

**FACTORES LABORALES, DE ANSIEDAD Y ESTRÉS QUE INTERFIEREN EN LA
ATENCIÓN SALUD, BOMBEROS ENVIGADO, 2024.**

Realizado por:

Isabella Vargas Giraldo

Marcela Giraldo Colorado

María Paulina Giraldo Jaramillo



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

Universidad Ces

Facultad de Medicina

Tecnología en Atención Prehospitalaria

Medellín – 2023

Tabla de contenido

Tabla de contenido	1
Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Formulación del problema	2
Planteamiento del problema	2
Justificación.....	5
Pregunta de investigación.....	6
OBJETIVOS.....	7
Objetivo general	7
Objetivos específicos:	7
MARCO TEORICO	8
ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE.....	8
MARCO CONCEPTUAL.....	12
MARCO NORMATIVO.....	14
Metodología	15
Tipo de estudio:	15
Población de estudio:	15
Criterios de inclusión:	15
Criterios de exclusión:.....	15
Diseño muestral:.....	15
Variables:	15
Fuente de información:.....	18
Instrumento de recolección de información:	18
Proceso de obtención de la información:	18
Prueba piloto:	18
Control de errores y sesgos:	18
CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	19
ENCUESTA	19
Análisis de datos.....	21
Conclusiones:	22

Formulación del problema

Planteamiento del problema

Ansiedad se define como

Ansiedad que refiere a un sentimiento de miedo, temor e inquietud, generándose como una reacción normal del estrés, enfrentándose a situaciones de desafío o que salgan de su zona de confort; segundo el estrés que se refiere a una respuesta física o mental a una causa externa, que se relaciona con la asignación de muchas tareas o un padecimiento de una enfermedad, que puede suceder repetidamente durante mucho tiempo. **(1)**

Un estudio en la Facultad de Ciencias de la Discapacidad, Atención Prehospitalaria y Desastres, en la Universidad Central del Ecuador en el año 2022, cita un estudio de la OMS que habla sobre el problema psicosocial muy frecuente, que lleva a trastornos mentales que han tenido un impacto en el estado de ánimo, el comportamiento conductual, las emociones diarias, sentimientos y pensamientos de dicho personal prehospitalario alrededor del mundo, estos trastornos (como lo cataloga la OMS) como la ansiedad y el estrés, han aumentado su fuerza, debido a la emergencia sanitaria que afrontaron desde el 2020, ya que se someten a altas cargas emocionales y de emergencia como primer respondiente, que van a afectar su conducta dentro y fuera de su vida laboral, la vulnerabilidad personal aumenta frente a los trastornos mentales; relata cifras como un 11% de estrés y 15% de ansiedad en estos profesionales de la salud **(2)**

Según la Universidad de Lima, en un artículo publicado relata que esto puede generar un efecto colateral entre el paciente y el profesional que lo padece, ya que, según este artículo, el estrés se ha convertido en un síndrome muy frecuente en el mundo laboral, generando falta de seguridad, ambientes tóxicos, descontentamiento por el trabajo, pérdida de empatía y compromiso. Especifica que esta etapa el estrés suele presentarse en una transición de la vida universitaria formativa a el mundo laboral, por todo lo anterior, se hace necesario de salud mental en personal poco estudiado, como lo es un cuerpo de bomberos. **(26)**

Un estudio de la Universidad CES en el 2019, investigó como los profesionales en atención prehospitalaria, que son los que tienen ese primer contacto con el paciente, se enfrentan situaciones con alta carga emocionalmente, que en muchas ocasiones requieren la necesidad de ayuda psicológica tanto paciente como profesional, para poder superar este tipo de eventos postraumáticos de ambas partes; además aquellos profesionales, se exponen a sobrecargas laborales, recorte en honorarios, recorte en recursos. Todo esto conduce a altos niveles de estrés; pero aquellas estrategias de afrontamiento van a depender de que, si este se pueda convertir en algo patológico como el Burnout o pueda traer consecuencias para la salud como espasmos, infartos, problemas osteomusculares, entre otros. **(3)**

El desarrollo laboral de un profesional en salud como el APH y el Bombero, ha sido estudiado y catalogado que es uno de los ambientes laborales que afecta su salud mental y física haciendo una ruptura de la estabilidad emocional de cada profesional en salud. Según un estudio de la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Antonio Nariño en el año 2021, desde el área de Psicología, sobre todo hacia los bomberos, ya que su trabajo es de alto riesgo y mal organizado

en Colombia, generando conflictos psicosociales, con consecuencias negativas afectando su salud mental y física de quienes trabajan; Este estudio describe la laboralidad de un bombero de la siguiente manera: “se cataloga dentro de las prácticas de comunicación y gestión, en la oportuna y rápida toma de decisiones, los horarios de trabajo prolongados o poco flexibles y el mantenimiento constante de los equipos.” (9)

Lo que quiere decir, que es una labor constantemente expuesta a factores psicológicos, causando efectos en su mayoría negativos para la salud mental y física de aquellos profesionales. Lo que también relata que: “la salud mental en Bomberos voluntarios explora la presencia de sintomatología de trastorno de estrés postraumático, síndrome de Burnout, alexitimia, desgaste por empatía e incremento en los factores de riesgo psicosocial” (p.8). De acuerdo con esto finaliza con que los respondientes de primera fila en la emergencia como los paramédicos (APH), no están exentos de padecer las mismas afecciones de los Bomberos, ya que trabajan de la mano en este campo laboral, incluso en la misma institución de socorro.

Teniendo claro esto, se continúa a saber que la ansiedad es: “un sentimiento de miedo, temor e inquietud. Puede hacer que sude, se sienta inquieto y tenso, y tener palpitaciones. Puede ser una reacción normal al estrés. Por ejemplo, puede sentirse ansioso cuando se enfrenta a un problema difícil en el trabajo, antes de tomar un examen o antes de tomar una decisión importante. Si bien la ansiedad puede ayudar a enfrentar una situación, además de darle un impulso de energía o ayudarlo a concentrarse, para las personas con trastornos de ansiedad el miedo no es temporal y puede ser abrumador (1). Según un estudio del Centro en Investigación en Salud Mental (CESISM) de la Universidad CES, realiza un estudio en población de profesionales en la salud, luego de finalizar la pandemia, los encuestados fueron de varias ciudades de Colombia como Bogotá, Cali, Barranquilla y entre esas esta Medellín, con un total de 711 encuestados, el 67,5% de los que participaron, aplicaron para estar cursando algún trastorno de salud mental, arrojando resultados en especial sobre la Ansiedad con un 35,4%.

