

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO XXI

Trabajo Final de Graduación

Alumna: María Belén Kowaliszyn.

Legajo: RHU. 174.

Trabajo Final de Graduación

ÍNDICE

ABSTRACT.....	Pág.5
INTRODUCCIÓN.....	Pág.8
OBJETIVOS.....	Pág.12
Generales.....	Pág.13
Específicos.....	Pág.14
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	Pág.15
MARCO TEÓRICO.....	Pág.21
Estrés.....	Pág.25
Factores estresantes.....	Pág.30
Síndrome de Burnout.....	Pág.36
Síndrome de Post-Emergencia.....	Pág.50
DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	Pág.51
RELEVAMIENTO DE DATOS.....	Pág.60
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	Pág.90
PROPUESTA.....	Pág.98
CONCLUSIÓN.....	Pág.120
BIBLIOGRAFÍA.....	Pág.122
ANEXO.....	Pág.124

El siguiente trabajo final de graduación tiene como principal objetivo realizar un trabajo de campo, poniendo en práctica los El El

El siguiente Trabajo Final de Graduación, tiene como principal objetivo realizar un trabajo de campo, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos durante la Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos.

El tema escogido fue el estrés laboral o también denominado síndrome de Burnout, para ser estudiado o medido en los profesionales del voluntariado, tales como los Bomberos Voluntarios de la ciudad de San Luis.

Primero, se hará una breve introducción al tema, manifestando las posiciones de diversos autores con respecto al tema y se mostrará además, la perspectiva adoptada por el autor de dicho trabajo.

Luego, se hará una breve descripción de la organización para poder conocer el contexto en el cual de desenvuelven estos profesionales.

Seguidamente, se ejecutará un análisis sobre el nivel de estrés o mejor dicho sobre los factores estresantes que atañen a estos profesionales dentro del ámbito de sus labores.

Una vez realizado dicho estudio, se creará un Programa de Asistencia Integral referido a los Bomberos Voluntarios, demostrando que por medio del mismo, es posible mejorar la calidad de vida laboral de cada individuo; sobre todo de los que padecen éste síndrome, los que, al atravesar por situaciones que le generan estrés, dejan de ser productivos para la organización como ésta lo requiere y a la vez le provoca a cada empleado, malestares que éste lleva consigo a su ámbito familiar, tornándose insoportable e insalubre para el miembro de la organización.

Además, de esta manera demostraría que, con un Programa bien formulado para mejorar la calidad de vida laboral de cada individuo, disminuyendo los factores estresantes que atañen a los miembros de la organización, no sólo obtiene grandes beneficios cada individuo, sino también toda la Institución, al hacer una inversión que surtirá efectos positivos, mejorando el nivel de productividad de la misma, y contribuyendo al mejor servicio hacia la comunidad.

Como segunda medida se desarrollará una Política Organizacional, que aliente el uso eficaz de dicho Programa.

No es desconocido para nosotros que en una sociedad cambiante como la nuestra, los recursos humanos deben adaptarse continuamente a las vicisitudes que enfrentan día a día en el ámbito organizacional.

En una esfera de tal magnitud, existiendo presiones constantes tales como las innovaciones tecnológicas, la competencia entre empresas y aún entre los empleados de una misma organización, la capacitación permanente que demanda el mercado de los profesionales, etcétera, debido a las nuevas exigencias que se presentan; requieren que los directivos de las organizaciones deban tomar la dirección y responsabilidad por sus trabajadores, haciendo que éstos puedan laborar en un ambiente de tranquilidad y equilibrio emocional.

Resulta muy común encontrar hoy en día, organizaciones que le demandan a sus empleados, trabajos que resultan ampliamente estresantes para éstos, ya que se les exigen labores con extrema urgencia y precisión; lo cual contribuye a que el recurso más valioso de la organización deba responder ante estos pedidos con exactitud y suma profesionalidad; lo que en muchos casos ocasiona un alto nivel de estrés en el individuo, ante la exigencia de desenvolverse en un ambiente de presión constante.

Esta presión que sufre el individuo es causal de resultados deficientes a largo plazo, tanto para él, como para la organización misma.

Es fundamental que el trabajador, para sentirse motivado y poder responder ante las exigencias que su organización le impone, pueda desarrollarse en un ámbito de seguridad y estabilidad, tanto física como psíquica.

Además, es factible que, si el individuo al trabajar en una organización se siente cuidado y protegido por la misma, es más probable que desempeñe sus labores con mayor entusiasmo y profesionalismo; y a la vez logre los resultados que la organización requiere, siendo en su labor más eficientes y productivos.

Cabe aclarar que el estrés es un término genérico que se aplica a las presiones que la gente experimenta durante el transcurso de su vida.

Sin embargo, no podemos pasar por alto el hecho de que el estrés, no necesariamente es siempre negativo, sino que en muchos casos, si es utilizado en la medida adecuada, éste puede producir altos índices de motivación o los efectos deseados por quien lo padece.

Contrariamente cuando el estrés se produce de manera desmedida y aún más en forma prolongada, el individuo puede atravesar diversas situaciones que lo colocan en un plano de vulnerabilidad, tanto psíquica como física.

La presencia del estrés dentro del ámbito laboral es prácticamente inevitable en muchas labores. No obstante, es necesario tener en cuenta que no todas las personas reaccionan de la misma manera, o sufren el estrés del mismo modo; sino todo lo contrario, cada individuo actúa frente a situaciones de estrés de una forma particular.

