tienen un trato con otras personas (policías, maestros, médicos, etc.) que por su relación es que produce estrés y ansiedad; los bomberos son parte de este grupo, que pueden sufrir este tipo de síndromes, por tal motivo es necesario brindarles la información para manejar este aspecto y continuar con sus vidas de una forma equilibrada, tanto en lo laboral, familiar e interpersonal. Actualmente la realidad en que vive la población guatemalteca, es de altos índices de violencia la cual afecta a todo ciudadano; esto hace que los bomberos debido a esa violencia tengan incremento en la atención de emergencias.

El estrés y ansiedad que los bomberos tienen por la atención de una emergencia, hace que su cuerpo se descompense a nivel fisiológico y mental. Es por esos que se trabajó con personas comprendidas en edades de 24 a 49 años de edad entre hombres y mujeres, los cuales tienen como grado mínimo de educación una carrera a nivel diversificado. Los bomberos poseen un turno de trabajo de 24 X 24, eso quiere decir que trabajan 24 horas seguidas y descansan 24 horas seguidas, para trabajar están organizados en escuadras que serían la Escuadra A y la Escuadra B. y para cubrir el fin de semana, un fin de semana están en turno completo y el siguiente fin de semana lo descansan completo.

Todos viven en diferentes partes de la capital junto con sus familiares (padre, esposa, hijos, etc.) y al estar en la compañía poseen camas, baños y duchas para aseo personal.

Se abordó el problema de investigación, recopilando la información sobre el nivel de ansiedad y estrés que pueden tener los bomberos para después confirmar el nivel en el que se encuentran los bomberos con relación al Síndrome de Burnout o como algunos lo conocen el síndrome del “trabajador quemado” y en base a este, conocer cómo lo pueden manejar, qué técnicas pueden usar y así mejorar el ámbito laboral, familiar y de relaciones interpersonales.

Para la realización de la presente investigación se tomaron en cuenta las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las características psicológicas del Síndrome de Burnout que presentan los bomberos voluntarios?, ¿Cómo afecta a los bomberos, el estrés o la ansiedad, en su área familiar, laboral y/o relaciones interpersonales? ¿Cuáles son las técnicas apropiadas para afrontar la ansiedad, el estrés y el Síndrome de Burnout?

1.2. OBJETIVOS

1.2 .1. Objetivo general

Instaurar la importancia del manejo adecuado del Síndrome de Burnout en los bomberos voluntarios de la Estación Central de los Bomberos Voluntarios está ubicado en la Avenida Elena y 18 calle de la zona 3, en mayo del 2016

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las características psicológicas del síndrome de burnout que presentan los bomberos voluntarios.
- Determinar las afectaciones del estrés y ansiedad en el área laboral, familiar e interpersonal.
- Brindar técnicas de afrontamiento sobre la ansiedad, el estrés y el Síndrome de Burnout.

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1 Antecedentes

1.3.2 Bombero

Es la persona que se dedica a extinguir incendios, tradicionalmente mediante bombas hidráulicas, que se utilizaban para sacar agua de pozos, ríos o cualquier otro depósito cercano al lugar del siniestro. Se atribuye al emperador César Augusto la creación del primer cuerpo de bomberos en Roma

1.3.3 Bomberos Voluntarios de Guatemala: historia, misión y visión

Íntimamente vinculada a la organización del primer cuerpo de bomberos en Guatemala, encontramos la figura del excelentísimo embajador de Chile en nuestro país el Licenciado Rodrigo González Allendes, quien en mil novecientos

cincuenta y uno, precisamente el 16 de agosto, sentó las bases de una Organización que a más de cincuenta años de su inicio aún se mantiene firme en defensa y para la protección de la comunidad y de sus bienes. Nos referimos al CUERPO VOLUNTARIO DE BOMBEROS DE GUATEMALA.

González Allendes, un brillante economista de 35 años de edad entonces, iniciado en la carrera diplomática en 1937 como tercer secretario del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, y con una trayectoria brillante a su paso por las Naciones Unidas, Ecuador y Venezuela, entonces embajador de su país para Centroamérica y Panamá con sede en Guatemala, tuvo la feliz idea de reunir en su embajada a distinguidos representantes de la iniciativa privada, de las entidades de servicio social, de la prensa y de radiodifusión y del gobierno, exhortándoles a organizar un Cuerpo Voluntario de Bomberos que, mediante la capacitación técnica contando con los equipos de trabajo y de protección personal necesarios, se constituyen en un efectivo bastión de seguridad para todo el país.¹

González Allendes a más 50 años de haber dado vida a una idea feliz, es un personaje digno de la mayor consideración y reconocimiento, porque si bien es cierto cualquier otra persona pudo haber sido la iniciadora del bomberismo en nuestro país como a tan distinguido diplomático la satisfacción de figurar en la conciencia de quienes estamos vinculados con esta labor social como el precursor de la misma. En 1967, con ocasión de celebrarse el 15 aniversario de fundación del Cuerpo, en acto público de reconocimiento, a tan ilustre ciudadano chileno, se dio su nombre “LICENCIADO RODRIGO GONZÁLEZ ALLENDES”, a la auto bomba registrada con el número 4, disposición que fue notificada previamente al fundador del bomberismo voluntario guatemalteco.

Notificada también la Embajada Chilena en nuestro país suponiendo que por razón de distancia no se hiciera presente el Licenciado González Allendes, éste se comunicó con su embajador, quien le representó en la persona del Secretario de la Embajada quien en nombre de aquel ciudadano chileno recibió el

¹www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com

Acuerdo respectivo y la entonces máxima condecoración del Cuerpo, la “Cruz de Honor y Gloria”. Con ocasión del trigésimo aniversario del Cuerpo en 1981, se creó la Orden “Rodrigo González Allendes”, mediante el Acuerdo No. 1546 “A” de la Intervención de fecha quince de mayo de aquel año, “como expresión de reconocimientos deméritos sobresaliente en servicio y a ejecutorias de ciudadanos guatemaltecos o extranjeros cuyos actos representen señalado beneficio para la Institución, directa o indirectamente, o que incidan a favor del servicio social guatemalteco.”

Se consigna en esa disposición que el denominativo de tal Condecoración debe estar legado íntimamente a la vida del Cuerpo, y que estimándose su fundación como el aspecto más relevante de éste y con ella el nombre del autor de la iniciativa, el Licenciado Rodrigo González Allendes. Se dio así su nombre a la que desde entonces se considera la más alta condecoración del Cuerpo. El Licenciado González Allendes falleció al finalizar el mes de junio de aquel año, frustrándose así la buena intención de que fuera él quien recibiera ese galardón en la fecha de aniversario.

No obstante lo anterior, su distinguida viuda, doña Angélica Silva de González Allendes, sí participó de aquellas festividades imponiéndose a ella, en acto póstumo al fundador, tan preciado galardón. La señora de González Allendes dijo en aquella oportunidad: “Rodrigo debió estar presente en esta fiesta de Aniversario de vosotros, los Bomberos de Guatemala. Desafortunadamente el destino cortó todos los planes que hicimos hace tan poco tiempo sin embargo, traigo conmigo las condecoraciones que recibió en vida y sus cenizas, también, para ponerlas en vuestras manos.

“Él quiso reposar por siempre en esta bella tierra de Guatemala”². Reunido el Embajador González Allendes con las personas que invitó se refirió en primer lugar, según el acta que en tal oportunidad se suscribió, a los graves siniestros ocurridos consecutivamente en las ciudades capitales de El Salvador y

²Ídem. Página 2

Guatemala, dejando un considerable saldo de pérdidas, relatando que de manera casual le tocó presenciar la actividad y denodado empeño de los miembros de la guardia civil y de personas particulares en su intento de reducir los estragos del incendio producido el 11 de agosto de 1951, la reunión tenía efecto el día 16 de ese mismo mes y año, en el restaurante “Tony’s Spaghetti House”, 7ª. Avenida y 9ª. Calle hoy zona 1.

Pese a la buena voluntad de los improvisados bomberos, hacían falta los recursos materiales de un verdadero equipo mecanizado, adquirirse mediante un riguroso entrenamiento individual y de conjunto. Este incendio, el ocurrido el 11 de agosto, se inició posiblemente en la cocina del Tony’s; según la información de la prensa del día lunes 13, el siniestro se inició a las 23:45 horas y se consideró controlado cinco horas después cuando ya los destrozos eran gravísimos en el Tony’s Spaghetti House, El Palacio de Cristal y las ferreterías Anker, Casa Blanca y el Lobo.

Fue el agente de la Guardia Civil No. 776 Miguel Ángel Navas, quién encontrándose de servicio de vigilancia en el Banco Agrícola Mercantil, se dio cuenta del incendio y corrió hasta el Portal del Comercio para visar a sus superiores. Inmediatamente se hicieron presentes las dos bombas Willys Jeep de la Guardia Civil, las que por su poca capacidad no pudieron prestar un servicio eficiente. Desdichadamente el servicio de hidrantes no fue posible aprovecharlo y las unidades debieron hacer viajes de aprovisionamiento, una hasta la Plazuela España, y otra hasta el tanque de natación del Hipódromo del Norte, para luego ir, la primera a un tanque público del barrio de Candelaria.

Es natural que durante esos viajes el fuego se posesionara de los lugares más susceptibles, esencialmente en el Palacio de Cristal y las ferreterías, llegando a más de medio millón de quetzales las pérdidas. Según las informaciones de prensa de la época el Cuerpo de Bomberos de la Guardia Civil estaba comandado por el entonces subteniente Bernardino Guerra, quien fue auxiliado por particulares y miembros de la Policía Militar todos con muy buena voluntad, pero carentes de los más elementales principios sobre extinción de incendios.

Algunas de las empresas comerciales dañadas tenían seguros contratados con Comercial Aseguradora, S. A. (CASA), Granai&Townson, S. A. y FiremenInsurance, contratos que no llegaron a cubrir las fuertes pérdidas ocasionadas por tal devastador incendio que, como decíamos antes dio origen a la creación del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala. Conocido lo anterior por los asistentes a la reunión a que hemos aludido se propició la organización de la Junta Directiva, la que quedó integrada por los señores Jorge Toriello Garrido, José Alfredo Palmieri, Dr. Luis Sandoval y Adolfo Amado Padilla, en los cargos de Presidente, Secretario, Tesorero y Vocal, respectivamente.

Formó parte de la directiva también el Licenciado Roberto Alvarado Fuentes, delegado del Congreso Nacional a la sesión. Más de ciento veinticinco ciudadanos, profesionales de diversas disciplinas integraron alrededor de 30 comisiones para realizar los menesteres que se estimó necesarios para dar vida a la idea de Licenciado González Allendes. Aquella semilla sembrada con tanto amor, dio una planta que con el correr de los años 50 hasta ahora se transformó en el hermoso árbol, cuyas ramas protegen todos los confines de solar patrio.

En abril de 1944, el Club Rotario de Guatemala, dentro de su labor de servicio social, obsequió a la Ciudad la que podríamos calificar la primera unidad para combatir incendios consistía en una plataforma sobre resortes y cuatro ruedas de hierro, a la que se adaptó un motor de vehículo "Dodge" y una bomba estacionaria, tenía sus tubos de succión y las respectivas mangueras, siendo halada por otro vehículo cualquiera, poseyendo, a la vez, un manómetro y sus controles del motor. Casi al mismo tiempo la Municipalidad de Guatemala había adquirido una bomba estacionaria acoplada con su respectivo motor a una plataforma, la cual era halada por las regadoras municipales marca "MACK".