Otra causa que afecta el área de la salud, especialmente a los APH y Bomberos, es el estrés que se posiciona como la principal causa del personal de estas instituciones de socorro, ya que desencadena un segundo efecto que es la ansiedad y se define como:” El estrés es la respuesta física o mental a una causa externa, como tener muchas tareas o padecer una enfermedad. Un estresor o factor estresante puede ser algo que ocurre una sola vez o a corto plazo, o puede suceder repetidamente durante mucho tiempo”

Según un estudio de la Universidad Cooperativa de Colombia de la facultad de Psicología, el estudio más reciente sobre el estrés luego de la pandemia, sus resultados fueron los siguientes: “un tercio de los encuestados presentó estrés laboral leve, mientras que el 6% presentó estrés laboral alto o severo” (p.9). El estrés se define por varias categorías y se vuelve episódico, como ya se ha mencionado llegan a un mismo punto que es desencadenar la ansiedad o simplemente volverse repetitivo. (15)

Se ha demostrado que el personal médico, especialmente por falta de organización en las instituciones de socorro, pueden recaer en diferentes problemas de salud mental, entre ellos la ansiedad y el estrés. Desde el área de la salud, específicamente en el campo personal del

trabajador APH y Bombero en instituciones de socorro, presentan una problemática que afecta tanto la integridad moral, mental y física del profesional en salud, como la del paciente durante la atención y en espacios de trabajo no relacionados con una víctima, debido a las causas que detonan este estado de ánimo mental y físico. Es una situación que se deja pasar por alto y a veces se ven involucrados en problemas legales por rendir pleitesía a estas situaciones o por omisión de la buena atención.

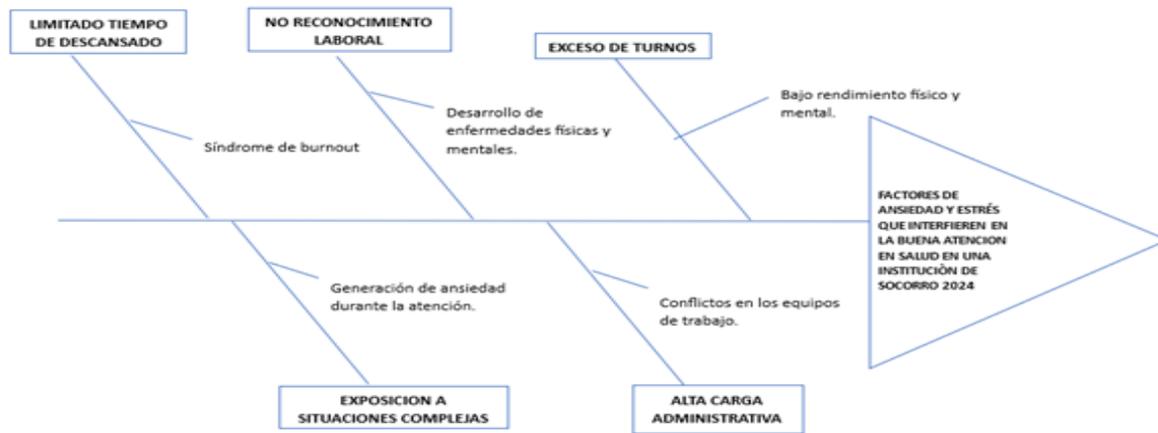
Las causas y los efectos son una situación del día a día para operar alguna atención a la comunidad, donde se habla de causas como los excesos de turno que aparte de ser mal pagos, no son programados para el APH y el Bombero de turno, causando un efecto de agotamiento físico y mental, ya que se vuelve repetitivo en la vida laboral y comienza a afectar el área psicológica y comienzan a tener cambios negativos en la actitud, eso conlleva a que no haya un reconocimiento laboral como en el pago de esos turnos adicionales, valorar el sobre esfuerzo del cumplimiento de las tareas en la institución de socorro. Otra causa, son los limitados tiempos de descanso, causando un efecto principalmente físico y luego mental, físico por desencadenar enfermedades metabólicas y como efecto secundario una enfermedad mental por un mal estado físico, una alta carga administrativa como efecto rebote genera que desencadene ansiedad durante la atención del paciente, como consecuente a esto exponerse a situaciones complejas mal manejadas psicológicamente, el comportamiento cambia y genera conflictos en su equipo de trabajo, para finalizar con este síndrome ya mencionado, el síndrome de Burnout. (17)

Otra causa como los tiempos limitados de descanso afectan la alimentación, que se ve reflejada a largo plazo y comienzan a desencadenar enfermedades fisiológicas en el campo laboral, no solo sobre nutrición sino de la condición física que se debe tener para el desarrollo laboral, ya que comienza a caer esa resistencia física y mental.

Una alta carga administrativa puede llevar al límite al trabajador y puede comenzar a tener crisis de ansiedad, estrés y una saturación personal, ahí entra el síndrome de Burnout, ya que se le asigna más tareas de las que debe de hacer el APH y el Bombero en turno y eso hace que su horario laboral sea largo para poder cumplir a la totalidad sus actividades. Luego se refleja una exposición a situaciones complejas, un tema que debe de tener acompañamiento de un psicólogo interno de la institución de socorro ya que el APH y el Bombero, están expuestos a situaciones dolorosas, trágicas, y hasta traumáticas, que es complejo de evitar y si no hay un seguimiento, desencadena enfermedades psicológicas y mentales, comienzan a tener un trabajo en equipo disfuncionales, provocando agresiones físicas y verbales.

Lo anterior trae consecuencias personales, internas en la institución de socorro, y afecta a los pacientes a los que van a ser atendidos en las manos de APH y del Bombero, afectados por las malas estrategias laborales.

Figura 1. Diagrama del problema



Justificación

La ansiedad es una de las patologías mentales más comunes en Colombia y por lo tanto también en el personal sanitario; esto afecta la satisfacción intrínseca y la auto eficiencia. Este se ha convertido en uno de los síndromes más frecuentes en el mundo laboral. Amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores en el mundo (FreireGarabal, 2011).