Esto se correlaciona inmediatamente con las diferencias individuales que poseen las personas para valerse de una amplia variedad de reacciones ante el problema que se les presenta.

Cuando un individuo se enfrenta ante una situación que le genera estrés durante un período prolongado, es probable que surjan problemas.

Según la teoría elaborada por Hans Seyle, el cuerpo humano no puede regenerar instantáneamente su capacidad para enfrentar al estrés, una vez agotada ésta.

Como resultado de ello, la gente se debilita física y psicológicamente a causa de sus intentos por combatir el estrés. A esta condición muchos autores suelen denominarla extenuación, situación por medio de la cual los individuos, se sienten exhaustos, pierden gradualmente el interés en todo lo relacionado a su ámbito laboral y a la vez, se sienten incapaces de cumplir con

sus metas.

Resulta muy común sobre todo en los trabajos referidos a la asistencia o ayuda hacia la sociedad, como es el caso de los profesionales de la salud, psicólogos, consejeros, trabajadores sociales, profesionales del voluntariado, etcétera; poder observar un alto nivel de estrés, debido al hecho de que deben trabajar permanente con la salud de las personas a las que asisten.

Muchas veces estos profesionales atraviesan por situaciones que les generan grandes impactos emocionales o marcadas presiones en el transcurso de su vida, debido al hecho de que generalmente son considerados como fuertes sostenes o salvadores ante los conflictos que padecen sus pacientes, clientes o la comunidad en general a quienes tienen que atender o satisfacer una petición o necesidad.

Para la comunidad en general, estos profesionales son considerados como personas fuertes que cuentan con los suficientes recursos en comparación con las personas que deben asistir, que en calificadas ocasiones son consideradas como desvalidas y carentes de recursos.

Por todo lo antes mencionado, la presente investigación se propone como uno de los objetivos primordiales, realizar una investigación aplicada sobre el stress laboral, específicamente denominado "Síndrome de Burnout" que padecen determinados individuos en una organización; ante las presiones que deben enfrentar constantemente.

OBJETIVOS GENERALES:

1. Desarrollar un Programa de Asistencia Integral basado en la optimización de la calidad de vida laboral de los Bomberos Voluntarios.
2. Impulsar una política organizacional, que aliente el uso eficaz del Programa de Asistencia Integral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Realizar un Diagnóstico Situacional en la organización.
2. Reconocer las necesidades y expectativas de los Bomberos Voluntarios.
3. Identificar los factores estresantes que atañen a los Bomberos Voluntarios, en el ámbito institucional.
4. Proponer actividades que resuelvan las dificultades y satisfagan las necesidades detectadas.

Para poder realizar cualquier tipo de diagnóstico situacional dentro de una organización, es fundamental tener en cuenta el instrumento idóneo necesario para recabar la información adecuada.

En el presente trabajo final de graduación, el instrumento escogido para obtener la información necesaria y luego analizarla, es el cuestionario.

“El cuestionario es un instrumento de recopilación masiva de información... Consiste en un conjunto de preguntas impresas que es administrado masivamente a numerosas personas.” [1]

El cuestionario es un instrumento de investigación que debe ser administrado adecuadamente para revelar la información en forma objetiva y efectiva.

Cabe destacar que si bien el instrumento que se utilizará en dicha investigación, ha sido validado por el Maslach Burnout Inventory; el mismo ha sido levemente modificado para que la población en estudio, pueda enfrentarse a dicho instrumento y responder a las afirmaciones que se les plantea, referentes a temas conocidos, acerca de los cuales puedan responder sin dificultad.

El cuestionario estará íntegramente compuesto por preguntas cerradas, las cuales les permiten a los encuestados seleccionar la respuesta que cree que mejor se asemeja a su realidad, entre un grupo de alternativas que han sido previamente establecidas.

La ventaja con la que cuentan las preguntas de este tipo, es su economía en cuanto al factor tiempo, y además el hecho de su facilidad con respecto al trabajo de análisis y recuento de las respuestas obtenidas.

Además, es de destacar el hecho de que con este tipo de preguntas, las personas en estudio sólo deben responder ante afirmaciones prefijadas y no necesitan elaborar personalmente su respuesta, tarea que se complica aún mucho más en los casos de poblaciones de bajo nivel educativo.

INSTRUMENTO A APLICAR

Cuestionario validado Maslach Burnout Inventory:

(Adaptado al español por Moreno, Oliver y Aragoneses). [2]

Es un cuestionario que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, en el que se mide al encuestado, sobre los sentimientos y actitudes que tiene el profesional en su trabajo y hacia las personas que debe asistir. En dicho instrumento se asigna una puntuación que va de 0 a 6 según sienta con qué frecuencia se presenta cada uno de los enunciados.

El encuestado deberá responder frente a cada una de las afirmaciones, en función a la siguiente escala:

- 0 = Nunca
- 1 = Algunas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes
- 3 = Algunas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Algunas veces a la semana
- 6 = Todos los días.