En más de una ocasión el agua era tomada por el público directamente de las regadoras para ser lanzada contra el fuego con diversidad de recipientes. Entre los años 1947 y 1948 la entonces Guardia Civil contaba con dos vehículos Jeep Willys a los que se adaptaron sendas bombas centrífugas frontales Barton American y con un automóvil Ford Roster modelo 1921 equipado con

extintores y wintch, equipos que eran usados por los guardias civiles que habían recibido algún entrenamiento. Sin embargo, pese a la buena voluntad de estos servidores públicos y a la relativa escasez de incendios el servicio no fue siempre satisfactorio, a ello contribuían por un parte la carencia de la mística que el bombero posee en su profesión y por la otra, diversidad de labores encomendadas a los guardias civiles.

El Bombero Voluntario aparece ante su comunidad como un ser de esperanza y de alivio ante cualquier situación problemática o emergente. De ahí que quien ostenta la calidad de Bombero Voluntario lucha contra todos los factores que se opongan a mostrarle como un ser digno de la confianza y sentimiento de afecto que su comunidad le profesa. ¿De qué manera se ubica en este plano? Hay muchos factores que deben conjugarse para lograr el sitial que se apetece. Principiemos por señalar que la conducta del Bombero, privada y públicamente se enmarca dentro de actitudes de profundo respeto a sus congéneres aún más a sus superiores; debe saber conducirse ante cualquier persona con manifestaciones de amplia educación y siempre dispuesto al servicio aun cuando no caiga dentro de sus funciones meramente bomberiles.

Debe recordarse que dentro de la sencillez del uniforme que viste el Bombero Voluntario hay una actitud que le honra, por distinguirse de los demás por esa clase de vestuario, en consecuencia, honra el uniforme que viste que es como honrar a la propia Institución, conduciéndose siempre como ha quedado señalado aun cuando no vista el traje de bombero.

Misión:“Prestar su servicio a la población guatemalteca en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, los 365 días del año, bajo la trilogía de su lema: Disciplina, Honor y Abnegación; amparados en su Ley Orgánica; socorriendo a quien lo necesite, con el objetivo de salvaguardar la vida y proteger los bienes. A través de la prevención y atención de emergencias, sean naturales o provocadas y con ello minimizar el impacto social y económico generado por estas calamidades.”

Visión:“El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Guatemala es líder en las actividades de prevención, atención de emergencias y desastres en la República de Guatemala, fundamentado en el profesionalismo ético de mujeres y hombres que lo confirman como un equipo profesional capaz de asistir cualquier contingencia e integrado con la comunidad en la construcción de una convivencia segura y que atribuya en el mejoramiento de la calidad de vida.”³

Fines de la institución:Prevenir y combatir incendios.Auxiliar a las personas y sus bienes en casos de incendios, accidentes, desastres calamidades públicas y otros similares.Promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros. Prestar la colaboración que se le solicite de parte del Estado y Personas necesitadas en asuntos que sean de materia de su competencia y no contravenga su naturaleza.Revisar y emitir certificación de seguridad en materias de su competencia, a nivel nacional. Actualmente los bomberos (o el cuerpo de bomberos) son una organización que se dedica a:

- » Prevención de accidentes e Incendios
- » Control y extinción de incendios.
- » Atención de incidentes con materiales peligrosos.
- » Atención pre-hospitalaria.
- » Salvamento de personas y animales en casos de emergencia.
- » Asistencia y rescate en accidentes de tráfico.
- » Control de la prevención en la edificación (soporte técnico).
- » Otros siniestros difíciles de catalogar.
- » Formación popular y de empresas para la autoayuda en situación de riesgo.

³Ídem, Página 5

Tradicionalmente la tarea principal de los bomberos ha sido extinguir fuegos pero en las décadas pasadas el número de ayudas técnicas se ha elevado. Por eso los bomberos disponen de carros en que tienen no sólo equipo para apagar el fuego sino también para ayudar en otras situaciones de urgencia.

1.3.4 Factores psicológicos de la ansiedad

1.3.4.1 Etiología

Las primeras descripciones de los trastornos de ansiedad fueron encontradas en el código de Hamurabi, en donde se relataban las crisis de ansiedad del rey después de haber asesinado a su padre. Las fobias, que actualmente forman parte de los trastornos de ansiedad, fueron descritas desde épocas tan remotas como el pre-sofismo, pero no se reconocían como trastornos conductuales.

No fue sino hasta el siglo XIX (1871) cuando el Dr. Westphal mencionó que las fobias eran trastornos de la personalidad, refiriendo que se trataba de una angustia espantosa, ligada a palpitaciones del corazón y otros síntomas. Durante la Guerra Civil Americana, Jacob Da Costa describió ciertas anomalías cardíacas en ausencia de lesiones estructurales, asociadas a un dolor pectoral incapacitante. Esto fue conocido como el síndrome de DaCosta y se realizó frecuentemente durante diversas guerras como la de los prusianos, en la segunda mitad del siglo XIX.

En 1895 el psicoanalista Alemán Sigmund Freud acuñó por primera vez el término Neurosis de Ansiedad usándolo para describir al conjunto sintomático que presentaba: irritabilidad general, vértigo, parestesias, sudoración palmar y excesiva en general y dificultad para respirar. Mencionó que el síndrome podía ser de carácter crónico o podía también desarrollarse como crisis menores. La ansiedad constituye quizá uno de los problemas más discutidos en el campo de la Psicología. Aunque con el paso del tiempo se ha podido detectar un avance en el análisis teórico de la ansiedad y en la identificación de los factores determinantes de su desarrollo.

Las múltiples definiciones dadas hasta la fecha no son en absoluto completas, podemos deducir de estas definiciones que se trata de un estado especial de agitación y tensión, con reacciones somáticas y psíquicas especiales por anticipación, recuerdo o experimentación actual de situaciones de inseguridad o amenaza tanto real como imaginaria.⁴

En el año 1980 con la llegada del DSM III (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) se separó la neurosis de angustia en categorías diagnósticas diferentes: el trastorno por ansiedad, y el trastorno de ansiedad generalizada.

Actualmente, La DSM-IV-TR separa a los trastornos de angustia en: Trastorno por angustia con o sin agorafobia, Agorafobia sin historia de trastorno por angustia, Fobia Social, Trastorno Obsesivo-Compulsivo, Trastorno por Estrés Post-Traumático, Trastorno de Ansiedad Generalizada y Trastornos por Ansiedad No Especificado.

En la psicología freudiana, el desarrollo psicosexual es un elemento central de la teoría psicoanalítica de las pulsiones sexuales que sostiene que el ser humano, desde el nacimiento, posee una libido instintiva (energía sexual) que se desarrolla en cinco etapas. En esta teoría, desarrollada hacia finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, Freud propone un concepto ampliado de la sexualidad humana, idea revolucionaria en su época, que postula la existencia de una sexualidad infantil, cuyo desarrollo está organizado en fases.

Cada una de estas fases está caracterizada por una zona erógena que es la fuente de la pulsión libidinal durante esa etapa. Estas fases son (en orden de su aparición): oral, anal, fálica, de latencia y genital. Freud creía que si durante cualquiera de estas fases el niño experimentaba ansiedad en relación a esa pulsión correspondiente, los temas relacionados a esa etapa podrían persistir en la época adulta como neurosis, un trastorno mental funcional.

⁴ MÁRQUEZ, R.S. 2004, *Ansiedad, Estrés y Deporte*, España, Editorial EOS, Pág. 103.

Sigmund Freud (1856–1939) observó que durante el temprano desarrollo, el comportamiento de los niños se orientaba alrededor de determinadas partes del cuerpo (la boca durante el amamantamiento, el ano durante el baño o la higiene y luego los genitales).

Habiendo observado en sus trabajos anteriores con pacientes histéricas, que las neurosis adultas tienen sus raíces en la sexualidad infantil, Freud propuso que esos comportamientos de los niños eran expresiones de sus fantasías sexuales y deseos.

Sugirió que los seres humanos, durante su primera infancia, son perversos polimorfos, significando esto que los infantes pueden derivar su placer sexual desde cualquier parte del cuerpo, y que es sólo a través de la socialización que las pulsiones libidinales son sofocadas en la heterosexualidad adulta.

Debido a que pudo predecir una línea de tiempo de los comportamientos de los niños, Freud desarrolló un modelo a través del cual consideró lo que sería el desarrollo normal del niño, al que denominó desarrollo libidinal. De acuerdo a esta teoría, cada niño atraviesa cinco fases psicosexuales. Durante cada etapa, la libido tiene diferentes zonas erógenas de acuerdo a la fuente de sus pulsiones. La libido se refiere a varios tipos de placeres y satisfacciones.

Sin embargo, durante esta búsqueda de satisfacción de las urgencias sexuales, el niño experimenta fracasos y reprimendas por parte de sus padres o la sociedad y debido a esto termina asociando angustia con la zona erógena en particular. Para evitar esta angustia, el niño comienza a preocuparse con los temas relacionados a esta zona, un fenómeno que Freud denominó fijación. Freud creía que la fijación persistía en la adultez y subyacía a la estructura de la personalidad y la psicopatología incluyendo neurosis, histeria y desórdenes de la personalidad. Freud llamó a esto infantilismo psicosexual.

Fase Oral: La primera etapa del desarrollo psicosexual es la fase oral, la cual dura desde el comienzo de la vida hasta el primer año. Durante la misma, el foco de la satisfacción está en la boca y el placer se obtiene por los cuidados, pero

también a través de la exploración del entorno (los pequeños tienden a llevarse objetos nuevos a la boca). En esta etapa el Ello es el que domina ya que ni el Yo ni el Superyó están totalmente desarrollados. A causa de esto el bebé no tiene noción de sí mismo y todas sus acciones están basadas en el principio de placer.⁵

El yo, sin embargo, está bajo formación durante esta primera etapa. Hay dos factores que contribuyen a la formación del mismo. En primer lugar, la imagen corporal es desarrollada, lo cual implica que el niño reconoce que su cuerpo se diferencia del mundo exterior. Por ejemplo, comenzará a darse cuenta que uno siente dolor solamente cuando éste se aplica al propio cuerpo.

A través de la identificación de los límites de su cuerpo, uno comienza a desarrollar el sentimiento del yo. Un segundo factor al que le es atribuida la formación del yo son las experiencias implicadas en el retraso de la satisfacción que conducen a la comprensión de que conductas específicas pueden satisfacer algunas necesidades. El infante gradualmente se da cuenta de que la satisfacción no es inmediata y que tiene que producir determinados comportamientos para iniciar acciones que conduzcan a esa satisfacción. Un ejemplo de conducta semejante es el llorar, que parece no tener finalidad durante los primeros dos meses de vida, pero luego parece ser usado productivamente y está conectado con determinadas necesidades.

En esta etapa, la satisfacción de las necesidades conduce a la formación de la independencia (desde que el bebé se forma una idea clara sobre los límites de sí mismo y forma su yo) y la confianza (desde que el bebé aprende que comportamientos específicos conducen a la satisfacción). Por otro lado, la fijación puede llevar a la pasividad, credulidad, inmadurez y un optimismo no realista, y también la formación de una personalidad fácil de manipular debido a la formación inadecuada del yo.

Esto puede ser el resultado tanto de la excesiva como de la insuficiente satisfacción. En el caso de demasiada satisfacción, el niño no aprende que no

⁵PAPALIA, D.E. 2005, *Psicología del Desarrollo*, Bilbao España, Editorial Descle de Brouwer, Pág. 515

todo está bajo su control y que la satisfacción no siempre es inmediata (los cuales son resultado del destete), dando lugar a una personalidad inmadura.