El voluntario o socorrista ayuda en caso de accidente, peligro o necesidad, que esta espacialmente preparada y es el componente primario para el apoyo de emergencias, pese a su entrenamiento permanente, sus experiencias de campo pueden percutir en su integridad física y psicológica, ante la exposición continua a situaciones altamente estresantes; tanto estas personas, como el TAPH son susceptibles de padecer efectos negativos que desencadenen reacciones físicas, emocionales, conductuales y cognitivas, pero difícilmente es percibida y aceptada por estos.

El personal bomberil y TAPH al estar expuesto en estas situaciones se convierten en víctimas de tercer grado (victimas ocultas). En entrevistas realizadas a trabajadores del socorro se evidencian problemas como el deterioro psicológico que sufren los voluntariados y paramédicos cuando intervienen en operaciones de rescate que pueden desencadenar problemas afectivos, cognitivos (pensamiento), agotamiento, frustración, enfado, irritabilidad, melancolía, trastornos del sueño, sentimiento de culpa y alto nivel de estrés.

Por esto, se decidió realizar un proyecto que permita tener una opción viable en caso de alteración emocional que se salga de control y poder llevar a la calma esos TAPH y personal bomberil que desencadenan ansiedad, desespero y que interfieren en el trabajo e identificar quién no puede atender. Para lograr el objetivo propuesto se emplearán técnicas de investigación, análisis y estadísticas. Su resultado permitirá proponer de manera de intervención una estrategia que ayude a incrementar las habilidades de afrontamiento al estrés para las diferentes reacciones presentadas, así lograr la seguridad y una buena atención de todos los involucrados.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son los factores laborales, de ansiedad y estrés que interfieren en la atención de salud en una institución de socorro,2024?

OBJETIVOS

Objetivo general

Identificar cuáles son los factores laborales, de ansiedad y estrés que interfieren en la atención de salud en Bomberos Envigado, 2024.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar la población, que labora en Bomberos Envigado, de acuerdo a variables sociodemográficas
2. Indagar los factores laborales, de ansiedad y estrés, que interfieren en la atención en salud

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES O ESTADO DEL ARTE

Ampliando los estudios que ya estaban en el planteamiento del problema, se presentan 4 pilares involucrados en esta problemática, que van a desarrollar la estructura del problema, con qué objetivos y población a trabajar.

Escalas que mide el estrés, es la más conocida en la cuantificación de estrés emocional en investigaciones clínicas y epidemiológicas en un contexto colombiano (4)

Durante el último mes:	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. ¿Con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. ¿Con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	4	3	2	1	0
5. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	4	3	2	1	0
6. ¿Con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	0	1	2	3	4
7. ¿Con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	4	3	2	1	0
8. ¿Con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	4	3	2	1	0
9. ¿Con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
10. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4

Pero la escala en la que se va a centrar y la de interés, es la escala GAD-7, no hay datos publicados en Colombia basados en esta escala, pero encontramos que se realizó un estudio para analizar los factores psicosociales asociados a los síntomas del trastorno de ansiedad generalizada en los médicos durante la pandemia de COVID-19, esto con el fin de que se mejore la identificación de la ansiedad generalizada, este estudio incluyó 1.030 médicos colombianos durante este tiempo de pandemia, evaluados durante el 2020. (5)

Este estudio se hizo mediante redes sociales, correos electrónicos institucionales y anuncios, la edad entre los 18 y 37 años que aplicaron a la encuesta, médicos en varias especialidades, de hospital público y privado, por medio de un formulario de Google con consentimiento informado, con una puntuación de 0 a 21. Igual o menor a 10 indica trastorno de ansiedad generalizada. (5)

GAD-7				
Durante las últimas 2 semanas, ¿con qué frecuencia ha sentido molestias por los siguientes problemas? <i>(Marque con una "✓" para indicar su respuesta)</i>	Nunca	Varios días	Más de la mitad de los días	Casi todos los días
1. Sentirse nervioso/a, intranquilo/a o con los nervios de punta	0	1	2	3
2. No poder dejar de preocuparse o no poder controlar la preocupación	0	1	2	3
3. Preocuparse demasiado por diferentes cosas	0	1	2	3
4. Dificultad para relajarse	0	1	2	3
5. Estar tan inquieto/a que es difícil permanecer sentado/a tranquilamente	0	1	2	3
6. Molestarse o ponerse irritable fácilmente	0	1	2	3
7. Sentir miedo como si algo terrible pudiera pasar	0	1	2	3

(5)

En cuanto a población, se enfocará la problemática en instituciones de socorro que cuentan con:

2. Bomberos, apartir de la expedición de la Ley 1575 de 2012 – Ley General de Bomberos de Colombia, se reconoce la labor de los bomberos como un “servicio público esencial” a cargo del Estado, el cual consiste en salvaguardar la vida, los bienes y los recursos naturales de la sociedad, en lo relacionado con la prevención y atención de emergencias que tengan que ver con incendios, rescates e incidentes con materiales peligrosos. Los Bomberos en Colombia se necesitan para atender de manera especializada los incidentes relacionados con incendios, rescates y materiales peligrosos, así las cosas, y de acuerdo con lo establecido, las instituciones organizadas para la prevención, atención y control de incendios, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades inherentes a su actividad y la atención de incidentes con materiales peligrosos, se denominan “Cuerpo de Bomberos”. (22)

3. TAPH, Primer Respondiente, al personal auxiliar de la salud, capacitado en los temas señalados en el Apéndice B informativo, que ha sido autorizado por la autoridad sanitaria correspondiente, para coadyuvar en la prestación de servicios de atención médica prehospitalaria, para proporcionar los primeros auxilios a la persona que presenta una alteración en su estado de salud o en su integridad física, mediante soporte básico de vida. (23)

4. La atención en salud, que según criterios de la OPS es la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud, que se define como una atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, contando con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo.

Una las principales causa y efectos de esta problemática ya descrita, es el estrés, catalogado como primer síntoma para desencadenar, aquellas otras causas y efectos que van a abrir una brecha entre la estabilidad profesional y personal, de este trabajo en la salud, como Bombero y APH. (11)

FACTOR 1:

1.1 Estrés: se produce por medio de la activación de las sinapsis neurológicas para la actuación ante una situación, se divide en:

Estrés agudo: es de corta duración, el cual es causado casi siempre por una presión momentánea, con una sintomatología expresada en cansancio, cefalea tensión en miembros superiores e inferiores.