Aspecto Evaluado:

- 01) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
- 02) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
- 03) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
- 04) Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que asistir.
- 05) Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.
- 06) Siento que trabajar todo el día con mucha gente me cansa.
- 07) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.
- 08) Siento que mi trabajo me está desgastando.
- 09) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
- 10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
- 11) Me preocupa que éste trabajo, me esté endureciendo emocionalmente.
- 12) Me siento con mucha energía en mi trabajo.
- 13) Me siento frustrado en mi trabajo.
- 14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
- 15) Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a la gente.
- 16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
- 17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente.
- 18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con las personas.
- 19) Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- 20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.
- 21) Creo que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
- 22) Siento que las personas me culpan de algunos de sus problemas.

Según la puntuación total para cada apartado, Maslach y Jackson dividieron su muestra en tres grupos iguales de 33,3%, asumiendo que los tercios superior, medio e inferior de la muestra experimentaban niveles alto, medio y bajo del Síndrome de Desgaste Profesional, respectivamente.

ASPECTO EVALUADO	RESPUESTAS A SUMAR
Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 ,16 y 20.
Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22.
Realización personal	4, 7 ,9, 12, 17, 18, 19 y 21.

Los enunciados que componen el MBI valoran las siguientes variables cualitativas:

- **Cansancio emocional:** Se puede obtener una puntuación máxima de 54. Se considera BAJA si es menor a 18, MEDIA si es superior a 18 e inferior a 27 y ALTA si es mayor a 27, de manera que cuánto más alta sea la puntuación, mayor es el CE.
- **Despersonalización:** se puede obtener una puntuación máxima de 30, considerándose BAJA si es menor de 5 puntos, MEDIA si es entre 5 y 10 puntos, y ALTA si es mayor de 10. Cuanta más alta sea la puntuación, mayor es la Despersonalización.
- **Realización personal:** Se puede obtener una puntuación de 48 como máximo y se considera BAJA si es inferior a 33, MEDIA si es superior a 33 e inferior a 40, y ALTA si es mayor de 40. Cuanto más baja sea la puntuación, menor es la RP en el trabajo y mayor el Síndrome de Desgaste Profesional.

TIPO DE MUESTREO

Dicha investigación estaría dirigida hacia la totalidad del cuerpo activo de los Bomberos Voluntarios de la Ciudad de San Luis, mayores de 18 años; ya que el llamado "Síndrome de Burnout" puede ser estudiado o medido en los profesionales de voluntariado.

Los sujetos, objeto de la investigación, serán del sexo masculino, de edades que oscilan entre los 18 y los 41 años.

Los individuos que conforman la muestra, serán invitados a participar de dicha investigación en forma anónima y voluntaria, previa información del objetivo del estudio a llevar a cabo.

El cuestionario será aplicado en el lugar de trabajo, en horario de trabajo; en un lapso no superior a una semana.

El mismo será entregado directamente por el autor del trabajo a los participantes, administrado en una oficina del cuartel de Bomberos Voluntarios, para que éste pueda resolver las dudas o inquietudes que se puedan ir planteando los encuestados al momento de responder.

Además de esta manera se asegurará la devolución total de los cuestionarios administrados.

Es necesario comenzar con una aproximación al término organización, el cuál puede ser definido como:

“Un sistema socio-técnico integrado, deliberadamente constituido para la realización de un proyecto concreto, tendiente a la satisfacción de necesidades de sus miembros y de una población o audiencia externa que le otorga sentido. Está inserta en un contexto socioeconómico y político con el cual guarda relaciones de intercambio y de mutua determinación”. [3]

Toda organización está inserta en un marco social, en el cual se dan espontáneamente relaciones entre sus miembros y la sociedad.

Estas relaciones muchas veces están definidas por la posición que ocupan los empleados dentro de la organización, por los sistemas de poder y autoridad, por el papel que desempeñan dentro de la misma, etc.

Resulta fundamental tener en cuenta que el recurso humano es el factor más valioso con el que cuenta cualquier tipo de organización.

El éxito de toda organización depende en gran medida del comportamiento humano.

En este aspecto no es posible pasar por alto el hecho de que todos los individuos son diferentes.

Cada uno tiene diferentes modos de percibir el mundo que los rodea durante el transcurso de su vida, atraviesa por diferentes situaciones que les generan determinadas expectativas, cada uno va construyendo su propia experiencia y además, existen diversos factores que contribuyen a que cada individuo valla desarrollando su propia personalidad.

“Las personas presentan diferencias étnicas, difieren en cuanto a su talento y en cuanto a la forma en que controlan su estrés y tienen actitudes, ideas y aspiraciones muy diferentes”. [4]

Para que una organización pueda ser exitosa, es necesario que quienes están al mando de la misma, reconozcan la importancia fundamental de sus recursos humanos y la especialidad de sus miembros, es decir, resulta relevante tener en cuenta todos los elementos anteriormente mencionados.

Cualquier organización debe estar segura y convencida de que sus Recursos Humanos son el bien más preciado que tienen dentro de su institución, y a la vez, tener presente el hecho de que cada uno de sus miembros constituye una unidad única e indiscutible.

Cada uno de los miembros de la organización puede diferir o no con el modo de pensar de los demás y es probable que cada individuo sienta de diferente manera las situaciones conflictivas dentro de la organización para la cual realizan sus labores.

