

**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO EN BOMBEROS**

**VOLUNTARIOS – EL CERRITO VALLE DEL CAUCA**

**ISABEL CRISTINA DÍAZ LASPRILLA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM**

**CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**SANTIAGO DE CALI**

**2018**

**LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO EN BOMBEROS  
VOLUNTARIOS – EL CERRITO VALLE DEL CAUCA**

**ISABEL CRISTINA DÍAZ LASPRILLA**

**Trabajo de grado para optar al título de Psicóloga**

**Alejandra Cerón Morales**

**Asesora**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS**

**PROGRAMA DE PSICOLOGÍA**

**SANTIAGO DE CALI**

**2018**

***Dedicatoria:***

*Libia Inés Paredes*

*Luis Marino Lasprilla*

*María Cristina Lasprilla Paredes*

*Rodrigo Díaz Cabal*

*Juan Camilo Díaz Lasprilla*

## TABLA DE CONTENIDO

### Resumen

Introducción .....	1
Justificación .....	4
Descripción .....	5
Planteamiento del problema .....	7
Objetivos .....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
Marco contextual.....	9
Marco conceptual.....	13
Marco teórico .....	17
Evaluación de desempeño .....	17
Programa de incentivos .....	19
Beneficios sociales .....	20
Higiene, seguridad y calidad de vida.....	21
Concepto de Higiene laboral.....	21
Cambio y estrés.....	22
El cambio .....	22
El estrés .....	23
¿Cómo entender el comportamiento individual?.....	23
Comportamiento organizacional.....	23
Las actitudes en el desempeño laboral.....	25
Personalidad.....	26
Percepción .....	26
Aprendizaje y conformación de comportamiento .....	27
El condicionamiento operante.....	28

El aprendizaje social.....	28
Los riesgos del medio ambiente .....	29
Las condiciones de trabajo .....	29
La salud.....	30
Sobre los riesgos psicosociales .....	30
<b>Metodología .....</b>	<b>35</b>
<b>Tipo de investigación .....</b>	<b>35</b>
<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>35</b>
<b>Participantes .....</b>	<b>37</b>
<b>Instrumento .....</b>	<b>38</b>
<b>Conceptualización de categorías .....</b>	<b>38</b>
<b>Instrumento.....</b>	<b>42</b>
<b>Marco jurídico .....</b>	<b>48</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>49</b>
<b>Procedimiento .....</b>	<b>58</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>59</b>
<b>Bombero 1 .....</b>	<b>61</b>
<b>Bombero 2 .....</b>	<b>63</b>
<b>Bombero 3 .....</b>	<b>64</b>
<b>Bombero 4 .....</b>	<b>65</b>
<b>Bombero 5 .....</b>	<b>66</b>
<b>Resultados de acuerdo con las categorías .....</b>	<b>67</b>
<b>Contextual .....</b>	<b>67</b>
<b>Factores de riesgo en la institución .....</b>	<b>70</b>
<b>Desempeño de las funciones .....</b>	<b>77</b>
<b>Factores de riesgo y el desempeño .....</b>	<b>78</b>
<b>Discusión .....</b>	<b>83</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>96</b>
<b>Lista de tablas .....</b>	<b>98</b>

<b>Referencias.....</b>	<b>99</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>107</b>

## **Resumen**

Esta investigación pretendió identificar y describir de los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima de un año de experiencia pertenecientes al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle del Cauca. Se realizaron categorías teóricas en relación con el riesgo psicosocial y el desempeño de los bomberos voluntarios. Se tuvo como base teórica el autor Idalberto Chiavenato con el tema de recursos humanos ya que, en las organizaciones los riesgos psicosociales y el desempeño hacen parte de la gestión de talento humano. Por lo tanto, esta investigación pertenece al campo de la psicología organizacional. En cuanto a la metodología, la investigación, fue de corte cualitativo, con entrevista a profundidad y categorías de análisis de acuerdo a los objetivos planteados con el fin de describir los riesgos psicosociales y el desempeño de los bomberos voluntarios.

**Palabras Clave:** riesgo psicosocial, desempeño laboral, bomberos.

## **Summary**

This research aimed to identify and describe the psychosocial risk factors and the performance of active volunteer firefighters men and women with at least one year's experience in the Volunteer Fire Department of El Cerrito Valle del Cauca. Where theoretical categories were carried out in relation to the psychosocial risk and the performance of the volunteer firemen. The author Idalberto Chiavenato had a theoretical basis with the subject of human resources since, in organizations, psychosocial risks and performance are part of human talent management. Therefore, this research belongs to the field of organizational psychology. Regarding the methodology of the research, it was qualitative in nature, with deep interviews and categories of analysis according to the objectives set out in order to know the relationship of psychosocial risks with the performance of volunteer firefighters.

**Keywords:** psychosocial risk, job performance, firefighters.

## Introducción

Desde tiempos remotos los bomberos han tenido un rol social de impacto con un nivel alto de responsabilidades. En primer lugar, como proceso histórico de esta investigación cabe mencionar que el incendio más famoso de la historia se presentó en el año 64 d.c, el cual afectó a Roma, lugar en el cual habitaban muchas personas y también tenía gran cantidad de material combustible así que, como se presentaban muchos incendios, el emperador Augusto decidió crear un cuerpo de vigilantes que podría ser el primer cuerpo de bomberos de la historia, este lo creo para que no tuvieran que situar a los esclavos en lugares estratégicos son cubos de agua para estar en alerta para actuar en caso de presentarse algún incendio. Así, el cuerpo de vigilancia estaba conformado por los aquarii (aguadores), los cuales debían realizar cadenas humanas para transportar el agua hasta llegar al sitio del incendio, los siffonarii, que eran los encargados de arrojar el agua al fuego con bombas de mano y los uncinarii, que tenían lanzas con ganchos las cuales sujetaban a los techos y paredes con fuego. (Sanz, J. 2009).

En Colombia, los bomberos de la capital, es decir, de Santa fe de Bogotá, existen desde hace 123 años, inicialmente estuvo conformado por agentes de policía. Sin embargo, por falta de incendios durante mucho tiempo el cuerpo de bomberos fue liquidado en dos ocasiones, para la época. Asimismo, al retomar las labores como bomberos, se crearon reglamentos de prevención de incendios y el personal que hacía parte de la entidad tenía remuneración económica, el valor se determinaba de acuerdo con las funciones establecidas para cada uno. Actualmente, la ciudad de Bogotá cuenta con cinco estaciones de bomberos oficiales. (U.A.E. Cuerpo oficial bomberos Bogotá D.C. 2018)

Los bomberos son una población de la cual se han realizado pocos estudios en el territorio nacional de Colombia en términos de riesgos psicosociales. Así, esta investigación se enfoca en los riesgos psicosociales y el desempeño de los bomberos voluntarios. Para ello, se realiza un análisis de documentos que están basados en

investigaciones llevadas a cabo en distintos lugares del mundo con diversos cuerpos de bomberos; voluntarios oficiales y aeronáuticos.

Así, este documento consta de nueve apartados que se dividen en: *justificación*, donde explica la importancia y pertinencia de realizar la investigación de un tema que ha sido poco investigado en Colombia, se menciona el interés por realizar la investigación el cual corresponde a la labor que desempeñan los bomberos voluntarios y el poco reconocimiento que se tiene hacia ellos por parte de la comunidad en general. *Planteamiento del problema*, donde se encuentra la pregunta por la cual está basada la investigación y cuáles son los objetivos que se plantean. *Marco teórico*, aquí se encuentran los fundamentos teóricos de la investigación en cuanto a los riesgos psicosociales y el desempeño, se utilizan autores como Idalberto Chiavenato y Robbins para definir los dos conceptos base de la investigación. *Marco jurídico*, ya que los bomberos de Colombia se encuentran enmarcados por leyes que definen y guían su funcionamiento a nivel nacional de acuerdo con el Ministerio del interior y la Dirección nacional de bomberos de Colombia. *Marco conceptual*, donde se hace una definición etimológica de las variables teóricas de acuerdo con en el planteamiento del problema de investigación, esto se realiza con el Diccionario *etimológico abreviado de la Lengua Castellana*, de Joan Corominas y también se tienen en cuenta algunas investigaciones realizadas en base a los conceptos mencionados. *Antecedentes*, donde se realiza una descripción de la consideración de los cuerpos de bomberos, cuáles son sus funciones, se hace una revisión de estudios realizados con bomberos en relación a los riesgos psicosociales y el desempeño, llevados a cabo en diferentes países, así, se realiza un análisis de estos documentos consultados para contar con bases que permitan tener una postura y crear conocimiento del tema de los riesgos psicosociales y el desempeño en los bomberos, en la *metodología*, se describe el tipo de investigación que se realizó y el instrumento que se utilizó para la recolección de la información. Por último, se encuentran los *resultados* de la investigación donde se toman en cuenta todas las consideraciones de los participantes para realizar una discusión de los resultados

de la investigación con el fundamento teórico y poder identificar cuáles son las características de los riesgos psicosociales y el desempeño de los bomberos voluntarios en El Cerrito Valle.

En el cierre se presentan las *conclusiones* obtenidas de este estudio, las cuales se presentan como un aporte a la investigación sobre los riesgos psicosociales y el desempeño en una institución voluntaria, con la intención de ser un punto de partida para futuras investigaciones en las que se consideren estos dos conceptos y también el tipo de población que como ya se ha mencionado anteriormente, se han realizado pocos estudios en este campo.

## **Justificación**

Este estudio investigativo posee relevancia porque intenta abrir un espacio en torno a la reflexión desde una mirada organizacional de los factores de riesgo psicosociales que se podrían presentar en un Cuerpo de Bomberos Voluntarios y cómo esto se relaciona con el desempeño de los mismos. Teniendo en cuenta los breves aspectos históricos mencionados anteriormente es importante reconocer la importancia que tienen los bomberos en su labor a nivel mundial y el alto nivel de responsabilidad social que asumen.

Así, esta investigación es oportuna debido a que se ocupa de una población con la que se han llevado a cabo pocos estudios en relación con las variables planteadas en el territorio nacional colombiano. Por lo tanto, es importante construir un conocimiento que aporte e incentive la realización de investigaciones que tomen en cuenta el tema de riesgos psicosociales y desempeño con esta población. Es pertinente ya que la mayoría de investigaciones realizadas en países como Estados Unidos, Europa y en algunos de Latinoamérica, se han centrado en bomberos que son empleados de planta en las instituciones bomberiles es decir, en los que cuentan con un ingreso económico por parte de la institución ya que son empleados y no en aquellos que prestan el servicio voluntario. Porque, aunque estos también son tomados en cuenta, es importante realizar estudios que los aborde de manera específica ya que esto podría fortalecer el conocimiento sobre el tema planteado para las investigaciones y para los cuerpos de bomberos. Asimismo, se considera que los bomberos tienen gran importancia a nivel social debido a los servicios que prestan a la comunidad en el desarrollo de sus funciones. Así, es pertinente contar con información que pueda realizar aportes en pro a su salud mental, las relaciones familiares, sociales y en temas relacionados con la prestación de servicios voluntarios.

Igualmente, el desarrollo de la investigación permitió aportar nueva información a la teoría utilizada desde una perspectiva distinta. Asimismo, se pueden resolver problemáticas en relación con los riesgos psicosociales ya que puede llevar a plantearse programas de fortalezas y/o mejoramiento que permitan disminuir los riesgos psicosociales y contribuir al buen desempeño de las funciones de los bomberos de este Municipio.

### **Descripción**

El interés por este tema surge a partir de una experiencia personal como unidad activa línea de fuego (es decir, como bombero voluntaria) del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle, lo cual me ha permitido conocer las funciones y los objetivos planteados por la institución en cuanto a la preservación de la vida de las personas, así como a tener una aproximación a los estatutos en relación con la atención de emergencias y el nivel de cumplimiento según las leyes, normas y resoluciones planteadas por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

De lo anterior, se deriva un interés por investigar los riesgos psicosociales en y el desempeño ya que se reconocen los riesgos físicos, químicos, orgánicos, psicológicos y sociales en los que pueden estar expuestos los bomberos y los cuales pueden generar síntomas y/o enfermedades, como lo mencionan algunos estudios; estrés y ansiedad a causa de la atención diaria de emergencias debido a las altas demandas físicas y mentales.

El recorrido que se realizó en esta investigación fue desde una perspectiva histórica y conceptual de las construcciones del desempeño en y los factores de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta de que existe la modalidad de bomberos voluntarios. Otro aspecto importante es el hecho de pertenecer al cuerpo de bomberos ya que considero que esto me ha permitido tener una construcción local en relación con las funciones establecidas, cómo se llevan a cabo las operaciones, dar cuenta de las pocas investigaciones que se han realizado con en este tema aun teniendo en

cuenta la importancia de las instituciones bomberiles y de los bomberos en la sociedad. Igualmente, ser conocedora del poco reconocimiento que se le brinda al trabajo de los bomberos a nivel interno institucional.

## **Planteamiento del problema**

De acuerdo con la revisión de antecedentes no se hallaron muchas investigaciones en relación con las dos variables en Colombia en las fuentes consultadas. Sin embargo, en una investigación realizada por Ramírez, M en el año 2014, en el Cuerpo de Bomberos Voluntarios Ocaña (Norte de Santander) trabajo titulado *propuesta para el diseño del programa de seguridad y salud en el trabajo para el cuerpo de bomberos voluntarios Ocaña*, en el cual se identifica poca preocupación con el tema de la seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, los trabajadores de esta estación de bomberos se encuentran expuestos a factores de riesgo físicos y naturales que atentan contra la salud y el bienestar tanto al personal interno como externo. Aunque este cuerpo de bomberos está regido por la Ley 1575 y a pesar de que presta un servicio fundamental a cargo del estado no cumple con la normatividad en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo aun conociendo los estatutos.

La autora concluye que hay condiciones de trabajo en el cuerpo de bomberos que no son sanas para los trabajadores, lo que genera un desequilibrio productivo, aumentan las condiciones de riesgo y afectaciones en la salud mental de los trabajadores. De acuerdo a la falta de un programa de prevención y seguridad se afirma que hay falta de compromiso por parte de los directivos de la institución. Por lo tanto, la institución presenta riesgos de todo tipo especialmente biológicos y mecánicos que afectan a todo el personal de la empresa.

De acuerdo a lo planteado por la ley 1575, tanto la Junta Departamental con supervisión de la Junta Nacional y la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia se debe realizar el debido seguimiento al cumplimiento de los estatutos en todos los cuerpos de bomberos de Colombia, se puede decir que los dos estudios realizados en el contexto nacional dan cuenta de la poca preocupación por un plan de seguridad y salud en el trabajo para los cuerpos de bomberos que garanticen la minimización de los diversos riesgos a los que están expuestos los bomberos. Por lo tanto, se puede decir que no se cumple a totalidad con la normatividad establecida bien

sea por las cuestiones tecnológicas, técnicas, administrativas y educativas de los cuerpos de bomberos.

El propósito de este trabajo investigativo estuvo basado en la siguiente pregunta:

¿Qué características presentan los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de cinco bomberos voluntarios activos, tres hombres y dos mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia en El Cerrito Valle del Cauca?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir las características que presentan los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle del Cauca.

### **Objetivos específicos**

Analizar los riesgos psicosociales y el desempeño de los bomberos activos del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle del Cauca.

Identificar los factores de riesgo psicosocial a que están expuestos los bomberos del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle del Cauca.

Describir las funciones del desempeño específico de los bomberos activos del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle del Cauca

## **Marco contextual**

El Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito, municipio que está ubicado al oriente de la capital del Valle del Cauca (Santiago de Cali), aproximadamente a una distancia de 47 km, comprendido por un área geográfica de 437km<sup>2</sup>. Así, el cuerpo de bomberos se encuentra ubicado actualmente en la Carrera. 6º con Calle. 7º del Barrio el Rosario, fue fundado el 13 de agosto de 1956, éste surgió debido a la explosión del 7 de agosto de 1956 en la ciudad Santiago de Cali la cual fue originada por siete camiones cargados con dinamita, tal explosión dejó varias personas muertas, heridos y causó daños materiales. Así, pensando en la necesidad de la comunidad algunas de las personas que habitaban el municipio de El Cerrito en esa época decidieron conformar un cuerpo de bomberos.

Los señores José Ignacio Carvajal Peña, Luis Eduardo Muriel Hernández, Daniel Echeverry, Daniel Lenis, Ricardo León Cifuentes, Aycardo Lozano, Ricaurte Plata y entre otras personas, que en un total fueron 33 los fundadores honorables del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito. Estos, tuvieron la gentileza de fundar la institución bomberil en la cual estuvo incluido el Señor de nacionalidad alemana, Teniente Erwin Rosenthal quien era proveniente de bomberos Cartago – Valle y quien fue el primer comandante fundador de la institución Cerriteña.

Inicialmente los bomberos empezaron a llevar a cabo sus funciones en la escuela Pedro Antonio Molina hasta el año 1962, después se trasladaron a la escuela José Ignacio Rengifo, ambas escuelas están ubicadas frente al parque principal de El Cerrito. En 1964 se trasladaron nuevamente a la Calle. 6º con Carrera. 14º esquina, sitio donde actualmente funciona la Secretaria de infraestructura, obras Públicas del municipio y la Defensa Civil Colombiana. En este mismo año situaron la primera piedra en donde se construiría la estación de bomberos y donde se encuentra actualmente ubicada. A partir de allí se empezaron a hacer labores de extinción de incendios los cuales eran mitigados con baldes llenos de agua y con ramas de árboles, por lo que tiempo después el municipio de El Cerrito facilitaba una volqueta

modelo 1954 para apagar los incendios. Al ver esta necesidad se toma la decisión de adquirir un camión de bomberos marca Fargo Desoto modelo 1954 para la cual se realizaron labores de construcción a la primera máquina extintora de incendio en el municipio este era un camión con carrocería de estacas y en el año 1959 se transformó a camión de bomberos el cual llegó a los bomberos como el primer camión para prestar servicios a la comunidad. Asimismo, en el año de 1960 se adquirió un camión de la marca Chevrolet Vikingo modelo 1960 para conformar la máquina extintora de incendios número M2, en 1978 en la comandancia del comandante José Ignacio Carvajal Peña se adquirió una camioneta Cherokee modelo 1973 conformándola como ambulancia para realizar el traslado de personas lesionadas desde el sitio del accidente hasta el hospital local.

Consecutivamente, regresa de nuevo el comandante Rosenthal de manera inesperada en junio de 1985 desde los Estados Unidos, él no esperaba encontrar la institución en funcionamiento, por lo cual se llevó la grata sorpresa ya que el cuerpo de bomberos estaba en pie y prestando el servicio a la comunidad. Para ese entonces ya había dos máquinas y el comandante Rosenthal prometió un camión de bomberos y otra ambulancia, lo cual fue cumplido y se adquirió la maquina marca Crown modelo 1960 que trabajaba en el aeropuerto de Los Ángeles California, esta máquina fue embarcada el 2 de febrero de 1986 desde Los Ángeles y llegó al puerto de Buenaventura Valle el 28 de febrero de 1986 en el buque con matrícula MERKUR BEAH en la comandancia del Sr. Guillermo Vallecilla. De igual forma, Rosenthal en el año de 1987 llamó el 18 de noviembre para decir que ya había embarcado una ambulancia marca Chevrolet C30 modelo 1977 y llegaba a los 25 días al puerto de Buenaventura Valle en el buque con matrícula ARRUE, la cual se trasladó después de su llegada al municipio de El Cerrito el 23 de diciembre de 1987 por el Capitán Francisco Gómez Libreros.

A partir del año 2001 en la comandancia del Capitán Guillermo Vallecilla, después de 21 años de servicio a la comunidad en calidad de comandante entregó la comandancia al Capitán Rubén Lorza Muriel quien en la actualidad se desempeña como

Capitán de Bomberos Aeronáuticos de Colombia en el Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón en la ciudad de Palmira Valle. Así, este Capitán le solicitó recursos económicos al alcalde municipal Tomas Joaquín Reyes Millán para la compra de una máquina extintora de intervención rápida. En ese entonces, el hospital local contaba con una ambulancia que tenía en comodato y el alcalde ordenó transformarla en máquina para extinción de incendios, esta máquina presta actualmente servicios para la atención de emergencias. De ahí, se pasa a comprar una ambulancia americana marca Ford 350 modelo 1997 que actualmente se encuentra en funcionamiento como Móvil 5 (M5), que pasó a reemplazar la antigua ambulancia que fue vendida al Cuerpo de Bomberos de El Calima Darién.

De ahí, en el año 2006 el 13 de Agosto cuando la institución cumplía 50 años de fundación, la comandante Teniente Luz Mary Grajales que también era la representante legal en compañía del Teniente Arbey Hernán Trujillo Méndez quien era el Subcomandante y Secretario de Gobierno del municipio y que actualmente es el Comandante, tomaron la iniciativa de adquirir una máquina nueva para celebrar el aniversario del cuerpo de bomberos por lo cual se adquirió la M2 (en reemplazo de la anterior) máquina extintora Chevrolet NPR modelo 2006 que fue ensamblada en Girardot Cundinamarca por el Capitán Carlos Humberto Rivera el cual para ese entonces ya tenía convenio con la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia para construir los camiones extintores de incendios en nuestro país.

Posteriormente, se pasó adquirir una máquina internacional M8 modelo 2004 en noviembre del 2014, entregada por la DIAN el 25 de enero del 2015 en la ciudad de Barranquilla Atlántico. Luego se adquiere la M9 en septiembre del 2015 modelo 2016. Asimismo, la ambulancia Chevrolet Lev 2003 que fue cedida por el hospital local la cual prestó servicio como ambulancia hasta marzo del 2017 y luego se entregó a la alcaldía ya que se adquirió una ambulancia Nissan modelo 2017 para su reemplazo y dar cumplimiento a los estándares requeridos por el Ministerio de Salud y la Secretaría de Salud. De acuerdo con la necesidad de abastecer las máquinas se adquiere una máquina cisterna para el transporte de agua, gestión que realizó el

actual comandante Capitán Arbey Hernán Trujillo Méndez con el Sistema Nacional de Bomberos de Colombia que actualmente es dirigido por el Capitán Aldemar Miranda desde la ciudad de Bogotá en Colombia y quien consiguió recursos para la institución y fue posible conseguir el camión Chevrolet nkr modelo 2018 que ingresó en junio del 2017 y se encuentra al servicio de transporte de agua y abastecimiento de máquinas.

*Relato por el Cabo honorario Miguel Ángel Dávila Palacios el 24 de septiembre del 2017*

## Marco conceptual

A continuación, se da una definición de los conceptos utilizados en la pregunta de investigación. Para ello se toma en cuenta la etimología de las palabras, si son naturales o compuestas, es decir, si requieren o no de ser desnaturalizadas para poder comprenderlas, se toma en cuenta los contextos donde se utilizan las palabras, el desarrollo y la historia de las mismas. Esto, con el fin de comprender etimológicamente las variables y el uso social en el que se han desarrollado sus significados. La definición epistemológica de las palabras se realiza sobre la base del Diccionario *etimológico abreviado de la Lengua Castellana*, de Joan Corominas.

La primera variable que se toma en cuenta para la pregunta problema en la que se basa la investigación son los riesgos psicosociales. La palabra *riesgo* hace referencia a peligro, tiene un origen incierto y probablemente tenga el mismo origen de *risco*. *Riesgo* aparece en la Edad Media para hacer referencia a la lucha y a la contradicción; probablemente estas palabras provengan del latín *résécare* que se traduce por una parte a cortar o dividir, por otra parte, designa un lugar cortado o fragoso, finalmente, hace referencia a peligro. Igualmente, como parte de la primera variable se habla de los factores psicosociales. Etimológicamente la palabra *psicosocial* se construye a partir de la palabra *psico* que proviene del latín *psique* y hace referencia a *alma*, posteriormente a *mente*. Por otra parte, y debido a la descomposición de la palabra psicosocial, se encuentra que la palabra *socio* que proviene del latín *socius* y hace referencia a compañero y se deriva la palabra *sociedad*.

Bernardo Moreno en su artículo de *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*, plantea que el panorama laboral actual ha cambiado demasiado a través de la historia y más aún a partir del reconocimiento de los derechos humanos y las nuevas formas de producción en las empresas donde han disminuido las condiciones inhumanas de trabajo. Asimismo, el riesgo laboral aparece en la Edad Media y el Renacimiento de la preocupación por el buen

quehacer de los trabajadores artesanos, es decir, durante la historia ha sido diversos factores que influyeron en la conceptualización de la salud laboral en aspectos físicos, sociales y mentales.

(...) los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos. (Moreno, 2011, p.7).