Por otro lado, las necesidades del niño pueden ser satisfechas insuficientemente, y debido a ello el niño se vuelve pasivo porque aprende que de todas formas, lleve a cabo la conducta o no, la satisfacción no sobrevendrá.

En algunas sociedades es común que los niños sean cuidados por sus madres durante varios años mientras que en otras este tiempo es más corto. El chupar y comer, de todas formas, componen los recuerdos más tempranos de los niños en todas las sociedades. Esta etapa tiene especial importancia ya que algunas sociedades tribales, comúnmente encontradas en el Suroeste del Pacífico y en África, consideran que el estómago es la sede de las emociones.

Fase Anal: En la etapa anal del desarrollo psicosexual, el foco de la energía pulsional (zona erógena) mueve desde el tracto digestivo superior al final inferior y el ano. Esta fase dura desde aproximadamente el 15^o mes hasta el tercer año de vida. Durante la misma la formación del Yo continúa.

De acuerdo a la teoría, la experiencia más importante durante esta etapa es el entrenamiento en la higiene personal. Éste ocurre alrededor de los dos años (puede haber diferencias con respecto a la edad según la sociedad que corresponda), y da como resultado un conflicto entre el Ello, que demanda satisfacción inmediata de las pulsiones que involucran la evacuación y las actividades relacionadas con ella (como el manipular las heces) y las demandas de los padres. La resolución de este conflicto puede ser gradual y no traumático, o intenso y tormentoso, dependiendo de los métodos que los padres usen para manejar la situación.

La solución ideal vendría si el niño trata de regularse y los padres son moderados, para que el niño pueda aprender la importancia de la limpieza y el orden gradualmente, los cuales dan lugar a una persona adulta controlada.

Fase Fálica: La tercera etapa del desarrollo psicosexual es la etapa fálica, que abarca desde los tres a seis años, en los cuales los genitales del niño son su principal zona erógena. Es en esta tercera etapa de desarrollo infantil que los niños se vuelven conscientes de su propio cuerpo, los cuerpos de los otros niños, y los cuerpos de sus padres, y satisfacen la curiosidad física por desnudarse y explorarse entre sí y los genitales, y así aprender la física (sexual), las diferencias entre lo masculino y lo femenino y las diferencias de género entre el niño y la niña.

En la etapa fálica, la experiencia psico-sexual decisiva de un niño es el complejo de Edipo, su competencia es el padre por la posesión de la madre. Este complejo psicológico deriva del personaje mitológico griego del 5 siglo A.C de Edipo, que sin querer, mató a su padre, Layo, y poseía sexualmente a su madre, Yocasta.

Análogamente, en la fase fálica, la experiencia psicosexual decisiva de una niña es el complejo de Electra, su competencia es la madre por la posesión psicosexual del padre. Este complejo psicológico deriva del personaje mitológico griego del 5 siglo A.C de Electra, quien cobró venganza matricida a Orestes, su hermano, en contra de Clitemnestra, su madre, y Egisto, su padrastro, por el asesinato de Agamenón, su padre, (cf. Electra, de Sófocles).

Inicialmente, Freud aplicó igualmente el complejo de Edipo al desarrollo psicosexual de los niños y niñas, pero luego desarrolló los aspectos femeninos de la teoría como la actitud de Edipo femenino y el complejo de Edipo negativo; Sin embargo, fue su alumno-colaborador, Carl Jung, quien acuñó el término complejo de Electra en 1913. No obstante, Freud rechazó el término de Jung como psicoanalíticamente inexacto: "lo que hemos dicho sobre el complejo de Edipo se aplica con rigor completo sólo al hijo varón, y que tienen razón en rechazar el término 'complejo de Electra', que busca destacar la analogía entre la actitud de los dos sexos"⁶.

⁶ PAPALIA, D.E. 2009, *Psicología del Desarrollo, De la infancia a la adolescencia*, México, Editorial McGraw Hill, Pág. 36.

Al estar hablando de este tipo de reacciones a nivel psicológico vamos a darle significado a este hecho en la fase fálica, por lo que a continuación les explico lo siguiente:

Edipo: A pesar de la madre sea el progenitor que satisfaga todos los deseos del niño, este último comienza a formar una identidad sexual discreta — "chico", "chica" — que altera la dinámica de la relación entre padres e hijos, los padres se convierten en el foco de la energía libido infantil. El niño se centra su libido (deseo sexual) a su madre, y centra celos y rivalidad emocional contra su padre - porque es el que duerme con la madre. Para facilitar lo une con su madre, el niño quiere unirse a la madre y matar al padre (al igual que Edipo), pero el ego, pragmático basándose en el principio de la realidad, sabe que el padre es el más fuerte de los dos hombres que compiten para tener una mujer.

Sin embargo, el niño también quiere al padre, por eso sus sentimientos son ambivalentes, sobre el lugar de su padre en la familia, que se manifiesta como miedo a que el padre lo castre, el miedo es irracional, una manifestación subconsciente de la identificación infantil.

Electra: Mientras que el niño desarrolla angustia de castración, la niña desarrollará envidia del pene, envidia sentida por las mujeres frente a los hombres debido a que los hombres poseen pene. Esta envidia tiene sus raíces en el hecho de que sin el pene las mujeres no pueden poseer sexualmente a la madre tal como son conducidas por el Ello. Como resultado de esta comprensión, ella dirige su deseo sexual hacia el padre. Luego de esta fase la mujer tiene una etapa extra en su desarrollo cuando debe transferir, todo o en parte, la sensibilidad e importancia del clítoris a la vagina.

La niña pequeña también en algún momento debe abandonar su primera elección de objeto, la madre, para tomar a su padre como nueva elección de objeto, más apropiada. Su eventual introducción en la heterosexualidad femenina, que culmina al dar a luz, deja de lado paulatinamente sus tempranos deseos

infantiles, y su propio hijo es el que toma el lugar del pene de acuerdo a una antigua equivalencia simbólica. Generalmente Freud consideraba al conflicto de Edipo experimentado por niñas más intenso que el experimentado por varones, dando como resultado una personalidad más sumisa y menos segura.

Periodo de Latencia: El período de latencia está caracterizado por una solidificación de los hábitos que el niño desarrolló en sus anteriores etapas. A pesar de que el Conflicto de Edipo se resuelva (o no), las pulsiones del Ello no son accesibles para el Yo durante esta etapa, ya que han sido reprimidas durante la etapa fálica. A raíz de esto las pulsiones son vistas como inactivas y escondidas (latentes), y la satisfacción que el niño recibe no es tan inmediata como lo era en las tres etapas previas.

Ahora el placer está más relacionado con el proceso secundario. La energía pulsional es re-direccionada a nuevas actividades, principalmente en relación a la escuela, hobbies y amigos. De todos modos, pueden presentarse algunos problemas durante esta fase y ocurren si se lleva a cabo una inadecuada represión del Conflicto de Edipo o si al Yo le cuesta re-direccionar las pulsiones hacia actividades.

Fase Genital: La quinta y última etapa del desarrollo psicosexual es la fase genital, la cual se prolonga desde la pubertad (doce años aproximadamente) en adelante. En realidad continúa hasta que el desarrollo culmina, que idealmente es a los dieciocho años cuando comienza la edad adulta. Esta fase representa la mayor parte de la vida, y la tarea básica para que se constituya la individualidad es el desapego a los padres. También es el momento en que se producen los intentos individuales para resolver cuestiones de la temprana niñez.

En esta fase el foco está puesto nuevamente en los genitales, como en la fálica, pero esta vez la energía es expresada desde la sexualidad adulta. Otra diferencia crucial entre estas dos etapas es que, mientras en la fálica la gratificación está relacionada con la satisfacción de las pulsiones primarias, en ésta, el Yo está ya bien desarrollado y utiliza el proceso secundario, que le permite

una satisfacción simbólica. Ésta última incluye el establecimiento de relaciones amorosas y la posibilidad de formar una familia. También se aceptan las responsabilidades asociadas con la adultez.

1.3.4.2. Concepto

Es una respuesta emocional o conjunto de respuestas que engloba: aspectos subjetivos o cognitivos de carácter displacentero, aspectos corporales o fisiológicos caracterizados por un alto grado de activación del sistema periférico, aspectos observables o motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos.

La ansiedad tiene una función muy importante relacionada con la supervivencia, junto con el miedo, la ira, la tristeza o la felicidad. Para preservar su integridad física ante amenazas el ser humano ha tenido que poner en marcha respuestas eficaces y adaptativas durante millones de años: la reacción de lucha o huida. En las sociedades avanzadas modernas, esta característica innata del hombre se ha desarrollado de forma patológica y conforma, en algunos casos, cuadros sintomáticos que constituyen los denominados trastornos de ansiedad, que tiene consecuencias negativas y muy desagradables para quienes lo padecen.

Entre los trastornos de ansiedad se encuentran las fobias, el trastorno obsesivo-compulsivo, el trastorno de pánico, la agorafobia, el trastorno por estrés postraumático, el trastorno de ansiedad generalizada, el trastorno de ansiedad social, etc.

Actualmente el estudio sobre el ciclo vital en Estados Unidos tiene como origen los programas diseñados para dar seguimiento a los niños que alcanzan la adultez. Uno de estos estudios de Stanford Studies of Gifted Children que comenzaron en 1922 bajo la dirección de Lewis M. Terman, consistió en seguir hasta la vejez el desarrollo de un grupo de personas identificadas como inusualmente inteligentes cuando eran niños. Un grupo étnico está conformado por personas que están unidas por una cultura, origen ancestral, religión, idioma,

origen nacional o todas las anteriores, que contribuyen a un sentido de identidad y actitudes, creencias y valores compartidos.⁷

La ansiedad constituye un aspecto normal del estado emocional de los seres humanos. La angustia se define como un afecto similar al miedo pero que, a diferencia de este, no obedece a un estímulo amenazante externo, sino que es vivida como procedente de la interioridad psíquica del individuo. Para la psiquiatría europea la ansiedad se refiere a la expresión sobresaltada de ese afecto.

1.3.4.3 Causas

La ansiedad, al igual que otros sentimientos (placer, exaltación, euforia, éxtasis, tristeza, ira, rabia y calma), son fundamentales en la vida de las personas; regulan la interacción con los demás y ofrecen un sistema de alarma que, en el caso del miedo, sirven para afrontar situaciones de peligro o riesgo.

Estas emociones, así como la percepción y la acción, están controladas por circuitos neuronales del encéfalo. En el caso específico de la angustia, su experiencia incluye tres tipos de componentes:

- Un componente cognoscitivo.
- Respuestas autonómicas, endocrinas y esqueleto-motoras.
- Representaciones subjetivas del estado emocional.

Dos emociones humanas tienen mucha importancia en cuanto a las causas de la ansiedad: la sexualidad y la agresividad. Sin embargo, en la descripción que las personas hacen de su angustia, pueden esgrimir muchas razones que no guardan ninguna relación con deseos agresivos o sexuales. Muchos pacientes, por ejemplo, se sienten extrañados frente al hecho de que la causa de la ansiedad surja precisamente cuando se encuentran más contentos y han conseguido por fin el logro deseado. Otros culpan de su estado al abandono de un ser amado, la

⁷ Ídem, Página. 127

mala suerte en los negocios, la soledad, un medio ambiente adverso o el fracaso de un proyecto.