“La seguridad y la salud deben ser un elemento clave en el plan de una organización para conseguir una ventaja competitiva en el mercado mundial. La Administración de la Seguridad Total (AST) es un método de la administración de la seguridad y la salud que tiene sus raíces en el desempeño de la organización y en la competitividad global. Su propósito es proporcionar a las organizaciones, la ventaja competitiva sostenible de un ambiente de trabajo seguro y saludable.” [5]

Los trabajadores que desempeñan sus tareas ofreciendo servicios de emergencias, tales como los bomberos, policías, grupos de rescate, equipos de emergencias médicas, etc., padecen fuertes presiones, que están ligadas directamente a sus condiciones de trabajo.

Estos profesionales deben atravesar a diario situaciones tales como la accidentabilidad de sus usuarios, la violencia social, la siniestralidad, el contacto con restos humanos calcinados o mutilados, la morbilidad de los mismos, como así también el hecho de que deben desarrollar sus labores en un marco que les generan grandes riesgos para su integridad psicofísica y otras situaciones diversas, que deben enfrentar en el marco de sus actividades cotidianas en la organización.

Todas las condiciones anteriormente mencionadas, pueden resultar nocivas para el profesional que tiene que enfrentarlas.

Además hay que tener en cuenta que en el sector de los servicios de emergencia, los riesgos laborales se incrementan, mayoritariamente los de origen psicosocial, ya que estos profesionales deben actuar e interactuar continuamente con personas.

En las sociedades desarrolladas, la alta mecanización de la agricultura y la industria, hace que más del cincuenta por ciento de la población laboral, trabaje en el sector servicios; lo que está dando lugar o mejor dicho, ya ha dado lugar a nuevas patologías en el trabajo, o a patologías que anteriormente no eran consideradas o tenidas en cuenta como en el presente.

Se estima que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están de una u otra manera, relacionadas con el estrés laboral, el cuál es un factor importante que interacciona junto a otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.

Una buena parte del estrés que experimenta la gente en nuestra sociedad tiene su origen en las empresas; incluso el estrés que se origina en otros lugares, afecta también al comportamiento y a la actuación de estos individuos, en esas mismas empresas.

Ahora bien, es necesario dar una definición de estrés, el cual puede ser caracterizado como:

“Una respuesta adaptativa, condicionada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos, que es consecuencia de cualquier acción, situación o suceso externo (del entorno) que imponga al individuo unas excesivas exigencias psicológicas y/o físicas”. [6]

Es decir que al hablar de estrés, hacemos referencia a una situación en que los sujetos que lo padecen, buscan constantemente adaptarse a las contingencias del medio, tanto internas como externas.

Los individuos que padecen este síntoma, generalmente buscan responder satisfactoriamente ante las presiones propias que ellos mismos se imponen, y ante las exigencias que puedan surgir por parte de la comunidad que los rodea.

Es posible por lo tanto, aproximarnos al término estrés, diciendo que el mismo es una respuesta psíquica, fisiológica y comportamental de los sujetos que lo padecen.

No podemos calificar al estrés como una enfermedad claramente identificada y determinada por las ciencias médicas, pero sí es posible decir que, quienes atraviesan por situaciones que les generan estados de estrés, es factible que sufran determinados desórdenes psicosomáticos, y que si estos se van incrementando, el sujeto se irá deteriorando tanto psíquica, física y emocionalmente.

El estrés se manifiesta a través de un síndrome, es decir por medio de un conjunto de síntomas o signos que caracterizan a una enfermedad.

Hans Seyle consideró al estrés como:

“Una respuesta no específica a cualquier exigencia impuesta a un organismo y consideró Síndrome General de Adaptación (SGA) a la reacción de defensa en tres fases que establece la persona estresada”. [7]

Estas fases son claramente diferenciadas e identificadas como alarma, resistencia y agotamiento. (Ver figura 1)

En el siguiente cuadro podremos observar las tres fases anteriormente mencionadas, dando una aproximación a lo que se refiere cada una de ellas y como actúan éstas en los individuos.

Fases que presenta la persona estresada

Frente al estrés es necesario destacar que éste, es producto de las presiones que viven o sufren los individuos durante el transcurso de su vida.

Es muy común, encontrar en cualquier tipo de organización la presencia del estrés, ya que éste síndrome es inevitable en muchas labores realizadas por los individuos.

Ante esta situación, hay que tener en cuenta las diferencias individuales, ya que un trabajo que para un sujeto resulta altamente motivante, para otro puede producirle altos niveles de estrés.

Cuando los individuos que forman parte de una organización, sufren presiones, que no pueden manejar o no cuentan con las herramientas necesarias como para mitigar dichas presiones; los mismos suelen desarrollar varios síntomas, que con el transcurso del tiempo pueden ir dañando su desempeño laboral, como así también su salud psicofísica.

Cuando las presiones que sufre el individuo son prolongadas y reiteradas en el tiempo, es probable que surjan algunos problemas, es más, cuando la situación generadora de estrés sea prolongada y de gran intensidad, es factible que los sujetos se encuentren en una posición que les genera angustia, ansiedad y a la vez se sientan exhaustos, como si ya no tuvieran más fuerzas para continuar.

Es decir, las personas luchan constantemente con todas sus fuerzas en un intento por combatir los factores estresantes que comprometen su integridad psicofísica, pero llega un punto en que dichos intentos se ven debilitados y a consecuencia de ello, el sujeto se encuentra en un estado de extenuación.

La extenuación puede ser caracterizada como un estado en el cual, el sujeto se siente cansado, exhausto e incapaz de cumplir con los objetivos y metas que se ha propuesto.