Por otro lado, Pedro L Gil en su artículo *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*, postula que los factores de riesgo psicosocial son fuentes de estrés laboral y pueden causar un daño psicológico, físico o social a las personas que están siendo afectadas por este. De otro lado, Gil (2009), ha llegado a la conclusión de que “los riesgos psicosociales son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él” (p.1).

Finalmente, el autor concluye con recomendaciones en pro de la salud pública donde deben considerarse los riesgos psicosociales como un problema en el sistema de la salud, que las normatividades para la prevención de riesgos laborales deben considerarse como una amenaza para la salud pública que traen consecuencias para el sector laboral.

Por otra parte, la segunda variable es el *desempeño* donde la cual hace referencia al libramiento de un empeño o una deuda y por otro lado hace referencia al cumplimiento de actividades para lograr un objetivo es decir a *obrar* en función de. La palabra obrar del latín *Operari* significa trabajar, laborar, del latín *ópérá* que también

hace referencia a *operativo* que también forma parte de la segunda variable planteada en la pregunta problema. Por tanto, el desempeño es algo operativo y se puede definir como la habilidad, capacidad, conocimientos de realizar una función específica dentro de un contexto específico con ciertas técnicas u operaciones que permitan llevar a cabo una acción de manera eficaz.

Hernández, Zambada y Cortés (2012), plantean que el concepto de desempeño operativo causa preocupación a los directores, gerentes y estudiosos de la administración debido a que permite clasificar a las organizaciones en cuanto al éxito y el fracaso. Por tanto, es la misma organización quien debe actuar en pro del desempeño operativo de los empleados que ayuden a la productividad y el valor de la organización (Hernández García, P., Flores Zambada y R.A. Cortés Mendoza 2012).

Por otro lado, Chiavenato (citado por Quintero, N., Africano, N., & Faría, E., 2008) define el desempeño como “el comportamiento del trabajador en búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.4). Asimismo, el desempeño corresponde a todas las competencias, habilidades y destrezas que posee cada persona, estas funcionan en pro del cumplimiento de las metas o funciones destinadas por la organización. Por lo tanto, el desempeño se da de manera individual y su eficacia depende de otros factores donde se incluyen los riesgos psicosociales.

Chiavenato (citado por Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, & Conde, Mayrene, 2010) plantea que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.495). Por lo tanto, existen estrategias que evalúan el desempeño de las personas dentro de las organizaciones y que permite identificar si el comportamiento de estas va acorde con los objetivos fijados por la empresa u organización. Asimismo, Chiavenato (1983) afirma que:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc. (p.243)

## Marco teórico

### Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño, precisa Chiavenato (2002), consiste en “revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo” (p. 81). Dentro del desarrollo de una actividad es necesario un proceso que se encargue de evaluar su rendimiento. En este caso, se atiende a la explicación de Chiavenato que propone una serie de elementos que van desde lo circunstancial a lo personal con el fin de realizar un proceso evaluativo en el que se establezcan claramente las fallas con posibles mejoras para obtener un óptimo desempeño. Así pues, Chiavenato, plantea una serie de interrogantes que van desde: ¿por qué evaluar?, ¿cómo evaluar?, ¿Qué evaluar?, ¿quién debe evaluar?, hasta ¿cómo comunicar lo evaluado? De igual manera, también tiene presentes una serie de circunstancias o factores que según su criterio influyen y son decisivos en el rendimiento del desempeño laboral: la recompensa que llega luego de su esfuerzo, las habilidades y capacidades propias, la relación costo-beneficio que cada persona realiza siempre y una idea acertada sobre cuál es su papel de trabajo y qué debe hacer exactamente.

Ante el primer interrogante planteado por el autor – el por qué evaluar- la respuesta es simple y directa: para saber cómo se está haciendo el trabajo Chiavenato (2002). Es de importante mención el énfasis que, en este punto, como respuesta al interrogante, plantea el autor: la retroalimentación; sobre esto establece que “toda persona debe recibir retroalimentación sobre su desempeño” (Chiavenato, 2002, p. 82). Más que un derecho – aunque también debe serlo- se hace hincapié en consecuencias que mejoran el rendimiento y productividad de la empresa cuando se evalúan las actividades de sus empleados, entre ellas se identifican: 1. un juicio para apoyarse y realizar aumentos salariales, promociones, transferencias etc, pero también despidos de empleados, reducción de salarios etc. 2. Interacción con el empleado: de-

circles cómo marcha el trabajo, qué actitudes deben cambiar, qué habilidades y conocimientos actualizar. 3. Les permite a los empleados saber qué piensa su jefe acerca de ellos (Chiavenato (2002)).

De la misma manera, la pregunta por *el quién debe evaluar*, se hace presente y la respuesta de nuestro autor será manejada de dos formas: primero una ideal y una cercana a la realidad. La ideal, según precisa, sería lograr un “sistema sencillo de evaluación en que el propio cargo o puesto de trabajo proporcionase toda la información respecto del desempeño del ocupante” Chiavenato (2002, p. 83), en resumidas cuentas, una evaluación que no requiera de intermediarios ni terceros. Por otro lado, toma una posición que desestima la jerarquía, el staff y la centralización, ya que las anteriores imponen normas muy alejadas de la realidad del empleado y hacen del proceso evaluativo una mera cuestión burocrática (Chiavenato 2002). Lo cierto es que nuestro autor se dedicará a realizar una tipificación de los distintos cargos dedicados a realizar una evaluación de desempeño, trazará una escala que va desde lo ideal (la autoevaluación), hasta la vertical, gerente – subordinado; pasará por órganos y comités que se usan dentro de los procesos evaluativos, hasta llegar a la común relación gerente – subordinados con otros métodos o enfoques evaluativos, es decir, mismo modelo, pero con diferentes facetas.

Así, la remuneración abarca mucho más allá del ingreso salarial en efectivo que recibe el empleado, según lo pactado en el contrato como nómina. Chiavenato (2002) establece que remuneración es “todo lo que el empleado recibe como fruto del trabajo que realiza en una organización” (p.100). En este punto se discriminan varios asuntos: compensaciones tanto financieras como no financieras, compensación financiera directa, salario nominal y real que a su vez se subdividen en más categorías que dan cuenta de cómo se componen los diversos tipos de salario y así mismo dan lugar a diferentes clases de remuneración. Se debe hacer hincapié en este punto porque el rendimiento laboral y esfuerzo invertido por parte de los empleados depende íntimamente de la relación costo- beneficio que se establece desde el principio por parte del empleado; está no solo determina si vale o no la

pena el esfuerzo invertido en la labor por la remuneración recibida, sino que también influencia en el desempeño, dedicación y esfuerzo en la realización de las actividades.

Como se puede inferir, es claro que hay una relación estrecha entre desempeño, eficacia y remuneración, según esgrime nuestro autor. La competitividad organizacional, su aumento o su reducción, depende de la eficacia con que se maneja la remuneración (Chiavenato (2002). Lo que quiere decir que la remuneración tiene un papel decisivo en el desempeño de las diversas actividades que desarrolla el empleado, pues de ella depende una mayor o menor eficacia en las labores ejecutadas que se reflejan en resultados o positivos o negativos para la organización en general. De esta manera, los tres componentes de la remuneración total que discrimina Chiavenato (2002), son: “1. Remuneración básica; 2. Incentivos salariales; 3. Beneficios o remuneración indirecta” (p. 99). La remuneración como una forma de recompensa engloba todo lo que recibe el empleado por el esfuerzo invertido en la ejecución de las actividades pertinentes a su cargo y estos son fijados a partir de un equilibrio interno y externo. El interno, por un lado, se logra a partir de la clasificación y evaluación de cargos; el externo, por otro lado, se logra mediante una extensiva investigación salarial (Chiavenato; 2002).

#### Programa de incentivos

Dentro del programa de incentivos, como parte de la remuneración que recibe el empleado, se encuentra el sistema de recompensas y sanciones. En este programa se establecen todo el paquete de beneficios que tiene a organización con respecto a sus empleados. Sin embargo, el autor es claro en que, aunque este punto contempla salarios, bonificaciones, vacaciones y asensos, también tiene presente elementos que forman parte de la vida de los empleados y que no son tan visibles o superficiales como los anteriores: “seguridad en el empleo, transferencias laterales a posiciones más desafiantes o a posiciones que implique crecimiento, desarrollo adicional y varias formas de reconocimiento del desempeño excelente” (Chiavenato,

2002, p. 106). De igual manera, también se contempla un sistema de sanciones. Las medidas disciplinarias que son partidarias de orientar el comportamiento de los subordinados, siempre que no cumplan con los estándares de calidad que exige la organización, son aplicadas como correctivos a los miembros de la organización y, asimismo, resultan indispensables en caso de presentarse conductas que ameriten una sanción.

Es claro que la remuneración influencia mucho en el rendimiento y desempeño de las actividades, pero las recompensas organizacionales o los programas de incentivos no solo tienen e único fin de recompensar por un esfuerzo invertido. Chiavenato (2002) identifica cuatro razones por las cuales se ofrecen los incentivos para reforzar actividades que: “1. Aumenten la conciencia y la responsabilidad del individuo y del grupo en la organización, es decir, motiven el espíritu de misión en la empresa. 2. Amplíen la interdependencia del individuo hacia el grupo y del grupo hacia toda la organización. 3. Ayuden a destacar en la constante creación de valor dentro de la organización” (p. 106). De esta forma, las recompensas o incentivos que tienen las organizaciones con sus empleados se configuran en remuneraciones que mejoran el rendimiento, tanto del individuo como de la empresa.

### Beneficios sociales

Hablar de aquello que se entiende por beneficios es necesario para precisar exactamente en qué consisten y cómo se relacionan con el empleado y sus funciones o actividades. Si bien, de manera general, son un tipo de remuneración, ellos mismos se particularizan pues se diferencian tanto de los incentivos, como de los pagos de nómina fijados en el contrato. Chiavenato los define como “ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios” (Chiavenato, 2002, p. 111). Ellos, en sí mismos, se configuran como servicios integrales de la remuneración personal. Es decir, si bien están en el género de la remuneración, su particularidad radica en que se añaden como parte esencial de la recompensa por el esfuerzo invertido y aunque no

siempre son estipulados a partir de cifras exactas, si se vuelve necesario brindar beneficios a los empleados, por parte de la empresa.

Los beneficios sociales, a su vez, tienen un matiz que la diferencia de los beneficios, aunque por estar bajo la especie de beneficio y está por encontrarse encerrada por el de remuneración; los beneficios sociales siguen siendo una remuneración en esencia. El matiz consiste en que “los beneficios sociales están estrechamente relacionados con aspectos de la responsabilidad social de la organización” (Chiavenato, 2002, p. 111). De igual manera, identifica tres tipos de beneficios sociales: a. los que tienen que ver con la exigibilidad legal, que van desde la seguridad social hasta los exigidos por la legislación laboral: los beneficios espontáneos, en los que se encuentran tipificados todos aquellos beneficios que no son exigidos por la ley y que son voluntarios, aquí entran las bonificaciones, un tipo especial de salud, almacenes, cafeterías etc.; b. en cuanto a la naturaleza: monetarios, no monetarios, ventajas para los usuarios; c. en cuanto a los objetivos: asistenciales, recreativos o supletorios (Chiavenato 2002).

## **Higiene, seguridad y calidad de vida**

### **Concepto de Higiene laboral**

Hasta entonces se habló de evaluación de procesos, de remuneración de salarios y de programas de incentivos que deben tener en cuenta las organizaciones para desempeñar una eficaz ejecución de labores. Luego sigue un concepto muy importante que al igual que los anteriores puntos, resulta decisivo al momento de la competitividad y de los rendimientos de la organización: la higiene laboral. Para Chiavenato “La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas.” (Chiavenato, 2002, p. 133). Es necesario aclarar que esta definición en un principio es un poco ligera y muy general, sin embargo, al discriminar los elementos que están presentes bajo todo lo que se denomina higiene laboral, el concepto se precisa mucho más y se hace claro.

Los principales elementos que están presentes en el programa de higiene laboral deben contemplar: a. ambiente físico: iluminación adecuada, ventilación, poco ruido, niveles adecuados de temperatura; b. Ambiente psicológico: relaciones agradables, eliminación de posibles fuentes de estrés, relación gerencial democrática y participativa; c. aplicación de principios de ergonomía: máquinas, equipos, mesas adecuadas a las personas; d. salud ocupacional: procurar una ausencia de posibles causas de enfermedades (Chiavenato 2002).

## **Cambio y estrés**

### **El cambio**

La necesidad de poder adaptarse al cambio para permanecer y sobrevivir es determinante. La innovación en aspectos exteriores, lo que se muestra y cómo se ve la organización ante la sociedad, junto con los cambios organizacionales interiores, deben estar en constante dinámica: adaptándose a las nuevas dinámicas sociales, a las necesidades y también respondiendo a los retos que surgen día a día. Los autores mencionados identifican una serie de factores que denominan fuerzas que propenden al cambio, éstas son: “Naturaleza de la fuerza laboral; tecnología; choques económicos; competencia; tendencias sociales; política mundial” (Robbins y Judge, 2009, p. 619)

La naturaleza de la fuerza laboral tiene que ver con la diversidad cultural, con el envejecimiento de la población; por su parte, la tecnología se centra en equipos nuevos y dinámicos, que hacen posible una mayor ejecución de labores, herramientas más precisas y eficaces; mientras que los choques económicos cobijan todo lo que tiene que ver con el ascenso, auge y caída de empresas, colapso de mercado accionario; asimismo, la competencia engloba el crecimiento del mercado electrónico, la competencia laboral global y las fusiones y consolidaciones; las tendencias sociales, por su lado, se refieren a los ascensos de tiendas de descuento y grandes minoristas y grupos de chat vía internet; por último, la política mundial, que apunta a guerras, aperturas de mercados entre otras decisiones de política global (Robbins

y Judge, 2009). Todos los anteriores son ejemplos de las fuerzas que posibilitan el cambio en la industria y demás organizaciones. Es necesario tenerlas presentes pues que la exigencia del día a día hace que se piensen nuevas estrategias para mejorar calidad, competir en el mercado y tener mejores resultados en las organizaciones y, desde luego, como consecuencia con la labor social que prestan.

## **El estrés**

Un asunto indispensable que se debe trabajar es el estrés. Robbins y Judge (2009) lo definen como “una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p. 637). Es cierto que la anterior es una definición muy compleja, sin embargo, el valor que tiene será desarrollado por los autores poco a poco. En esencia el estrés es una condición dinámica, esta generalidad permite entenderlo no solamente de manera negativa, sino también positiva, todo depende de los resultados. Si quien se encuentra sometido a esta condición dinámica que le exige un resultado deseado por parte de la persona, y lo logra, será positivo; por lo tanto, en el caso contrario, cuando no logre cumplir satisfactoriamente los resultados esperados, será negativo. El estrés oscila entre lo positivo y negativo de acuerdo a los resultados obtenidos. De igual manera, los autores logran identificar tres tipos de estrés que tienen a su vez subdivisiones, estos son: factores ambientales, organizacionales y personales.

## **¿Cómo entender el comportamiento individual?**

### **Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional se encarga de analizar las acciones, conductas o comportamientos de las personas en su trabajo. Si bien hay aspectos obvios y visibles que con una mirada apresurada se pueden determinar, metas, estrategias, políticas etc., bajo todo eso también hay otros elementos que el comportamiento

organizacional hace explícito al gerente, que necesita entender porque también influyen en cómo se comportan los empleados (Robbins y Coulter, 2010). Es decir, el comportamiento organizacional consiste en analizar todas las conductas y acciones, junto con sus posibles factores causales, de las personas en su trabajo; así pues, el estudio va desde elementos superficiales y visibles, hasta aspectos ocultos, pero también determinantes en cómo se comportan los empleados en la ejecución de sus labores. Cabe decir que dicho análisis es indispensable para que el gerente conozca o se dé una idea de sus empleados y también que es un estudio que considera el comportamiento individual, sea pues de cada uno de los empleados de la organización, pero también de algunos aspectos grupales.

El comportamiento organizacional procede a partir de las contribuciones de psicólogos; se enfoca en el comportamiento del grupo y examina la estructura, cultura y políticas de la organización. Asimismo, tiene como metas “explicar, predecir e influir el comportamiento. Los gerentes necesitan tener la capacidad de explicar por qué los empleados caen en algunos comportamientos y no en otros, predecir cómo responderán los empleados a diversas acciones y decisiones, e influir la forma de conducirse de los empleados” (Robbins y Coulter, 2010, p. 283). La importancia de este estudio para la empresa radica en que tener un conocimiento sobre el comportamiento y los factores que lo influyen en los empleados, es determinante para tomar decisiones correctas que no afecten la productividad desde las directivas. Del mismo modo, con el comportamiento organizacional se puede influenciar y orientar las conductas de los empleados para mejorar la calidad y eficacia con que realizan sus actividades; lo que traerá beneficios para ellos – como remuneración- y para la empresa, en términos de productividad.

Para los gerentes es de importancia conocer la productividad del empleado, que engloba su efectividad y eficiencia. Pensar qué factores influirán en esos dos aspectos, que se ven reflejados al final en la productividad de la ejecución de sus labores (Robbins y Coulter, 2010). No es una medida de control que busca determi-

nar parámetros para direccionar u orientarlos en términos de una mayor productividad; sino que más bien, se propone un estudio de todos los factores que influyen – y de las conductas concretas- de los empleados, para así saber cuáles son las decisiones que más convienen a la organización, como prestadora de una labor social y a sus empleados.

#### Las actitudes en el desempeño laboral

En cuanto a las actitudes Robbins y Coulter (2010) plantean que deben entenderse como “declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan lo que siente un individuo en relación a algo” (p.284). Las expresiones, en este caso, son tomadas como actitudes hacia su trabajo, que lo aprueban o desaprueban dentro de los gustos y preferencias del empleado. De la misma forma se identifica que una actitud se compone de tres elementos: conocimiento, afecto y comportamiento. En el primer punto se encuentran las creencias, opiniones, conocimiento o información de una persona hacia ciertos aspectos de la vida social ej: creencias acerca de que la homosexualidad está mal etc. En el segundo punto de la actitud está el componente afectivo, que tiene que ver con lo sentimental o emocional, que sería el por qué se reprueba o aprueba la homosexualidad. En el tercer punto, está la intención que lleva a comportarse de determinada manera frente a eso que se aprueba o desaprueba en función de las creencias que se tienen (Robbins y Coulter, 2010).

Por su parte, la satisfacción laboral, siguiendo la lógica de lo dicho anteriormente, se expresa en una actitud de agrado o desagrado de una persona hacia su empleo, que siempre será proporcional a su actitud. Es decir, alguien “Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa” (Robbins y Coulter, 2010, p. 285).

## **Personalidad**

La personalidad, por su lado, aunque es un concepto muy genérico y de difícil alcance, los autores son claros al precisar que solamente se usan conceptos que se puedan medir. De manera general conviene decir que la personalidad es un conjunto de patrones emocionales, pensamientos y conductas de cada individuo. Sin embargo, lo anterior difícilmente puede medirse. Los autores mencionados optan más bien por rasgos medibles que se encierran en cinco grandes modelos: 1. Extroversión; 2. Amabilidad; 3. Escrupulosidad; 4. Estabilidad emocional. Además, es un factor de importante análisis ya que a los ojos de los autores “también afecta el cómo y el por qué la gente se conduce de tal o cual manera” (Robbins y Coulter, 2010, p. 291). En consecuencia, los anteriores rasgos son definidos de esta manera. La extroversión se refiere a la característica sociable, conversador y firme de alguien; La amabilidad se mide de acuerdo al grado de amabilidad y si se es o no cooperativo; la escrupulosidad, determina que tanto es responsable y confiable alguien. El estado emocional, define el equilibrio emotivo de la persona, y, por último, la apertura a la experiencia, que establece el grado en que alguien es imaginativo, sensible e intelectual.

## **Percepción**

La percepción es definida por nuestros autores como “La percepción es un proceso mediante el cual damos significado a nuestro entorno al organizar e interpretar impresiones sensoriales. La investigación sobre la percepción arroja de manera constante datos que demuestran que los individuos pueden ver lo mismo, pero percibirlo de manera distinta” (Robbins y Coulter, 2010, p. 297). El sentido que se le da a los diversos estímulos, cómo se organizan e interpretan, conforman ese proceso llamado percepción. Aunque es un proceso que de manera general realiza todo ser humano a todo momento, la particularidad de ello radica en que cada individuo percibe de manera distinta, es decir los estímulos son percibidos de acuerdo al sentido que cada individuo le da. Es común que frente a una actitud de un empleado dos

gerentes tengan percepciones totalmente distintas frente a ese hecho. La razón es que lo real es ideal, como la percepción adecuada. Lo que se toma por realidad, según expresan los autores, es lo que se interpreta, el sentido que damos a lo visto, oído, olido etc. pero esto no soluciona el problema: ¿cómo determinar si la percepción del gerente al momento de observar una conducta de su empleado es adecuada o no? Nuestros autores dirán que se trata más bien de prestar atención a la forma en que los empleados perciben su empleo a través de las actitudes y satisfacción laboral, para hacer un análisis objetivo de las conductas de los empleados (Robbins y Coulter, 2010).

### **Aprendizaje y conformación de comportamiento**

Bajo la premisa de que todo comportamiento es aprendido, los autores realizan el siguiente análisis del concepto propuesto. Todo lo anterior se debe a que, si se persigue explicar, interpretar e influenciar en el comportamiento se debe examinar el cómo las personas aprenden. Bajo la lógica de utilizar conceptos medibles, nuestros autores se aventuran a ceñirse a un concepto de aprendizaje con capacidad de ser medido y también que le sirve al estudio del comportamiento organizacional. En esta definición, al igual un poco genérica, los autores la irán precisando a lo largo de su explicación. Plantean que “aprendizaje es cualquier cambio relativamente permanente en el comportamiento, que se da como resultado de una experiencia. Hay dos teorías del aprendizaje que ayudan a entender cómo y por qué se da el comportamiento individual: el condicionamiento operante y el aprendizaje social” (Robbins y Coulter, 2010, p. 301). Se trata de estudiar el cambio de actitud y comportamiento de una persona frente a cualquier situación y que solo se da cuando al pasar del tiempo. Es decir, una vez evaluados los factores y resultados, de haberse probado distintas maniobras, la persona aprende a cómo hacer las actividades ejecutadas de manera más eficaz y eficiente.

## **El condicionamiento operante**

Esta categoría interpretativa pretende que el comportamiento de una persona está íntimamente ligado a las consecuencias: “Las personas aprenden a comportarse para obtener lo que desean o evitar lo que no desean.” (Robbins y Coulter, 2010, p. 301). Se trata de una forma de comportarse que se gana a través de los años, con la experiencia; por lo tanto, es voluntario o aprendido. Este tipo de categoría sirve para poder medir y también establecer qué tipo de habilidades de componente social, en relación a la ejecución de actividades etc. deben promoverse para conseguir un comportamiento altamente productivo en el empleado. Sin embargo, es necesario aclarar, que el hecho manifiesto de que se aprende con la experiencia, no quiere decir que es a costa de errores, aunque también es así. Lo cierto es que la propuesta de esta categoría se encuentra centrada más bien en que el empleado tiene una disposición a comportarse de acuerdo a las consecuencias, podemos volver al anterior esquema costo-beneficio. Una vez determinada la recompensa o remuneración, el empleado se comportará e invertirá gran esfuerzo de acuerdo a sus preferencias y actitudes, que como vio también logran ser influenciables y determinables.

El supuesto de todo es que el comportamiento se determina desde el exterior, no tiene nada que ver con ser particular, propio e imposible de cambiar. Evaluando la relación costo-beneficio que establecen los empleados al momento de ejecutar sus labores, vemos una estrecha relación con lo que plantea Skinner, citado en (Robbins y Coulter, 2010) “Skinner sostenía que las personas manifiestan comportamientos deseables si se les refuerza de manera positiva por hacerlo, y que las recompensas son más efectivas si siguen inmediatamente a la respuesta deseada” (p. 301).

## **El aprendizaje social**

Este apartado perteneciente al aprendizaje tiene mucho que ver con los espacios de socialización de los empleados y establece que también se aprende del observar a otras personas y por las propias experiencias. La teoría del aprendizaje social

consiste en que “podemos aprender tanto por la observación, como por la experiencia directa” (Robbins y Coulter, 2010, p. 301). En esta perspectiva mucho de lo que se aprende viene de las relaciones sociales establecidas con padres, maestros, de lo visto en televisión o lo leído etc. Asimismo, se identifican cuatro puntos en los que influyen las relaciones con otros en el aprendizaje: 1. Procesos de atención; 2. Procesos de retención; 3. Procesos de reproducción motora; 4. Procesos de refuerzo.