Estas quejas manifiestas son la expresión inconsciente de situaciones traumáticas de separación en las etapas iniciales de la vida, cuando el desarrollo psicológico es incompleto, y el sujeto no cuenta con elementos suficientes para defenderse del temor a perder la vida o ser aniquilado por peligros supuestos o reales. Cada nueva situación de abandono o separación es ahora mal soportada; hasta un hecho cotidiano aparentemente banal puede ser motivo para desencadenar el estado de angustia y ser la causa de la ansiedad

De acuerdo con la teoría conductista, la angustia es una respuesta condicionada a un estímulo ambiental; las personas afectadas por la ansiedad han sobre-generalizado sus temores y han aprendido, por imitación, a responder ansiosamente. La imitación proviene de respuestas semejantes de sus padres, cuidadores o figuras importantes; en consecuencia, las respuestas de los ansiosos son valoraciones que exceden la peligrosidad de las situaciones, y subestiman sus propias habilidades para enfrentar esas amenazas.

La angustia es un afecto normal; su intensificación, que se convierte en fuente de sufrimiento e incapacidad, es lo que la convierte en patológica

1.3.4.4. Consecuencias

El trastorno de ansiedad generalizada es uno de los trastornos psiquiátricos más comunes; es más frecuente en mujeres y está relacionado con el estrés ambiental crónico. En personas de mayor edad existe una mayor prevalencia de ansiedad grave. Hay una asociación con el ámbito social, y existe una mayor incidencia sobre la población con bajos niveles socioeconómicos.

El síntoma que los pacientes refieren como sentirse nervioso es el de mayor frecuencia y gravedad, seguido por sentirse irritado; el pánico es más frecuente en mujeres. Los dolores de espalda y cuello y las cefaleas son las afecciones más comunes, seguidas por cansarse fácilmente y sentirse débil. La prevalencia de ansiedad por zona geográfica muestra una relación positiva con las áreas más

densamente pobladas o de mayor conflicto armado; con una edad de inicio entre los veinte y los treinta años, pero con síntomas ansiosos desde edades tempranas.

Muchas personas cuando experimentan un nivel muy elevado de ansiedad o un ataque de pánico creen que van a tener un ataque al corazón o que van a morir. Eso no es así. El cuerpo simplemente está alarmado provocada ante la interpretación de una situación como amenazante o peligrosa. Las sensaciones que se experimentan en esos momentos pueden ser muy intensas y desagradables, pero son perfectamente asumibles para el organismo sin mayores riesgos.

Sin embargo, un estado de activación emocional elevada mantenido durante un período largo de tiempo puede aumentar la probabilidad de desarrollar problemas de salud, cansancio crónico, agotamiento, disminución de las defensas, trastornos psico-fisiológicos, etc.

1.3.5 Factores psicológicos del estrés

1.3.5.1 Etiología

Hans Selye ante la OMS indicó que el estrés: “Es la respuesta no específica del organismo a todo estímulo”⁸. Los psicólogos, psicofisiólogos y otros especialistas modernos estudian, clasifican, predicen y recomiendan cómo evitar estas respuestas psicofisiológicas y las causas que las originan, desde luego el origen de esto y sus consecuencias varían mucho de un individuo a otro, por sobre todo porque lo más importante de este fenómeno (al menos en su origen) es que la propia situación estresora no es tan relevante como la percepción que el individuo tiene de ella.

El estrés es respuesta a un nivel de presión inapropiado, en su respuesta a su presión no la presión en sí, el estrés a corto plazo sale caro y el estrés a largo plazo termina por ceder la energía de adaptación.

⁸www.evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan en las crecientes exigentes creencias de una sociedad globalizada y consumista determinado con marcado determinismo ambiental.

Etapas del estrés:

Reacción de alarma: es la etapa más leve y se da frente a situaciones de la vida diaria.

Resistencia: es la segunda etapa y se da cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas o psicológicas.

Agotamiento: es la última etapa y se presenta cuando la tensión es tan alta y continua que el organismo se enferma.

Varios autores han indicado que el estrés puede ser positivo o negativo, ya que depende de la situación en la que se encuentra la persona así será tomado el mismo.

Un tipo de estrés en que nos vamos a enfocar en este trabajo es en el Estrés Laboral el cual es el punto de partida de esta investigación y de este proyecto, ya que en base a él se estará midiendo como se encuentran los colaboradores de cualquier empresa con los niveles de estrés es importante poder definirlo y con esto llegar a resultados del porqué los colaboradores tienen estos síntomas de estrés laboral. El Estrés Laboral lo podemos definir como: "El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control"⁹.

⁹ TAYLOR, S.E. 2002, *Psicología de la salud, Estrés y Afrontamiento, Estrés en el trabajo*, México, Editorial McGraw Hill, Pág. 163.

Además, los patrones cambiantes en la forma de trabajar pueden desgastar cierto tipo de beneficios en la salud del trabajador que estaban dados en forma predeterminada. Por ejemplo el trabajo que en forma común desempeñaban las personas antes de la Revolución Industrial involucraba la producción agrícola, en la cual las personas realizaban sus labores. Al trasladar el trabajo a la oficina a otros contextos laborales que requieren poco gasto de energía física, la cantidad de ejercicio que se realiza diariamente se ha reducido significativamente. Hasta aquellos trabajos que requieren grandes cantidades de ejercicio físico, tales como la albañilería o los bomberos, pueden incluir tales cantidades de estrés que el beneficio potencial del ejercicio físico es eliminado.¹⁰

1.3.5.2. Concepto

Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal, suele provocar diversos trastornos físicos como psicológicos.

Conjunto de alteraciones, que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo el frío, el calor, el miedo, la alegría, etc.

Es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demanda de tareas, roles interpersonales y físicos. Y pone en peligro su bienestar

Al momento en que hablamos de estrés no hay una definición exacta que se pueda brindar, lo que sí podemos afirmar es que no todo el estrés es malo ya que por ejemplo, un atleta debe de tener cierto nivel de estrés para poder ser mejor que los demás, el estrés es el que lo invita o lo motiva a ser mejor en lo que hace, de igual manera muchas personas trabajan con un nivel de estrés muy alto ya que con esto hacen que su trabajo sea muchos eficiente, cada persona maneja

¹⁰ Ídem, Página 198.

de forma diferente el estrés por lo que cuando se maneja de forma inadecuada eso genera problemas, físicos, psicológicos e incluso sociales.

La naturaleza específica de los estímulos estresantes varía de una persona a otra, lo que es estresante para una persona puede ser estimulante para otra, no obstante hay tres categorías generales de estímulos estresantes:

Eventos cataclísmicos: factores estresantes fuertes que ocurren de manera inesperada y que afectan a muchas personas al mismo tiempo, por ejemplo: los desastres naturales

Estímulos estresantes personales: importantes sucesos de la vida, como la muerte de un miembro de la familia, que tengan consecuencias negativas inmediatas que disminuyen con el transcurso del tiempo.

Estímulos estresantes de fondo: a esto nos referimos a los problemas cotidianos como por ejemplo: quedar atrapado en el tráfico, que producen irritaciones menores, pero que no producen factores dañinos a largo plazo, a menos que ocurran continuamente o de que vengan acompañados por otros factores estresantes en la vida de la persona.

Sobre los acontecimientos extraordinarios (accidentes, inundaciones, incendios, etc.) el individuo no tiene mayor o ningún control en que sucedan y que producen altos niveles de estrés. “Las molestias diarias de tener que ir a trabajar en medio de un denso tráfico o en un bus atestado de pasajeros, o tener que subirse al autobús entre una aglomeración de personas. Los apretones de las personas, el ruido y la contaminación ambiental son factores y fuentes comunes de tensión en la ciudad.”¹¹

¹¹Ídem, Página. 162

1.3.5.3. Causas

Problemas organizativos, respaldo insuficiente, horas extras o sin contactos sociales, prospectos de posición, salario y promoción escasos, rituales y procedimientos innecesarios, Incertidumbre e inseguridad,

Causas específicas del estrés en el trabajo:

Especificaciones confusas con respecto de las funciones desempeñadas, Conflicto de funciones, Expectativas personales elevadas e irrealizables, Incapacidad para influir en la toma de decisiones, Desacuerdos frecuentes con los superiores, Trabajo excesivo y presiones de tiempo, Falta de variedad (monotonía), Comunicación deficiente, Conflictos con los colegas, Incapacidad para terminar una tarea, Entrenamiento insuficiente.

El estrés en estado sostenido genera un debilitamiento en el rendimiento de los subsistemas inmunitario, cardiovascular y musculo-esquelético, produciendo una disminución en el funcionamiento de las funciones, lo cual lo conduce al apareamiento de molestias físicas concretas, como por ejemplo: Dolores de cabeza, cansancio físico, enfermedades gástricas.

El estrés es uno de los factores de riesgo más frecuentes en el desarrollo de las actividades de las empresas, el cual se manifiesta de diferentes formas, como por ejemplo: trastornos del corazón, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, diabetes, cáncer entre otras. Tomando en cuenta la actual situación en la que viven los guatemaltecos en la cual la pobreza, la inseguridad, los altos costos de la vida, el desempleo, mala atención médica y la presión laboral que poseen las personas son factores que provocan que los niveles de estrés se hagan más frecuentes y sean más elevadas.

El científico e investigador Hans Selye fue el creador del término estrés, para definir un estado de cambio fisiológico que se produce en un organismo al recibir determinados estímulos que sobrepasan el bienestar del mismo, Hans Selye tomó prestado de la física el término estrés el cual definió como: En ella se

refiere a la interacción que se produce entre una fuerza y una resistencia que refleja a la misma

Hans Selye ante la OMS indicó que el estrés: “Es la respuesta no específica del organismo a todo estímulo”¹². Los psicólogos, psicofisiólogos y otros especialistas modernos estudian, clasifican, predicen y recomiendan como evitar estas respuestas psicofisiológicas y las causas que las originan, desde luego el origen de esto y sus consecuencias varían mucho de un individuo a otro, por sobre todo porque lo más importante de este fenómeno (al menos en su origen) es que la propia situación estresora no es tan relevante como la percepción que el individuo tiene de ella.

El estrés se puede reducir mediante el desarrollo del sentido de control sobre las circunstancias en que nos encontramos. En algunos casos, sin embargo, las personas desarrollan un estado de desamparo aprendido: una respuesta a una situación incontrolable que produce un sentimiento de que ningún comportamiento será efectivo para cambiar la situación, por consiguiente, nunca se intenta respuesta alguna. El afrontamiento del estrés se puede tomar de distintas formas, como el empleo inconsciente de mecanismos de defensa y el uso de estrategias de afrontamiento centradas en las emociones en los problemas.¹³

Etapas del estrés:

Reacción de alarma: es la etapa más leve y se da frente a situaciones de la vida diaria.

Resistencia: es la segunda etapa y se da cuando las situaciones de estrés se aumentan, se hacen frecuentes y llevan a alteraciones fisiológicas o psicológicas.

¹²Op.Cit., www.evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/. Página 4

¹³ FELDMAN, R.S., *Estrés y Afrontamiento, Psicología general con aplicación en países de habla hispana*, México, 2002. Editorial McGraw Hill, pág. 385

Agotamiento: es la última etapa y se presenta cuando la tensión es tan alta y continua que el organismo se enferma.

Varios autores han indicado que el estrés puede ser positivo o negativo, ya que depende de la situación en la que se encuentra la persona así será tomado el mismo. A continuación se indicaran las clasificaciones que fueron tomadas para el estrés a nivel general y estas son:

Eutres: Es el estrés positivo el cual es una respuesta a una situación adecuada y la que ayuda a la persona a no aburrirse de la situación en la que se encuentra. La considera la sal de la vida ya que constituye con frecuencia una alternativa frente a la indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar la vida diaria y así tener una mejor experiencia en las oportunidades que le da la vida diariamente.