Generalmente este estado, se hace visible en el individuo cuando ya ha tenido que atravesar por una serie de actividades o situaciones que le han generado insatisfacción e inconsistencia en sus labores cotidianas.

El individuo realiza un gran esfuerzo durante los momentos en que se siente amenazado por agentes estresantes, pero cuando sus fuerzas se ven debilitadas, es posible considerar que se encuentra en este estado de extenuación.

Con respecto a las causas del estrés, o también denominados comúnmente agentes del estrés; resulta relevante destacar que éstas son las condiciones que tienden a causar este problema o conflicto en los individuos.

Es posible advertir que los factores estresantes se producen tanto dentro del ámbito organizacional, como así también en el entorno no laboral, es decir en el seno familiar o en las relaciones que mantienen los individuos fuera de la organización.

Si bien en este trabajo la atención está centrada en los factores estresantes que atañen a los individuos que realizan sus funciones dentro de una organización en particular, no es posible pasar por alto el hecho de que, en la mayoría de los casos, los sujetos se ven amenazados por diversos factores productores de estrés, los cuales pueden producir malestares que el individuo sufre en el trabajo, pero también lleva consigo a su ámbito familiar.

Son las diferencias individuales que definen de manera especial a cada individuo, las que hacen que cada uno de éstos puedan transformar su respuesta a las presiones que sienten, de manera positiva, de una forma en que no lo afecte en su integridad psicofísica o de un modo negativo.

Dentro de una organización, cualquier tarea, función o condición de trabajo, puede ser generadora de estrés, dependiendo de cuál es la respuesta que adopta el empleado ante dicha situación.

Si bien dentro de cada individuo existen factores internos que generan estrés tanto dentro,

como fuera de la organización, es posible mencionar que también existen factores externos que contribuyen a ejercer presiones externas a los individuos y que si éstas no son tenidas en cuenta o mitigadas a tiempo, pueden llevar al deterioro personal y profesional del individuo.

Es posible mencionar que existe una íntima interrelación entre el estrés producido en el trabajo, como el estrés que es producido fuera del ámbito laboral. Esto se debe a que en muchas ocasiones, el individuo no puede diferenciar con claridad dónde se encuentran los factores que le producen malestar.

Muchas veces suele llegar a su hogar deteriorado y a la vez, manifestar sus dolencias en el ámbito familiar, lo que muchas veces acarrea con más problemas de los que ya tenía.

Seguidamente, seguiremos un modelo propuesto por Gibson, Ivancevich, Donnely, en el cual se dividen los estresantes laborales en cuatro grupos: Físicos del entorno, individuales, de grupo y organizacionales. (Ver figura 2)

Estresantes físicos del entorno:

Con respecto a los factores externos que provocan presiones o tensiones en los empleados, es posible denominar a los mismos como estresantes físicos del entorno. Los mismos pueden ser caracterizados como factores externos del medio adversos, que influyen negativamente en el individuo en su lugar de trabajo.

Tales factores pueden ser, el excesivo uso de luz artificial sin contar con la presencia de luz natural, los ruidos molestos y permanentes, que no sólo provocan niveles de tensión en los individuos, sino que también pueden provocar problemas a mediano o largo plazo en la audición, el riesgo de trabajar con químicos o materiales altamente peligrosos o tóxicos, etc.

Para poder proteger a los trabajadores de estas condiciones amenazantes hacia su integridad psicofísica, es necesario que los altos directivos de toda organización, sean conscientes de la presencia de estos factores y que con una actitud responsable tomen medidas en el asunto.

Estresantes Individuales:

- Conflicto de rol: “estresante que aparece cuando la persona recibe mensajes incompatibles sobre una conducta apropiada de rol”. [9]

Un individuo se enfrenta ante una situación así, cuando el hecho de tener que obedecer a determinadas expectativas en el trabajo, trae aparejado un conflicto hacia el cumplimiento de otras expectativas determinadas por la organización o por él mismo.

- Ambigüedad en el rol: puede ser definida como la “falta de entendimiento de una persona sobre los derechos, privilegios y obligaciones laborales”. [10]

Esto generalmente se da cuando un sujeto cree que sus funciones están claramente identificadas, cuando en realidad no lo están o no cumplen o llegan a satisfacer sus expectativas, o aún “cuando la gente tienen expectativas diferentes acerca de las actividades de un empleado en un puesto, de manera que éste no sabe qué hacer ni puede cumplir todas las expectativas”. [11]

- Sobrecarga de Trabajo: esta es una situación que demanda diversos trabajos a un individuo, el cuál no cuenta con el tiempo necesario o suficiente como para realizar sus labores en forma eficiente, lo cuál muchas veces le genera una situación de estrés, debido a las presiones que sufre por parte de la organización.

La sobrecarga en el trabajo suele producirse cuando lo sujetos consideran que no poseen las cualidades o capacidades necesarias como para realizar sus labores, o cuando las exigencias impuestas son demasiado elevadas para ellos.

- Falta de control sobre una determinada situación: este es un factor estresante que

enfrentan muchos individuos.