Por otro lado, dentro de las condiciones de trabajo se encuentra el medio ambiente y la salud, que influyen en aspectos físico, emocionales y cognitivos al momento de ejecutar e trabajo designado (Neffa, 2015). Resulta que el desempeño laboral se encuentra tremendamente condicionado a las óptimas condiciones ambientales y de salubridad. De esta manera, la eficiencia y eficacia a la hora de ejecutar las labores, también depende de un espacio y ambiente adecuado. De esta manera, se desarrollan dos conceptos pertinentes a las condiciones de higiene y ambientales del espacio de trabajo: los riesgos del medio ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo.

### **Los riesgos del medio ambiente**

Se identifican en este punto siete tipos de riesgos que deben contemplarse en toda organización. De tipo físicos, químicos, biológicos, factores tecnológicos y de seguridad, o provocados por catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos, todos ellos externos. Sin embargo, de manera más particular, se atienden en este caso aquellos riesgos que tienen que ver directamente con el empleado: carga pesada, posturas incómodas, estar expuesto a vibraciones etc. (Neffa, 2015).

### **Las condiciones de trabajo**

En las condiciones de trabajo se toman como riesgosas aquellas situaciones relacionadas con la intensidad y el ritmo del trabajo. Lo primero se centra en la duración de las jornadas, como también la disponibilidad de interrumpir jornadas de descanso para la realización de labores, las horas extra. La razón es que con el paso del

tiempo estas situaciones se convierten en dolencias y trastornos músculo esqueléticos (Neffa, 2015).

## **La salud**

En el concepto de salud se encuentra una hipótesis que reza que entre el proceso de trabajo y la salud hay una relación bastante íntima. Resulta que la calidad de vida y la salud de los empleados están determinadas en gran parte por las condiciones medioambientales de entorno laboral. Sin embargo, el autor es claro en establecer que en cuanto a la salud mental refiere, no siempre las enfermedades son ocasionadas por el trabajo (Neffa, 2015).

La salud consiste en “una constante búsqueda de equilibrio de los seres humanos con sus semejantes y con el medio, que depende de las capacidades de resistencia y de adaptación del sujeto ante los factores de riesgo” (Neffa, 2015, p. 53). De esta manera se separa la salud entendida tanto como ausencia de enfermedad y como estado ideal de bienestar, para volverse maleable, predecible y hacer de ella un estado que puede propiciarse en los empleados. Identificar la percepción de los empleados frente a posibles causas de sufrimiento, por ejemplo, para crear reinterpretaciones que propendan a mantener, ese equilibrio, genera tal estado llamado salud. Se trata entonces de propiciar actitudes en los empleados ligadas a una alta satisfacción laboral, que tengan en cuenta los riesgos y los capacite para adaptarse fácilmente al cambio.

## **Sobre los riesgos psicosociales**

El riesgo psicosocial que conlleva la salud laboral de los trabajadores debe ser analizado desde la primera institución considerada la célula de la sociedad: la familia. El principal riesgo radica en la trasposición de expectativas y labores de un rol a otro. En este caso, la premisa es que cuando la persona deba desempeñar un rol diferente al que ya tiene, puede dirigir las expectativas de un rol a otro generándose un conflicto de roles. Así, es muy probable que el padre en la casa, quiera llegar a

desempeñar el mismo rol que desempeña en su hogar en el trabajo y esto puede verse reflejado de manera negativa, aunque no necesariamente.

Un punto que se debe resaltar es que el trabajo como actividad humana ha tenido diferentes maneras de entenderse, que desde luego involucran tanto la manera en como el individuo lo concibe, como también la manera en que socialmente y culturalmente es determinado. De esta manera, a lo largo de la historia de la humanidad, la concepción de trabajo ha cambiado. Los grandes progresos de la industria, los cambios políticos y culturales con fenómenos como la globalización, han hecho que se renueve y readapte nuevas concepciones de trabajo y riesgo laboral. El trabajo hoy día se concibe como empleo y ello implica que es “pensado como una vía para la realización de la persona y como único medio de desarrollar todas las facultades humanas” (Álvarez y Guerra, 2012, p. 51).

Los riesgos psicosociales de quien labora no solo están determinados por la transposición de un rol a otro – riesgos laborales subjetivos- sino que también hay factores externos que comprometen directamente a las empresas. Las razones, según precisan Álvarez y Guerra (2012) tienen que ver con que “las empresas demandan cada vez más y ofrecen menos (recursos, tiempo, garantías y salarios), pero, por otro lado, las contrataciones son cada vez inestables y precarias” (p. 52). Tanto la parte externa, los factores que involucran a la empresa, como la parte interna, que incorpora un manejo que evite un conflicto de roles, se constituyen como riesgos psicosociales que desde luego comprometen la salud de la persona que trabaja, y que a su vez se ve reflejado en su productividad afectando a la organización empresarial.

De la mano de los riesgos psicosociales en el entorno laboral está la salud laboral que se debe procurar en el trabajo. Nuestros autores definen el concepto de salud laboral atendiendo a la definición que da la RAE, adaptándola un poco a sus fines perseguidos, la definición que ofrecen es la siguiente: “el concepto de salud laboral alude a las condiciones físicas que le permiten a un ser orgánico ejercer todas sus

funciones dentro de un trabajo” (Álvarez y Guerra, 2012, p. 52). Desde luego que ellos se encargan de precisar y ampliar más su definición acerca de salud laboral, adicionándole a la que ya tienen un concepto mucho más amplio que contempla las diversas esferas en la que el ser humano convive. De esta manera se precisa que la salud laboral persigue los siguientes objetivos. “la conservación del bienestar físico, social y mental en la relación con las condiciones de trabajo, el control de estas condiciones, a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo” (Álvarez y Guerra, 2012, p. 53).

Una definición exacta de riesgos laborales, según precisan Álvarez y Guerra (2012) son “todas aquellas condiciones tangibles que son potenciales de producir daños a los trabajadores en un nivel fisiológico o potenciales de causar accidentes laborales” (p. 54). Los riesgos laborales se enfocan en las condiciones únicamente tangibles, es decir que competen a los aspectos físicos como máquinas, productos o cualquier agente físico que pueda afectar la salud del trabajador o pueda ser potencialmente peligroso. Y, además, también contempla los efectos a futuro que pueda producir la exposición a máquinas y productos a largo plazo en la vida de quien labora constantemente con éstos.

Así, la prevención de las enfermedades laborales no debe ser tenida por un gasto en vano que la organización empresarial hace, sino que deben ser vistas como una inversión. La razón es que su no prevención puede acarrear costos elevados a las empresas, por lo que velar por la previsión se convierte en una inversión que puede advertir futuros gastos. Procurar determinar los agentes de riesgo en el ambiente de trabajo, determinar bajo qué condiciones se trabaja y qué posibles consecuencias tienen los factores de riesgo, propiciar un estado de salud mental y laboral, hacen que el rendimiento y productividad de las personas sea óptima.

En Colombia se le dio importancia a la valoración de la salud mental de los trabajadores a partir del 2008 (Revista gestión humana, 2016). Asimismo, la encuesta realizada que publica el ministerio de trabajo a finales del 2015, trajo como resultado

que los principales riesgos tanto ergonómicos como psicosociales, deben ser tenidos como los principales. La ley de salud mental no era muy fuerte y las consecuencias que traía el estrés laboral no eran tenidas presentes hasta después de dar una importante atención a la valoración mental de los trabajadores. Se vuelve entonces sumamente importante que las empresas siempre estén monitoreando los factores de riesgo psicosocial y del entorno laboral (Revista gestión humana, 2016).

Igualmente, el autor identifica tres tipos de riesgos que deben monitorearse de manera permanente: el estrés, los factores intralaborales y extra laborales. Para la empresa resulta provechoso identificar este tipo de riesgos laborales pues no solo previenen grandes gastos respondiendo por daños y perjuicios de sus empleados, sino que también se genera un ambiente de trabajo productivo. Se potencializa el desempeño de los empleados al tiempo que se pueden prevenir – al identificar y tratar posibles enfermedades que afecten la salud tanto mental como física de los trabajadores.

El estrés, por ejemplo, es definido como “la respuesta de un trabajador a nivel fisiológico, psicológico y conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales frente al entorno.” (Revista gestión humana, 2016, p.16). esta definición de estrés si bien se menciona que anteriormente se planteaba como un estado que podía aprovecharse tanto positiva como negativamente, siempre conlleva a un riesgo puesto que se desconoce si la respuesta del trabajador ante una situación de estrés será positiva siempre. Aunque ella pueda ser aprovechada de manera positiva, generando resultados óptimos de desempeño, no siempre se conoce si va a ser de esa manera; por lo que, el estrés como respuesta siempre será un riesgo laboral con el que se corre y que la empresa debe monitorear.

Por otro lado, los factores intralaborales tienen que ver con la parte interna del ambiente laboral. De esta manera se definen como “las características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y el bienestar del colaborador” (Revista

gestión humana, 2016, p.16). esta parte ya compete a la parte de cómo está organizado el ambiente laboral. Así pues, velar porque haya una claridad sobre el rol y las tareas específicas que competen, como también que el ambiente de trabajo este marcado por una sana convivencia. La organización empresarial debe monitorear estos aspectos que tienen que ver ya con los factores intralaborales para garantizar que tanto el bienestar de sus empleados como su productividad no se vea afectada.

Por último, cabe mencionar que los factores extra laborales, que competen al entorno familiar, social y económico del empleado. También abarcan cuestiones como ¿en qué condiciones de vivienda vive? ¿es muy alejado su lugar de vivienda del sitio de trabajo? Estos factores que ya se mencionaban anteriormente responden a una parte importante del rendimiento del trabajador, pues influyen de manera determinante en el desempeño de sus labores. Anteriormente se veía que era menester de la empresa monitorear a sus empleados para evitar conflictos de roles en sus aspectos subjetivos, que traerían consigo un bajo rendimiento productivo al afectar posiblemente la sana convivencia. Ahora, de igual manera, se ve que estos factores influyen de manera determinante en cómo el trabajador realiza sus tareas.

## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

Se realizó una investigación cualitativa que parte de un carácter descriptivo ya que se busca estudiar fenómenos de forma más detallada y profunda la cual se va a realizar de manera individual partiendo de la experiencia personal de los participantes.

De acuerdo con Salgado (2007) en relación con la metodología cualitativa considera que esta “ha abierto un espacio multidisciplinario que convoca a profesionales de las más diversas disciplinas (sociólogos, antropólogos, médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, relacionistas públicos, entre otros) lo que lejos de ser un inconveniente aporta una gran riqueza en la producción.” (p.71). Así, este tipo de investigación toma en cuenta las condiciones del contexto y el ambiente, es decir, el análisis de las categorías, las cuales son específicas del contexto.

Para efecto de la presente investigación se pretendía describir las características que presentan los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de los bomberos voluntarios.

De acuerdo con Quecedo y Castaño (2002), para los estudios cualitativos se seleccionan los participantes por la importancia que pueden tener en el estudio, por tanto, esta selección se basa en ciertas características específicas de la población a estudiar en este caso los bomberos voluntarios hombres y mujeres del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle con antigüedad mínima de un año de experiencia como unidades activas operativas.

### **Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación es de tipo fenomenológico que de acuerdo con Salgado (2007) este tipo de diseños:

Se enfocan en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. Responden a la pregunta ¿Cuál es el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por una persona (individual), grupo (grupal) o comunidad (colectiva) respecto de un fenómeno? El centro de indagación de estos diseños reside en la(s) experiencia(s) del participante o participantes (p.73)

Por lo anterior, se considera que en base de la fenomenología se toma en cuenta la interpretación diversa de una misma experiencia y el significado que cada una de las personas le da a su experiencia construye su realidad. (Hernández et al., 2006, p.712).

De acuerdo con Salgado (2007):

Creswell, 1998; Alvarez-Gayou, 2003; y Mertens, 2005 (Citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2006) la fenomenología se fundamenta en las siguientes premisas:

Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.

Se basa en el análisis de discursos y temas específicos, así como en la búsqueda de sus posibles significados.

El investigador confía en la intuición y en la imaginación para lograr aprehender la experiencia de los participantes.

El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (tiempo en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas físicas que la vivieron), y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

Las entrevistas, grupos de enfoque, recolección de documentos y materiales e historias de vida se dirigen a encontrar temas sobre experiencias cotidianas y excepcionales. (p. 73)

Por tanto, se considera un diseño pertinente ya que corresponde al objetivo e interés de esta investigación pues, permite describir cuáles son las funciones del desempeño específico de los bomberos, identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos y finalmente realizar la descripción de las características de los riesgos psicosociales y el desempeño de acuerdo con lo expuesto por los participantes desde sus vivencias y se realiza un análisis de cada uno para asimismo construir una perspectiva colectiva en respuesta a lo planteado en la problemática a investigar.

### **Participantes**

Los participantes fueron cinco bomberos activos, tres hombres y dos mujeres del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle con antigüedad mínima de un año de experiencia.

Los participantes de la investigación se seleccionarán de forma no probabilística, es decir, no se aplicó ninguna fórmula ni se realizó de manera mecánica sino de acuerdo con los intereses de la investigación se seleccionó de manera directa e intencional los individuos de la población que pudieran aportar mayor calidad de información debido a las experiencias y/o funciones desempeñadas en el Cuerpo de Bomberos. Esta metodología permitió que los sujetos se pudieran seleccionar de manera directa e intencionadamente, aquellos que aportaran mayor riqueza, profundidad y calidad a la información. (Casal y Matéu, 2003; Hernández et al., 2006).

Los criterios de inclusión en la investigación fueron:

Bomberos activos operativos (unidad activa línea de fuego) que cumplieran con las capacitaciones programadas, los turnos requeridos por la institución y asistencia a las emergencias de manera voluntaria durante el último mes antes de la entrevista y que tuvieran como mínimo un año de experiencia en la institución.

A todas los participantes se les solicitó de forma escrita y verbal, la firma del consentimiento informado (Ver Anexo 1).

### **Instrumento**

Para esta investigación se utilizó una entrevista a profundidad, se considera un instrumento pertinente para la investigación ya que, de acuerdo con Robles, B. (2011) “la entrevista en profundidad es una técnica de investigación cualitativa de mucha utilidad siempre y cuando se mantenga el grado de exactitud en las descripciones e interpretaciones de las entrevistas” (p.47). La entrevista a profundidad permite construir categorías generales para el análisis. En relación con la utilidad de la entrevista a profundidad Robles, B. (2011) considera que este tipo de técnica tiene intencionalidades de:

(...) Adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro (p.40)

### **Conceptualización de categorías**

---

<b>Contextual</b>	<b>Datos socio demográficos.</b> Género, edad, grado de escolaridad composición familiar, número de personas cargo, área de trabajo, tiempo de antigüedad en el trabajo, horario de trabajo y estrato socio económico. “La información aportada por la descripción sociodemográfica permite hacer una aproximación a los estilos de vida de los trabajadores. A partir de estos datos generales aparecen las primeras pistas
-------------------	--

---

---

para identificar posibles vulnerabilidades, e incluso los factores de riesgo que deben ser tomados en cuenta en los planes y programas que desarrolle la organización” SafetYa (2017).

**Tiempo dentro de la institución.** Comprende la formación bomberil, el proceso de ingreso a la institución, con qué fines ingreso a la institución, tiempo dedicado por días a la institución, funciones que desempeña generalmente, rango. “Desde la perspectiva de la empresa, la falta de ayuda en la planificación profesional puede provocar el desinterés de los empleados por cubrir los puestos vacantes. Desde la óptica de los trabajadores, los resultados son frustración y sentimientos de no estar valorados por la empresa” Fernández (2002)

**Factores de riesgo en la institución** **Relaciones sociales.** Desarrollo de las interacciones con las demás personas en relación con las normas sociales; cómo se ejerce la comunicación. Cada institución presenta una dinámica distinta que está en función de su propia construcción.

**Trabajo en equipo.** Se ve durante el desarrollo de ciertas actividades y/o funciones realizadas por varias personas para concretar una meta en conjunto, por lo tanto, es necesario que exista liderazgo, comunicación asertiva y organización de grupo. “Trabajar en equipo requiere el ejercicio de una serie de capacidades esenciales, como el dar y recibir *feedback*, el ser adaptable y el gestionar bien el tiempo. Asimismo, los miembros del equipo deben adoptar una serie de actitudes interiores, necesarias para sacar el máximo partido a las interdependencias antes mencionadas. La escucha, la colaboración y el optimismo son las actitudes esenciales de un espíritu deportivo, de equipo” (Cardona, P., & Wilkinson, H 2006).

---

**Libertad para el desarrollo del trabajo.** Se toma en cuenta la jerarquización que en ocasiones no permite que las personas tengan un desarrollo libre del trabajo o funciones que realicen aun cuando no están de acuerdo en hacerlo y tienen una opinión al respecto. “(...) el elogio al capitalismo de Karl Marx (quien no fue un gran admirador del capitalismo en general) y su caracterización (en *Das Kapital*) de la guerra civil estadounidense como “el más grandioso acontecimiento de la historia contemporánea” se relacionaba directamente con la importancia de la libertad del contrato laboral comparada con la esclavitud y la exclusión impuestas con respecto al mercado de trabajo” (Sen, A 2000).

**Exposición a situaciones emocionales.** Las demandas psicológicas, que implican enfrentar situaciones que representan riesgo, dolor, sufrimiento y duelos para las víctimas y/o personas que asisten a un evento capaz de desencadenar diversos pensamientos y reacciones a nivel mental y emocional. Así, “se asume que el estrés tiene diferentes grados o manifestaciones, y que estas están en relación con las demandas o compromisos adaptativos (estresores potenciales) y los recursos de control y afrontamiento situacional con que cuenta, que son afectados por factores personales” (Duran, M 2010)

**Carga de trabajo.** Cuánto es el tiempo de voluntariado que realiza, si se toman en cuenta los temas de la prevención y seguridad en el trabajo, que permita a las personas las mejores garantías a favor de la salud mental en las tareas que desempeñan durante la prestación del servicio. “Dentro del modelo teórico desarrollado por Karasek y Theorell (1990), la carga de trabajo mental, denominada demandas psicológicas, es un factor generador de estrés, pues constituye, junto con el

---

---

control y con el apoyo social, uno de los factores que pueden determinar la presencia o ausencia de estrés en el trabajador (Cooper & Payne, 1980)” (González, E., Gutiérrez, E. 2006)

**Apoyo social.**Cuál es la forma en que la sociedad a la que se le presta un servicio de atención y ayuda, como primer respondiente, reconoce y apoya el trabajo en relación con las funciones que debe desempeñar como un funcionario público, teniendo en cuenta el estigma construido socialmente que va enfocado en la disponibilidad que se supone tienen los bomberos voluntarios durante todo el día ya que generalmente se piensa que los bomberos voluntarios tienen remuneración económica. “(...) una de las definiciones más completas, dado que trata de incluir todas estas dimensiones, es la de Lin, Dean y Ensel (1986), que conceptualizan el apoyo social como provisiones instrumentales y/o expresivas, reales y percibidas, aportadas por la comunidad, redes sociales y amigos íntimos.” (De Roda, A., & Moreno, E. 2001).

**Desempeño de las funciones.** **Funciones específicas del desempeño.** Que exista un conocimiento de las funciones que se deben desempeñar, según los reglamentos planteados a nivel nacional para el cumplimiento de las labores propias de los bomberos voluntarios en diferentes situaciones donde se requiere del servicio.

**Contribución para el logro de los objetivos.** ¿Qué aspectos positivos se han rescatado antes, durante y después del cumplimiento de un objetivo en situación de emergencia y a partir de ello cuales son las emociones, pensamientos y sentimientos que se desencadenan?

---

---

<b>Factores de riesgo y el desempeño.</b>	<p><b>Percepción del trabajo de acuerdo con la formación bomberil.</b> Que la formación académica ofertada en la institución esté acorde con las demandas de trabajo que se presentan y el cumplimiento de las funciones.</p> <p><b>Percepción de los incentivos, reconocimientos o de recompensas.</b> Pensamiento acerca de los incentivos, reconocimientos y recompensas que le brinda la institución.</p> <p><b>Percepción de la prevención personal e institucional.</b> Cuidados que se tienen en torno a la salud y descripción de los mecanismos a través de los cuales la institución realiza un proceso de prevención y seguridad en el contexto que se deben desempeñar las funciones específicas.</p>
---	---

---

### Instrumento

---

Categoría	Subcategoría	Preguntas
		Nombre
		Género
		Edad
	<b>Datos socio demográficos</b>	Escolaridad
<b>Contextual</b>		Composición Familiar
		Número de personas a cargo

---

---

	Área de trabajo
	Horario de trabajo
	Estrato socioeconómico.
<b>Tiempo dentro de la institución.</b>	<p>¿Cómo fue el proceso de ingreso a la institución?</p> <p>¿Cuánto tiempo lleva en la institución?</p> <p>¿Cuál es su formación bomberil?</p> <p>¿Con qué fines ingreso a la institución?</p> <p>¿Tiempos que destina para estar en la institución?</p> <p>¿Qué funciones desempeña generalmente en la institución?</p> <p>¿Qué rango tiene?</p>
<b>Factores de Relaciones sociales en la institución</b>	<p>¿Cómo es su relación con sus compañeros?</p> <p>¿Cómo es la comunicación con ellos?</p>
<b>Trabajo en equipo</b>	¿Se da el liderazgo en la atención de emergencias?

---

---

¿Hay organización del equipo de trabajo?

¿Existe una buena comunicación de las ordenes y los mensajes que se transmiten?

¿Para los trabajos que realiza en la institución, considera que puede hacerlo con ayuda o sin ayuda? ¿Por qué?

Generalmente, ¿para atender una emergencia cuantas unidades bomberiles van a cargo? ¿son suficientes la cantidad de bomberos que van para atender las emergencias?

¿Realiza acciones con las que no está de acuerdo solo porque es una orden?

**Libertad para el desarrollo del trabajo.**

¿Toma decisiones de cómo hacer su trabajo?

Al realizar una acción, ¿Tiene en cuenta sus funciones o la hace como cree que debe ser?

¿Qué reacciones o experiencias emocionales le han impactado durante su prestación en servicio activo?

---

**Exposición a situaciones emocionales.**

Cuando hay una situación de emergencia usualmente, ¿usted logra adaptarse al cambio y asumir de manera eficaz el rol de bombero?

Cómo es su respuesta ante el estrés, es decir, le ayuda a desenvolverse de manera rápida y efectiva o por el contrario le genera frustración.

**Carga de trabajo.**

¿Qué tiempo de voluntariado le dedica a la institución?

¿Toma en cuenta la prevención y seguridad al realizar las acciones?

**Apoyo social.**

¿Cómo la comunidad reconoce apoya su prestación de servicios?

**Funciones específicas del desempeño**

¿Cuáles son las funciones de los bomberos según la ley?

¿Cómo trabaja con sus superiores, con sus pares y con los que se encuentran con menos experiencia o en un rango más bajo?

---

**Desempeño  
de las fun-  
ciones.**

¿Plantea alternativas para solucionar algún conflicto que se presente? ¿De qué manera lo haces?

¿Qué beneficios sociales le brinda la institución? (bonificación, recreativo, etc.)

¿Las condiciones en que desempeña su labor como bombero, demuestran que la institución tiene en cuenta su bienestar como persona?

¿Se siente satisfecho al ser bombero voluntario? ¿Por qué?

**Contribución para  
el logro de los ob-  
jetivos**

¿Cuáles reconocimientos o aspectos positivos la institución le ha rescatado antes, durante y después de lograr un objetivo en una emergencia y cómo se ha sentido al respecto?

¿Ha identificado errores que se presentan en la institución y la atención de emergencias? ¿ha sugerido mejoras o ha trabajado para arreglarlos?

---

---

**Factores de Percepción del riesgo y el trabajo de desempeño acuerdo con la formación bomberil.** ¿Cree que la formación que tiene como bombero es suficiente y responde a las demandas y funciones?  
¿Considera que cuenta con las condiciones físicas adecuadas para cumplir con el rol de bombero?

**Percepción de los incentivos, reconocimientos o de recompensas.** ¿Qué piensa de los incentivos, reconocimientos o recompensas que le brinda la institución por la prestación del servicio?

**Percepción de la prevención personal e institucional.** ¿La institución contribuye a su salud, prevención y seguridad para las funciones que debe desempeñar?

---

## **Marco jurídico**

Los cuerpos de bomberos, tal como lo plantea la Ley 1575 del 2012, son instituciones que hacen parte del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres o quien realice sus veces. Están conformados por la Junta nacional de Bomberos de Colombia, Junta Nacional, Dirección Nacional de Bomberos de Colombia (DNBC), el Fondo Nacional y entre otros, donde cada uno cumple con funciones específicas que contribuyen directamente a los cuerpos de bomberos.