Estrés agudo episódico: personas las cuales sufren de estrés agudo de forma repetitiva; una de sus características principales es la culpabilidad a otra persona por su estrés y sus síntomas son hipertensión, dolor torácico y migraña.

Estrés crónico: este se caracteriza por ser desgastante, se puede relacionar mucho con traumatismos de la infancia, donde puede incluir ideación suicida y depresión. **(12)**

Para este síntoma repetitivo en los profesionales, se ha descrito un tratamiento episódico, dividido en agudo y crónico, con un manejo diferente para estos dos derivados

1.2 Tratamiento:

El estrés agudo: terapia conductivista, en caso tal de necesitar medicación se puede inhibidores selectivos de la recaptación de serotonina e incluso anti adrenérgicos.

El estrés crónico: relajantes musculares, antidepresivos, anti adrenérgicos, terapia psicológica y psiquiátrica, donde se nota una mejoría en las horas de sueño y la alimentación. **(6)**

Como segunda causa y efecto en esta problemática de la atención en salud, se presenta como efecto consecuente al estrés la ansiedad, ampliando esa brecha generada por el estrés y dificultando la cordura moral, ética y profesional en el desempeño diario al prestar el servicio en una institución de socorro. **(10)**

FACTOR 2:

2.1 Ansiedad: según la página médica Medline plus, describe la ansiedad como un sentimiento de miedo, temor e inquietud, donde puede hacer sudar a la persona que lo padece, que se sienta inquieto, tenso y con el corazón acelerado. Sus principales síntomas son la intrusión, la evitación, efectos negativos sobre la cognición o el estado de ánimo, excitación o reactividad alterada y síntomas disociativos. **(6)**

Intrusión: angustia ante situaciones postraumáticas y persistencia de recuerdos del pasado.

Evitación: evitación persistente de recuerdos, sentimientos o recordatorios externos del trauma.

Efectos negativos sobre la cognición o el estado de ánimo: distorsión de pensamientos del pasado y solo proyección del futuro, generando una negación a lo vivido.

Excitación o reactividad alterada: genera temblores, respuesta de sobresalto exagerada, dificultad para relajarse, dificultad para concentrarse, sueño interrumpido y comportamiento agresivo o imprudente.

Síntomas disociativos: sentirse separado del cuerpo de uno como si estuviera en un sueño y la sensación de que el mundo es irreal. **(25)**

2.2 Tipos de ansiedad:

- **Agorafobia:** se intenta evitar como principal síntoma, ansiedad en algún lugar por un recuerdo o de sentirse atrapado.
- **Debido a una enfermedad:** incluye síntomas de ansiedad o pánico intensos que son directamente causados por un problema de salud físico.
- **Generalizada:** suele estar relacionada con la depresión, casi siempre se caracteriza por una preocupación persistente y excesiva por actividades o eventos, incluso asuntos comunes de rutina.
- **Trastorno de pánico:** implica miedo o terror intensos que alcanzan un nivel máximo en minutos, se presencian síntomas como dificultad para respirar, dolor en el pecho o latidos rápidos.
- **Mutismo selectivo:** incapacidad para hablar de situaciones las cuales te generan el estrés.
- **Trastorno social:** casi siempre se tiene previsto que tendrá un rechazo ante los demás, lo cual es el factor que genera esta ansiedad, ya sea por el físico, la personalidad o simplemente rechazos propios que se cree que también lo vera los demás.
- **Inducido por sustancias:** se caracteriza por síntomas de ansiedad o pánico intensos, que son el resultado directo del uso indebido de drogas, como tomar medicamentos en dosis exageradas, sustancia tóxica o tener abstinencia a causa de las drogas. **(13)**

MARCO CONCEPTUAL

- **Estrés:** se produce por medio de la activación de las sinapsis neurológicas para la actuación ante una situación.

Se debe clasificar según su variación, quiere decir según sus ejes:

1. Comienza en el hipotálamo, liberándola en la hipófisis llegando a la parte anterior uniéndose a los receptores liberando la acth para luego ubicarse en la glándula suprarrenal liberando cortisol, así es como se puede verificar el nivel de estrés según fisiología médica.
2. La noradrenalina en el cuerpo genera liberación en el encéfalo viajando por el sistema nervioso, activando la alerta para que el cuerpo pueda reaccionar a circunstancias que ameritan estar de forma alerta.
3. Las neuronas liberan adrenalina por medio de la medula suprarrenal, donde se dan los estímulos al cuerpo para que se genere una reacción ante el estrés, como lo sería el hambre ya que se baja la glucosa en sangre para poder compensar y reaccionar ante una circunstancia. (7)

- **Ansiedad:** sentimiento de miedo, temor e inquietud.

Su producción se da en el hipotálamo, generando una regulación del sistema nervioso autónomo. Cuando hay alteración en este sistema nervioso autónomo, se le denomina trastorno de ansiedad.

Se aumenta la reacción de la amígdala produciendo el miedo, el Locus Coeruleus que se activa como amenaza para reaccionar ante esta.

El cuerpo siente una amenaza llegando a la amígdala liberando cortisol y glucocorticoide.

En el personal de salud debido a sus movimientos constantes en la atención, el cortisol es expulsado de una forma mayor y más rápida que normalmente lo hace el cuerpo, esto genera que la serotonina produzca fácilmente el impulso de la ansiedad. (14)

- **Buena atención en salud:** cuando se habla de buena atención en salud, hace referencia a un servicio eficaz y seguro, haciendo énfasis en las personas de forma oportuna, equitativa e integrado, ya que de esto depende una atención correcta y de forma adecuada según los protocolos que se tengan en las instalaciones de socorro formadas en un manual de convivencia, estipulado por cada grupo de atención. (24)
- **Burnout (agotamiento laboral):** según un estudio de la Universidad CES, comenta que el síndrome de Burnout significa “estar o sentirse quemado por el trabajo”; relata que una Psicóloga estadounidense Chistina Maslach, describe este síndrome como “forma inadecuada de afrontar el estrés crónico” con tres síntomas muy característicos que lo diferencian de padecer un estrés agudo y son:

- Agotamiento emocional

- Despersonalización
- Baja realización emocional

Este estudio nos comparte como la personal salud de los servicios de urgencias, es muy frecuente encontrarse que padezcan de este síndrome, secundario a los problemas que el sistema en salud en Colombia tiene, como lo son las infraestructuras inadecuadas, falta de insumos, equipos, personal suficiente para la atención, agresiones hacia el ay personal salud y una falta de organización desde los líderes de las instituciones. No se cuenta con más información de estudios a nivel de Colombia, latinoamericano o si quiera nacional, debió a que hay limitantes como la poca información actualizada. **(18)**

Según la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS (CIE-11), tiene 3 dimensiones:

- Sentimiento de falta energía o agotamiento
- Aumento de la distancia mental, sentimientos cínicos o negativos con respecto al trabajo, es decir que no siente compromiso con las propias actividades ni con la de los demás
- Sensación de ineficacia y falta de realización **(8)**

Institución de socorro, Bomberos Envigado:

Fue fundada en 1995, dedicado a la atención de emergencias, urgencias y desastres en el municipio de Envigado, en el departamento y la nación de ser necesario. Tiene cobertura en el Municipio de Envigado, dispuestos a ser apoyo en cualquier emergencia fuera del municipio

Sus funciones y deberes con la sociedad son:

1. Gestión integral del riesgo de incendios: análisis de amenaza, desarrollar programas de prevención, atención de incidentes relacionados con incendios, mitigación del incendio, llevar a cabo los preparativos para garantizar la respuesta oportuna, eficiente y eficaz
2. Adelantar preparativos, coordinación y atención en casos de rescate
3. Adelantar preparativos, coordinación y atención de casos de incidentes con materiales peligrosos
4. Investigar las causas de las emergencias y presentar un informe oficial a las autoridades correspondientes
5. Servir de organismo de asesor de las entidades territoriales en temas relacionados a incendios, rescates e incidentes con materiales peligrosos y seguridad humana
6. Apoyar a los comités locales de gestión del riesgo en asuntos bomberiles
7. Ejecutar los planes y programas adaptados en instituciones de los bomberos de Colombia

Estructura organizacional CBVE:

1. Consejo de oficiales
2. Revisor fiscal
3. Comandante
4. Subcomandancia
5. Dirección de capacitaciones
6. Dirección de planificaciones y proyectos
7. Dirección de prevención y seguridad
8. Dirección administrativa y financiera **(19)**

MARCO NORMATIVO

Es pertinente trabajar con estos dos artículos y resolución, que van a dar una protección a los profesionales en salud, en cuanto a salud mental y actividades laborales, para una mejora en la estabilidad emocional, mental y física de los profesionales que hacen la diferencia entre la vida y la muerte, específicamente de instituciones de socorro, Bomberos y TAPH.

Artículo 3. Ley 1616 del 2013

Establece que la Salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del compartimiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones cognitivas y para contribuir a la humanidad. **(20)**

Artículo 9 y 21 de la ley 1616 de 2013

Establece dentro de las actividades adelantadas por las administradoras de riesgos laborales la generación de estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención de los problemas y trastornos mentales en el ámbito laboral debiendo garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro del sistema de seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), el monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial, con el fin de proteger, mejorar y recuperar la salud mental en trabajadores. **(20)**

Resolución 2764 del 2022

El objetivo es adoptar como referentes técnicos mínimos obligatorios, para la identificación, evaluación, monitoreo permanente e intervención de los factores de riesgo psicosocial, la batería para evaluar factores de riesgo psicosociales y protocolos de intervención psicosocial desarrollados por el ministerio del trabajo. **(21)**

Metodología

Este proyecto investigativo se realizó bajo un **enfoque cuantitativo** donde se estableció cuáles son los factores laborales, de ansiedad y estrés que interfieren en una la atención en salud.

Tipo de estudio:

Observacional descriptivo transversal.

Población de estudio:

Personal que labora como bomberos y paramédicos (APH) en una institución de socorro de Envigado, durante el primer semestre de 2024

Criterios de inclusión:

Personal vinculado laboralmente como bomberos y paramédico

Personal que desee participar

Criterios de exclusión:

Personal que lleve laborando menos de 6 meses en la institución

Menores de edad, que se encuentren en labores de voluntariado

Diseño muestral:

Se realizó un muestreo no probabilístico, mediante una bola de nieve del personal que se encontraba laborando en el momento en la institución, “haciendo un censo de solicitud del listado de todas las personas que allí trabajan para realizar la encuesta”

Variables:

Variable	Descripción	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de medida	Codificación
Sexo	Sexo biológico de la persona	Cualitativa	Nominal	NA	1. Hombre 2. Mujer
Edad	Edad en años cumplidos de la persona	Cuantitativa	Discretas	Años cumplidos	NA
Lugar de residencia	Dónde vive la persona	Cualitativa	Nominal	Residencia actual	1. Area Metropolitana

					2. No área Metropolitana
Años trabajados en Bomberos Envigado	Años contratado en la institución	Cuantitativa	Discretas	Años cumplidos	NA
Cargo laboral	Cargo con el cual fue contratado en la institución	Cualitativa	Nominal	NA	NA
¿Considera usted que hay factores laborales que puedan causar una mala atención en una emergencia?	Perspectiva personal de posibles factores que interfieran en la atención	Cualitativa	Nominal	NA	1. Sí 2. No
Satisfacción del número de turnos al mes	Del 1 al 10 cual es la Conformidad con los turnos asignados al mes	Cuantitativa	Nomina	Del 1 al 10	1- Mala 10 -Excelente
¿Reciben incentivos físicos o verbales?	Qué incentivos reciben por los cargos superiores según el rendimiento de su labor	Cualitativa	discretas	NA	NA
¿Cree usted que la comunidad tiene gratitud con la labor?	Qué gratitud les muestra la comunidad por su labor	Cuantitativa	Discreta	NA	1. Sí 2.No
Calificación ambiente laboral	Del 1 al 10 cuánto califica el ambiente laboral	Cuantitativa	Nominal	Del 1 al 10	1-Malo 5-Intermedio 10 -Excelente