La persona es consciente de las exigencias que está soportando y busca formas de equilibrar la tensión con la relajación, el hacer deporte y la actividad con el descanso.¹⁴

Distres: Es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real, es decir, estamos en presencia de lo que se denomina estrés perjudicial. Este es aquel se produce cuando el organismo no responde en forma suficiente a los estresores, o responde de forma exagerada, ya sea en el plano biológico, fisiológico o psicológico, no logrando consumirse el exceso de energía desarrollada.

Este es el tipo de estrés que genera un cambio en la forma de actuar de las personas cuando al momento de tener un nivel muy alto pueden llegar incluso a desarrollar enfermedades físicas y/o psicológicas.

Un tipo de estrés en que nos vamos a enfocar en este trabajo es en el Estrés Laboral el cual es el punto de partida de esta investigación y de este proyecto, ya que en base a él se estará midiendo cómo se encuentran los

¹⁴ www.potenciales-humanos.Com.ar/manejostres

colaboradores de cualquier empresa, con los niveles de estrés es importante poder definirlo y con esto llegar a resultados del porqué los colaboradores tienen estos síntomas de estrés laboral. El Estrés Laboral lo podemos definir cómo.”¹⁵El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

Se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes negativos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador, el estrés puede iniciar con ligeras señales como: sentimientos de frustración, crisis emocionales, retraimientos, desempeño deficiente, consumo de drogas y alcohol por lo que al desentender estos síntomas pueden progresar hasta que la persona sienta apatía por ir a trabajar y a su vez puede afectar los demás aspectos de su vida diaria.

Estrés Laboral: Dependiendo del trabajador y su personalidad, así será la respuesta que esté presente ante una situación de estrés y esta respuesta será diferente siempre en una persona y otra se refiere a que algunas personas pueden tomar la situación como una situación fácil mientras que otras personas lo pueden sentir como algo más difícil de lo normal, aquí mencionaremos los dos subtipos en los cuales se pueden representar el estrés laboral:

Episódico: Este se va a crear al momento en que el trabajador se enfrenta a una situación de estrés muy alta pero que no tiene mucho tiempo en la vida de esta persona y que al enfrentar esta situación desaparecen los síntomas que lo originaron, por ejemplo: El despido de un empleado

Crónico: Se denomina así cuando surge debido al ambiente laboral, la sobre carga de trabajo, las alteraciones de los ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, es aquel que se presenta varias veces y de manera constante, por lo que las situaciones que se le presenta a la persona se dan cada

¹⁵Op.Cit., MÁRQUEZ, R.S. 2004, *Ansiedad, Estrés y Deporte*, España, Editorial EOS, Pág. 223.

vez que aparece un poco o mucho estrés. Mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

1.3.5.4. Consecuencias

Reacciones emocionales que también podemos reconocer, además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés como lo son: el agotamiento físico, la falta de rendimiento. En conclusión, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, lo que se concluye sería problemas de salud no solo física sino mental.¹⁶

Frecuentemente ocurre que las personas o colaboradores de las empresas no se percatan de que su desempeño es efectivo aun cuando experimentan estados de estrés, lo cual significa que el estrés no necesariamente impide el desempeño de una persona en una situación de los factores de salvamento. Que consiste en pasar inadvertidas las soluciones o ayudas para el desempeño en una situación.

Se dan casos también en que los colaboradores ansiosos imaginan con gran viveza escenas de catástrofes, para lo cual pueden llegar a recurrirse a una variedad de métodos para alterar el contenido ansioso de las imágenes puede por ejemplo: proyectar situaciones que resulten humorísticas o contrarias a las imágenes catastróficas.

El ambiente laboral inadecuado:

Son los llamados Estresores Ambientales dentro de los cuales podríamos tomar como ejemplo: iluminación deficiente, altas o bajas temperaturas, atmosfera mal ventilada, y se toman como estresores ya que al momento en que una persona no se siente cómoda con el ambiente que la rodea esta llega a buscar formas de cambiar las situaciones y cuando no lo logra hace que el nivel de estrés suba considerablemente.

¹⁶VINDEL, C. 2002, *Ansiedad claves para vencerlo*, España, Editorial Arguval, Pág. 94.

Sobre carga de trabajo:

Esta situación se produce por una sobre estimulación, aparecen experiencias psico-sensoriales violentas, simultáneas, numerosas y que hacen que la persona no pueda o no dejan a la persona delegar ciertos trabajos a otras personas para

Bajar el nivel de estrés en la persona. Las consecuencias del estrés por sobre carga pueden generar tensión nerviosa, fatiga irritabilidad, crisis de decisión y desconcentración. La alteración de los ritmos biológicos

Esta alteración de las constantes biológicas hace que la persona presente un estrés, dentro de la alteración de los ritmos biológicos serian: cambio de entrada al trabajo, cambios de horario de comida, la alimentación. Estos cambios requieren un esfuerzo adaptativo con lo que se genera: irritabilidad, disminución de la concentración, trastorno en el sueño, fatiga, ansiedad y modificaciones problemáticas en las relaciones sociales, de pareja y sexuales.

Las responsabilidades y decisiones muy importantes:

Es el estrés que se pueden dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes y con un alto grado de responsabilidad, o en este grupo se incluyen a las personas que deben de tomar numerosas decisiones y los que desarrollen una capacidad intelectual alta. Estas personas llegan a tener más notoriedad en los signos que muestran por exceso de estrés, dentro de los signos que vamos a tomar en cuenta serian: agotamiento físico, impaciencia, pérdida de la iniciativa, adicciones y falta de toma de decisiones, sin dejar de lado lo que sería la falta de sueño, problemas gástricos, hipertensión, enfermedades somáticas.

Las reacciones más frecuentes de cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad y sus síntomas más frecuentes son: bajo nivel cognitivo, la preocupación, el temor, inseguridad, dificultad para decidir, pensamientos negativos y dificultad de concentración. En el nivel fisiológico encontramos tensión muscular, palpitations, taquicardia, molestias gástricas y

dolores de cabeza. Y en el nivel motor están el beber o comer en exceso, fumar, intranquilidad, tartamudear y quedarse paralizado.

1.3.6 Síndrome de Burnout

1.3.6.1 Definición

Es un padecimiento que a grandes rasgos constituiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante factores estresantes, emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

1.3.6.2. Consecuencias

Freudenberger, quien lo introdujo en el terreno científico, describe clínicamente el síndrome como una “Sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”¹⁷

Posteriormente Maslach al observarlo en el trabajo social, lo definió como Un estrés crónico por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional hacia estos. “Hasta el momento se identificaba como un agotamiento, desgaste, pero las referencias de quienes lo padecían permitió reconocer otros dos componentes: la despersonalización y la falta de realización personal”¹⁸.

La definición desarrollada por Pines, contrasta con esta comprensión del burnout como síndrome tridimensional, este autor definió el síndrome como: Un estado de agotamiento físico, mental y emocional causado por un largo periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, causada por un largo

¹⁷FELDMAN, Robert S. “PSICOLOGIA GENERAL CON APLICACIONES EN PAISES DE HABLA HISPANA” 4ª. Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana. México 2002, pag 77.

¹⁸Idem Pagina 235

periodo involucrado en situaciones emocionales de demanda, que pueden aparecer en cualquier ámbito no solo laboral.

En congruencia elabora una medida unidimensional del burnout el Tedium Measure (TM) que inicialmente distingue profesiones de servicios de las restantes, después elimina estas diferencias y aparece el BurnoutMeasure. (Pines, 2000). Esta comprensión unidimensional absolutiza demasiado la idea de la dimensión afectiva y energética del burnout, con énfasis en el agotamiento, la tridimensional incorpora a los afectivo, lo actitudinal y valorativo lo cual permite comprenderlo como un proceso que se integra en los mecanismos auto reguladores de la personalidad y determina el comportamiento.

Las ideas de Freudenberger, Pines y Maslach, se caracterizaron por comprender el burnout desde un enfoque clínico, como un conjunto de síntomas propios de un estado final al que se llega por el estrés.

En función de la teoría de campo y de la teoría de la disonancia cognitiva surgen tres enfoques para estudiar la conducta.

1. La persona como ser transaccional que no solo recibe insumos del ambiente y reacciona ante ellos sino que también asume una posición proactiva, al anticiparse y muchas veces provocar modificaciones en su entorno.

2. La persona con un comportamiento dirigido hacia un objetivo, es decir, la persona es capaz de tener objetivos y aspiraciones y esforzarse para alcanzarlos.

3. La persona como modelo de sistema abierto, dirigido a objetivos, interdependiente con el medio físico y social, con una participación activa en transacciones con ese medio en la medida en que persigue sus objetivos. Eso exige que la persona desarrolle capacidades mentales (pensar, decidir, etc.) y que adquiera información y creencias que le permiten conocer individuos y a las cosas en su ambiente, así como enfrentarse a ellos.

Es importante conocer las percepciones de las personas y como elaboran una especie de sistema de filtros mediante los cuales conciben su realidad ambiental.¹⁹

Por lo que en base a lo anterior vamos a verificar en los bomberos voluntarios la forma de realizar dinámicamente el comportamiento de cada ser humano, y así poder verificar en qué le afectan el estrés y la ansiedad a la persona que en este caso es un servidor público. Además de esto vamos a tomar en cuenta lo que son indicadores como: relación laboral, relación interpersonal y relación familiar para que este aumente el Síndrome de Burnout.

1.3.6.3. Técnicas para medirlo

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Sub-escala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

¹⁹ CHIAVENATO, I. 2011, *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, México, Editorial McGraw Hill, pág. 247.

Sub-escala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Sub-escala de logros personales. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto-eficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Logros personales: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	Inferior a 16	17 a 27	Superior a 28
Despersonalización	Inferior a 05	06 a 10	Superior a 11
Logros Personales	Inferior 33	34 a 39	Superior a 40

CAPÍTULO II

2. Técnicas e Instrumentos

2.1 Modelo de investigación

Está basado en el modelo de investigación cuanti-cualitativo ya que es un enfoque que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos para responder a un problema complejo, de investigación y compromete al investigador en la visión que se tiene del problema. La aplicación del trabajo de campo se realizó del 5 al 10 de abril del año 2016

2.2 Técnicas

El proyecto de investigación se llevó a cabo en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de la Guardia permanente de la Estación Central

2.2.1 Técnicas de muestreo

Se constituyó una muestra no aleatoria de: 16 personas entre hombres y mujeres en un rango de edad de 19 a 49 años, todos integrantes de la Guardia Permanente del Cuerpo de Bomberos Voluntarios.

2.2.2. Técnica de recolección de datos

Observación: es un procedimiento científico que se caracterizó por ser: intencionado, ilustrado, selectivo, interpretativo, se observa, el trabajo de los bomberos, el estrés que generan y los signos y síntomas que se dan para determinar el síndrome de Burnout, se realizó del 5 al 10 de noviembre del 2015.

Test estructurados: es una prueba que ha sido normalizada o normada, es decir que esta ha sido probada en una población con distribución normal para la característica a estudiar. Con esto se obtuvo la información concreta y válida de cada persona que tenga síntomas del síndrome, se realizó del 5 al 10 de abril del 2016.

2.2.3 Técnicas de análisis de datos.

Para realizar el análisis respectivo de cada uno de los instrumentos aplicados, se agruparon los datos estadísticos presentados, a través de gráficas y se desarrollo el análisis general de los datos obtenidos en los instrumentos.

2.3 Instrumentos

Los siguientes instrumentos fueron los que se utilizaron para la medición del estrés, ansiedad y síndrome de burnout tomando en cuenta las situaciones en las que fueron aplicadas:

Test de ansiedad: (Test de Beck BAI), mide la ansiedad, el estado de ansiedad prolongado. Puede aplicarse a una variedad de diferentes grupos de pacientes y de la población normal, a adultos y adolescentes, los materiales son adecuados, claros y sencillos de utilizar.