Asimismo, los cuerpos de bomberos pueden ser oficiales, voluntarios y aeronáuticos. Los Cuerpos de Bomberos Oficiales son aquellos que crean consejos distritales o municipales, los Cuerpos de Bomberos Voluntarios son asociaciones sin ánimo de lucro; de utilidad común y personería jurídica y los Cuerpos de Bomberos Aeronáuticos son vigilados por la Autoridad Aeronáutica Colombiana. Todos y cada uno de los Cuerpos de Bomberos deben cumplir según lo estipulado en el Artículo 7 de la Ley 1575 que es: “(...) la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos (...)” (p.7), ceñirse a los reglamentos técnicos, administrativos, operativos y educativos que expida la DNBC y a los estatutos internos del cuerpo de bomberos específico.

Los bomberos voluntarios en servicio activo son todos aquellos que cumplen con los requisitos de formación bomberil y se les reconoce como tal. Hacen parte de las filas de la institución, cumplen con las actividades y funciones de la misma de acuerdo a lo establecido en la normatividad. Asimismo, ejerce la actividad bomberil con o sin remuneración económica o de otra índole, esto según la resolución 0661 del 2014. Es decir, los bomberos voluntarios en servicio activo operativo “son quienes participan en la prevención, atención y control de incidentes y tienen mando sobre el” (p.3). Los cuerpos de bomberos voluntarios están compuestos por un orden jerárquico del personal que son:

**Tabla 1.**

*Orden jerárquico, personal de Bomberos de Colombia.*

<b>OFICIALES</b>	<b>SUBOFICIALES</b>	<b>BOMBERO</b>	<b>ASPIRANTE</b>
Capitán	Sargento	Bombero	Aspirante a Bombero
Teniente	Cabo		
Subteniente			

Resolución 0661, artículo 31.

### **Antecedentes**

Tanto en el territorio nacional colombiano como en otros países se han realizado estudios con los bomberos vinculados con los riesgos psicosociales, el desempeño y otros temas relacionados con la salud ocupacional de los bomberos operativos en servicio activo. Tal como plantea Arias, O (2015) en la investigación *los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo* el cual fue realizado en Ecuador, éste cuerpo de bomberos se encuentra al servicio de la comunidad y atiende emergencias, siniestros y otras actividades que requieren el uso de mucha fuerza. Los bomberos están sometidos a largas jornadas de trabajo exponiendo su propia vida. Todas estas actividades requieren que el bombero esté en condiciones físicas y mentales óptimas ya que, si hay falencias, se elevan los riesgos psicosociales que pueden afectar no solo la salud mental y social sino su desempeño, al estar altamente expuestos a niveles de estrés, ansiedad y preocupación, entre otros.

Hay diverso tipo de factores de riesgo laboral, los cuales son específicos y que están sujetos a riesgo de enfermedad profesional en relación con factores mecánicos, quí-

micos, físicos, biológicos, ergonómico y psicosociales. Así, Arias (2015) realiza definiciones pertinentes en relación con el *factor de riesgo* considerando como la existencia de elementos que pueden producir daños o lesiones: éste puede ser eliminado o controlado y evitar accidentes graves, enfermedades y/o muertes. El *riesgo laboral* son todas aquellas posibilidades que existen de que un trabajador sufra algún daño a su integridad ya sea por factores de seguridad, factores dependientes de la organización de trabajo, entre otros. Por último, se encuentran los *factores de riesgo laboral*, que aparecen como consecuencia de las condiciones de trabajo y pueden causar accidentes, enfermedades laborales y/u otros efectos para la salud.

Asimismo, los *factores psicosociales*, vinculados con las interacciones que se dan en el trabajo tomando en cuenta el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, entre otros que pueden intervenir en la salud, el desempeño y la satisfacción en el campo laboral. Por lo tanto, resulta necesario que las organizaciones realicen un análisis de los aspectos que pueden afectar negativamente a los trabajadores ya que los factores psicosociales son organizacionales y psicológicos debido a que si las condiciones de trabajo son adecuadas facilitan el trabajo, el desarrollo de competencias personales y laborales que proveen el trabajo siendo una gran motivación para los trabajadores afectando la salud de manera positiva.

Los *factores de riesgo psicosocial* son aquellos tienen la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, bien sea por las condiciones de organización laboral, las necesidades, hábitos, capacidades (entre otros aspectos personales) del trabajador que en debido momento pueden afectar su salud y el rendimiento laboral que posteriormente puede afectar aspectos a nivel personal, los cuales, a diferencia de los factores psicosociales, son hechos y no condiciones que tienen probabilidad de dañar la salud de los trabajadores.

Todo lo señalado guarda relación con el estudio realizado por Pasquel, L(2014) en el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito (CBDMQ), Ecuador, titulado *Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*, éste estudio concluye que los factores de riesgo psicosocial indican que no existe un grado de libertad y autonomía en el trabajador para llevar a cabo su propio trabajo, tomar decisiones y tomar determinaciones para ejecutar labores; no pueden decidir sobre sus vacaciones de acuerdo a los intereses personales y que hay un gran nivel de *cohesión de grupo y formación, información y comunicación* demostrándose que hay un alto grado de interés por parte de la organización hacia los trabajadores. Existe una relación adecuada entre los miembros del grupo con principios de solidaridad, ética, sentido de comunidad, entre otros. En cuanto a la evaluación del desempeño realizada por los jefes inmediatos, se identificó que el personal cuenta con un desempeño positivo, con calificación “muy buena” y un porcentaje bajo con calificación “excelente”.

Pasquel afirma que en el CBDMQ sí existe presencia de riesgos psicosociales que influyen directamente en el desempeño laboral del personal operativo. Debido a la jerarquización que subyace la organización del cuerpo de bomberos, el personal no puede organizar ni opinar para mejorar el desempeño de la institución ya que deben estar dispuestos solamente acatar órdenes de los oficiales superiores. El desempeño también se ve afectado por los turnos especiales con los que deben cumplir ya que pueden desencadenar estrés, la fatiga laboral problemas sociales y laborales que afectan el logro de un correcto desempeño. Otra conclusión importante es la determinación del área operativa que en diferentes emergencias todos los trabajadores aplican correctamente las técnicas que imparten los superiores lo que les permite realizar un correcto trabajo en equipo logrando con éxito en las misiones realizadas.

Por otro lado, según lo planteado por Calle, C (2017) en el estudio *identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito*

*Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca* realizado en el cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca (BCBVC), Ecuador, evidencia que tal como ocurre en todos los cuerpos de bomberos, la exposición a los factores de riesgos psicosociales debido al trabajo (atención de incendios, rescates, atención pre hospitalaria, entre otros) pueden terminar en situaciones dramáticas ya que exige altos niveles de responsabilidad y exigencia. Al ser quienes atienden en primer lugar las emergencias, están más expuestos a impactos de gran carga emocional, lo que puede causar altos niveles de estrés. Asimismo, los bomberos no están enfrentados solamente a los riesgos en la escena de una emergencia sino también a factores relacionados con la organización del trabajo como el tiempo de trabajo, carga de trabajo, demanda psicológica, entre otros.

Así, en la discusión se deduce que se obtuvo participación del 97.7% en la aplicación de cuestionarios, se trabajó con todo el personal rentado es decir, quienes cuentan con un trabajo estable dentro del cuerpo de bomberos, se encuentra que existe un nivel de riesgo aceptable exceptuando en tiempo de trabajo ya que existen dificultades para los bomberos en conciliar el trabajo con la vida personal, demandas psicológicas es un riesgo muy elevado debido a las exigencias frente al trabajo ya que son de carácter cognitivo y emocional y participación/supervisión se encuentra en valoración de riesgo muy elevado ya que es el segundo mayor riesgo al que están expuestos los bomberos debido al orden jerárquico en el cual está organizada la institución donde los bomberos deben obedecer órdenes las cuales deben ser cumplidas a totalidad. Calle determina que los tres factores mencionados anteriormente son los que más preocupan a la mayoría de bomberos ya que al llevar a cabo su trabajo el tiempo de compartir con sus seres queridos disminuye y en ocasiones donde la atención de emergencias exige que su jornada laboral sea prolongada y no es reconocida con remuneración económica porque hace parte de las actividades voluntarias.

De igual forma Curilem, G; Almagià, F; Yuing, F & Rodríguez, R. (2014) en su estudio *evaluación del estado psicobiotipológico en bomberos: parámetros de salud y*

*recursos anti estrés*, que guarda relación con el estrés y los factores psicosociales en los bomberos donde los identifican como profesionales de riesgo debido al ambiente donde se desenvuelven que requiere de exigencias físicas y psicológicas. Asimismo, hay ciertos factores que son de influencia como no tener un horario establecido, cumplimiento de turnos, no recibir remuneración económica, entre otros. Por lo anterior, se considera importante tener en cuenta las características del síndrome de Burnout ya que incluye características consecuentes del estrés laboral, desgaste emocional, irritabilidad, entre otros. Así, la relación entre la personalidad resistente denominada como aquella que crea protección ante estímulos estresantes con el síndrome de Burnout que incluye las características consecuentes ya mencionadas está relacionada con la influencia negativa bastante notoria e inversa de la personalidad resistente con el síndrome de Burnout.

Igualmente, Monteiro, Janine Kieling, Abs, Daniel, Labres, IveteDörr, Maus, Daiane y Pioner, Thaís en el año 2013 realizaron el estudio *Bomberos: psicopatología y condiciones de trabajo* con 27 bomberos donde se evidencian necesidades en relación con el reconocimiento de remuneración económica, equipos y capacitaciones. Esto en relación con las condiciones de trabajo y la relación que guarda con la salud mental de la población de bomberos. Asimismo, toman en cuenta el área de salud en el trabajo debido a la cantidad de situaciones que generan exposición a eventos que generalmente son traumáticos.

Por otro lado, en un estudio de la Universidad de Guadalajara en México por Meda, R., & Moreno-Jiménez, B., & Palomera, A., & Arias, E., & Vargas, R. (2011) titulado *la evaluación del Estrés Traumático Secundario. Estudio Comparado en Bomberos y Paramédicos de los Servicios de Emergencia de Guadalajara, México*. El estrés traumático secundario donde el afectado es un individuo que observa el sufrimiento de otra persona y experimenta respuestas emocionales iguales o parecidas de la persona directamente afectada. Se identifica que esto se da en contextos donde posteriormente se le da lugar a un desgaste o fatiga emocional que trae como consecuencia un bajo desempeño de sus labores.

Esto ocurre debido al contagio emocional en ambientes de sufrimiento ya que la empatía es un factor principal para el desarrollo del estrés traumático secundario debido al proceso de atención que con la víctima ya que ahí se desarrolla empatía y del mismo modo sufrir el trauma. Por tanto, se ha demostrado que este tipo de trauma es desarrollado sobre todo en profesionales de la ayuda. Así, los profesionales que tienen mayor puntuación en cuanto a presión social son aquellos que atienden emergencias médicas debido a la toma de decisiones constante, actuar eficaz y favorablemente, salvar vidas. En relación con los bomberos se encuentra sobrecarga laboral y temporal. Finalmente, los autores identifican que estas profesiones tienen un fuerte contenido emocional en áreas afectivas y del estado del ánimo que puede tener como consecuencia el desarrollo de estrés traumático secundario.

Un estudio realizado por Min Gi Kim, Kyoo-Sang Kim, Jae-Hong Ryoo y Seung-Won Yoo, en el año 2013 en Corea, titulado *relationship between occupational stress and work-related musculoskeletal disorders in Korean male firefighters*, alude la relación entre el estrés ocupacional y los trastornos musculoesqueléticos relacionados con el trabajo en los bomberos masculinos coreanos. En este estudio se toma en cuenta el estrés laboral y el trabajo por turnos, el trabajo extra laboral, la carga de trabajo, la discordia en el trabajo, el bajo apoyo social y los conflictos de roles. En los bomberos coreanos se ha estudiado el factor de decisión y tan solo un estudio, que aborda la asociación entre los trastornos musculoesqueléticos y el estrés laboral en los bomberos coreanos, no confirmó la relación entre el estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos. Además, señalan los autores, la población estudiada era pequeña.

Los análisis de regresión logística, ajustados para el componente psicosocial, muestran cómo aquellos bomberos que tenían estrés laboral y tan sólo un control insuficiente del trabajo poseía significancia estadística. Asimismo, se afirma que los trastornos músculo esqueléticos son multifactoriales y están relacionados con diversas

características demográficas y características relacionadas con el trabajo y los comportamientos relacionados con la salud y el estrés en el trabajo pueden afectar a los niveles de salud psicológica social, la tensión muscular aumenta si las cargas psicológicas relacionadas con el trabajo. En contraste con los trabajadores en general arroja como resultado que el estrés laboral total de los bomberos fue similar al de los trabajadores en general, pero el factor del ambiente físico fue mayor con los bomberos que con trabajadores de otras áreas. La inseguridad laboral y la falta de recompensas tuvieron un impacto algo menor en los bomberos que los demás trabajadores.

Lo anterior y entre los otros resultados obtenidos después del análisis permiten concluir a los investigadores que el estrés laboral puede actuar en los bomberos como un factor de desarrollo de TMERT. Por eso se hace necesario para los bomberos trabajar para reducir el estrés laboral y tener un sistema de cuidado para manejarlo.

En Brasil, Sheila Giardini y Bartholomeu Tôrres (2004) *Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação*, éste toma en cuenta que, aun con la exposición a riesgos psicosociales, los bomberos también asumen riesgos biológicos, como la exposición a sangre contaminada y la privación del sueño por escala nocturna de trabajo o ciclos largos de trabajo y descanso. Los autores afirman que hay evidencias de que los bomberos están particularmente expuestos a factores de riesgo para desarrollar dolencias cardíacas, *stress* pos-traumático y Síndrome de Burnout. Se evidencia que hay un gran trabajo que fomenta el uso de estrategias saludables de “coping” ya que estas pueden contribuir de manera positiva a los comportamientos de la salud, estados emocionales, relaciones interpersonales y respuestas inmunológicas.

Aun cuando se reconoce que los bomberos están expuestos a fuertes impactos de estrés, estos no han sido muy beneficiados con programas que le permitan manejar el estrés. En este estudio participaron 22 bomberos de un grupo de rescate pre-

hospitalario (GRPH) entre maquinistas socorristas, es decir, quienes atienden víctimas de accidentes de tránsito u otros casos clínicos que requerían de atención hospitalaria inmediata realizada por el Cuerpo de Bomberos del Estado de Goiás.

De acuerdo a los resultados obtenidos después de realizar un análisis de los datos acerca de las fuentes de *stress* relatadas durante las entrevistas grupales reveló cuatro categorías; 1) fuentes de *stress* relativas a la organización del trabajo (42,5%), 2) fuentes de *stress* relativas a las condiciones de trabajo (38,3%), 3) fuentes de *stress* relativas a las relaciones interpersonales (12,8%) y 4) fuentes de *stress* relativas a conflictos trabajo-familia (6,4%).

Las condiciones de trabajo fueron relatadas como estresantes en lo referido principalmente a la ausencia de soporte organizacional, problemas relativos al ambiente físico, la materia prima, el desarrollo personal, los instrumentos, los equipos y la remuneración en cuanto a los trabajos realizados por los bomberos.

En relación con la salud en el trabajo Matabanchoy Tulcán y Sonia Maritza. (2012) Realizaron una revisión teórica del tema donde se encuentra que en la mayoría de empresas no se establecen criterios para el desarrollo de programas de promoción y prevención de los riesgos profesionales u organizacionales aun cuando un gran porcentaje de población dentro de las empresas trabajan bajo condiciones inseguras que ponen en riesgo la salud y la vida de las personas que pueden causar enfermedades físicas y mentales por síntomas de estrés, depresión, ansiedad y fatiga. De acuerdo con Sapag y Kawachi (2007) en relación con la promoción de la salud en América Latina, se evidencia que es necesario programas de equidad para el acceso a la salud. Así, es importante la promoción de la salud para mantener un control sobre la salud que permita mejorar la calidad de vida

Otro estudio realizado por María Osorio, Claudia Rodríguez, Liliana Parra, Martin Acosta y Ángela Cruz (2015) titulado *Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia*, donde se considera que para el estudio se debe tener en cuenta el estrés ya que este es un factor que

afecta a las empresas y especialmente la salud física y psíquica de los trabajadores, siendo este una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento de un empleado a los intentos de ajustarse a las demandas laborales y extra laborales que trae como consecuencias enfermedades a largo plazo.

Según los resultados univariados los síntomas más habituales del estrés son fisiológicos con niveles más altos en los controladores que en los bomberos debido a los turnos extensos, que requieren de mucha responsabilidad y con pocos días de descanso. A criterio de las personas que realizan la investigación, hay otros factores influyentes que inciden en los síntomas fisiológicos que son la edad y la antigüedad en el cargo en ambos grupos de trabajadores. Todos los factores estresantes pueden ocasionar alteración del comportamiento, las relaciones interpersonales en ambos grupos incluso al desempeñar trabajos distintos.

Asimismo, en un estudio de Carey, Al-Zaiti, Dean, Sessanna y Finnell (2011) en relación con los “problemas de sueño, depresión, uso de sustancias, vinculación social y calidad de vida en los bomberos profesionales”. Hay ciertos aspectos psicósomáticos que ayudan al bienestar de los bomberos profesionales, así como hay otros factores de alto riesgo que afectan el bienestar psicósomático con relación a la privación del sueño, depresión, bienestar mental y físico y conductas de consumo de alcohol. Esto debido a los altos niveles de estrés que producen fatiga.

Aquí mismo se evidencia que los bomberos que tienen más experiencia están en un alto riesgo de estar expuestos a situaciones que generen un estrés postraumático ya que tienden a experimentar bajo apoyo social y de la autoestima que pasan a tener influencia en síntomas depresivos. Por otro lado, el consumo de alcohol se ha relacionado con la disminución de la ansiedad. En cuanto a los lazos sociales se identifica que en los bomberos estos son estrechos debido a la permanencia en el cuerpo de bomberos y el trabajo en equipo durante largos periodos de tiempo que también ayudan a disminuir la ansiedad. En cuanto al factor sueño en relación con

la fisiología de los seres humanos una alteración de este puede desencadenar eventos negativos en el rendimiento y la salud.

### **Procedimiento**

El proceso de la investigación se guio por fases. A continuación, se describirán dichas fases durante la elaboración.

En primer lugar, se realizó una revisión conceptual donde se evidencia la construcción minuciosa de introducción, marco teórico y definición de las categorías de análisis. Otro aspecto importante en esta investigación fue realizar la metodología y el instrumento, luego se realizó un comité de jueces expertos con el fin de evaluar cada categoría de análisis y subcategorías con el fin de realizar modificar al instrumento para que la recolección de información se realizara de manera eficaz. Después de ese proceso se toman decisiones de acuerdo a los intereses conceptuales y teóricos del investigador y la asesora del trabajo de grado para retroalimentar, consolidar y modificar el instrumento. Posteriormente, se realiza la aplicación del instrumento (entrevista), para lo cual se utilizó grabadora. Luego, se hacen las transcripciones de las entrevistas en una sábana de datos cualitativos, donde se seleccionaron los fragmentos acordes a la categoría y objetivos planteados en el trabajo de investigación. Finalmente, se realizan los resultados, discusión y conclusión de la investigación. La última fase, está enfocada en socializar a los participantes y si es posible al consejo de oficiales que es la máxima autoridad del cuerpo de bomberos voluntarios de El Cerrito los resultados de dicha investigación para que sean tomados en cuenta al momento de pensarse en alguna modificación y/o cambios en pro del bienestar del recurso humano de la institución. Es decir, con base en los compromisos adquiridos con la institución donde se realizó la investigación, se presenta un informe de la investigación. Asimismo, se socializarán los resultados con las participantes del estudio luego de una aprobación por jueces expertos.

## Resultados

A continuación, se presentan los resultados organizados de acuerdo con los objetivos propuestos, estas derivaciones fueron obtenidas a partir de las entrevistas realizadas a bomberos voluntarios del cuerpo de bomberos de El Cerrito Valle del cauca.

Inicialmente se presenta en la tabla 2 la caracterización de los participantes, por género, edad, nivel de escolaridad, composición familiar, número de personas a cargo, ocupación, horario que destina a sus ocupaciones fuera de la institución y nivel de ingresos económicos que mantenían bomberos en el momento de la investigación.

**Tabla 2.**

*Datos sociodemográficos bombero voluntario*

Participantes	Códigos				
	B1	B2	B3	B4	B5
<b>Género</b>	Masculino.	Femenino.	Masculino.	Femenino.	Masculino
<b>Edad (años)</b>	28 años.	31 años.	39 años.	60 años.	40 años
<b>Nivel de escolaridad</b>	Profesional en derecho.	Técnico en salud ocupacional.	Tecnólogo industrial.	Técnicos en contaduría, auxiliar contable.	Tecnólogo en logística.

<b>Composición familiar</b>	Madre y hermano.	Dos hijos	Esposa e hija	Madre, hermanas e hija.	Esposa e hija.
<b>Personas a cargo</b>	Una.	Dos.	Una.	Ninguna.	Una.
<b>Ocupación</b>	Bombero profesional.	Guardia de bomberos.	Analista de servicios en el departamento de seguridad.	Pensionada+ administración en sal-samentaría.	Guardia de bomberos.
<b>Horario que destina a ocupaciones fuera de la institución</b>	Después de terminar los turnos laborales.	Después de terminar los turnos laborales.	Después de terminar los turnos laborales.	Cuando no se encuentra laborando.	Después de terminar los turnos laborales.
<b>Nivel de ingresos económicos</b>	\$781.242 SMLV.	\$781.242 SMLV + Ganancia en servicios prestados.	\$2'226.000.	Pensión + sueldo laboral.	\$781.242 SMLV.

En primera instancia, se observa que la investigación contó con la participación de 5 bomberos voluntarios, tres hombres y dos mujeres, con edades que oscilan entre el rango de 28 a 60 años de edad, encontrándose dentro del ciclo evolutivo de desarrollo en la etapa de la adultez intermedia.

Teniendo en cuenta los aspectos generales presentados anteriormente se considera importante presentar la caracterización de cada uno de los bomberos, para contextualizar y relacionar con las categorías de análisis de la investigación.

Es necesario recordar que, de acuerdo con la normatividad ética, los nombres de los bomberos entrevistados han sido omitidos y, en su lugar, se han colocado pseudónimos a fin de preservar la identidad de los bomberos, por lo cual se asignan los códigos B1, B2, B3, B4 Y B5.

Posteriormente, se describen los hallazgos encontrados, en las categorías contextual, factores de riesgo en la institución, desempeño de las funciones y los factores de riesgo y el desempeño, tomando en cuenta aspectos como las relaciones sociales, el trabajo en equipo, la libertad para el desarrollo del trabajo, la exposición a situaciones emocionales, el apoyo social, las funciones específicas del desempeño, contribución para el logro de los objetivos; asimismo, percepciones en relación con la formación bomberil, incentivos, prevención y seguridad, los cuales son considerados factores importantes en los bomberos voluntarios.

A continuación, se presenta la caracterización de los cinco bomberos voluntarios.

### **Bombero 1**

El primer participante es de sexo masculino, dentro del ciclo evolutivo de desarrollo se encuentra en la etapa de adultez temprana, con una edad de 28 años de edad, su formación académica es de profesional en Derecho, su composición familiar se conforma por madre y hermano, tiene una persona a su cargo. En cuanto a su ocupación, se desempeña como bombero profesional dentro del cuerpo de bomberos

de El Cerrito donde maneja turnos de ocho horas los cuales cambian cada semana, es decir, varían desde las 06:00 a las 14:00 y de las 14:00 a las 22:00 y de acuerdo el turno que tenga asimismo lo adecúa tanto a las ocupaciones que corresponden fuera de la institución como a su servicio voluntario. Cuenta con un nivel de ingresos económico correspondiente al salario mínimo mensual legal vigente del año 2018 que recibe como remuneración por el trabajo desempeñado en el Cuerpo de Bomberos de El Cerrito.

Su proceso de ingreso a la institución, menciona que realizó la respectiva inscripción de formación al curso de bomberos, cumplió con las pruebas psicológicas, físicas y médicas. Después, realizó el curso correspondiente a bomberos nivel uno y nivel dos durante aproximadamente un año donde se cumplió con los requisitos de ley obtuvo su ascenso a bombero.

El tiempo que lleva dentro de la institución es de aproximadamente diez años donde ha realizado su formación bomberil, cumpliendo todas las horas de ley, aparte de bomberos nivel uno y dos, cuenta con formación en control de incendios en recinto cerrados, curso de bombero forestal, sistema comando de incidentes, tácticas en combates de incendios, formación en atención pre hospitalaria y curso de instructor.