“El ritmo de trabajo, el flujo de tareas, la toma de decisiones, la sincronización, poder fijar los estándares propios de calidad y tener control de los compromisos son cosas importantes para casi todo el mundo. Hay trabajos, como el del bombero, que implican intensas demandas, como un tiempo limitado para realizar el trabajo o la excesiva cantidad de tareas, junto a poco o ningún control de los individuos sobre cómo, cuándo y dónde realizarlo.

El Bombero tiene poco poder o autoridad en la toma de decisiones para hacer su trabajo como prefiera”.[12]

Estresantes de grupo:

“Los científicos del comportamiento han sugerido que mantener buenas relaciones entre los miembros de un grupo de trabajo es un factor crucial para el bienestar individual”.[13]

Cualquier organización está conformada y llevada a cabo por sus recursos humanos, los mismos a su vez, mantienen relaciones en el seno de la organización conformando grupos, los que pueden constituir fuentes estresantes en cada empleado.

Las ineficaces o inadecuadas comunicaciones entre los miembros de un grupo, la falta de apoyo mutuo, la poca o ninguna confianza, son algunos de los factores que pueden provocar estrés a nivel grupal.

Estresantes Organizativos:

- Ambiente de incertidumbre: el hecho de que los integrantes de una organización desconozcan o malinterpreten la información, constituye un factor generador de presión en los individuos que luchan constantemente para conocer lo desconocido, o que tratan de construir un sistema de información viable para lograr sus objetivos.
- Ambiente laboral de inseguridad: la incorrecta comunicación o insuficiente información a los empleados de las pautas o políticas de seguridad e higiene laboral, no sólo es una fuente de presión hacia los dependientes, sino que además puede ser un factor de alto riesgo, que puede terminar con la accidentabilidad e incluso con la morbilidad de los recursos humanos.
- Ambigüedad en los valores: esta situación se da dentro de la organización y tiene que ver con la cultura organizacional, es decir con los valores que tiene la organización, y

se convierte en una fuente generadora de estrés cuando los mismos no coinciden con los valores individuales del dependiente.

Para algunos empleados la participación que tienen dentro de la organización puede ser un factor que les genera estrés, debido a que en muchas ocasiones sienten que su participación no es la adecuada o la que ellos quisieran aportar.

Además, existen diversas fuentes que se hallan relacionadas al trabajo que pueden ser generadoras de altos niveles de estrés, tales como aquellas situaciones que requieren de la rotación de turnos, el empleo en tareas monótonas o rutinarias, las situaciones que demandan un alto nivel de precisión y especificidad de la tarea, condiciones de alto riesgo, etc.

Siguiendo el modelo propuesto, es posible caracterizar las diferencias individuales, dentro de las cuales encontramos la **resistencia o dureza**, la cual ha sido definida como “un estilo de la personalidad que expresa compromiso, control y reto. Compromiso es la facultad de creer en la verdad, importancia y valor de interés de quién es uno y qué está haciendo; control se refiere a la tendencia a creer y a actuar como si uno pudiera cambiar el curso de los acontecimientos, y reto se basa en la creencia de lo que la gente busca es el cambio, en vez de la rutina y la estabilidad”. [14]

Con respecto a este punto analizado anteriormente, es posible advertir que los individuos que tienen mayor grado de resistencia son menos proclives a caer ante situaciones generadoras de estrés, que aquellos que poseen un bajo grado de resistencia, que muchas veces terminan desgastándose tanto física, como psíquicamente.

El término **apoyo social**, hace referencia a una situación en que el individuo es contenido en las relaciones que mantiene con los demás miembros dentro de la organización.

Dentro de las interacciones con los demás miembros de la organización, es posible que el individuo se sienta más seguro, más relajado y aún más contenido, si mantiene relaciones adecuadas con los demás miembros; y a la vez esta situación disminuirá las presiones que pueda sentir frente a factores adversos provocadores de estrés.

Al hablar de **afectividad negativa**, hacemos referencia a un “Estado de ánimo en el que el individuo es proclive a expresar y experimentar un estrés negativo, como la ira, el miedo o la depresión”. [15]

En este caso también es posible decir que los sujetos que posean una alta afectividad negativa son más proclives a padecer de estrés, que aquellos que tengan una afectividad baja.

Por último al mencionar las consecuencias del estrés, debe quedar claro que si bien no constituyen un análisis exhaustivo, es posible presentar un marco de referencia tomado del modelo propuesto por Cox. [16]

El mencionado autor identificó cinco categorías de acontecimientos o sucesos generadores de estrés.

1. Subjetivas: ansiedad, agresividad, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, mal genio, escasa autoestima, nerviosismo, soledad.
2. Conductuales: Proclividad a los accidentes, alcoholismo, abuso de drogas, raptos emocionales, exceso de comida o de tabaco, comportamiento impulsivo, risa nerviosa.
3. Cognoscitivas: incapacidad de tomar decisiones correctas, escasa concentración, bajo alcance de atención, hipersensibilidad a las críticas, bloqueos mentales.

4. Fisiológicas: niveles excesivos de glucosa en la sangre, ritmo cardíaco y tensión sanguínea elevados, sequedad en la boca, sudor, dilatación de las pupilas, escalofríos.
5. Organizativas: absentismo, incumplimiento de tareas, escasa productividad, alineación de los colegas, insatisfacción laboral, menores niveles de compromiso y lealtad hacia la empresa.

Según trabajos realizados por diversos autores, dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el Síndrome de Burnout, ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, fuente de accidentabilidad y ausentismo; sobre todo en la gente que trabaja en interacción continua con gente.