Test de estrés (Escala de estrés percibido) es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems, con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0=nunca, 1=casi nunca, 2=de vez en cuando, 3=a menudo y 4=muy a menudo). La puntuación total de la PPS se obtiene invirtiendo la puntuación de los ítems 4, 5, 6, 7, 9, 10 y 13 (en el sentido siguiente: 0=4, 1=3, 2=2, 3=1 y 4=0) y sumando entonces los 14 ítems. La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

Test de Maslach: esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, y hacia los pacientes. Su función es medir el desgaste del profesional, se realiza en 10 o 15 minutos y mide los tres aspectos del síndrome (cansancio emocional, despersonalización y realización personal). Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el síndrome o trastorno.

Entrevista no estructurada (informal): esta entrevista fue realizada de forma informal al momento en que se terminaba cada test, esto nos sirvió para poder aclarar ciertos aspectos que se observaron. De igual manera por ser una entrevista informal se realizo al grupo entero, en el cual se realizaba una pregunta libre y los participantes opinaban o daban información personal de cómo ellos trataban esa pregunta que se hacia.

2.4 Operacionalización

OBJETIVO	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	TIEMPO
Recabar información sobre el nivel del Síndrome de Burnout que manejan los Bomberos Voluntarios de la Guardia Permanente para así poder saber cómo manejarlo.	Nivel en el que se encuentra el Síndrome de Burnout	Ansiedad Estrés Síndrome de Burnout	Observación directa Aplicación de Test	Escala de Estrés Percibido PSS14-S Test de Beck (Ansiedad) Cuestionario de Maslach	2 DIAS
Conocer que técnicas se pueden poner en práctica al conocer el nivel en que se encuentran los Bomberos.	Técnicas a poner en práctica en el manejo del Síndrome de Burnout	Técnicas de relajación Terapias de ayuda	Investigación Bibliográfica	Bibliografías de técnicas de relajación, anti-estrés y anti-ansiedad	2 DIAS
Conocer la influencia del Síndrome de Burnout en el desarrollo de las actividades	Desarrollo de las actividades diarias de los Bomberos	Niveles de ansiedad y estrés Nivel de despersonalización, cansancio emocional y realización	Talleres de participación Información de las técnicas a utilizar (Capacitación)	Técnicas para el manejo de ansiedad, estrés. Técnicas para	2 DIAS

diarias de los Bomberos Voluntarios de la Guardia Permanente de la Estación Central en base a los noveles que se estarán conociendo.		personal.		superación laboral.	
--	--	-----------	--	---------------------	--

CAPÍTULO III

Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.1 Características del lugar y la muestra

3.1.1 Característica del lugar

La Estación Central de los Bomberos Voluntarios está ubicada en la Avenida Elena y 18 calle de la zona 3, la cual cuenta con área donde se guardan las ambulancias, área de reparaciones mecánicas, área administrativa (oficinas) y área de permanencia de los bomberos (lugar donde duermen, regaderas, cocina, sala común); poseen servicios básicos como energía eléctrica, agua, extracción de basura y por el lugar donde se encuentran hay varios negocios de comida.

3.1.2 Características de la muestra

La muestra fue de 16 personas entre hombres y mujeres comprendidos entre las edades de 19 a 49 años, cada uno de los participantes ha pasado por el proceso de entrenamiento y certificación para poder entrar a la institución, de igual manera dentro de las personas a las que se les aplicó la prueba estaba un oficial que lleva aproximadamente 23 años dentro de la institución, por lo que la actualización en las técnicas de rescate por ejemplo es siempre necesarias para prestar sus servicios.

Hay que destacar que dentro del grupo de muestra hay personas solteras y casadas, hay más solteros que aún viven con su familia (padres, hermanos) y personas casadas que solo viven con su pareja. Por el tipo de horario que manejan de trabajo que es de 24 x 24 (trabajan 24 horas seguidas y descansan 24 horas seguidas), el 100% de la muestra no estudia, todos están graduados a nivel medio, pero ninguno ha comenzado con estudios universitarios y las personas de mayor edad indicaron que no les llamó la atención seguir estudiando, porque cuando entraron a la institución ya tenían familia por lo que prefirieron trabajar que estudiar.

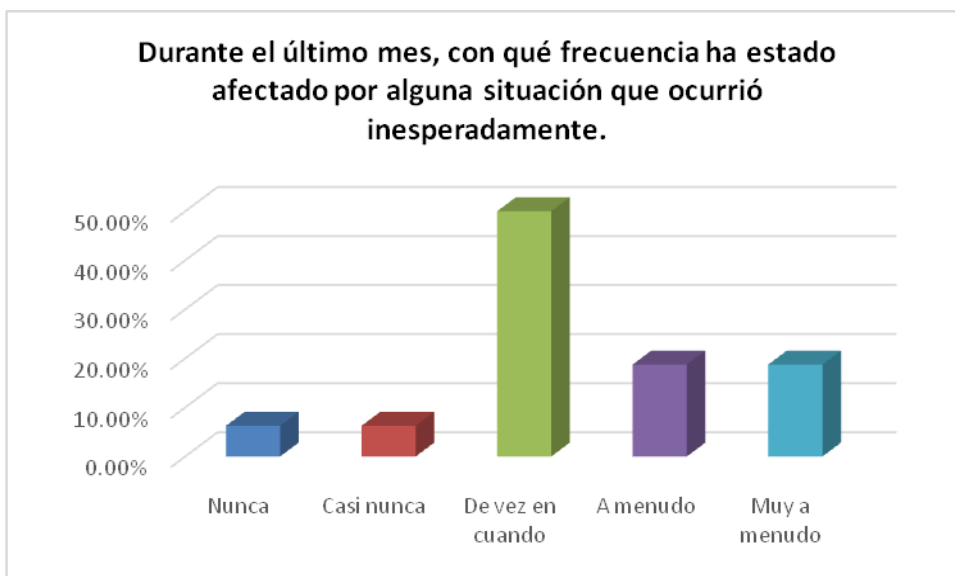
3.2 Presentación y Análisis de resultados

3.2.1 Análisis cuantitativo

Para la presentación y análisis de resultados se utilizó la descripción de los diferentes test y su desglose en las preguntas realizadas, por lo que se estará brindando la información por test específicamente.

Test de Estrés (Escala de estrés percibido)

Gráfica No. 1



Fuente: Test de Estrés (Escala de estrés percibido) aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

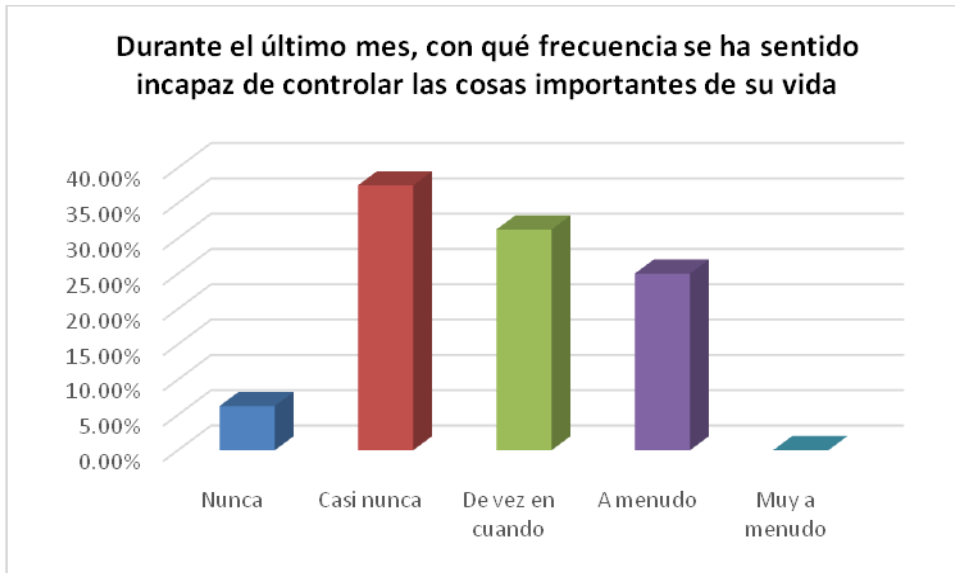
Descripción: Al ser los bomberos servidores públicos, tienden a influenciar las situaciones que se dan al momento de atender una emergencia, por lo que al 80% de los entrevistados le afecta cada una de las emergencias que atienden, ya sea fácil o difícil.

Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: Indicaron en la entrevista que no saben lo que van a vivenciar en cada emergencia; por esta razón aumenta el estrés, inclusive indican que cuando reciben las indicaciones de la emergencia y saben que es un lugar cerca

de su casa o por el lugar de trabajo de algún familiar, por ejemplo se aumenta mucho más el nivel de estrés.

Gráfica No. 2



Fuente: Test de estrés (Escala de estrés percibido) aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

Descripción: el 35% de los evaluados indicaron que casi nunca han sido incapaces de controlar las cosas pero el 55% indican que de vez en cuando o a menudo les sucede esto por lo que se tendría que verificar para ellos que es lo que tienen valorado como importante en su vida. Aquí se confirma que el estrés afecta de forma elevada a la mayoría de la muestra.

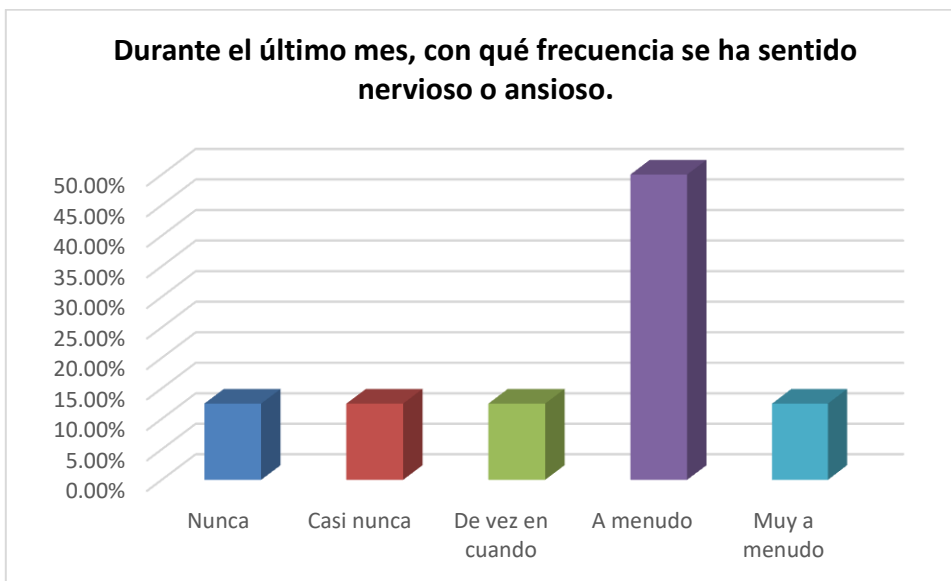
Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: al tener los bomberos el entrenamiento necesario para poder atender a las personas esto no genera un estado de estrés o ansiedad en la persona lo que hace que ellos puedan desarrollarse mas fácilmente al momento de estar atendiendo la emergencia. Además al recibir el apoyo necesario de sus demás compañeros esto hace que se sientan mas a gusto trabajando turno a turno, y tomando dentro de los puntos a favor de que su circulo de familiares, amigos, compañeros de trabajo conocen que cada vez que atienden una

emergencia lo hacen con el mayor de los gustos hace que no les afecte en sus demás círculos.