Sus motivos de ingreso a la institución fueron con la intención de querer ayudar, querer hacer una labor social a la comunidad y tener una satisfacción personal. Considera que es un gusto que tiene por servirle a los demás. Igualmente, su padre que también pertenece a la institución, es Capitán de bomberos. Así, desde su infancia siempre quiso ingresar a la institución y contó con el apoyo de él.

En el momento considera que el tiempo que destina a la institución es del 90% total de su tiempo, ya que labora dentro de la institución como tripulante de máquina y tripulante de ambulancia. También debe cumplir una parte voluntaria en la institución. De igual forma, es el encargado del departamento de capacitación y cuenta con el rango de cabo.

## **Bombero 2**

El segundo participante es de sexo femenino, dentro del ciclo evolutivo de desarrollo se encuentra en la etapa de adultez temprana, con una edad de 31 años, su nivel académico es de técnico en salud ocupacional. Su actividad laboral actualmente es de guardia de Bomberos El Cerrito, su composición familiar es de dos hijos, uno de 13 y otro de 10 años de edad. Cuenta con un nivel de ingresos económico correspondiente al salario mínimo mensual legal vigente del año 2018.

El proceso de ingreso a la institución se dio gracias a que los bomberos fueron a realizar algunas capacitaciones donde ella se encontraba estudiando salud ocupacional, los bomberos mencionaron que se encontraban abiertas las convocatorias para el curso de bomberos ante el cual realizó todo el proceso de ingreso y actualmente lleva dos años y medio en el cuerpo de bomberos como unidad activa. Cuenta con el nivel uno de bomberos y ha participado en varios cursos de incendios forestales y comando de incidentes.

Por otro lado, su motivo de ingreso a la institución se debe al gusto de servirle a la comunidad y porque era algo que desde muy pequeña quería ser. El tiempo que destina para sus labores fuera de la institución depende de los turnos asignados ya que debe cumplir con turnos laborales de ocho horas los cuales cambian cada semana, es decir, varían desde las 06:00 a las 14:00, de las 14:00 a las 22:00 y de las 22:00 a las 06:00 así que, dependiendo el turno que tenga asimismo lo adecuó a las diferentes ocupaciones tanto las que corresponden fuera de la institución como su servicio voluntario que trata de hacerlo cuando sus hijos están estudiando.

Dentro de la institución a parte de su horario laboral también cumple con otras ocupaciones como voluntaria cuando hay algo por hacer dentro de la institución como el aseo, hacer algún tipo de actividad, capacitar, atender las visitas los colegios para capacitar a los niños y la atención de emergencias. Cuenta con un rango de Bombero.

### **Bombero 3**

El tercer participante es de sexo masculino, dentro del ciclo evolutivo de desarrollo se encuentra en la etapa de adultez intermedia con una edad de 39 años. Su nivel académico corresponde a tecnólogo industrial, su composición familiar es de esposa e hija, tiene una persona a su cargo.

Actualmente su ocupación es analista de servicios en el departamento de seguridad en una empresa fuera de la ciudad. Por tanto, se dedica a sus ocupaciones fuera de la institución cuando cumple con su horario laboral, después de asistir a los entrenos en el cuerpo de bomberos que son los días jueves con una intensidad horaria de 3 horas, después de cumplir con uno o dos turnos obligatorios de servicio bomberil en el mes que se cumplen desde las 22:00 a las 06:00 y en ocasiones donde no hay llamados para asistir a las emergencias. Su nivel de ingresos económicos actualmente es de 2'226.000 pesos.

Su proceso de ingreso fue por comunicación de un bombero activo que le mencionó que había convocatorias para hacer un curso en bomberos, le ayudó a conseguir el formulario, lo realizó, lo llevó al cuerpo bomberos, le hicieron el llamado y así comenzó todo el proceso de formación. Así, lleva aproximadamente tres años en la institución contando con una formación bomberil de nivel uno, cursos de un PRIMAP (primer respondiente en emergencias con materiales peligrosos) y bombero forestal.

Los motivos de ingreso a la institución están basados en su actitud de servicio, de colaboración, de prestar un servicio, menciona que siempre le ha interesado los temas de emergencias y que llegó a un momento de su vida donde no sentía ganas de nada, llegó el tema de bomberos y le cambió la vida donde también pudo formalizar lo que siempre le había gustado. Por otro lado, en las ocupaciones dentro de la institución cumple con los turnos programados, con algunas horas cuando llega de trabajar y se presenta en la institución por dos o tres horas de servicio voluntario y desempeña las funciones de bombero voluntario y auxiliar de capacitación. Cuenta con un rango de Bombero.

## **Bombero 4**

El cuarto participante es de sexo femenino, dentro del ciclo evolutivo de desarrollo se encuentra en la etapa de adultez intermedia con una edad de 60 años. Su nivel académico es de técnico en contaduría y auxiliar contable. Su composición familiar es de madre, hermanos e hija, en el momento no tiene ninguna persona a cargo. Su ocupación es pensionada y trabaja administrando una salsamentaria. Su nivel de ingresos económico corresponde al sueldo de su pensión y el sueldo que recibe en su empleo actual.

Su proceso de ingreso a la institución tal como lo refiere la participante fue por casualidad y no porque sintiera el gran amor que siente en el momento por la institución. Así que nunca le interesó por qué sonaba la sirena de los bomberos ni quién la tocaba y refiere que su primer acercamiento a la institución fue porque necesitaba hacer una consulta para entrar a estudiar al Sena de Buga y la información en esa época la brindaba el comandante de la institución. En esa época no había unidades femeninas en el cuerpo de bomberos y el comandante le preguntó que si no iba a entrar a realizar el curso de bombero y ella mencionó que en su casa no la dejaban, por lo cual él se dirigió a su casa y pidió el permiso a sus tutores para que la dejaran ingresar, lo cual fue positivo y logró ingresar a la institución. Pertenece a la institución bomberil hace 40 años durante los cuales ha realizado diversos cursos de formación bomberil entre los cuales están CPI (Curso para instructor), bomberos nivel uno y nivel dos, sistema comando de incidentes, bombero forestal, primeros auxilios y entre otros.

El motivo por el cual ingresó a la institución fue por aprender, ayudar a la gente que necesita cuando surge alguna emergencia. El horario que destina para sus actividades fuera de la institución corresponde a los tiempos libres, es decir, fuera de los compromisos laborales, ya que el tiempo libre que o tenga se lo dedica a bomberos. Las funciones que desempeña en la institución es como bombero voluntario y realizar guardias en algunos días festivos. Su rango es Sargento.

## **Bombero 5**

El tercer participante es de sexo masculino, dentro del ciclo evolutivo de desarrollo se encuentra en la etapa de adultez intermedia con una edad de 40 años. Su nivel académico es de tecnólogo en logística. Su composición familiar es de esposa e una hija, tiene una persona a su cargo. Su ocupación es de Guardia de Bomberos El cerrito. El tiempo que destina para sus labores fuera de la institución depende de los turnos asignados ya que debe cumplir con turnos laborales de ocho horas los cuales cambian cada semana, es decir, varían desde las 06:00 a las 14:00, de las 14:00 a las 22:00 y de las 22:00 a las 06:00 así que, dependiendo el turno que tenga asimismo lo adecuó a las diferentes ocupaciones tanto las que corresponden fuera de la institución como su servicio voluntario. Cuenta con un nivel de ingresos económico correspondiente al salario mínimo mensual legal vigente del año 2018.

Su proceso de ingreso a la institución se dio ya que inicialmente pertenecía a la banda marcial de la institución y se abrió convocatoria así, presentó las pruebas requeridas en el proceso, las aprobó y empezó a realizar el curso de bombero. Perteneció a la institución hace 18 años y hasta el momento cuenta con el nivel de bombero uno y nivel dos. El motivo de ingreso a la institución fue por vocación y por gusto. Dentro de sus ocupaciones dentro de la institución es el instructor de la banda marcial lo cual le permite compartir más tiempo con la institución, también cumple con la atención de emergencias y de servicios relacionados con lavado de carreteras y tripulante de máquina y ambulancia. Su rango es Bombero.

## **Resultados de acuerdo con las categorías**

Después de la contextualización de los cinco bomberos voluntarios, es importante mencionar, como quedó explicitado en el método de la investigación, las cuatro categorías contempladas: Contextual, factores de riesgo en la institución, desempeño de las funciones y los factores de riesgo y el desempeño. Dichas categorías fueron enriquecidas por los relatos de los participantes en cada una de las subcategorías propuestas en la entrevista a profundidad.

### **Contextual**

Esta categoría hace alusión a manera de información de los bomberos voluntarios en relación con el entorno y la institución. En esta categoría se han planteado varias subcategorías, entre ellas se encuentran: datos socio demográficos y la institución.

En esta contextualización, se puede señalar que las edades de los participantes oscilan entre los 28 a 60 años de edad, son hombres y mujeres que, dentro de las etapas del ciclo evolutivo, se encuentran en la adultez intermedia y temprana, B1, B3, B4 y B5 son de origen Cerriteño y B2 es de la ciudad de Roldanillo, tres de ellos con estado civil soltero (B1, B2 y B4) y dos de ellos casados (B3 y B5).

En cuanto a su nivel académico, dos cuentan con estudios técnicos (B2 y B4), dos con estudios tecnológicos (B3 y B5), y uno cuenta con estudio profesional (B1); la composición familiar reportada por los bomberos voluntarios dos tienen a su cónyuge e hija (B3 y B5), uno con madre, hermanos e hija (B4), uno con su madre y hermano (B1) y otro con dos hijos (B2). En cuanto a las personas que tienen a cargo, tres de estos tienen una persona a cargo (B1, B3 Y B5), otro tiene dos personas a cargo (B2) y la otra persona no tiene a nadie a cargo B4). Dentro del ámbito laboral, dos de los participantes trabajan como guardias en el cuerpo de bomberos (B2 y B5), uno de ellos como bombero profesional dentro de la institución (B1), otro se desempeña como analista de servicios en el departamento de seguridad en una

empresa fuera de la ciudad (B3) y la otra persona es pensionada y trabaja administrando salsamentaría (B4). Los horarios destinados para las ocupaciones por fuera de la institución de tres de los participantes (B1, B2 y B5) dependen del turno laboral en que se encuentren, es decir, después de terminar los turnos laborales y de dos (B3 y B4) en los horarios donde no se encuentra laborando y que es horario de oficina.

El nivel de ingresos económicos de tres de los participantes (B1, B2 y B5) es igual a el salario mínimo mensual legal vigente del año 2018 más algunos servicios que cubren dentro del cuerpo de bomberos que tienen remuneración económica, otro de los participantes (B3) cuenta con un nivel de ingresos de \$2'226.000 mensuales y (B4) otro con lo que corresponde a su pensión más el sueldo de su trabajo actual.

En cuanto al proceso de ingreso a la institución el bombero 1 realizó la respectiva inscripción de formación al curso de bomberos, cumplió con las pruebas psicológicas, físicas y médicas, obtuvo su ingreso al curso de formación como bombero nivel uno. El bombero 2 menciona que el proceso de ingreso se dio gracias a que los bomberos se encontraban dictando capacitaciones donde estaba estudiando salud ocupacional y les mencionaron que había inscripciones para el curso de bombero y debido a su interés realizó todo el proceso de ingreso. El bombero 3 realizó el proceso de ingreso ya que un bombero le comunicó que había convocatorias para hacer un curso en bomberos, le ayudó a conseguir el formulario, lo realizó, lo llevó al cuerpo bomberos, le hicieron el llamado y así comenzó todo el proceso de formación. El bombero 4 mencionó que el ingreso a la institución fue por casualidad ya que un día tuvo que acercarse al cuerpo de bomberos para recibir información sobre un programa académico del Sena y el comandante de esa administración le dijo que ingresara que él le ayudaba con el proceso y así fue, refiere que en esa época no había unidades femeninas activas línea de fuego y el proceso del bombero 5 se dio ya que inicialmente pertenecía a la banda marcial de la institución y se abrió convocatoria, estaba muy interesado y presentó las pruebas requeridas en el proceso, las aprobó y empezó a realizar el curso de bombero. Así, los bomberos 1, 2, 3 y 5

ingresaron a la institución por vocación, gusto e interés en prestar un servicio a la comunidad y el bombero 4 nunca estuvo interesado en ingresar y menciona que con el paso del tiempo creció un amor inmenso por la institución.

El tiempo que los participantes llevan dentro de la institución varían, los bomberos 2 y 3 llevan aproximadamente tres años, el bombero 1 lleva diez años, el bombero 5 lleva 18 años y el bombero 4 lleva 40. Todos como unidades en servicio activo de línea de fuego, es decir, ejerciendo todas las labores correspondientes a los bomberos voluntarios. Por otro lado, los tiempos que destinan para estar en la institución prestando el servicio de voluntariado de todos los participantes, depende del turno laboral en que se encuentren y con qué tiempo libre cuentan ya que deben cumplir con turnos obligatorios en la institución ya sea una o dos veces al mes desde las 22:00 a las 06:00 es decir, ocho horas de voluntariado que corresponden a turnos nocturnos donde estos pueden tener sus horas de descanso siempre y cuando no se presente alguna emergencia, sin embargo cuando regresen pueden continuar su descanso. Igualmente, deben cumplir con entrenamientos que corresponden a los días jueves con una intensidad horaria de 3 horas y, asistir a emergencias que se presenten durante la semana.

Asimismo, el bombero 1 desempeña funciones como jefe del departamento de capacitación, cuenta con un rango de cabo dentro de la institución. El bombero 2 desempeña funciones de comandante de guardia, es decir, quien realiza la recepción de llamadas, venta de extintores, atención del parqueadero privado, ordenar quienes van a las emergencias y mantener el orden de la institución en el turno correspondiente, capacitar, atender las visitas los colegios para capacitar a los niños y la atención de emergencias y tiene el rango de bombero. El bombero 3 desempeña la función de atención de emergencias y auxiliar de capacitación y tiene el rango de bombero. El bombero 4 desempeña funciones de comandante de guardia durante algunos fines de semana y la atención de emergencias y tiene el rango de sargento. El bombero 5 desempeña funciones de comandante de guardia, instructor de la banda marcial y atención de las emergencias y su rango es bombero.

## Factores de riesgo en la institución

Según lo narrado, *“La relación con mis compañeros pues la determino que es bien, pues a veces con contratiempos, pero pues en sus generalidades una relación muy buena con todos.”* (B1) por tanto el desarrollo de las interacciones con las demás personas es importante tener en cuenta tanto las normas sociales como las que se dan dentro de la institución; cómo se ejerce la comunicación teniendo en cuenta que cada institución presenta una dinámica distinta en las relaciones sociales que está en función de los objetivos institucionales *“hemos tenido diferencias, pero pues todo se soluciona en el mismo momento.”* (B2). Igualmente, se identifica que las relaciones están basadas en el respeto, *“la relación con mis compañeros es sencilla, mientras uno sea respetuoso. No tengo complicaciones con ninguno. si yo los respeto pues me respetan entonces eso da a que no haya problemas”* (B3). Asimismo, también se considera que la relación, aunque es buena falta compañerismo por parte de algunas unidades *“con la mayoría de los compañeros se lleva una buena relación, pues hay que llevar porque algunos tienen un temperamento más fuerte a otros, pero pues hay que tratar de llevarlos. Falta mucho compañerismo.”* (B5). Teniendo en cuenta que los trabajos que deben realizar los bomberos deben ser en equipo es decir, se debe mantener una comunicación y relación con los compañeros en las diversas atención de emergencias es importante que se mantengan buenas relaciones entre sí, *“Considero que la relación se da de esa manera porque estamos en un ambiente donde todos necesitamos de todos y todos vamos a estar interactuando en todos y existe pues la necesidad de tener un ambiente familiar, un ambiente bueno en las relaciones de trabajo ya pues porque la tarea que nosotros tenemos va encaminada a eso y la tarea que nosotros tenemos también nos obliga a tener una relación excelente entre nosotros todos los compañeros. La comunicación con los compañeros, no puedo decir que es excelentemente buena, pero si se puede decir que tenemos una comunicación asertiva, una comunicación comprensiva y esto teniendo en cuenta las dificultades y los obstáculos que se nos presentan*

*en el camino, pero siempre tratamos de tener una comunicación equilibrada íntegra y orientada pues a un mismo objetivo.” (B1).*

El trabajo en equipo se observa durante el desarrollo de ciertas actividades y/o funciones realizadas por los bomberos ya que las metas que deben lograrse son en conjunto, por ello es necesario que exista liderazgo, comunicación asertiva y organización de grupo. *“somos un equipo de trabajo y considero líderes a todo ese equipo de trabajo porque cada uno de ellos aportan ideas saben coordinar, tienen las bases mínimas para atender una emergencia y como bien lo decimos, nosotros los bomberos trabajamos en equipo, uno solo no puede trabajar, entonces es por ello que considero a todo el equipo de trabajo, a cada uno de ellos los considero un líder pues dentro de su formación y dentro de su rango de acción. Esa organización ya tiene que ver mucho es dependiendo la emergencia o dependiendo la actividad que nosotros podamos desarrollar en el momento o que nos emane cualquier situación, todo eso depende y asimismo nosotros organizamos y si no nos da resultado re organizamos esa estructura” (B1).* La comunicación con mis compañeros es poca porque en algunos casos algunos tienden hacer los suyos por aparte o tienen su grupito entonces no es muy estable. En mi equipo pues normalmente hay unos suboficiales y ciertas unidades bomberiles que también tienen ese poder de liderazgo. En el caso de cuando hemos llegado a emergencias pues, uno siempre visualiza quienes son las mejores unidades para desempeñar ciertas funciones en ese momento” (B5). La organización del equipo de trabajo depende de la emergencia que requiera ser atendida por los bomberos, sin embargo en todas se utilizan los procedimientos operativos normalizados (PONS) que es el protocolo que se debe seguir para atender una emergencia es decir, cada emergencia que se encuentra en las funciones que deben cumplir los bomberos tiene un procedimiento único que debe cumplirse *“Al realizar nosotros la acción, nosotros tenemos unos PONS que se llama el procedimiento operativo normalizado y nos basamos en eso siempre tenemos unos pasos para atender una emergencia o para realizar cualquier función, entonces esos Pons es como una norma que nosotros debemos cumplir un*

*paso a paso que debemos de cumplir para atender cualquier emergencia, urgencia o eventualidad que se presente en el momento.” (B1).*

Igualmente, los participantes consideran que *“Todos los trabajos que realizamos en bomberos se necesita ayuda de alguien más, se necesita tener un trabajo en equipo con todos los compañeros para así tener la labor realizada” (B1).* *“No, se necesita ayuda siempre se necesita ayuda porque uno no sabe con qué se va a encontrar.” (B2).* *“No, nosotros estamos entrenados para cualquier tipo de emergencias, lo ideal es que nosotros debemos estar acompañados, nunca debemos ir a una atención digamos que en desiguales nunca debemos trabajar solos, siempre se debe mantener un equipo de trabajo al lado.” (B3).* Sin embargo, de acuerdo con los relatos de los participantes se encuentran diversos puntos de vista en relación con la cantidad de bomberos que asisten a las emergencias, ya que en ocasiones no son suficientes para la atención a tales llamados. *“Se dice en los procedimientos que se tienen en bomberos y en el curso de sistema comando de incidentes que para la atención de una emergencia, un incidente o la realización de un operativo se necesitan como mínimo tres unidades, como máximo siete unidades y como óptimo para atender la emergencia o urgencia cinco unidades, dependiendo de la situación pues obviamente se va a necesitar muchas unidades de las que considera este protocolo y dependiendo de la magnitud de la emergencia así se mira si se necesita más unidades o se comienza a reducir las unidades de la emergencia. Ese es el deber ser, se debe cumplir el protocolo, pero lamentablemente estamos en una institución voluntaria donde en oportunidades no se cumple ese procedimiento por falta de unidades” (B1).* *“A veces, digamos que no hay el personal, de un tiempo para acá he notado de que pues solamente, yo no sé de dónde sacaron o de donde consiguieron que solamente el maquinista y un tripulante para la atención pre hospitalaria es suficiente, cosa de que no. Como mínimo, en una ambulancia sean dos tripulantes y un motorista o maquinista y en un incendio, máximo siete, mínimo tres y optimo cinco” (B3).* *“Por lo regular, tres o cuatro personas y eso que es mucho porque a veces ni una si quiera llega.” (B4)*

Sin embargo, en ocasiones es necesario tomar algunas decisiones que se salen de los procedimientos para salvar la vida de algún ser vivo, *“Se ve mucha contraindicación porque pues todas las mentes no son iguales y cada uno maneja un pensamiento, cada uno maneja un concepto y se va a ver la controversia, se va a ver el choque entre las ideas y el mando de órdenes. Qué tipo de decisiones, depende mucho de la situación en que nos encontremos porque si bien es cierto en el rango que estoy, suboficial, ya tengo unas responsabilidades frente a las emergencias que es el mando del personal y la atención de la emergencia”* (B1). Asimismo, en cuanto a la comunicación con compañeros y superiores se identifican diversas concepciones *“De pronto muy distante en cuanto a que yo casi no, bueno no permanezco, de pronto con los tres capitanes que hay en este momento un poco distante. Pues casi no los veo, entonces casi son muy poquitas las veces que uno los ve en los entrenos que es cuando uno viene, en los turnos de la noche tampoco vienen, entonces pues qué comunicación y qué este va haber allí.”* (B4). *“Aunque vienen muy pocas veces a la institución pues siempre tratamos de estar como en un ambiente muy sano y todo eso y pues no sé, tengo mucho respeto hacia ellos.”* (B2). Así, se toma en cuenta la jerarquización que en ocasiones no permite que las personas tengan un desarrollo libre del trabajo o funciones que realicen aun cuando no están de acuerdo en hacerlo y tienen alguna opinión al respecto.

Por otro lado, todos los participantes refieren haber presentado situaciones o experiencias emocionales que han marcado su carrera bomberil, generalmente todos coinciden en escenarios donde hay vidas humanas en su mayoría infantes *“De pronto algunos escenarios que de pronto es difícil las situaciones como cuando se trabaja con algún menor de edad, con algún bebé, con algún infante que uno se encuentra como en una situación de lamento y entra como a chocar con esos sentimientos cuando uno atiende a esa persona.”* (B1). *“Solo una vez que me toco atender un niño de la edad de mi hijo”* (B2). *“yo si tengo en la mente una emergencia, yo creo que ha sido la, o sea de “lo bonito ha sido triste y es el nacimiento de una bebé que atendimos en una casa, pues estar uno en un parto es algo único. Me*

*sentía como preocupado o si, tensionado porque era algo que no es usual. Pero después de eso nosotros emocionados con una bebé muy linda que nació, pero la mamá no quererla, no la quería porque ella no deseaba una niña, deseaba era un niño y nunca la recibió, nunca. Mejor dicho, estuvimos más felices nosotros que la misma mamá entonces eso es algo bonito pero triste.” (B3). “creo que fue el que me marcó cuando estaba recién entrada aquí a bomberos pues a mí nunca me había tocado, o sea recuerdo pero el día en que mataron a un señor que era pues muy conocido, entramos los dos a la pieza donde el señor estaba, el señor estaba en toda la mitad de la habitación con un charco inmenso de sangre porque a él lo apuñalaron en el pecho entonces lo voltearon y lógicamente se desangró y más o menos consideramos nosotros que el hacía como dos horas estaba en esa posición entonces toda la sangre y el cuadro fue muy macabro para mí porque yo nunca había visto una cosa de esas, fuera de eso uno de los que lo mató no alcanzó a volarse y lo cogieron ahí, los hijos del señor y a ese tipo le daban con lo que encontraran, entonces eso para mí, a mí me impactó mucho porque a él lo cogieron con los largueros de las camas y le daban en la cabeza y prácticamente en las manos nuestras lo mataron, eso fue duro, eso sí me impacto a mí. De las experiencias duras que me ha tocado.” (B4). Por lo anterior, las demandas psicológicas que enfrentan los bomberos voluntarios, donde se implica enfrentar situaciones que representan riesgo, dolor, sufrimiento y duelos para las víctimas y/o personas que asisten a un evento capaz de desencadenar diversos pensamientos y reacciones a nivel mental y emocional. Sin embargo, aunque tengan este tipo de demandas en el desarrollo de sus actividades siempre deben mantener un equilibrio emocional y ser objetivos para lograr cumplir los objetivos propuestos para la atención de tal emergencia. “pero indiscutiblemente hay que mostrar el profesionalismo y hay que atender la emergencia como debe de ser” (B1). “pero pues igual siempre delante de él conservé la calma y pues nunca le demostré pues que tenía temor o que me daba pues tristeza verlo de esa manera.” (B2)*

Ante el manejo de estas situaciones, se identificó que se presentan algunas percepciones relacionadas con las experiencias emocionales que también desencadenan síntomas fisiológicos en relación con las situaciones de estrés “*En algunas oportunidades... nos encontramos como en un laberinto sin salida frente a esa emergencia.*” (B1). “*No, en el momento no, en el momento de la emergencia me desenvuelvo, ya tal vez después de que atienda la emergencia o eso sí, de pronto si me genera algo que es así como dolor de cabeza, pero es después de la atención de la emergencia.*” (B2). “*En x o y momento hemos entrado en algo que se llama efecto túnel*” (B3). “*Creo que en algunos casos me ha generado frustración en otros, y eso es depende del equipo que uno vaya, de trabajo, porque hay compañeros que verdaderamente te ven bloqueado y te animan, te animan a seguir adelante.*” (B5). Por lo anterior, es importante tener en cuenta que en la cantidad de tiempo de voluntariado que se realiza, es importante tener en cuenta los temas de la prevención y seguridad en el trabajo, que permita a las personas las mejores garantías a favor de la salud mental en las tareas que desempeñan durante la prestación del servicio.