El Síndrome de Burnout se diferencia del estrés porque generalmente lleva incorporado sentimientos de fracaso.

El término “Burnout” hace alusión a un estado que se presenta como consecuencia de la acumulación de estrés laboral, y tiene íntima relación con las tareas que los profesionales realizan habitualmente en sus funciones, y que pueden derivar gradualmente en fatiga o cansancio emocional, desgaste físico, irritabilidad, ansiedad, dificultad de concentración, etcétera, y finalmente concluir en una situación de considerado agotamiento psicofísico o extenuación.

El término **Burnout o de Desgaste Profesional** hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras personas, máxime cuando ésta es catalogada de ayuda, y su origen se basa en cómo éstos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis.

A este Síndrome de Burnout también se le ha dado la connotación de Síndrome de la Quemazón o Síndrome de Estar Quemado, el cual fué considerado, la plaga de fin del siglo XX.

“El concepto de “quemarse por el trabajo “(burnout) surgió en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta (Freudenberger, 1974), para dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios (organizaciones de voluntariado, sanitarias, de servicios sociales, educativas, etc.).

A lo largo de estos años, el síndrome de quemarse por el trabajo ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización en el trabajo), así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Maslach y Jackson, 1981).” [17]

Especialistas americanos en Psicología de la Salud, han definido el “Burnout” como un síndrome de estrés crónico en aquellas profesiones que prestan servicios, caracterizadas por una atención intensa y prolongada con personas que están en una situación de necesidad o de dependencia.

Como generalmente este síndrome suele asociarse fácilmente con las profesiones de la

asistencia o servicio social, es posible pensar que si existiese un deterioro en la calidad de vida de estos individuos, esto perjudicaría o al menos conmovería a toda la comunidad.

Se considera que este Síndrome aparece cuando el profesional está totalmente “quemado”, es decir, que este individuo está pasando por una etapa en su vida muy especial, en la cual, de alguna manera los problemas que debe afrontar en su ámbito laboral, familiar y social lo han sobrepasado y de algún modo ha quedado reducida o disminuida en gran medida su capacidad de adaptación.

Al realizar una conceptualización del Síndrome de Quemarse por el trabajo, es posible aclarar que no existe una definición única sobre este síndrome, sino que existen diversas caracterizaciones dadas por diferentes autores, los cuales si coinciden en considerar que los individuos que padecen de este síndrome, generalmente tienen actitudes y sentimientos negativos, tanto para ellos como para lo demás.

Estos sentimientos, en numerosas ocasiones les pueden producir alteraciones emocionales o problemas psicofísicos, que desencadenan en situaciones que pueden llegar a ser nocivas tanto para el individuo mismo, como para la organización de la cual forma parte.

En la delimitación conceptual del síndrome de quemarse por el trabajo pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

La perspectiva clínica entiende el síndrome de quemarse como un estado al que llega el sujeto, como consecuencia del estrés laboral.

La perspectiva psicosocial apunta hacia su consideración como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales.

La diferencia estriba en que el síndrome de quemarse como estado entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral y, por el contrario, el síndrome que quemarse como proceso asume una secuencia de etapas o fases diferentes con sintomatología, a su vez, diferenciada”.[18]

Bajo la perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo es desarrollado por diversos autores.

El primer modelo que aparece en la literatura resultado de estudios empíricos es el desarrollado por Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983).

“Para estos autores el síntoma inicial del síndrome es el desarrollo de actitudes de despersonalización, un mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés. Posteriormente los sujetos experimentan baja realización personal en el trabajo y a más largo plazo agotamiento emocional. (Ver figura 3)”.[19]

Desarrollo proceso del síndrome de quemarse en el trabajo según
Golembiewski, Munzenrider y Carter.

(Figura 3)

“Dadas las insuficiencias teóricas y metodológicas del modelo de Golembiewski y colaboradores, Leiter y Maslach (1988) han propuesto un modelo alternativo sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse.

Según este modelo como consecuencia de los estresores laborales, los sujetos desarrollan sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas que deben atender, y como consecuencia de ello pierden el compromiso personal de implicación en el trabajo. Esta situación hace que continúen los sentimientos de agotamiento emocional, que disminuya su realización personal y que el sujeto desarrolle el síndrome. (Ver figura 4)”. [20]

Desarrollo proceso del síndrome de quemarse en el trabajo según
Leiter y Maslach.

(Figura 4)

Debido a las insuficiencias teóricas, metodológicas y prácticas de los modelos anteriores, Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995) desarrollaron un nuevo modelo teórico.

“Para estos autores el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo se inicia con el desarrollo de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y paralelamente altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen a esos sentimientos se consideran una estrategia de afrontamiento desarrollada por los profesionales ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. (Ver figura 5)”. [21]

Desarrollo proceso del síndrome de quemarse en el trabajo según
Gol-Monte, Peiró y Valcárcel.

(Figura 5)

Es posible añadir que el último modelo presenta un planteamiento lógico en cuanto a la secuencia en la que se van produciendo las tres etapas del síndrome de Burnout.