Test de ansiedad (Test de beck BAI)

Gráfica No. 3



Fuente: Test de ansiedad (Test de beck BAI) aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

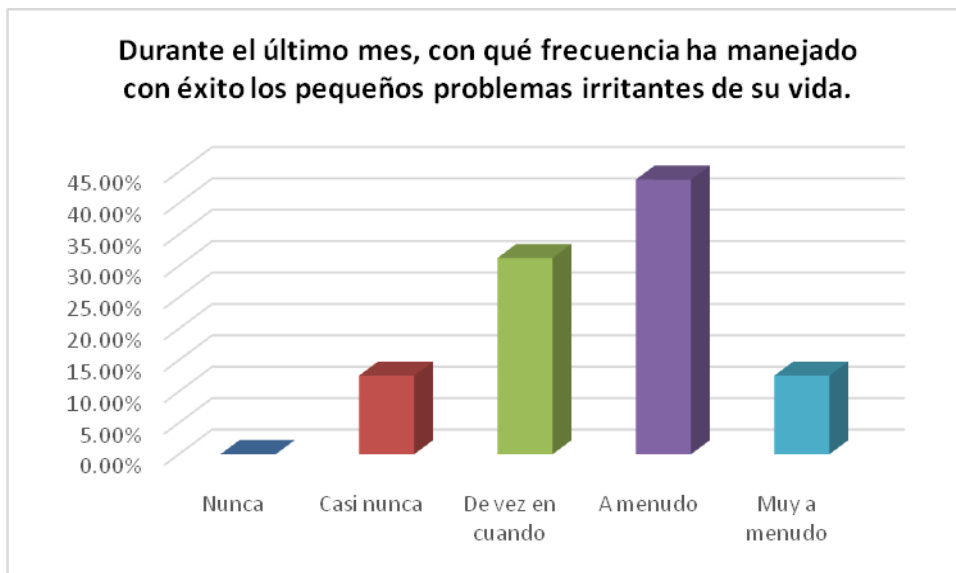
Descripción: el 45% de las personas a las que se les aplico el test de ansiedad confirman que se sienten ansiosos al momento de atender una emergencia, y si a eso le agregamos que un 10% lo siente muy a menudo la mayoría de la muestra aun no controla en un inicio de la atención de la emergencia la ansiedad que eso les produce.

Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: aun teniendo experiencia en la atención de emergencias la mayoría aun le genera ansiedad la atención de las mismas esto se debe a que no saben que tipo de emergencia es la que deben de atender. Pero al estar ahí pueden manejar la situación de forma correcta, con el paso de los años y la experiencia que tienden a tener los bomberos baja el nivel de ansiedad pero de

igual manera al no saber que van a encontrar en la misma esto aumenta los niveles de ansiedad en cada uno de ellos. Los participantes informan que han llegado varias instituciones a trabajar sobre el estrés y ansiedad, han utilizado diferentes técnicas de relajación, cuando sienten que ya están estresados o ansiosos por lo que esas técnicas también han ayudado a que se disminuya, el aumento de ansiedad o estrés en ellos.

Gráfica No. 4



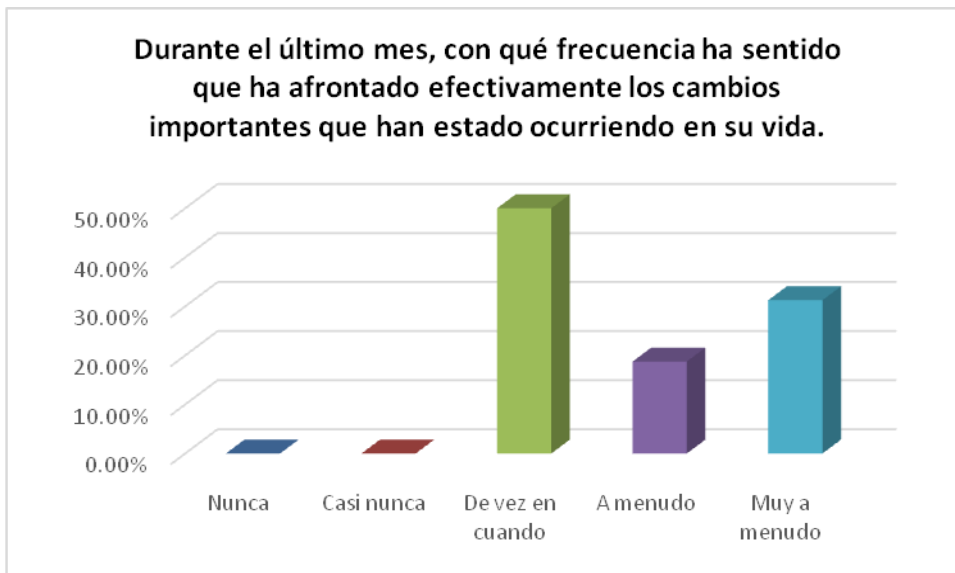
Fuente: Test de Ansiedad (Test de Beck BAI) aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

Descripción: Aunque al ser seres únicos e irrepetibles la mayoría de los participantes han sabido cómo manejar las situaciones que tienen día a día, por lo que el 50% de la muestra evaluada puede manejar esos pequeños casos que se presentan, aunque hay que tomar en cuenta que hay factores cotidianos los cuales les hace falta manejar. La resolución de los pequeños problemas que tienden a solucionar hace que el grupo en general pueda estar mejor preparado para la atención de emergencias.

Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: el apoyo de sus familiares, amigos, compañeros de trabajo incluso nos comentan que personas civiles ayudan a hacer cada día de trabajo algo mejor, por lo que hace que eso no les cause más ansiedad que del cual ya tienen. Aparte de eso la preparación que reciben y la experiencia que tienen día a día en el manejo de emergencias, hace que los niveles de ansiedad no sean tan altos, en algunas ocasiones indican que lo que no han podido manejar es el hecho de violencia hacia niños, esta situación si hace a veces que les aumente la ansiedad cuando el operador central indica que es una emergencia para infantes, pero por la preparación que tienen saben que van a hacer un buen trabajo al llegar al lugar donde se estará atendiendo la emergencia.

Gráfica No. 5



Fuente: Tes de Ansiedad (Test de beck BAI) aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

Descripción: el 50% de los participantes indican que los cambios que han ocurrido o han estado ocurriendo en su vida los afrontan correctamente hace evidenciar que tienen la capacidad para evaluar, planificar y afrontar de forma

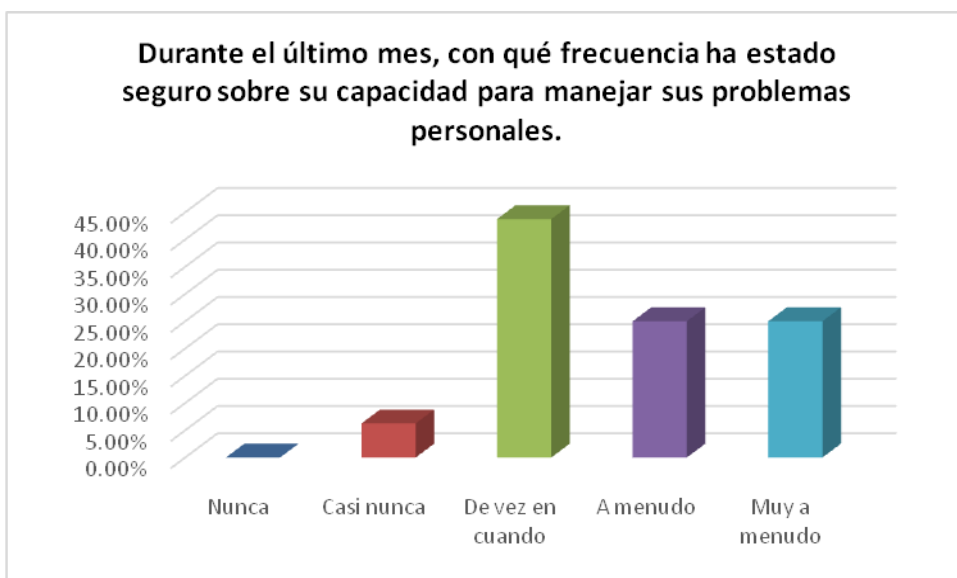
correcta los cambios y eso hace que no les afecten en su labor diaria, como parte de un grupo familiar o ya sea como parte de la Guardia Permanente de los Bomberos Voluntarios.

Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: los miembros de los bomberos voluntarios al ser servidores públicos conocen la forma en la cual pueden lidiar con cualquier situación eso debido a la experiencia que han obtenido con la atención hace que sea mas fácil lidiar con los problemas que a diario enfrentan. Además han estado ya acostumbrados al estrés y ansiedad que les genera la familia, los amigos, los demás compañeros de trabajo lo que hace que ellos puedan de una forma u otra saber manejar cada situación que se da, algunos comentan que cuando tienen ya demasiados problemas sean del área que sean comienzan a resolverlos unos a uno y eso hace que lo ayuden a tener una mejor perspectiva de lo que esta pasando y la solución que se le va a dar a esa situación en especial.

Test de Maslach

Gráfica No. 6



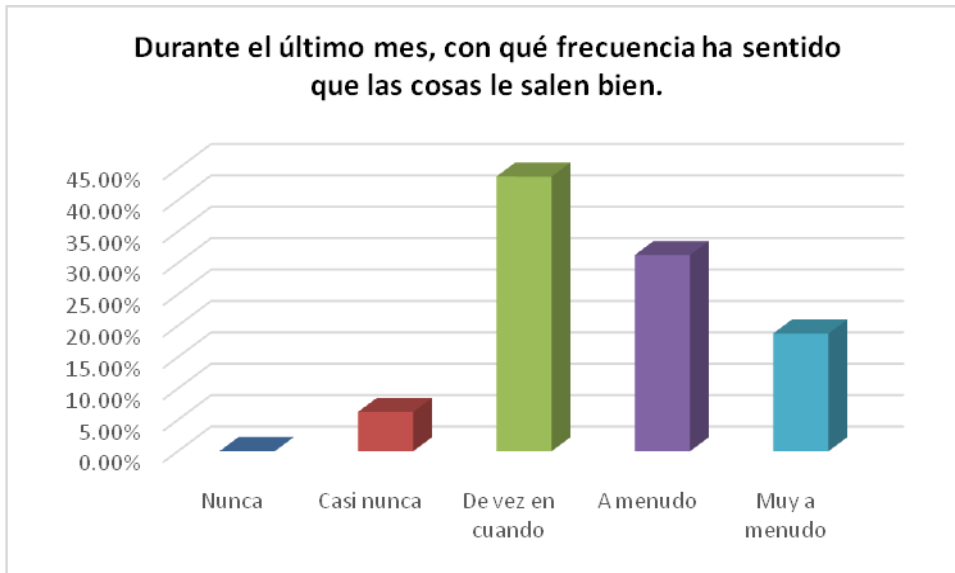
Fuente: Test de Maslach aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

Descripción: el 40% de los participantes indica que ha estado mas o menos seguro que la respuesta que tomo al manejar alguna situación personal ha sido efectiva, pero el otro 40% muestra que la capacidad para afrontarlo ha sido bien manejada lo que hace que el síndrome de burnout no se muestre en la población investigada.

Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: el hecho de que puedan afrontar las situaciones de emergencia ha contribuido para que esto genere mayor tolerancia a la frustración lo que hace que el manejo de las situaciones personales no afecte de forma significativa su vida personal, además de eso la mayoría de los participantes ha podido desligar lo que son los problemas laborales en este caso al ser miembros de los bomberos con sus problemas familiares, esto debido a que deben de tomar de forma automática y precisa decisiones para que pueda terminar de forma positiva la situación que estén enfrentando. Teniendo esto en cuenta la mayoría de los participantes informo que al tener el apoyo de su familia en muy raras ocasiones esto ha afectado de forma significativa su funcionamiento laboral.