En relación con el apoyo social que reciben los bomberos voluntarios de El Cerrito es importante que es tener en cuenta la forma en que la sociedad a la que se le presta un servicio de atención y ayuda, como primer respondiente, como reconoce y apoya el trabajo en relación con las funciones que debe desempeñar como un funcionario público, teniendo en cuenta el estigma construido socialmente que va enfocado en la disponibilidad que se supone tienen los bomberos voluntarios durante todo el día ya que generalmente se piensa que los bomberos voluntarios tienen remuneración económica tal como lo mencionan los participantes. “*Muchas veces nosotros estamos almorzando, compartiendo con la familia, compartiendo con la novia, compartiendo con los hijos y uno escucha la sirena y la reacción de uno es arrancar a correr al llamado de esa sirena, entonces es el tiempo que uno se tarda en llegar a la estación de bomberos, cambiarse e ir a prestar el servicio. Entonces la comunidad comienza a decir por qué tardaron, con palabras no muy adecuadas, un vocabulario no muy adecuado y es ahí donde comienza el conflicto.*” (B1). “*Pues*

*es relativo porque hay personas que siempre agradecen lo que uno hace como hay otras que lo agreden, hay otras que no están de acuerdo” (B2). “Hay días buenos y hay días malos, hay días de madrazos y hay días de felicitaciones, pero es más los madrazos que uno a veces puede recibir que lo que lo felicitan a uno... Pero si, nos aguantamos, aguantamos madrazos, insultos, uno no causa el accidente, uno no los manda a que se emborrachen y se accidenten, uno si supiera que se van a caer y se van a lesionar pues uno está ahí antes de que se lesionen, pero pues no, lastimosamente nosotros estamos para no antes en la gran mayoría de cosas en, no aparecemos antes sino después entonces es difícil.” (B3). “Para mí, para mi muy buena porque pues al menos reconocen, nos reconocen el trabajo y el valor de nuestro trabajo, lógico que hay falencias en muchas cosas y hay muchas veces que gente, o sea nos llaman a una emergencia y por x o y motivo porque pues por algún motivo no salimos a la hora que tenemos que salir y nos demoramos un poco cuando llegamos allá lógico que la gente se enoja porque no llegamos en el momento que tenemos que llegar pero pues esas son cosas que se salen de las manos porque pues o sea, la mayoría de las veces salimos en el tiempo oportuno que tenemos que salir.” (B4). “Creo que les falta un poco más de cultura... porque a veces en casos aislados no llegamos a tiempo y no es porque no queramos, es por ciertas ocupaciones que se presentan.” (B5). De igual forma todos los participantes consideran que cuentan con un gran apoyo por parte de su familia.*

Por otro lado, los tiempos que destinan para estar en la institución y para las ocupaciones fuera de estos son diversos varían desde su horario laboral hasta asistir a emergencias cuando están en su tiempo de descanso *“pues uno sale a comerse un helado y como lo decía anteriormente que suena la sirena y arranca a correr al cuartel, pero pues igual para todo se saca el tiempo, para todo hay su espacio y el tiempo se va distribuyendo frente a las tareas que vamos adquiriendo día a día” (B1) “Con mis hijos por lo que ellos entrenan en la semana y tienen poco tiempo tratamos de los fines de semana aprovecharlos al máximo e igualmente con mi familia siempre pues nos reunimos los domingos que es pues donde todos están en casa.” (B2).*

*“Eso es importante, yo creo que yo siempre he pensado de que uno debe manejar un equilibrio y hay límites, para todo hay tiempo y obviamente uno no puede dejar a su familia a un lado, la familia es lo primordial.” (B3)*

### **Desempeño de las funciones**

Esta categoría corresponde al desempeño de las funciones, es importante que los bomberos tengan un conocimiento de las funciones que se deben desempeñar, según los reglamentos planteados a nivel nacional para el cumplimiento de las labores propias de los bomberos voluntarios en diferentes situaciones donde se requiere del servicio. Así algunos de los bomberos conocen, pero no a totalidad cuáles son sus funciones *“Si partimos de la ley 1575 la ley general de bomberos, las funciones de los bomberos es la prevención y atención de incendios, la atención de rescate en todas sus modalidades y la gestión integral del riesgo, esas son las tres principales funciones que tenemos como bomberos voluntarios de Colombia.” (B1)*. *“Pues según la Ley es atender todo tipo de emergencias como incendios, rescate en todas sus modalidades.” (B2)*. *Según la ley, según la resolución, según la ley 1575 y la resolución 0661, la función de los bomberos está dada a todas las modalidades de rescate que existen. Y una de nuestras funciones es servir a la comunidad.” (B3)*. *“Apagar incendios los accidentes que se nos presenten.” (B4)*. *“Pues según la ley creo que está en proteger la propiedad, salvaguardar los bienes y rescate a personas y ataque con materiales peligrosos.” (B5)*. Sin embargo, en muchas ocasiones los bomberos de El Cerrito se ven sumergidos a realizar otras funciones que no están en enmarcadas dentro de la ley, tales como control de abejas, atención de accidentes de tránsito donde no hay rescate en ninguna modalidad, traslado de pacientes médicos al hospital local y fuera de la ciudad, entre otros.

En lo relacionado con los reconocimientos que ofrece la institución se encuentran puntos de vista muy diversos. *“Bueno la institución como tal reconoce la tarea diariamente que nosotros los bomberos realizamos día a día reconocer a cada emergencia que nosotros asistimos es una satisfacción cuando en las filas se paran los*

*altos mandos y felicitan y agradecen a todas las unidades que participaron en alguna eventualidad. Los reconocimientos también en ceremonias, también las menciones, también los reconocimientos, eso todo es gratificante que le hace la institución a uno. (B1). “Por lo menos cuando es algo donde hay que poner fuerza siempre pues los compañeros hombres siempre tratan de resaltar esa labor y felicitarlo a uno por el esfuerzo hecho. La institución como tal no.” (B2). “Yo creo que hasta ahora no he recibido de ninguno de mis, del comandante, de nadie, ninguna, hasta ahora no he recibido ningún reconocimiento, si lo he recibido y lo recibo es directamente de mis compañeros.” (B3). “Pues yo te digo sinceramente que en el momento yo no veo eso aquí en bomberos, de que lo llamen a uno y le digan vea lo felicito porque su actitud estuvo muy bien, felicitaciones usted lo hizo bien y todo, en el momento.” (B4). “No, hasta ahora nunca. Creo que en esa parte le falta mucho más a la institución puesto que somos el fuerte de la institución, somos los que estamos metiendo el pecho allá y creo que le falta más reconocimiento a la institución en esa parte.” (B5). Entre los aspectos positivos como bombero se encuentran en los relatos el aprender a compartir, a trabajar en equipo, a tener liderazgo, fomentar la toma de decisiones, mantener un orden y disciplina. “Me han enseñado a ser más fuerte y a dejar muchos temores que tenía atrás.” (B2). “Uno como persona cambia su forma de pensar en el momento en el que ya uno se mete a bombero.” (B3).*

### **Factores de riesgo y el desempeño**

Por otro lado, en lo relacionado con los incentivos, reconocimientos o recompensas se encuentra que *“existen otros reconocimientos que son los reconocimientos en público con medallas, con menciones por algún servicio prestado por alguna actividad desarrollada por alguna atención de emergencia, por el cumplimiento de todos los entrenos, por la mayor asistencia a emergencias.” (B1), Sin embargo, otros consideran que “hasta el momento no me ha tocado pues ninguno o ver qué pues hagan eso con algunas de las personas que están actualmente aquí. Si sé que se hacían, pero pues ahora último pues desde que estoy no lo han hecho.” (B2). “Creo que he sentido más desmotivación en momentos que incentivos, yo no he tenido así que*

*uno diga, no, que te digan a final de mes fuiste a tantas emergencias y esta labor fue bien hecha y todo eso y te reconocemos.” (B3). “En el momento ninguno, con relación al voluntariado. Eso sí en este momento considero yo que la institución está fallando por qué, porque a la gente hay que reconocerle su trabajo porque nosotros somos voluntarios, nosotros tenemos que sacar un poquito de nuestro tiempo para venírsele a dedicar aquí, a nosotros no nos obligan porque nosotros estamos aquí porque queremos y porque queremos la institución, pero si deberían de reconocer, deberían de hacerlo porque ese es el reconocimiento que hay que dar e incentivar a la gente en ese sentido.” (B4). “Los incentivos que he recibido en mi caso personal han sido por parte de la banda, no ha sido ningún otro más.” (B5).*

Ante lo mencionado anteriormente, solo el bombero 1 considera que los incentivos y reconocimientos van acordes con la labor que desempeña en la institución ya que refiere que *“Viene muy acorde porque todo va de la mano y es una satisfacción grande cuando uno recibe un reconocimiento, cuando uno recibe una felicitación por una labor que uno quiere y que la está prestando voluntariamente.”* Y los demás bomberos consideran que no están acordes con la labor que desempeñan ya que, aunque reconocen que es un servicio voluntario es necesario tener un incentivo y o reconocimiento que pueda generar algún tipo de motivación ante la labor que están ejerciendo. Sin embargo, todos coinciden que, si reciben bonificación para recreación, esto se hace anual con la fiesta de fin de año.

En cuanto a la seguridad, salud y prevención que brinda la institución ante los bomberos consideran que *“Sí, ahí si la institución ha hecho planes de salud, exámenes médicos sí, eso sí lo hacen, le hacen prevención, le toman a uno, lo revisan a uno medicamente, le hacen tomas de sangre de laboratorio si, en eso sí, sí.” (B3). “Bueno, aquí si nos vemos un poquito pegados porque pues las verdades a penas en esta administración se están sacando todos los departamentos y se está sacando todo lo pertinente a ello. Mentiroso diría si cada que llegamos de un incendio estructural, un incendio agrícola o x incendio donde manan ganases, donde manan vapores, nos vemos expuestos a inhalar humo, entonces mentiroso sería al decir*

*yo en estos momentos que tenemos un departamento dedicado a la preservación pues de la salud de los bomberos.” (B1). “No, yo creo que no. No lo veo. Yo por lo menos no quiero decir ni espero recibir nada a cambio, pero mire que uno si con todo lo que hay aquí y no le prestan un servicio a uno cuando lo necesita, muy doloroso, muy duro entonces me duele en ese sentido de verdad. En ese sentido me duele de que no le valoran a uno, o sea no sé si el grupo de administración que hay no tome en cuenta eso.” (B4). Igualmente, también se han encontrado diversos errores y/o dificultades en el desempeño de las funciones que “se tienen en la atención de las emergencias puede ser por el recurso, recurso de personas, recurso de equipo para la atención de las emergencias, entonces todo eso son las dificultades que nosotros identificamos en la atención de alguna emergencia.” (B1), es importante tener en cuenta que este tipo de errores y/o dificultades convierte las labores de los bomberos aún más riesgosa en relación con la prevención y seguridad de todos los bomberos y en su mayoría manifiestan haber puesto en conocimiento de los superiores las carencias que se presentan en la atención de emergencias por las diferentes situaciones que se presentan. “Frente a las dificultades que hemos tenido sí, claro, se ponen de conocimiento en los, en la administración de la institución y se comienzan a suplir ciertas dificultades.” (B1). “Pues en ciertos momentos si he hecho sugerencias, pero pues que las tomen en cuenta, como todo aquí no.” (B4). Y, los factores relacionados con el trabajo y/o desempeño de funciones que se deben realizar con superiores, pares y rangos inferiores consideran que “siempre se trata de trabajar de una forma, de un ambiente amigable, de un ambiente de compañerismo para así poder tener la mayor confianza, el mayor entendimiento durante esa emergencia para poder realizar un trabajo confiable y un trabajo efectivo en la emergencia.” (B1). “Pues el trabajo con ellos es, pues hasta ahora en la atención de una emergencia nunca me ha tocado con un superior, hasta el momento no me ha tocado una situación de esas y con el resto de mis compañeros bien yo considero que muy bien.” (B2).*

Teniendo en cuenta el bienestar que deben tener los bomberos se tienen las siguientes consideraciones al respecto *“nos hace falta como estar más comprometido con el personal para estar en óptimas condiciones y tener un bienestar favorable para la atención de emergencias, estar en un ambiente bueno dentro de la institución.”* (B1). *“yo consideraría que no, porque pues yo pienso que deberían de enfocarse más como en hacernos exámenes y ese tipo de cosas para ver en las condiciones primero en las que ingresamos a la institución y en las cuales estamos actualmente.”* (B2). *“Actualmente no porque digamos que en el momento no tenemos elementos de protección personal. La institución en eso actualmente falla, no nos ampara mucho en eso no. No ven como prioridad esas cosas.”* (B3).

Las condiciones físicas para el desempeño de la labor bomberil se considera muy importante, los bomberos 2, 3 y 4 consideran que se encuentran en las condiciones físicas necesarias para ejercer su labor como bombero *“Si, aunque sé que en mi físico si me falta más.”* (B2). *“Si, hasta ahora si y el día que no pueda ese día lo digo”* (B3). *“Pues hasta el momento creo que si, a pesar de mi edad todavía me considero que todavía tengo como fuerzas para hacer muchas cosas”* (B4). Por otro lado, los participantes 1 y 5 consideran que *“¡No! Rotundamente no, porque si bien es cierto los bomberos debemos tener unas condiciones tanto físicas como mentales para cumplir esa misma función, pero lamentablemente no estoy en óptimas condiciones para ejercer la función de bombero.”* (B1). *“Realmente no, o sea si nos tuviéramos que amoldar a lo que realmente se exige tenemos que tener un nivel de estado físico espectacular y aquí verdaderamente, aunque tenemos la voluntad todos no cumplimos con eso.”* (B5)

En cuanto a la satisfacción de ser bomberos voluntarios, todos coinciden en un sí definitivo: *“Si me siento satisfecho al ser bombero voluntario porque pues desde mi infancia y mi, creo que es herencia de padre que tengo este gusto de ser bombero y bueno, logré ser bombero voluntario y aquí estoy prestando el servicio y por eso me siento satisfecho de ser bombero voluntario.”* (B1). *“Muy satisfecho, muy feliz porque es una labor que me gusta muchísimo y porque es algo que amo, que amo*

*hacer.” (B2). “Si claro, es mi otra faceta, es mi otra vida, es mi otro yo es mi otra vida que me gusta mucho” (B3). “Si, a mucho honor me, si, toda la vida lo he dicho, me siento orgullosa de ser y me siento satisfecha de servirle a una persona que no sé quién es y que le he prestado un servicio desinteresadamente, me gusta ser, o sea, como ayudar a la humanidad en ese sentido.” (B4). “Totalmente satisfecho, es una experiencia total y servirle a la comunidad no tiene precio.” (B5).*

## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo describir las características que presentan los factores de riesgo psicosocial y el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle del Cauca. Así, se presenta el análisis de resultados y la discusión, basado en criterios conceptuales y teóricos que dan base a la investigación.

La investigación surgió a partir de una experiencia personal de la investigadora como unidad en servicio activo del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle, lo que le ha permitido conocer las funciones y los objetivos planteados por la institución en cuanto a la preservación de la vida de las personas, así como una aproximación a los estatutos en cuanto a la atención de emergencias y el nivel de cumplimiento según las leyes y resoluciones planteadas por la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

De lo anterior se deriva un interés por investigar los riesgos psicosociales y el desempeño debido a que, en los estudios revisados para los antecedentes y referentes conceptuales se reconoce que los bomberos están expuestos a riesgos físicos, químicos, orgánicos, psicológicos y sociales que afectan su salud de manera negativa cuando se generan síntomas como el estrés y la ansiedad a causa de la atención diaria de emergencias. Y, asimismo a como los riesgos a los que están expuestos los bomberos influyen en el desempeño de sus funciones.

De acuerdo con uno de los objetivos específicos de la investigación, es importante mencionar que, aunque las funciones del desempeño específico de los bomberos de El Cerrito son tal como lo menciona la ley 1575 “(...) la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos (...)” (p.7). Según los relatos de los cinco bomberos entrevistados los bomberos de El Cerrito también deben realizar control de abejas donde deben asistir cuando

la comunidad realiza el llamado por tener un panal de abejas en su casa que pone en riesgo la vida de las personas que transitan cerca de él así, los bomberos deben acudir con un traje especial para realizar el respectivo control, tomar las abejas y devolverlas a su hábitat natural. Asimismo, deben atender accidentes de tránsito que si bien los bomberos deben realizar rescate en todas sus modalidades no quiere decir que en cada accidente de tránsito u otra eventualidad similar se trate de un rescate como tal y también deben realizar traslado de pacientes médicos es decir, personas que están diagnosticadas con alguna enfermedad médica y deben realizar el traslado bien sea desde la casa donde reside el paciente hacia el hospital local o alguna clínica fuera del municipio, lo cual cuenta como un servicio que prestan los bomberos por el cual se recibe remuneración económica.

Por otro lado, los bomberos de El Cerrito realizan jornadas de capacitación con los colegios, las pequeñas, medianas y grandes empresas del municipio en temas relacionados con la prevención, seguridad y atención de emergencias como primer respondiente, los pasos que deben seguirse para el buen manejo en atención pre hospitalaria e incendios con el tema en manejo de extintores.

El desarrollo de esta investigación estuvo basado en la importancia de construir un conocimiento que pueda aportar e incentivar a la realización de más investigaciones que tomen en cuenta el tema de riesgos psicosociales y desempeño con los bomberos voluntarios ya que se considera que los bomberos tienen una gran importancia a nivel del bienestar social debido a los servicios que prestan a la comunidad.

En el desarrollo de las funciones es necesario que exista una evaluación del rendimiento de las mismas ya que tal como lo menciona Chiavenato (2002) “la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo” (p.81) Y, después de realizar la evaluación es necesario que todas las personas reciban una retroalimentación de su desempeño tal y como lo menciona Chiavenato (2002)

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastantes. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar (p.81).

Esto, en pro de realizar mejoras personales y/o de grupo que permitan la efectividad y el buen desarrollo de las funciones ya que existen una serie de factores que influyen en el desempeño laboral que en este caso sería la prestación del servicio voluntario, donde parte de ese desempeño se ve afectado por las recompensas que se esperan obtener luego de haber realizado una labor, recompensas que tal como mencionan los participantes no tienen necesariamente que ser económicas ya que en el sistema de recompensas de acuerdo con lo expuesto por Chiavenato (2002)

No solo se tiene en cuenta salarios, vacaciones, bonificaciones, asensos, sino también otras compensaciones menos visibles, como seguridad en el empleo, transferencias laterales a posiciones más desafiantes o a posiciones que implique crecimiento, desarrollo adicional y varias formas de reconocimiento del desempeño excelente (p.106).

Tal como se referencia teóricamente la relación costo-beneficio que cada persona realiza siempre y una idea acertada sobre cuál es su papel de trabajo y qué debe hacer exactamente. Por tanto, la interacción entre superiores y quienes tienen el rango de bombero no es muy común, ya que según los relatos de los participantes no tienen mucho contacto con ellos, sin embargo, por ser quienes en un orden jerárquico deben llevar el control y/o impartir las ordenes que se deben cumplir se evidencian niveles altos de respeto debido a la formación “bombero/militar” que se lleva a cabo en la institución aun cuando los superiores no estén en servicio activo y no desempeñen las mismas funciones de los bomberos que prestan el servicio. Es importante resaltar la necesidad que existe de que el superior pueda de manera

segura expresar según sus propias consideraciones cómo considera que el bombero está llevando a cabo su trabajo, qué actitudes deben cambiar, qué habilidades y conocimientos actualizar, ya que en una revisión y/o evaluación del desempeño se les permite a los bomberos saber que piensan sus superiores del trabajo que realiza y cómo lo realiza. Esto sería posible con autoevaluación y una evaluación vertical, superior – bombero activo, teniendo lo planteado por Chiavenato (2002) donde menciona que

Los procesos de desarrollo de personas: indica las fortalezas y debilidades de cada empleado, cuales son los empleados que necesitan entrenamiento. Facilita la relación de asesoría entre empleados y superior, y estimula a los gerentes a observar el comportamiento de los subordinados, para ayudar a mejorarlo (p.95).

Cada persona contribuye a la organización (en forma de trabajo, dedicación, esfuerzo, tiempo, etc.), en la medida en que recibe estímulos e incentivos a cambio (salarios, beneficios, reconocimiento, ascensos, premios, etc.) Así las personas asumen ciertos costos personales para obtener ciertos retornos o contribuciones de la organización (p.136)

Así, en el tema de los reconocimientos, remuneraciones, bonificaciones e incentivos, se logra identificar que estos efectivamente van más allá del valor monetario que pueden recibir los bomberos voluntarios, esto lo reconocen todos los participantes ya que se enfocan y son conscientes que son voluntarios, pero, que aunque son voluntarios y no esperan que la institución reconozca su labor con remuneración económica, reconocen que es importante que realicen actividades donde se incentive el personal voluntario por el esfuerzo, el tiempo, la dedicación y demás elementos que tienen los bomberos voluntarios al prestar el servicio a la comunidad y velar por el buen nombre de la institución. De igual forma, mencionan que se realizan

actividades recreativas anualmente de la cual pueden participar los bomberos y familia que es la fiesta de fin de año, lo cual es atribuido como un gran beneficio social, tal como lo menciona Chiavenato, (2002)

Los beneficios son ciertas regalías y ventajas que las organizaciones conceden a la totalidad o parte de los empleados como pagos adicionales de los salarios. En general, constituyen un paquete de beneficios y servicios que es parte integral de la remuneración del personal (p.111).

Es importante tener en cuenta como un factor fundamental que el rendimiento laboral y esfuerzo invertido por parte de los bomberos voluntarios depende íntimamente de la relación costo- beneficio que se establece desde un principio y que ésta no solo determina si vale o no la pena el esfuerzo invertido en la labor por la remuneración recibida, sino que también influencia en el desempeño, dedicación y esfuerzo en la realización de las actividades. Ya que algunos de los participantes consideran que han sentido más desmotivación que incentivación en el desempeño de sus funciones y en la prestación de servicios, y que esto no solo es por la institución sino por la comunidad misma aun teniendo en cuenta la alta responsabilidad social que tienen los bomberos. Debido a que la sociedad ha creado un estigma que va enfocado en la disponibilidad que se supone tienen los bomberos voluntarios, considerando que durante todo el día están disponibles en la institución esperando que ocurra alguna emergencia, ya que generalmente se piensa que los bomberos voluntarios tienen remuneración económica, la comunidad en algunas ocasiones tiende a recibir en el sitio de la emergencia a los bomberos con maltrato verbal ya que desconocen como es el manejo que se le da al voluntariado en el cuerpo de bomberos.

Tal como se mencionó anteriormente, la remuneración tiene un papel decisivo en el desempeño de las diversas actividades que desarrollan los bomberos, pues de ella depende una mayor o menor eficacia en las labores ejecutadas que se reflejan en resultados o positivos o negativos para la organización en general. Igualmente, las

recompensas o incentivos que tienen las organizaciones con sus empleados se configuran en remuneraciones que mejoran el rendimiento, tanto del individuo como de la empresa.