Descripción de puesto laboral	Cómo se describe su puesto laboral en una palabra	Cualitativa	Discreta	NA	NA
Nivel de atención ante los pacientes	Cómo se califica el nivel de atención	Cuantitativa	Nominal	Del 1 al 10	1- Malo 5- Medio 10 - Excelente
Si pudieras mejorar un factor cual sería	Táctica para mejorar el factor	Cualitativa	Nominal	NA	NA
Significado que tiene para usted ser parte del CBEVG	Palabra que describa propiamente el ser parte del cuerpo de bomberos	Cualitativa	Nominal	NA	NA
¿Considera suficiente las horas de descansos al mes?	Crean suficiente las horas de descanso para una buena atención	Cuantitativa	Nominal	NA	1.Sí 2.No
¿Cree suficiente las horas laborales al mes?	Esta de acuerdo con las horas que labora	Cuantitativa	Nominal	NA	1.Sí 2.No
¿Está de acuerdo con el ambiente laboral?	Creo apto o no el ambiente laboral	Cuantitativa	Nominal	NA	1.Sí 2.No
¿Cómo aportaría para mejorar los factores de estrés y ansiedad?	Propuestas para mejorar los factores	Cualitativa	Discreta	NA	NA
¿Qué solución le	Propuestas para mejorar	Cualitativa	Nominal	NA	NA

daría al manejo del ambiente laboral si no es optimo?	los factores de estrés y ansiedad				
---	-----------------------------------	--	--	--	--

Fuente de información:

La fuente de información fue primaria debido a que se le realizó una encuesta al personal de la unidad

Instrumento de recolección de información:

Se realizó mediante un formulario de Google Forms

Proceso de obtención de la información:

Previo a la recolección de la información, se solicitó autorización al Comandante Luis Morales del cuerpo de Bomberos de Envigado.

Una vez se contaba con la autorización se procedió a programar encuentros con el personal el día...

Prueba piloto:

Se realizó con docentes del programa de atención prehospitalaria, y xxx bomberos que laboraban en otra institución.

Este proceso se realizó con el fin de identificar comprensión de las preguntas, determinar los tiempos de respuesta y la aceptación a la respuesta por parte del personal de bomberos.

Control de errores y sesgos:

Sesgo de selección: Para controlar este sesgo se tuvo presente los criterios de inclusión y de exclusión establecidos en el estudio, garantizando la participación del personal definido en este ítem.

Sesgo de información: En relación al instrumento de recolección, este fue validado por un psicólogo el cual verifico, además de su contenido temático, que no se abordaran aspectos sensibles de la conducta. Adicional a esto, se realizó una verificación con un docente investigador externo al proyecto con el fin de validar su comprensión.

Previo recolección de la encuesta, se realizó una prueba piloto, la cual permitió al grupo la estandarización de algunos aspectos de la encuesta y la forma de cómo se debía acercar a los participantes.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos:

Los datos se recolectaron en hojas de cálculo de Google Forms y posteriormente se trasladaron a gráficos con el fin de realizar análisis.

Para las variables cualitativas se presentó la información mediante tablas de frecuencias absolutas y relativas; así como gráficos de barras y circulares.

Para las variables cuantitativas se calcularon medidas de tendencia central y dispersión.

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Teniendo en cuenta la resolución 8430 de 1993, se puede decir que es una investigación sin riesgo, ya que no se va a realizar ninguna modificación de las variables biológicas, fisiológicas y psicológicas, ya que el análisis del proyecto se enfoca en los factores principales que desencadenan el estrés y la ansiedad que se puede genera al personal de salud para una buena atención, laborando en una institución de socorro como Bomberos Envigado.

Se respeta cumpliendo los principios básicos de beneficencia y justicia, se espera que la información recolectada permita una mejora del sistema de atención a la salud, por parte del personal, ya que el proyecto trata de proponer una solución a la organización del cuerpo de Bomberos Envigado, para mejorar su rendimiento y evitar daños físicos debido al estrés y la ansiedad que pueda generar la mala ejecución del trabajo, ya que así se le planteará una solución al problema.

El proyecto permite además dar un trato equitativo, ya que se implementa también la justicia, debido a que cada persona merece tener igualdad al momento de repartirse sus labores, nadie merece tener más sobre carga laborar que otra persona.

Respecto a la manipulación de información, solo tendrán acceso a ella los investigadores, se seguirá y cumplirá los principios de Habeas Data, ya que en el proyecto se manejará información personal como fecha de nacimiento, cedula, lugar de residencia entre otros, y la información financiera será aún más protegida, ya que este puede ser uno de los factores que influyen en el desarrollo de las actividades laborales, desencadenando causas y efectos negativos en el desarrollo laboral del participante encuestado.

ENCUESTA

EDAD:

SEXO:

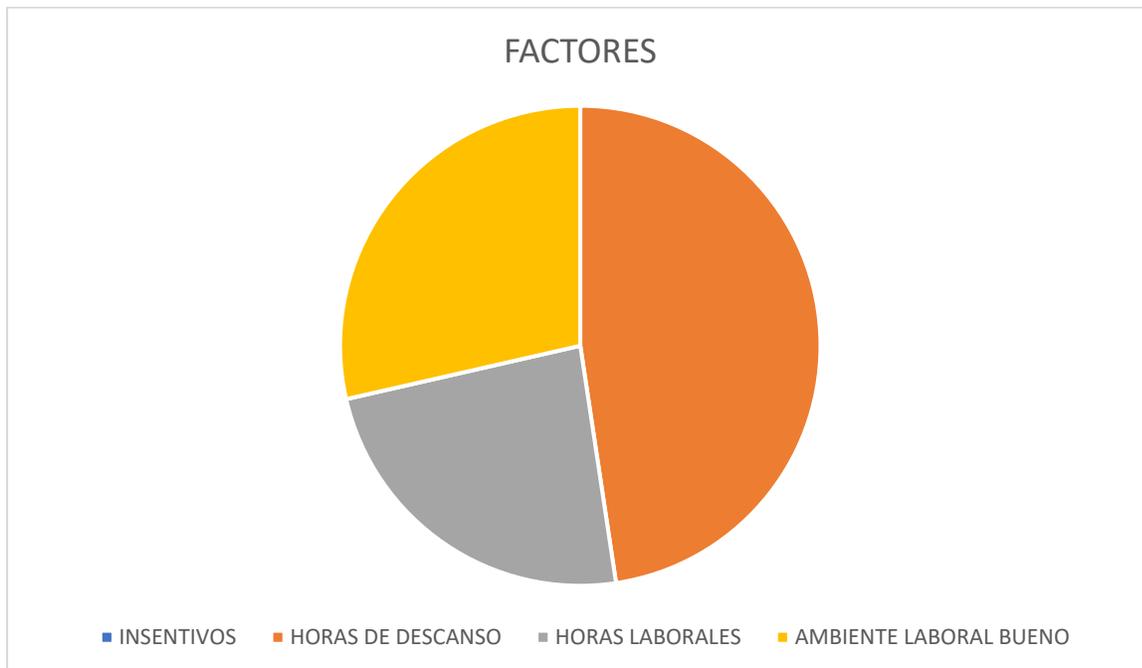
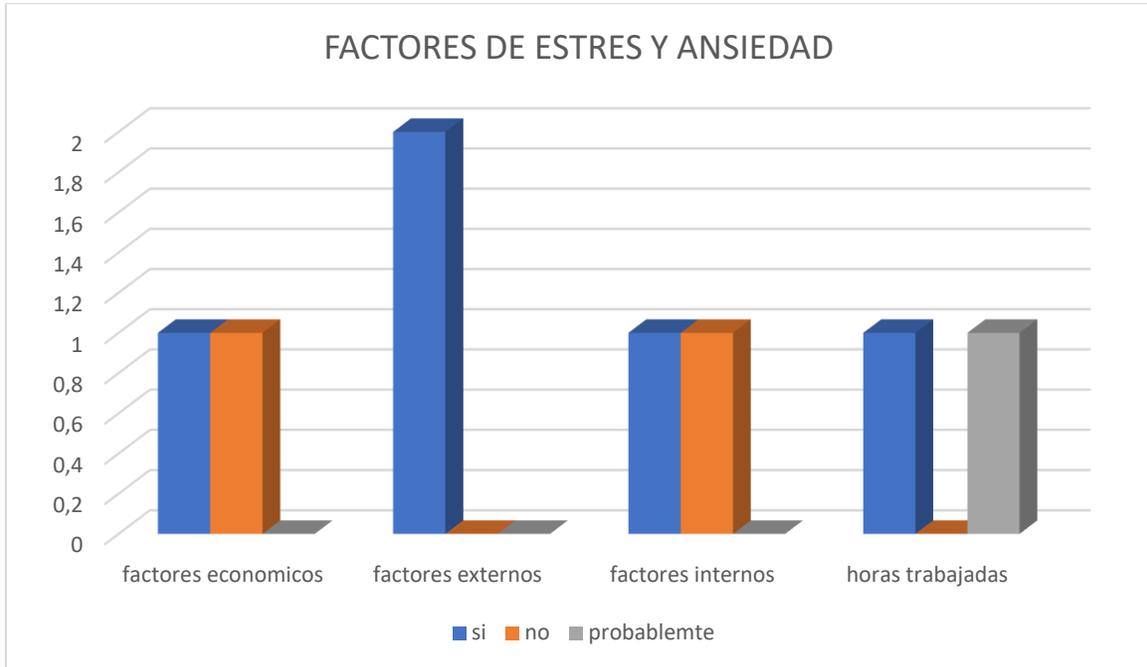
LUGAR DE RESIDENCIA:

CARGO LABORAL:

TIEMPO QUE LLEVA LABORANDO EN LA INSTITUCION:

- 1 ¿Considera usted que hay factores laborales que puedan causar una mala atención en una emergencia?
Si No
- 2 Si su respuesta es Sí, ¿Cuáles factores cree que causan esa mala atención?
- 3 Del 1 al 10 ¿Qué tan satisfecho se siente con el numero de turnos realizados al mes?
- 4 ¿Reciben incentivos físicos o verbales con respecto al buen rendimiento?
Sí No
- 5 ¿Cree usted que la comunidad tiene gratitud ante su labor?
Sí No
- 6 Del 1 al 10, siendo 1 muy malo y 10 el mejor, ¿Cómo puede usted calificar el ambiente laboral?
- 7 Describa en una palabra lo que significa para usted su puesto laboral
- 8 ¿Cómo cree usted que es su nivel de atención ante los pacientes?
1-Muy malo
5-Intermedio
10- Excelente
- 9 Si pudiera mejorar algún factor laboral de la identidad, ¿Qué mejoraría?
- 10 ¿Qué significado tiene para usted hacer parte del cuerpo de Bomberos Envigado?
- 11 ¿Considera suficiente las horas de descanso que le brindan al mes?
Sí No
- 12 ¿Cree usted que son suficientes las horas de labor durante el mes?
Sí No
- 13 ¿Está de acuerdo con el ambiente laboral del Cuerpo de Bomberos de Envigado?
Sí No
- 14 ¿Cómo podrías aportar para que la entidad de Bomberos Envigado no presente factores de estrés y ansiedad laboral?
- 15 ¿Qué solución le darías al manejo de ambiente laboral si no fuera óptimo?

Análisis de datos



Resultados:

Se evidencia el mismo resultado en ambas encuestas, ya que para los encuestados en la pregunta número 6, consideran que es un ambiente donde siempre existirá factores de estrés, ansiedad y hostilidad, sea por parte de sus compañeros o en los altos mandos

Frente a los factores económicos, que se lograron verbalizar en el espacio de encuestas, ya que recurren a los evaluadores para aclarar la recepción sobre las preguntas de su ambiente laboral, responden que son óptimos para los objetivos personales que se plantean, por ende este no es uno de los factores que perjudican el equipo de trabajo

Los encuestados consideran, que ha sido un buen apoyo en los últimos meses, el acompañamiento de seguridad y salud en el trabajo, para su vida laboral en cuanto a la protección de ella misma.

Respecto a la pregunta número 1, los encuestados consideran que uno de los mayores factores que generan estos síntomas principales a evaluar, se ve directamente involucrado la población a la cual se atiende y el nivel de complejidad del municipio al que pertenecen.

Frente a las preguntas sobre el ambiente laboral, consideran que en algunas ocasiones es óptimo para ejecutar distintas tareas laborales, sin embargo resaltan que está sujeto al estado anímico de los compañeros de turno que puedan estar cursando con los principales factores del proyecto, como también de los distintos mencionados.