Gráfica No. 7



Fuente: Test de Maslach aplicado a los miembros de la Guardia Permanente de la Estación Central de Bomberos Voluntarios de la Ciudad Capital. C.A.

Descripción: el 40% de la muestra de investigación sabe cuando una emergencia ha sido atendida de forma adecuada lo que hace que estén conscientes de que el trabajo realizado fue de ayuda para la persona o personas a las que se le brindó la ayuda. Y aunque el 45% restante cree que a veces la ayuda que brindó salió bien hasta que miran en trabajo realizado es que confirman este hecho.

Aplicación de entrevista no estructurada

Resultados: El trabajo arduo que prestan los bomberos voluntarios hace que sus servicios sean bien recibidos por lo que al saber que se hicieron las cosas bien, llega un estímulo de positivismo por lo que hace que se sientan bien consigo mismos y con los demás. Al ser servidores públicos están identificados como personas que van a ayudar a más personas esto hace que si realizan bien su labor sea reconocido, el ser humano tiene identificado a un bombero como una persona de bien por lo que al tener una emergencia ellos son los primeros en ser llamados. Últimamente los medios de comunicación juegan un papel importante en

la sociedad guatemalteca por lo que al ser reconocidos por medio de la prensa ya sean medios escritos, orales y de televisión el bombero siempre va a estar en el ojo del huracán como la persona que esta ara ayudar sin recibir nada a cambio, con el hecho nada mas de llegar a ayudar a un desconocido eso habla muy bien de ellos y eso siempre va a ser bien visto aunque muchas veces no lo digan las personas que vieron sus esfuerzos por ayudar a alguien mas

3.3 Análisis General

Desde el inicio del presente trabajo de investigación se hizo la observación al Jefe de Personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios que se iba a estar observando al personal para irse formando la idea de lo que pasaba con ellos día a día, esto para poder partir de cómo pasando las horas de su turno iba aumentando el estrés o ansiedad en cada uno de ellos, ya que al llegar a tomar su turno inician con la revisión de la unidad donde les toca cubrir sus respectivos turnos, el equipo que esté en buenas condiciones, el material con el cual se atienden las emergencias.

El día que se realizó la aplicación de los test, se tuvo la noticia que un elemento del cuerpo de bomberos había fallecido en cumplimiento de su trabajo, ya que se recibió una llamada de emergencia sobre un accidente de tránsito y al acudir a la misma se tuvo el fatídico accidente, por lo que al momento de estar en la estación y se enteraron de la tragedia el cambio de actitud se noto de forma notable. Tomando en cuenta que ya habían terminado las pruebas esto no afectó la aplicación de la prueba.

Tanto en el test de ansiedad como en el test de estrés las personas a las que se les aplicó, evidencian un rango alto normal; hablando con ellos lo que más les genera estrés y ansiedad son las situaciones externas de su labor, por ejemplo que al atender una emergencia las personas que van en carro no se hagan a un lado para que ellos puedan pasar, saben que al ser una emergencia, desconocen lo que se encontrarán. Con relación al test de Maslach que permitió verificar la existencia o ausencia del síndrome de Burnout, se notó que están en un estado medio alto lo cual indica que no se presenta el síndrome en los miembros de la Guardia permanente de los Bomberos Voluntarios de la Estación Central.

Las categorías propuestas para la interpretación del burnout integraron la categorización de cada componente del síndrome con la presencia o ausencia del estrés o ansiedad laboral, considerando la información que brindó el test los sujetos que se categorizaron con ausencia del síndrome presentaron valores

relativamente deseables con el manejo de las relaciones interpersonales, que manejan entre sí; esto influyen en la poca presencia del mismo. Además por ser parte de un grupo de servidores públicos reconocidos, tienen la satisfacción de realizar día con día su labor.

Un bombero siempre va a ser una persona respetada, querida y reconocida en cualquier parte del mundo por su noble labor, pero de igual manera juega un papel importante los aspectos sobre la personalidad de cada uno de ellos; al tener una personalidad fuerte, hace que no estén tan expuestos a padecer el síndrome de Burnout. El papel que desempeñan se ve interrumpido por las condiciones exteriores del trabajo, llevándoles a vivir el estrés, ansiedad. El Burnout se distingue en la funcionalidad de las condiciones en que se desarrolla y ellos no cuentan con todas las características para determinar la existencia; se debe considerar que la enseñanza del afrontamiento de los síntomas y signos del síndrome.

El rol del bombero en la sociedad es de suma importancia ya que todos los países cuentan como mínimo con un cuerpo de bomberos. Cada persona puede afrontar de forma diferente el hecho de ayudar a los demás pero con los bomberos voluntarios se ve el compañerismo, la sociabilidad y el buen ánimo que existe entre todos sus miembros para lograr la efectividad en sus funciones laborales.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- No existe riesgo en la actualidad a que se desarrolle el síndrome de burnout considerando que la muestra recibe apoyo de diferentes instituciones como la Escuela de Psicología a través de sus practicantes quienes les brindan talleres sobre técnicas de relajación para disminuir los niveles de estrés y ansiedad
- Existen características propias del estrés y ansiedad a nivel medio alto no obstante gracias a las condiciones propias del trabajo que realizan los bomberos y la formación que reciben; la efectividad en la atención de las emergencias no se vea afectada.
- Dentro de los factores que más influyen en la prevalencia del estrés y la ansiedad se estableció que los bomberos mantienen cierta incertidumbre en las relaciones personales y laborales, pero siempre pueden ser resueltas de forma positiva.

4.2 Recomendaciones

- Que se les siga brindando apoyo psicológico para que puedan mantener un estado de vida saludable y una salud mental en equilibrio, disminuyendo o erradicando el nivel de estrés y ansiedad que manejan
- Mantener el mismo entusiasmo con diferentes actividades lúdicas, deportivas y sociales que hagan que el sentido de permanencia a la institución este más ligado con ellos día a día.
- Elaborar una planificación la cual pueda de forma equitativa los horarios en donde al estar en su día de descanso pueda distribuir su tiempo entre la familia y su descanso y al estar en su turno no descuidar a su familia ni tampoco su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Ajuriaguerra, J. de. "MANUAL DE PSICOPATOLOGIA DEL NIÑO" 3ª. Edición. Editorial Mason, S.A. Barcelona, 1996. 559 págs.

Asociación Psiquiátrica Americana, "DSM-IV" Editorial Masson. España 2005. 1049 págs.

Ayuso Gutiérrez, José Luis. "TRASTORNOS DE ANGUSTIA". Editorial Martínez Roca. España, 1986. 192 págs.

Cano Vindel, Antonio. "LA ANSIEDAD CLAVES PARA VENCELA" Editorial Arguval. España 2002. 158 págs.

Chiavenato, Idalberto. "ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS" Editorial McGraw-Hill. México 1992. 540 págs.

Feldman, Robert S. "PSICOLOGIA GENERAL CON APLICACIONES EN PAISES DE HABLA HISPANA" 4ª. Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana. México 2002. P: 380-390.

Márquez Rosa, Sara. "ANSIEDAD, ESTRÉS Y DEPORTE" Editorial EOS. España 2004. 199 págs.

Papalia, Diane E. "PSICOLOGIA DEL DESARROLLO" 9ª. Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana. México, 2005. 515 págs.

Peurifoy, Reneau Z. "COMO VENCER LA ANSIEDAD" 7ª Edición. Editorial Desclee de Brouwer, Bilbao, 2007. 168págs.

Rowshan, Arthur. "NATURALEZA Y SINTOMAS DEL ESTRÉS" 1ª Edición, Editorial Paidós/berca. Barcelona 1997. P: 25-41.

Taylor, S. E. "PSICOLOGIA DE LA SALUD" 6ª. Edición, Editorial McGraw-Hill. España 2007. 558 págs.

E-grafías

www.bomberosvoluntariosdeguatemala.com

<http://bomberosvoluntariosdeguatemala.com/el-fundador/>

<http://bomberosvoluntariosdeguatemala.com/fundacion-del-cuerpo-voluntario-de-bomberos-de-guatemala/>

<http://bomberosvoluntariosdeguatemala.com/naturaleza/>

www.evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/

www.potenciales-humanos.com.ar/manejostres

<http://transdoc.com.gt/trabajos/articulos/recursoshumanos/quotburnoutquot-y-dolor-muscular-nuevas-enfermedades-laborales/41755>

ANEXOS

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por _____ de la
Universidad _____. La meta de este estudio es _____

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, se le pedirá responder a unas preguntas en un test. Esto tomara aproximadamente _____ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones sea información que solo los investigadores conocerán y no difundirán a terceras personas.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán modificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre el proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por _____ he sido informado que la meta de este estudio es _____. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios o test lo cual tomara aproximadamente _____ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de la investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin i consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para su persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puedo contactar a _____ al número telefónico _____

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono _____

Nombre del participante

firma del participante

Fecha

Escala de Estrés Percibido

Marque con una cruz "x", la opción que indique de mejor manera la situación actual que usted vive, considerando el último mes.

Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado afectado por alguna situación que ocurrió inesperadamente.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las cosas le salen bien.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

En el último mes, con qué frecuencia ha sentido no poder afrontar todas las cosas que debía realizar.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que está al control de todo.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia se ha sentido molesto, porque los sucesos que le han ocurrido, estaban fuera de su control.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha pensado sobre aquellas cosas que le quedan por lograr.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha podido controlar su tiempo.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Durante el último mes, con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas.

Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
0	1	2	3	4

Inventario de Ansiedad de Beck

Señale en qué medida se encuentra afectado, o se ha visto afectado en la última semana por los siguientes síntomas según el siguiente criterio (marque una sola casilla para cada ítem):

- 0. En absoluto
- 1. Levemente, no me molestó mucho
- 2. Moderadamente, fue muy desagradable pero podía soportarlo
- 3. Severamente, casi no podía soportarlo

		0	1	2	3
1	Hormigueo o entumecimiento				
2	Sensación de calor				
3	Temblor en las piernas				
4	Incapacidad para relajarse				
5	Miedo a que suceda lo peor				
6	Mareos				
7	Palpitaciones o taquicardia				
8	Sensación de inestabilidad o inseguridad física				
9	Terrores				
10	Nerviosismo				
11	Sensación de ahogo				
12	Temblor de manos				
13	Temblores generalizados o estremecimiento				

14	Miedo a perder el control				
15	Dificultad para respirar				
16	Miedo a morir				
17	Sobresaltos				
18	Molestias digestivas o abdominales				
19	Palidez				
20	Rubor facial				
21	Sudoración (no debida al calor)				

INVENTARIO DE MASLACH

Sexo: _____ Edad: _____ Fecha de Evaluación: _____

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y los sentimientos hacia él. No existen respuesta buenas o malas, la respuesta correcta es la que usted considere como verdadera. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. Por favor de marcar con una X la opción que elija.

1: Nunca 2: Algunas veces al año 3: Algunas veces al mes

4: Algunas veces a la semana 5: Diariamente

No	Pregunta	5	4	3	2	1
1	Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada laboral me siento agotado					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que trato a algunos compañeros de mi trabajo como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que mi trabajo me este endureciendo emocionalmente					
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento motivado después de haber trabajado íntimamente con quienes trabajo a diario					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los compañeros de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas					

GRACIAS POR SU PARTICIPACION