Por otro lado, en relación con la higiene se menciona que esta "(...) está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas" (Chiavenato, 2002, p.133). Así, las condiciones ambientales deben ser en pro de la salud física y mental que garantice el bienestar de los bomberos en lo relacionado con los elementos de ambiente psicológico, relaciones dentro de la institución, fuentes de estrés, relaciones participativas, prevenir el riesgo de enfermedades. Se encuentra que los bomberos voluntarios en cuanto a sus relaciones sociales, trabajo en equipo, libertad para el desarrollo del trabajo y la exposición a situaciones emocionales guardan diversos puntos de similitudes ya que tienen en cuenta que al pertenecer a una institución que se dedica a las actividades de rescate, atención de incendios, atención pre hospitalaria que generalmente son accidentes de tránsito, donde se ve pérdida de vidas y/o propiedades así que están expuestos a situaciones o experiencias emocionales que generan gran impacto en los bomberos. Así, en lo relacionado con la higiene y seguridad laboral es pertinente mencionar lo planteado por Chiavenato, (2002) donde afirma que

Los costos y beneficios del programa de H&S deben ser monitoreados por los especialistas en RH, gerentes y, sobre todo, contar con la participación de todos los empleados. Además, el programa se debe evaluar utilizando criterios como mejoramiento del desempeño del cargo, reducción de las ausencias por accidentes o por enfermedad y reducción de las acciones disciplinarias. (p.135)

En cuanto a las relaciones sociales los participantes consideran que estas son buenas, aunque con algunas diferencias sin embargo todos tienen la concepción de

que son un equipo y por lo tanto deben mantenerse como tal, algunos sienten libertad en el desempeño de las funciones y otros consideran que deben acatar las órdenes impartidas por los superiores. Así, es necesario ejercer un buen liderazgo dentro de los trabajos y/o funciones que se desempeñan, tal como lo mencionan Robbins y Coulter (2010):

Una explicación posible es que, en las organizaciones de hoy, la flexibilidad, el trabajo en equipo y el compañerismo, la confianza y el compartir la información, están reemplazando rápidamente las estructuras rígidas, el individualismo competitivo, el control y los secretos. En estos tipos de lugares de trabajo, los gerentes efectivos deben emplear comportamientos más sociales e interpersonales. Escuchan, motivan y proporcionan apoyo a su personal. Inspiran e influyen en vez de controlar. (p.387)

Teniendo en cuenta que el estrés es una condición dinámica, esta generalidad permite entenderlo no solamente de manera negativa, sino también positiva, esto depende de los resultados. Se evidencia que en la mayoría de participantes el estrés los impulsa a obtener resultados positivos ya que, en la labor de bomberos, en cada emergencia que deben atender tienen que tomar decisiones de un nivel alto de responsabilidad porque depende la vida de una o varias personas (depende la situación). Sin embargo, se encuentra también que el bombero 5 en ocasiones se ve frustrado en momentos de estrés y en el bombero 2 después de la atención de la emergencia se desencadenan síntomas fisiológicos como jaquecas. Sin embargo, cabe resaltar que “el estrés no necesariamente es algo malo en sí mismo. Aunque es común que se analice el estrés en un contexto negativo, también tiene un valor positivo. Cuando ofrece el potencial para obtener una ganancia es una oportunidad” (Robbins y Judge, 2009, 637). Así, es importante tener en cuenta que el desempeño de los empleados al tiempo que se pueden prevenir las posibles enfermedades que afecten la salud tanto mental como física de los trabajadores ya que hay diversos factores de riesgo laboral, los cuales son específicos y que están sujetos a riesgo

de enfermedad profesional en relación con factores mecánicos, químicos, físicos, biológicos, ergonómico y psicosociales.

Actualmente, según la resolución 002646 de 2008 la cual establece disposiciones en temas relacionados con la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y toma en cuenta la salud mental menciona que es muy importante que las empresas, (en este caso la institución de bomberos) monitoreen los factores de riesgo psicosocial y del entorno laboral. Igualmente se encuentran ciertos factores de riesgo intralaborales y extra laborales.

Los factores intralaborales tienen que ver con la parte interna del ambiente laboral, las características del trabajo y la forma en que influyen en la salud y el bienestar de las personas que desempeñan sus funciones dentro de este. Así, se encuentra que en los bomberos existen ciertos factores intralaborales que afectan el desempeño de sus funciones tales como, no evidenciar un total compromiso que contribuya a su bienestar integral como persona y como bombero voluntario bien sea con la prevención de su seguridad en el desempeño de sus labores, los reconocimientos e incentivos que motiven la realización de las funciones, otros han evidenciado la falta de compañerismo y la poca comunicación con sus superiores. La institución debería monitorear los factores intralaborales para garantizar el bienestar y el buen desempeño de las funciones.

Por otro lado, se encuentran los factores extra laborales, que competen al entorno familiar, social y económico del empleado los cuales con los relatos de los bomberos se identifica que estos tres aspectos se encuentran en equilibrio ya que todos refieren programar y coordinar los tiempos para compartir con su familia y círculo social, en cuestiones económicas todos cuentan con empleos e ingresos económicos que les permiten mantener una estabilidad financiera y suplir sus necesidades.

En cuanto a la satisfacción del desarrollo de las funciones se encuentra que es expresada con una actitud de agrado o desagrado de una persona hacia la labor que desempeña, es decir, "Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene

una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa” (Robbins y Coulter, 2010, p. 285). Por ello, se ha evidenciado que todos los participantes tienen una satisfacción bastante alta al desempeñar el rol de bombero voluntario y por tanto mantienen siempre una actitud positiva ante la prestación de sus servicios a la comunidad y a la institución misma. Teniendo en cuenta que el desempeño laboral se encuentra condicionado a las óptimas condiciones ambientales y de salubridad. De esta manera, la eficiencia y eficacia a la hora de ejecutar las labores, también depende de un espacio y ambiente adecuado, y en los bomberos bien sea que se dé o no de forma adecuada muestran su compromiso con su rol. Igualmente, Neffa (2015) menciona que

Por su propia naturaleza, la fatiga fisiológica, el involucramiento, el esfuerzo, la creatividad y la atención que requiere el trabajo, no siempre favorecen el sentimiento de pertenencia y de identidad, ni el desarrollo de la personalidad. Para sobreponerse a estas limitaciones, los trabajadores subliman este riesgo y procuran encontrar un sentido a lo que hacen, tratando de lograr el reconocimiento social de su actividad (p.44)

En las condiciones de trabajo las que se identifican como riesgosas en los relatos de los bomberos se encuentran presentes situaciones relacionadas con la duración de las jornadas, como también la disponibilidad de interrumpir jornadas de descanso para la realización de labores, ya que generalmente cuando ocurren situaciones de emergencia y deben acercarse a la institución para equiparse y poder asistir a las emergencias, en ocasiones no están en la institución, ni cerca de ella o se encuentran compartiendo tiempo bien sea con el círculo social y/o familiar y al escuchar el toque de sirena o se les notifica vía celular que se está presentando una situación de emergencia y requieren personal para la atención inmediata de los bomberos, deben dejar sus horas de descanso para acudir al llamado. Igualmente, cuando están en su horario de sueño, en altas horas de la noche, bien sea realizando el turno obligatorio en la institución o en sus casas también deben acudir al llamado de la emergencia. Así, Neffa (2015) menciona que

Situaciones relacionadas con la intensidad y el ritmo de trabajo (trabajos simples, de ciclos cortos y repetitivos, con cadencias elevadas y remuneración según el rendimiento) o con la duración y configuración del tiempo de trabajo (jornadas cuya duración supera el límite socialmente aceptable, situación de disponibilidad para interrumpir el tiempo de reposo en función de las necesidades empresarias, horas extraordinarias, trabajo nocturno, trabajos por turnos rotativos). Con el correr del tiempo estos factores provocan dolores articulares, dorso lumbar y trastornos músculo esqueléticos (TME). (p.37)

Por lo anterior, se considera importante identificar la percepción de los empleados frente a posibles causas de sufrimiento u otras que se requieren para mantener el equilibrio que genera la salud. Se trata entonces de propiciar actitudes en los bomberos ligadas a una alta satisfacción laboral, que tengan encuentra los riesgos y los capacite para adaptarse fácilmente al cambio.

Tal como se mencionó anteriormente, los *factores de riesgo psicosocial* son aquellos tienen la probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de los trabajadores, bien sea por las condiciones de organización laboral, las necesidades, hábitos, capacidades (entre otros aspectos personales) del trabajador que en debido momento pueden afectar su salud y el rendimiento laboral que posteriormente puede afectar aspectos a nivel personal, los cuales, son hechos y no condiciones que tienen probabilidad de dañar la salud de los trabajadores. De acuerdo con lo anterior Neffa (2015) afirma que

Los factores de riesgo presentes en la actividad laboral incluyen entonces a los establecimientos, los objetos, insumos, medios de trabajo y fuentes de energía, así como el contenido y la organización del trabajo, que pueden provocar a corto, mediano o largo plazo accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que dañen la salud física y biológica de los trabajadores. Progresivamente, a medida que fueron cambiando los procesos de trabajo y las investigaciones no se limitaron al impacto del trabajo sobre el cuerpo humano,

se han incluido los factores de riesgo psicosociales en el trabajo (RPST) que tienen dimensiones específicas e impactan directamente sobre las dimensiones psíquica y mental del trabajador. (p.48)

El riesgo psicosocial que conlleva la salud laboral de los trabajadores debe ser analizado desde la primera institución considerada la célula de la sociedad: la familia. Así, en el caso de los bomberos se identifica que, en relación con la familia, un riesgo que se podría presentar es el de no recibir apoyo por parte de ésta y/o que no estuviesen de acuerdo con el voluntariado y sus percepciones ante este fuesen negativas. Pero todos los participantes afirman que reciben un alto apoyo por parte de sus familiares y se sienten orgullosos de que pertenezcan a la institución. Aunque cabe resaltar que en el caso de los bomberos 3 y 5 han tenido que fomentar el dialogo con su núcleo familiar para explicarles que no están perdiendo el tiempo y que las funciones o labores que desempeñan en la institución contribuyen a su desarrollo personal y de participación social. Otros riesgos que podrían presentarse sería en la trasposición de expectativas y labores de un rol a otro. En este caso, la premisa es que cuando la persona deba desempeñar un rol diferente al que ya tiene, puede dirigir las expectativas de un rol a otro generándose un conflicto de roles. Sin embargo, se encuentra que todos los participantes logran habituarse y realizar de manera efectiva el cambio de rol por tanto logran adaptarse de manera rápida para desempeñar efectivamente sus funciones.

Tal como se mencionó anteriormente, los riesgos psicosociales en este contexto no solo están determinados por la trasposición de un rol a otro, sino que también hay factores externos que comprometen directamente a las empresas. Cabe mencionar nuevamente que las razones, según precisan Álvarez y Guerra (2012) tienen que ver con que “las empresas demandan cada vez más y ofrecen menos (recursos, tiempo, garantías y salarios). Estas son cuestiones que logran identificarse ya que, aunque puede que en ocasiones aumente la demanda para la prestación de un ser-

vicio es necesario que de la misma manera se ofrezcan más beneficios, recompensas e incentivos que fomenten la participación activa de los bomberos frente al voluntariado.

Teniendo en cuenta lo mencionado por Neffa (2015)

La salud no es simplemente “la ausencia de enfermedad”, ni un idílico “estado óptimo de bienestar físico, mental y social”, sino el resultado de una constante búsqueda de equilibrio de los seres humanos con sus semejantes y con el medio, que depende de las capacidades de resistencia y de adaptación del sujeto ante los factores de riesgo. (p.53)

Otro riesgo que puede evidenciarse es el de la salud laboral, donde se plantea que todos los empleados, en este caso los bomberos voluntarios deben contar con las condiciones físicas, sociales y mentales que le permitan ejercer un buen desempeño de sus funciones, en el cual el bombero 1 y 5 mencionan no contar con las condiciones físicas requeridas para llevar a cabo sus funciones, el bombero 2 menciona que si cuenta con estas condiciones pero debe realizar mejoras y los bomberos 3 y 4 refieren que efectivamente cuentan con las condiciones físicas necesarias para llevar a cabo sus funciones. Este factor es muy importante ya que es aquel que va a garantizar una seguridad para llevar a cabo las funciones.

Así, la prevención de las enfermedades laborales es relevante ya que estas pueden acarrear costos elevados a las empresas, y, en este caso es significativo velar por la salud y el bienestar integro de los bomberos más que por los gastos que pueden generar es por las funciones de alto riesgo que deben realizar. Ante esto se encuentra que la institución si ha llevado a cabo campañas de prevención y realización de ciertos estudios médicos para conocer la salud de los bomberos, pero estos no han recibido retroalimentación al respecto lo cual es fundamental y no se realizan constantemente o en ocasiones que lo requieren por el tipo de emergencia que se atendió. Esto pueden ser debido a que no se cuenta actualmente con departamentos bien definidos que velen por la salud de los bomberos, su prevención y seguridad.

Ante lo cual se mencionan que se están haciendo mejoras y ajustes al respecto. Por ello, es importante identificar los agentes de riesgo en el ambiente de trabajo, determinar bajo qué condiciones se trabaja y que posibles consecuencias tienen los factores de riesgo, propiciar un estado de salud mental y laboral, hacen que el rendimiento y productividad de las personas sea óptima y facilitar el trabajo, desarrollar competencias personales y laborales que proveen el trabajo siendo una gran motivación para los trabajadores afectando la salud de manera positiva. Neffa (2015) menciona que

Para permanecer sanas y normales frente al trabajo y que el sufrimiento no les provoque enfermedades, las personas construyen estrategias defensivas, las cuales son difíciles de lograr totalmente. El sufrimiento es una dimensión subjetiva de la vivencia psíquica de cosas que se perciben como desagradables y desestabilizantes, pero los trabajadores no sufren pasivamente el sufrimiento generado por el contenido y la organización del trabajo; pueden construir defensas y a pesar del sufrimiento las personas pueden seguir trabajando, lo que da lugar a una “normalidad sufriente” (Dejours y Molinier, 1994). (p.52)

## **Conclusiones**

Actualmente el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito tiene como objetivo prevenir y controlar situaciones de emergencia tanto de incendios, accidentes, rescate en todas sus modalidades, control de incidentes con materiales peligrosos, control de abejas, capacitar pequeñas, medianas y grandes empresas en seguridad y prevención, al igual que a los colegios, cuenta con prestación de servicios de transporte de agua y traslado de pacientes médicos de Ingenio Providencia S.A, Ingenio Pichichi S.A y entre otras labores. Este cuerpo de bomberos al igual que todas las instituciones bomberiles de Colombia está bajo la coordinación operativa e institucional de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia.

Por otro lado, la institución cuenta con una tecnología básica como lo es el internet donde todas las unidades tienen acceso a este. También se cuenta con equipos de protección personal para la atención de emergencias. Por el contrario, alguna de la maquinaria no está avanzada debido a escasos recursos económicos ya que no se cuenta con la totalidad de estos para obtener la maquinaria actualizada. Por lo anterior, se puede decir que la institución no cuenta con un presupuesto amplio debido a los gastos que se requieren tanto con los voluntarios como dotación personal, el pago de los servicios prestados e igual con las personas que trabajan de planta lo cual restringe el poder acceder a solucionar ciertas necesidades tecnológicas en equipos.

Los recursos económicos de la institución bomberil se da gracias a la sobretasa bomberil que paga la comunidad Cerriteña, este apoyo se obtiene mensualmente. También cuenta con el apoyo de la Dirección Nacional de Bomberos, tiene recursos propios como el parqueadero, recarga de extintores y capacitaciones a empresas. El recurso humano es amplio, las unidades tienen distintas profesiones (Atención pre-hospitalaria, Auxiliar de enfermería, Abogados, Profesionales del área de seguridad y salud en el trabajo, eléctricos, entre otros). Así, para solución de las proble-

máticas planteadas el Cuerpo de Bomberos realiza proyectos y programas de mejoras para la institución, donde algunos de estos se hacen por medio de la capacitación y consideran que se puede mejorar consiguiendo recursos para suplir las necesidades mencionadas.

Por lo tanto, cada bombero no puede contar con un equipo personalizado que este bajo su cuidado entre los que se encuentran el casco, equipos de aproximación, equipos de respiración autónoma, traje para el control de abejas y entre otros, los cuales generan preocupación en los bomberos y lo consideran una gran necesidad. Por lo anterior, se reconoce que los bomberos conocen las problemáticas operativas de la institución las cuales han expuesto ante los oficiales que están al mando de todo el personal y mencionan que algunas son tomadas en cuenta y otras no cuentan con la atención requerida.

Igualmente, en lo relacionado con los factores de riesgo y el desempeño de los bomberos se considera importante la jerarquía que se maneja en las instituciones bomberiles ya que de acuerdo a éstas se realizan las debidas supervisiones a los trabajos realizados por los bomberos en la atención de emergencias. Es decir, en la mayoría de estudios se menciona que de acuerdo al orden jerárquico se toman decisiones y por tanto los bomberos no son tomados en cuenta para ellas aun cuando están inmersos en los procedimientos educativos que deben cumplir para adquirir el grado de bombero. Asimismo, los bomberos deben cumplir con horarios de trabajos que generalmente son prolongados por lo cual se ven afectados sus horarios de sueño, alimentación y descanso. Sumado a eso, los bomberos están expuestos a riesgos físicos, psicológicos y sociales que pueden causar un alto nivel de estrés pues tampoco existen sistemas de manejo del mismo. También es importante tener en cuenta el bajo reconocimiento y apoyo social para esta población y la no remuneración económica por el servicio prestado que es voluntario para los Cuerpos de Bomberos Voluntarios a diferencia de Cuerpos de Bomberos Oficiales y Aeronáuticos. Asimismo, este bajo reconocimiento genera en el personal de bomberos situa-

ciones y reacciones emocionales que se presentan en la atención de las emergencias debido a las referencias utilizadas por la comunidad, la manera en cómo se refieren a los bomberos aun cuando están realizando la atención de emergencias.

A causa de todos los factores mencionados anteriormente y como consecuencia de ello, tanto el desempeño operativo de los bomberos como su salud se puede ver afectada de manera negativa aún más cuando estos son conscientes de la gran demanda laboral, la exigencia física y mental que se requiere para la atención de emergencias. De igual forma, es necesario que exista por parte de los superiores una evaluación del desempeño que aplique para el personal operativo, donde también se tome en cuenta las opiniones de los bomberos en relación con la seguridad, incentivos y demás aspectos en los que estos tienen sus propias opiniones ya que los bomberos entrevistados mencionan que han sentido desmotivación en diversas ocasiones y esto puede generar un bajo desempeño en el cumplimiento de las funciones.

Se realizaron las respectivas modificaciones en relación con el contenido de las preguntas que hacían parte del instrumento, sin embargo, las dificultades pudieron ser mejoradas para la aplicación oportuna del mismo, los aprendizajes en esta experiencia de investigar fueron muy gratos, en principio porque se trata de un tema que es poco investigado en el territorio nacional y también por la gran afinidad con el cuerpo de bomberos participante en la investigación. Asimismo, considero que es un gran aporte para futuras decisiones y/o modificaciones que afectan directamente al recurso humano de la institución.

### **Lista de tablas**

**Tabla 1.** Orden jerárquico, personal de Bomberos de Colombia.

**Tabla 2.** Datos demográficos de los bomberos voluntarios.

## Referencias.

Estrella, A. (2015). *Evaluación de los factores de riesgo psicosocial y su relación con el síndrome de Burnout en los paramédicos de las estaciones del cuerpo de bomberos ubicadas en el norte de Quito* (Doctoral dissertation, Universidad Internacional SEK). Recuperado el 16 de Febrero del 2017 del sitio web <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1400?locale=en>

Álvarez R, Adaneys, Guerra T., Jesús (2012) conflicto trabajo-familia: el riesgo psicosocial para la salud laboral de los trabajadores. *Revista académica institucional de la UCP No 92. Colombia. Pág. 47-63*

Arias López, Oscar Leonardo (2015). *Los factores de riesgo psicosocial y su relación con el desempeño del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Otavalo. Informe final del trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial.* Quito: UCE. 86 p. Recuperado el 18 de Febrero del 2017 de el sitio web <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7636/1/T-UCE-0007-357i.pdf>

Bastidas, E., Leal, M., Montilla, R., Ramos, M., & Blanco, G. (2014). Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional, 14(2)*, Pago. 173-181. doi:10.5354/0717-5346.2014.35720 Recuperado el 15 de Febrero del 2017 de el sitio web <http://www.revistaterapiaocupacional.uchile.cl/index.php/RTO/article/viewFile/35720/37508>

Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *Occasional Paper, 7(10)*, 3-4. Recuperado de: <http://www.iese.edu/research/pdfs/op-07-10.pdf>

Carey, M. G., Al-Zaiti, S. S., Dean, G. E., Sessanna, L., & Finnell, D. S. (2011). Sleep Problems, Depression, Substance Use, Social Bonding, and Quality of Life in Pro-

professional Firefighters. *Journal of Occupational and Environmental Medicine / American College of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 928–933. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3486736/pdf/nihms305905.pdf>

Casal, J. y Mateu, E. (2003). Tipos de Muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev*, 1, 3-7

Calle, C y Peralta A. (2017). *Identificar el nivel de exposición a los riesgos psicosociales en el personal rentado del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Cuenca* (Master'sthesis, Universidad del Azuay). Recuperado el 18 de Febrero del 2017 de el sitio web <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6718/1/12714.pdf>

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw-HillMexico D .F. Recuperado el 14 de Septiembre del 2017 del sitio web: <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos*. Octava edición. McGraw-HillMexicoD.F. Recuperado el 23 de Mayo del 2017 del sitio web [http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/43099694/Chiavenato.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAI-WOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1496347494&Signature=0Bn1NfuLifMe3SPk%2BYh7hc8fJOW%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAdministracion\\_de\\_recursos\\_humanos.\\_El\\_c.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/43099694/Chiavenato.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAI-WOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1496347494&Signature=0Bn1NfuLifMe3SPk%2BYh7hc8fJOW%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAdministracion_de_recursos_humanos._El_c.pdf)

Corominas, J. (1987). *Diccionario crítico etimológico de la lengua castellana*. Gredos S.A. Madrid, España Recuperado el 16 de Mayo del 2017 del sitio web <https://isaimoreno.files.wordpress.com/2017/03/diccionario-etimolocc81gico-abreviado-de-la-lengua-castellana-joan-corominas.pdf>

Curilem, G. C; Almagià, F. A; Yuing, F. T & Rodríguez, R. F. (2014). Evaluación del estado psicobiotipológico en bomberos: parámetros de salud y recursos anti estrés. *Int. J. Morphol.*, 32(2):709-714, 2014. Recuperado del sitio web <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art54.pdf>

De Roda, A. B. L., & Moreno, E. S. (2001). Estructura social, apoyo social y salud mental. *Psicothema*, 13(1), 17-23. Recuperado de: <https://www.uniovi-edo.es/reunido/index.php/PST/article/view/7841>

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de: <http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/285/146>

Fernández Losa, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Recuperado de: <http://www.ehu.eus/cuadernos-degestion/documentos/214.pdf>

Gil-Monte, Pedro R; (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española de Salud Pública*, Marzo-Abril, 169-173. Recuperado el 09 de Mayo del 2017 del sitio web de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>

González Muñoz, Elvia Luz, & Gutiérrez Martínez, Rodolfo E. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista latinoamericana de psicología*, 38(2), 259-270. Retrieved november 30, 2017, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0120-05342006000200003&lng=en&tlng=.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0120-05342006000200003&lng=en&tlng=)

Hernández García, P., Flores Zambada y R.A. Cortés Mendoza (2012), "El desempeño operativo derivado del capital intelectual y de la administración del conocimiento en las organizaciones mexicanas", *Ide@s CONCYTEG*, 7 (79), pp. 105-122. Recuperado el 09 de Mayo del 2017 del sitio Web [http://concyteg.gob.mx/ideas-Concyteg/Archivos/79\\_7\\_HERNANDEZ\\_GARCIA\\_ET\\_AL.pdf](http://concyteg.gob.mx/ideas-Concyteg/Archivos/79_7_HERNANDEZ_GARCIA_ET_AL.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Kim, M. G., Kim, K. S., Ryoo, J. H., & Yoo, S. W. (2013). Relationship between occupational stress and work-related musculoskeletal disorders in Korean male firefighters. *Annals of occupational and environmental medicine*, 25(1), 9. Recuperado el 16 de Febrero del 2017 del sitio web <https://aoemj.biomedcentral.com/articles/10.1186/2052-4374-25-9>

Ley N° 1090. Congreso de la Republica de Colombia, Bogotá D.C, Colombia, 06 de septiembre del 2006. Recuperado el 27 de septiembre del 2017 del sitio web <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Ley N° 1575. Congreso de la Republica de Colombia, Bogotá D.C, Colombia, 21 de agosto del 2012. Recuperado el 22 de abril del 2017 del sitio web <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201575%20DEL%20%2021%20DE%20AGOSTO%20DE%202012.pdf>

Matabanchoy Tulcán, Sonia Maritza. (2012). SALUD EN EL TRABAJO. *Universidad y Salud*, 14 (1), 87-102. Obtenido el 04 de septiembre 2017, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072012000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008&lng=en&tlng=es).