En cuanto a la pregunta número 7, se evidencia que hay un respeto por los rangos, jerarquías y actividades que realiza cada uno en la institución, como también el valor y sentido de pertenencia que lo caracteriza.

Discusión

Recomendaciones

Conclusiones:

Se coincide internamente con los mismos resultados, frente a los encuestados, tanto verbal como escrito por ellos mismo en el espacio que se brindó.

Se concluye que un factor que podría ayudar para el manejo de esta problemática laboral, sería manejar los espacios post-evento, para hacer uso o brindar más espacios de pausas activas y terapias ante esta situaciones traumáticas, especificando que sean individuales.

Brindarle una charla didáctica frente al control interno y externo de emociones, pre- evento, evento y post-evento.

Concientizarlos sobre la salud mental, en ambientes de estrés y ansiedad, donde deben ser controladas por personal especializado en este tema.

Referencias

- (1) Ansiedad. Salud mental y comportamiento [Internet]. 2002 [citado el 10 de noviembre de 2023]; Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>
- (2) Calvache AG, Maribel S. Ansiedad, depresión y estrés en el personal prehospitalario [Internet]. Edu.ec. [citado el 23 de marzo de 2024]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28153/1/UCE-FCDAPD-CAPH-GUAMAN%20SOFIA.pdf>
- (3) Romero Raga, M. Síndrome de burnout y fatiga por compasión en un grupo de profesionales de la salud y atención pre- hospitalaria en contexto de COVID -19 en la ciudad de Cali. Universidad Antonio Nariño [Internet],[citado Jul. 06, 2024]; https://scholargoogle.cesproxy.elogim.com/scholar?lr=lang_es&q=Un+estudio+de+la+Universidad+CES+en+el+2019,+investig%C3%B3+como+los+profesionales+en+atenci%C3%B3n+prehospitalaria,+que+son+los+que+tienen+ese+primer+contacto+con+el+paciente&hl=es&as_sdt=0,38
- (4) Campo-Arias A, Oviedo HC, Herazo E. Escala de Estrés Percibido-10: Desempeño psicométrico en estudiantes de medicina de Bucaramanga, Colombia. rev.fac.med. 2014;62(3):-Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112014000300010
- (5) Escala Gad-7 [Internet]. Scribd. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/375861269/8-ESCALA-GAD-7>
- (6) (Ansiedad. Mental Health and Behavior [Internet]. 2002 [citado el 9 de septiembre de 2023]; Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>
- (7) El estrés y su salud [Internet]. Medlineplus.gov. [citado el 29 de septiembre de

- 2023]. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>
- (8) Who.int. [citado el 23 de marzo de 2024]. Disponible en: [https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20\(version%2014%20nov%202019\).pdf](https://icd.who.int/es/docs/Guia%20de%20Referencia%20(version%2014%20nov%202019).pdf)
- (9) Juárez B. El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS [Internet]. El Economista. 2022 [citado el 18 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>
- (10) Londoño NJI. Revisión Documental sobre los Trastornos de la Salud Mental en Bomberos Voluntarios [Internet]. Edu.co. [citado el 18 de septiembre de 2023]. Disponible en: http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4711/1/2021_NiniJoanalsazaLondo%C3%B1o.pdf
- (11) Calidad de la atención [Internet]. Who.int. [citado el 23 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- (12) Marta Gil-Lacruz. Estrés en el ámbito prehospitalario; Universidad de Zaragoza. núm. 19, pp. 11-30, 2016. [citado el 17 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>
- (13) Trastornos de ansiedad [Internet]. MayoClinic.org. 2018 [citado el 27 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/anxiety/symptoms-causes/syc-20350961>
- (14) Ansiedad. Mental Health and Behavior [Internet]. 2002 [citado el 27 de marzo de 2024]; Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/anxiety.html>
- (15) Trastorno de ansiedad generalizada [Internet]. MayoClinic.org. 2021 [citado el 9 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/generalized-anxiety-disorder/diagnosis-treatment/drc-20361045>
- (16) Dayana I, Hurtado B. estrés laboral en el personal de la salud durante la pandemia por covid-19 Iberoamérica: una revisión sistemática, en la ciudad de Cali. Universidad Cooperativa de Colombia [internet]. Edu.co. [citado el 18 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/d85b28bd-8771-4199->

[9f3b-3127b93425a1/content](https://doi.org/10.1111/9f3b-3127b93425a1/content).

- (17) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Vista de El estrés laboral [Internet]. Edu.mx. [citado el 9 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/3641/5815>
- (18) Botero Posada A. Síndrome de Burnout en el personal de salud en los servicios de urgencias. Ciudad de Medellín. Universidad ces. 2018 [citado el 22 de febrero de 2024]; Disponible en: <https://repository.ces.edu.co/handle/10946/4198>
- (19) Bomberos Envigado [Internet]. Bomberos Envigado | Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://bomberosenvigado.org>
- (20) Red jurista SAS. Ley 1616 de 2013 Congreso de la República - Colombia [Internet]. www.redjurista.com. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.redjurista.com/Documents/ley_1616_de_2013_congreso_de_la_republica.aspx#
- (21) Ministerio de Relaciones Exteriores - Normograma [RESOLUCION 2764 de 2022 Ministerio de Trabajo] [Internet]. Ministerio de Relaciones Exteriores. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_mtra_2764_2022.htm
- (22) Carlos López Barrera. Bomberos E. EL SERVICIO PÚBLICO. [Internet] Gov.co. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: http://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/18560/Bomberos_Colombia-.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Llevar%20a%20cabo%20la%20gesti%20n,d,e%20incidentes%20relacionados%20con%20incendios
- (23) de Salud S. Atención Médica Prehospitalaria [Internet]. gob.mx. [citado el 21 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/atencion-medica-prehospitalaria>
- (24) de Colombia M de S y. PS. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud [Internet]. Gov.co. [citado el 23 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/paginas/atributos-de-la-calidad-en-la->

[atenci%C3%93n-en-salud.aspx](#)

- (25) Trastornos disociativos [Internet]. MayoClinic.org. 2023 [citado el 27 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/dissociative-disorders/symptoms-causes/syc-20355215>
- (26) Artículos académicos; Universidad de Lima; [Internet]. Edu.pe. [citado el 2 de abril de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8951>