Meda, R., & Moreno-Jiménez, B., & Palomera, A., & Arias, E., & Vargas, R. (2011). La Evaluación del Estrés Traumático Secundario. Estudio Comparado en Bomberos y Paramédicos de los Servicios de Emergencia de Guadalajara, México. *Terapia Psicológica*, 30 (2), 31-41. Recuperado de: <http://rica.redalyc.org/articulo.oa?id=78523006003>> ISSN 0716-6184

Monteiro, Janine Kieling, Abs, Daniel, Labres, IveteDörr, Maus, Daiane y Pioner, Thaís. (2013). Bomberos: psicopatología y condiciones de trabajo. *Estudios de Psicología (Campiñas)*, 30 (3), 437-444. <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2013000300013>

Moreno Jiménez, Bernardo. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57 (Supl. 1), 4-19. Recuperado el 09 de Mayo del 2017 del sitio web <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Murta, Sheila Giardini & Troccoli, Bartholomeu Tôrres. (2004) Stress ocupacional em bombeiros: efeitos de intervenção baseada em avaliação de necessidades. *Estad. Pico. (Campiñas)* [Online]. 2007, vol.24, n.1, pp.41-51. ISSN 1982-0275. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-166X2007000100005>. Recuperado el 16 de febrero del 2017 del sitio web [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2007000100005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2007000100005)

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo contribución a su estudio*. Recuperado de: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Organización Panamericana de la Salud OPS. Salud en las Américas. Washington, Estados Unidos; 2007. Recuperado de: <http://www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/spa/doc16712/doc16712-5.pdf>

Osorio, M. A., Rodríguez, C. M., Parra, L., Acosta, M., & Cruz, A. M. (2015). Estrés y Salud Mental en Controladores de Tránsito Aéreo y Bomberos de un Aeropuerto de Colombia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(2), 7-11. Recuperado el 15 de Febrero del 2017 del sitio web <http://revistasoj.s.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/87/95>

Pasquel Marcalla, Liz Verónica (2014). Los riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral, en los trabajadores que laboran a turnos especiales del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. Informe final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE.

158 p. Recuperado el 15 de Febrero del 2017 del sitio web <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3402/1/T-UCE-0007-141.PDF>

Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, & Conde, Mayrene. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Recuperado en 23 de mayo de 2017, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es).

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-39.

Quevedo, A. L., Montiel, M., Rojas, L., Palma, A. L., Pérez, I., & Chacin, B. (2005). Estrés y afrontamiento en trabajadores de una institución de coordinación y asistencia de emergencias. *Salud de los Trabajadores*, 13(2), 97-105. Recuperado el 25 de Febrero del 2017 de el sitio web <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1393171>

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 3(9), 2. Recuperado el 23 de Mayo del 2017 del sitio web <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Ramírez Carrascal, M. (2014). *Propuesta para el diseño del programa de seguridad y salud en el trabajo para el cuerpo de bomberos voluntarios Ocaña* (doctoral dissertation). Recuperado el 18 de Febrero del 2017 del sitio web <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/482/1/25129.pdf>

Resolución 0661. Diario Oficial de la Republica de Colombia, Bogotá D.C, Colombia, 27 de agosto del 2014. Recuperado el 22 de abril del 2017 del sitio web

<https://www.cfnbcolombia.com/pdf/DN/DiariOficial/Res-661%20de%202014%20DIARIO%20OFICIAL.pdf>

Resolución 2646. Ministerio de la Protección Social, Bogotá D.C, Colombia, 23 de julio del 2008. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Revista gestión humana (2016). *¿Conoce los factores de riesgo psicosocial que estarían afectando a sus colaboradores?* Gestión humana, (21), p.16.

Robbins, S., Coutler, M. (2010). *Administración*. Décima edición. Mexico D.F. Recuperado el 14 de septiembre del 2017 de sitio web. <https://es.scribd.com/document/323901410/Administracion-Robbins-Coulter-10-Edicion>

Robbins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación. México D.F. Recuperado el 14 de Septiembre del 2017 del sitio web: [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizational-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizational-13a-ed-_nodrm.pdf)

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18 (52), 39-49. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35124304004>

SafetYa. (2017). Descripción sociodemográfica de los trabajadores. Recuperado de: <https://safetya.co/descripcion-sociodemografica-de-los-trabajadores/>

Salgado Lévano, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Libera bit. Revista de Psicología*, 13, 71-78.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1991). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. McGraw-Hill. México D.F. Recuperado el

16 de Mayo del 2017 del sitio web <https://jalintonreyes.files.wordpress.com/2013/05/sampieri-5a-edicic3b3n-roberto-et-al-metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n.pdf>

Sanz, J. (2009). Los primeros bomberos de la historia. Historias de la historia. Recuperado de: <http://www.bomberosbogota.gov.co/?q=entidad/historia-y-simbolos-del-cuerpo-oficial-de-bomberos>

Sapag, Jaime C, & Karachi, Ichiro. (2007). Capital social y promoción de la salud en América Latina. *Revista de Saúde Pública*, 41(1), 139-149. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102007000100019>

Sen, A. (2000). El desarrollo como libertad. *Gaceta Ecológica*, (55), 14-20. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/539/53905501/>

U.A.E. Cuerpo oficial bomberos Bogotá D.C. (2018). Historia y Símbolos del Cuerpo Oficial de Bomberos. Portal UAE Cuerpo oficial bomberos Bogotá. Recuperado de: <http://www.bomberosbogota.gov.co/?q=entidad/historia-y-simbolos-del-cuerpo-oficial-de-bomberos>

## Anexos

### Anexo 1.



#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO GENERAL.**

#### **RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO EN BOMBEROS VOLUNTARIOS – EL CERRITO VALLE DEL CAUCA.**

Esta investigación tiene como objetivo identificar y describir qué relación tienen los factores de riesgo psicosocial con el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle y para lograr el anterior objetivo general, los invitamos a participar de la investigación voluntariamente.

Cabe mencionar que la información que se dé es confidencial, no se recibirá un beneficio económico por participar en esta investigación, asimismo podrán retirarse de la investigación cuando usted lo considere pertinente. Los instrumentos han sido diseñados éticamente y verificados por expertos.

Es importante contar con su aprobación, además de aceptar la grabación de la entrevista para tener mayor comprensión de la valiosa información brindada por usted. Agradecemos su participación porque con ella, está contribuyendo a nuestra formación académica.

Después de comprender la información en este consentimiento informado y recibir las explicaciones pertinentes por parte de la investigadora, voluntariamente aceptan participar en la investigación, cabe aclarar que la información se analizará a la luz de los objetivos expuestos y, nos comprometemos a proporcionarle la información sobre los resultados de la investigación, cuando ésta finalice.

Asimismo, es importante que usted conozca lo planteado por la ley 1090 del 2006 donde se dicta el Código Bioético y Deontológico del ejercicio de la Psicología donde

en relación con el presente trabajo investigativo se rige el principio general de la **confidencialidad**, es decir, el respeto por la información obtenida. Solo se revelará la información si los participantes de la investigación dan su consentimiento, se tendrá en cuenta el respeto de la dignidad humana y el bienestar de las personas que participan (Artículo 2º).

Por lo anterior, el Artículo 25º de la Ley 1090 dicta que:

La información obtenida por el profesional no puede ser revelada a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto en los siguientes casos:

a) Cuando dicha evaluación o intervención ha sido solicitada por autoridad competente, entes judiciales, profesionales de la enseñanza, padres, empleadores, o cualquier otro solicitante diferente del sujeto evaluado. Este último, sus padres o tutores tendrán derecho a ser informados del hecho de la evaluación o intervención y del destinatario del informe psicológico consiguiente. El sujeto de un informe psicológico tiene derecho a conocer el contenido del mismo, siempre que de ello no se derive un grave perjuicio para el sujeto, y aunque la solicitud de su realización haya sido hecha por otras personas o entidades;

b) Cuando las autoridades legales lo soliciten, solo en aquellos casos previstos por la ley, la información que se suministre será estrictamente la necesaria;

c) Cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La información sólo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma;

d) Cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado. La información sólo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma. (p.7)

El Artículo 36º de la Ley 1090 dicta que:

No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario. (p.8)

El Artículo 49º de la Ley 1090 dicta que:

Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización. (p.10)

El Artículo 50º de la Ley 1090 dicta que:

Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes. (p.11)

Así, Yo: Herbert A. Vasso identificado con CC. 16863036 acepto participar en la investigación ya que soy unidad activa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle y he asistido a mínimo dos emergencias en el último mes antes de la aplicación de la entrevista.

Isabel C. Díaz L  
Isabel Cristina Díaz Lasprilla  
icri.1001@hotmail.es

Así, Yo: David Eusebio Candé E identificado con CC. 1.114.822.887. acepto participar en la investigación ya que soy unidad activa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle y he asistido a mínimo dos emergencias en el último mes antes de la aplicación de la entrevista.

Isabel C. Díaz L  
Isabel Cristina Díaz Lasprilla  
icri.1001@hotmail.es

Así, Yo: Jonathan Silveira identificado con CC. 29.476.797. acepto participar en la investigación ya que soy unidad activa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle y he asistido a mínimo dos emergencias en el último mes antes de la aplicación de la entrevista.

Isabel C. Díaz L  
Isabel Cristina Díaz Lasprilla  
icri.1001@hotmail.es

Así, Yo: Leidy Johana Cardona identificado con CC. 1114814389 acepto participar en la investigación ya que soy unidad activa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle y he asistido a mínimo dos emergencias en el último mes antes de la aplicación de la entrevista.

Isabel Cristina Díaz

**Isabel Cristina Díaz Lasprilla**

**lcri.1001@hotmail.es**

Así, Yo: Leidy Johana Cardona identificado con CC. 1114814389 acepto participar en la investigación ya que soy unidad activa del Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios de El Cerrito Valle y he asistido a mínimo dos emergencias en el último mes antes de la aplicación de la entrevista.

Isabel C. Díaz L

**Isabel Cristina Díaz Lasprilla**

**lcri.1001@hotmail.es**

## Anexo 2.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

TRABAJO DE GRADO

### EVALUACIÓN, CONCEPTO Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Por medio del presente informe hago constar que he realizado la revisión, evaluación y, establecido un concepto, en el proceso de validación del instrumento: Entrevista de riesgo psicosocial y desempeño laboral en bomberos voluntarios formulado por el (los) estudiantes: Isabel Cristina Díaz Lasprilla bajo la dirección de la profesora Mg. Alejandra Cerón Morales, en el marco del proyecto investigativo de trabajo de grado titulado: *Riesgos psicosociales*, relación con el desempeño en bomberos voluntarios – El Cerrito Valle del Cauca, con objetivo general: Identificar y describir qué relación tienen los factores de riesgo psicosocial con el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle.

ASPECTOS A EVALUAR	D.	A	B.	E.	PUN- TAJE
Objetivo de la investigación			X		4,2
Claridad variable (s)/categoría (s) de análisis			X		4,2
Coherencia ítems-variable (s)/categoría(s)			X		4,2
Ítems mide variable (s)/categoría (s)		X			3,8

Redacción de los ítems		X		3,5
Ortografía de los ítems		X		3,8
Presentación de instrumento		X		3,8
Selección de población /muestra			X	4,4
Procedimiento			X	4,4
Consentimiento asistido			X	4,5
Aspectos éticos, bioéticos y deontológicos			X	4,7

D: Deficiente (1.0-2.9), A: Aceptable (3.0-3.9), B: Bueno (4.0-4.7) E: Excelente: (5.0)

Observaciones, recomendaciones y sugerencias: En el documento anexo con el instrumento he incluido observaciones y sugerencias detalladas para cada uno de los aspectos evaluados.

EXPERTO:



Nombre y apellidos: John James Gómez Gallego

Profesión: Psicólogo, Mg. en Sociología.

Tarjeta profesional: 102579

FECHA: Marzo 12 de 2018

ANEXO: Instrumento, Fotocopia documento identidad, fotocopia tarjeta

### Anexo 3.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

#### TRABAJO DE GRADO

#### EVALUACIÓN, CONCEPTO Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Por medio del presente informe hago constar que he realizado la revisión, evaluación y, establecido un concepto, en el proceso de validación del instrumento: Entrevista de riesgo psicosocial y desempeño laboral en bomberos voluntarios formulado por el (los) estudiantes: Isabel Cristina Díaz Lasprilla bajo la dirección de la profesora Mg. Alejandra Cerón Morales, en el marco del proyecto investigativo de trabajo de grado titulado: *Riesgos psicosociales*, relación con el desempeño en bomberos voluntarios – El Cerrito Valle del Cauca, con objetivo general: Identificar y describir qué relación tienen los factores de riesgo psicosocial con el desempeño de los bomberos voluntarios activos hombres y mujeres con antigüedad mínima a un año de experiencia del Cuerpo de Bomberos Voluntario de El Cerrito Valle.

ASPECTOS A EVALUAR	D.	A	B.	E.	PUN- TAJE
Objetivo de la investigación		X			3
Claridad variable (s)/categoría (s) de análisis		X			3.5

Coherencia ítems-variable (s)/categoría(s)	x				2
variable (s)/categoría (s)	x				2
Redacción de los ítems		X			3.8
Ortografía de los ítems				x	5
Presentación de instrumento			x		4
Selección de población /muestra	x				1.5
Procedimiento		X			3
Consentimiento asistido				x	5
Aspectos éticos, bioéticos y deontológicos				x	5

D: Deficiente (1.0-2.9), A: Aceptable (3.0-3.9), B: Bueno (4.0-4.7) E: Excelente: (5.0)

Observaciones, recomendaciones y sugerencias:

El instrumento revisado refleja dificultades serias asociadas al planteamiento mismo del problema de investigación, en el que se ponen en relación dos categorías sumamente amplias que no se alcanzan a evaluar a través de preguntas cualitativas como las propuestas. Deja mucho que desear el que no se hayan utilizado instrumentos ya validados para medir el desempeño y también los riesgos psicosociales. Un ejercicio mixto hubiera enriquecido mucho más el proceso, ya que daría cuenta de los datos reales –no de las percepciones-. En este sentido, respetuosamente sugiero considerar un cambio fundante asociado a no correlacionar dos “variables” que no se están evaluando, sino más bien, limitar el estudio a las percepciones que de los riesgos psicosociales tienen los bomberos. De ser así, también habría que

ampliar el instrumento, considerar aspectos familiares, psicoafectivos, la interacción con los lugares de trabajo y el voluntariado, entre otros.

En este sentido, **considero que el instrumento no es viable**. Sobre las preguntas del mismo he realizado comentarios con mis percepciones.

EXPERTO:

Nombre y apellidos: HEYDI LORENA ACEVEDO PULECIO

Profesión: PSICÓLOGA

Tarjeta profesional: Ver resolución de la Gobernación (Anexo)

FECHA: 16 DE MARZO DE 2018

ANEXO: Instrumento, Fotocopia documento identidad, fotocopia tarjeta



0093-61-14

RESOLUCION No. **-76-7964**

**19 NOV 2014**

Por la cual se concede una autorización para el Ejercicio de una Profesión.

La Profesional Especializada de la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca, de acuerdo en lo dispuesto en el Decreto 1875 del 03 de Agosto de 1994, el Decreto 1352 del 12 de julio de 2000, la Resolución No. 357 del 06 de marzo de 2014, y

CONSIDERANDO

Que Heydi Lorena Acevedo Pulecio identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 38600098 expedida en Cali-Valle, ha solicitado autorización para ejercer como Psicóloga según título otorgado por la Universidad del Valle en Cali, el 21 de Abril de 2006.

Que dicho título se encuentra anotado en el Folio 21-16, Libro No. 2

En consideración éste Despacho,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO Autorizar a Heydi Lorena Acevedo Pulecio para ejercer como Psicóloga en todo el Territorio Nacional.

ARTICULO SEGUNDO Esta Resolución rige a partir de la fecha de su notificación.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
**GOBERNACIÓN**  
Resolución - Diplomado - Secretaría de Salud  
**DORA LILIA BECERRA**  
Profesional Especializada  
Tarjeta No. 5341

Elaboró: Astrid O.

Valle del Cauca  
**Bien Hecho!**

**Anexo 4. MATRIZ DE ANÁLISIS DE JUECES EXPERTOS.**

<b>Catego- ría</b>	<b>Ítem</b>	<b>JUEZ 1</b>	<b>JUEZ 2</b>	<b>Ítem Modificado</b>
		Psicóloga	Psicólogo	
	Área de tra- bajo	Esto es fuera o dentro de la insti- tución?		Ocupación
	Horario de trabajo	Esto es fuera o dentro de la insti- tución?		¿Cuál es el horario que destina a sus ocu- paciones fuera de la institución?
<b>Factores de riesgo en la ins- titución</b>	Estrato socio- económico	Sugiero reempla- zarlo por nivel de ingresos		¿Cuál es su nivel de ingresos económicos?

---

¿Cómo fue el proceso de ingreso a la institución?

¿Cuál es el objetivo de esta pregunta?

Conocer como fue el proceso de ingreso ya que, a lo largo de la historia del cuerpo de bomberos, los procesos de ingresos han cambiado. Es decir, anteriormente todas las personas podrían ingresar solo con presentarse a la institución. Actualmente se realiza un proceso de selección de personal por medio de pruebas psicotécnicas.

¿Con qué fines ingreso a la institución?

¿Se refiere quizás a los motivos?

¿Con qué motivos ingreso a la institución?

¿Tiempos que destina para estar en la institución? Ya lo preguntan abajo en "Carga para estar en laboral" pero en realidad no corresponde a eso

Se elimina la pregunta "¿Qué tiempo de voluntariado le dedica a la institución?" y se deja ¿Tiempos que destina para estar en la institución?

---

¿Qué rango tiene?	¿Cuál es su rango?	¿Cuál es su rango?
¿Cómo es su relación con sus compañeros?	¿Sólo con compañeros? ¿Qué ocurre con sus superiores? ¿No es trascendente?	Las preguntas inicia- das con este adver- bio interrogativo (Cómo) suelen llevar a respuestas que se reducen a “buena”, “mala”, “adecuada”, pero no invitan a describir detallada- mente la lógica con la que se manifiesta eso acerca de lo cual se quiere saber. Su- giero revisar este as- pecto.
		Se deja la pregunta:
		¿Cómo es su relación con sus compañeros?
		Se agregan las pre- guntas:
		¿Por qué considera que la relación es de esta manera? Descrí- balo.
		¿Cómo es la comuni- cación con ellos?
		¿Cómo es la relación con sus superiores?

---

---

¿Por qué considera que las relaciones con ellos se dan de tal manera? Descríbalo

¿Se da el liderazgo en la atención de emergencias? Las preguntas están formuladas para contestarse de forma cerrada. Esta pregunta lleva a respuestas de sí y no. Tal vez podría formularse de forma cerrada preguntando: ¿En su equipo a quiénes considera líderes en la atención de emergencias y por qué?

¿Hay organización del equipo de trabajo?

¿En su equipo a quiénes considera líderes en la atención de emergencias y por qué?

¿Existe una buena comunicación de las ordenes y los mensajes que se transmiten?

¿De qué manera se organizan como equipo de trabajo?

¿Cuáles son los canales que se usan para la transmisión de la información y de qué modo los usan?

---

¿Realiza ac- La pregunta Esta pregunta es ¿Considera que algu-  
 ciones con ofrece sesgos mejor hacerla de nos de sus compañe-  
 las que no previos a la res- modo indirecto para ros se ven llevados a  
 está de puesta y esta for- reducir la reactividad realizar acciones con  
 acuerdo solo mulada para con- y la defensa de quien las que no están de  
 porque es testar de forma responde. Por ejem- acuerdo, pero se de-  
 una orden? cerrada. plo: ¿Considera que ben acatar porque vie-  
 algunos de sus com- nen de mandos supe-  
 pañeros se ven lleva- riores?  
 dos a realizar accio-  
 nes con las que no  
 están de acuerdo,  
 pero se deben acatar  
 porque vienen de  
 mandos superiores?

¿Toma deci- La pregunta está  
 siones de formulada para  
 cómo hacer contestar de  
 su trabajo? forma cerrada.

Sugiero: ¿Qué tipo de  
 decisiones está usted  
 en libertad de tomar en  
 el momento en que  
 hace su trabajo?

Al realizar La pregunta está Tal vez con la modifi- Al realizar una acción,  
 una acción, formulada para cación que sugiero, ¿Tiene en cuenta sus  
 ¿Tiene en contestar de esta pregunta, dura, funciones o en que se  
 cuenta sus forma cerrada. por cierto, sea res- basa para realizarla?  
 funciones o la pondida de manera  
 hace como indirecta y dé un  
 punto de partida para

---

creo que  
debe ser

plantearla en una si-  
tuación específica de  
manera más sutil.

¿Toma en  
cuenta la pre-  
vención y se-  
guridad al  
realizar las  
acciones?

Sí, claro...

Sugiero: ¿Qué accio-  
nes relacionadas con  
la prevención y segu-  
ridad tiene en cuenta  
al ejercer su labor?

¿Qué acciones rela-  
cionadas con la pre-  
vención y seguridad  
tiene en cuenta al ejer-  
cer su labor?

¿Cómo la co-  
munidad re-  
conoce o  
apoya su  
prestación de  
servicios ?

¿Por qué sola-  
mente la comuni-  
dad? ¿Qué pasa  
con las redes so-  
ciales que acom-  
pañan al partici-  
pante? ¿Se trata  
realmente de re-  
conocimiento?

¿Cómo la comunidad  
reconoce su presta-  
ción de servicios?

¿Su familia cómo re-  
conoce o apoya su la-  
bor bomberil? y qué  
piensa del volunta-  
riado.

---

¿De qué tipo? Sería bueno definir qué tipo de apoyo  
¿Por qué no se indaga sobre la familia? Manejo de los tiempos, percepciones de la familia sobre el voluntariado

¿Cómo distribuye los tiempos para compartir con su familia y círculo social?

**Desempeño de las funciones.** ¿Cuáles son las funciones de los bomberos según la ley?  
¿Cuál es el propósito de esta pregunta? ¿Identificar el conocimiento de la ley? Si se quiere indagar por funciones adicionales, está mal direccionada.

El propósito es identificar si los bomberos tienen el conocimiento de las funciones que deben desempeñar para posteriormente indagar si realizan otras funciones que no se encuentran dentro del marco normativo. Por lo anterior, se agregan las preguntas:

¿Cuáles son las funciones de los bomberos según la ley?

---

¿Realiza funciones que no corresponden a lo planteado por la ley? Si la respuesta es sí ¿Cuáles son y qué piensa al respecto?

Cuáles reconocimientos o aspectos positivos la institución le ha rescatado antes, durante y después de lograr un objetivo en una emergencia y cómo se ha sentido al respecto

**Relación de los factores de riesgo y el**

¿Cree que la formación

que tiene como bombero es suficiente

Pregunta cerrada

Tal vez aquí también ¿Cuáles considera podría funcionar mejor una pregunta indirecta, pues esta puede llevar a: "sí, como bombero y en claro..."

<b>desempeño</b>	<p>ciente y responde a las demandas y funciones?</p>	<p>Por ejemplo: ¿Cuáles considera que son las mayores fortalezas en la formación que ha tenido como bombero y en qué aspectos sería importante tener más actividades formativas?</p>
<p>¿Qué piensa de los incentivos, reconocimientos o recompensas que le brinda la institución por la prestación del servicio?</p>	<p>Habría que indagar primero sobre cuáles son, de qué manera se obtienen u ofrecen, y luego pensar en la percepción; especialmente considerando que el ejercicio es voluntario</p>	<p>Sugiero: ¿Qué tipo de incentivos, reconocimientos o recompensas brinda la institución?</p> <p>¿Cuáles de ellos le han otorgado a usted o a sus compañeros?</p> <p>¿Qué tipo de incentivos, reconocimientos o recompensas brinda la institución?</p> <p>¿Cuáles de ellos le han otorgado a usted o a sus compañeros?</p> <p>¿Los considera acordes a la importancia de la labor que usted desempeña?</p>
		<p>¿Los considera acordes a la importancia de la labor que usted desempeña?</p>

---

¿La institución contribuye a su salud, prevención y seguridad para las funciones que debe desempeñar?

institución contribuye a su salud, prevención y seguridad para las funciones que debe desempeñar?

Solo hay dos preguntas (en rojo) asociadas a los factores estresores, que son clave dentro de los riesgos psicosociales

¿De qué manera la institución contribuye con su salud, prevención y seguridad para las funciones que debe desempeñar?