Adhiero a esta postura, ya que es factible que si un individuo no se siente realizado en su trabajo, es decir posee sentimientos de frustración con respecto a lo que realiza a diario, y a la vez, se siente agotado a nivel emocional, lo cual puede ser producto de su baja realización en el

trabajo; todos estos factores van a contribuir de alguna manera para que el sujeto tenga un alto porcentaje de despersonalización, es decir, que el individuo tiene una cuota de cinismo hacia aquellos a los que tiene que asistir y aún hacia sí mismo.

Es objeto del siguiente trabajo el análisis del Síndrome de Burnout o Síndrome de la Quemazón, bajo la perspectiva psicosocial.

En la misma, el individuo atraviesa por una situación de desgaste o agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo; y que si bien se asocia normalmente con personas que prestan una función asistencial o social, este estado puede ser observado, estudiado y medido en todas las profesiones.

El agotamiento emocional o también denominado cansancio emocional, puede caracterizarse por una situación en la cual, el individuo desenvolviéndose dentro de su ámbito laboral, se sienten como si sus fuerzas se encontraran disminuidas y que no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo o emocional.

Se hace referencia a un estado en que la energía o los recursos emocionales con los que cuenta la persona, se hallan agotados.

Normalmente, esta situación, tiene su procedencia ante ocasiones en que los sujetos afectados deben desarrollar sus actividades bajo un contexto de interrelación permanente y continuada con personas a las que debe atender o asistir.

Este estado a su vez, encuentra sus signos distintivos que lo caracterizan tales como la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, etc.

La despersonalización puede ser caracterizada, por la presencia de sentimientos negativos del sujeto, hacia sí mismos y hacia los demás; y de actitudes de cinismo hacia las personas que hay que atender como objeto de trabajo.

Estas personas se van endureciendo emocionalmente en forma paulatina, por lo que llegan a realizar su trabajo de manera deshumanizada, es decir, ya no les interesa mucho los problemas que les plantean sus pacientes o clientes y llega un punto en que creen que tienen merecidos los problemas o conflictos por los que están atravesando.

La despersonalización es manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuesta hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo.

El tercer y último estado, es denominado como falta de realización personal y puede ser definido como un período en el cual, el individuo se siente descontento consigo mismo, y por lo tanto se encuentra insatisfecho en su puesto de trabajo o en cualquier otro puesto de trabajo que pudiera obtener, tanto dentro de la organización en la que actualmente trabaja o en otra diferente.

En esta fase pueden observarse sentimientos negativos con respecto a la auto evaluación que el individuo realiza y de forma especial esa evaluación puede perjudicar la relación que éste mantiene con sus clientes o personas del medio que lo rodea, como así también, la efectividad en el trabajo que el mismo desempeña.

Este es un estado en el cual, el individuo se siente incompetente a nivel personal y tiene en todo momento sentimientos y respuestas negativas hacia sí mismo y hacia los demás.

El denominado Síndrome de Burnout, es generalmente asociado con las profesiones que se centran en la prestación de servicios, debido a que las mismas se hallan inmiscuidas en un ambiente especial, en el cual existe una interacción continua con la gente.

El objetivo primordial de estas profesiones es satisfacer las necesidades de los usuarios y tienen como elemento característico, el hecho de que existe un contacto directo con las personas a las cuales destinan sus servicios.

La literatura considera que los educadores, profesores, maestros, médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, profesionales del voluntariado tales como los bomberos o policías, funcionarios de prisiones, etcétera; son profesionales que se encuentran en una situación especial y por lo tanto son más proclives a padecer de este síndrome.

“ ... El estrés en estas profesiones está compuesto por una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales.

Son profesiones en las que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, en algunas de ellas contacto directo con la enfermedad, el dolor y la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etcétera”. [22]

Aunque anteriormente este síndrome sólo era considerado en las profesiones arriba mencionadas, hoy es posible afirmar que el síndrome de estar quemado puede ser medido en todas las profesiones dentro de cualquier tipo de organización.

Es importante tener en cuenta que el síndrome de la quemazón o desgaste Profesional, va surgiendo de manera paulatina, considerándose varias etapas. (Etapas extraídas de Internet). [23]

Primera etapa: se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos, de forma que los primeros exceden a los segundos, lo cual provoca una situación de estrés agudo.

Segunda etapa: el individuo realiza un sobreesfuerzo o aprieta el acelerador, para adaptarse a las demandas.

Pero esto sólo funciona transitoriamente; el individuo comienza a perder el control de la situación y empiezan a aparecer síntomas como menor compromiso con el trabajo, alineación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

Tercera etapa: aparece realmente el síndrome de Desgaste Profesional, con los síntomas descritos de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. A los que se añaden los siguientes síntomas asociados.

> Psicosomáticos: como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.

> Conductuales: como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares, incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.

- > Emocionales: el rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender, como forma de protección del yo. Ansiedad que disminuye la concentración y el rendimiento, aburrimiento, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, sentimientos depresivos, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Pueden volverse crueles, insensibles y cínicos.
- > Defensivos: el individuo desgastado, niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros y jefes de su situación; no hace o no puede hacer nada para salir de ella.
- > En Ambiente laboral: detrimento de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

Cuarta etapa: el individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro, más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios.

Puede observarse que, ante la presencia de este síndrome los individuos que lo padecen, sufren alteraciones a nivel afectivo, emocional, psíquico, físico y aún social debido a la incapacidad de relacionarse con los demás.

En variadas ocasiones los sujetos buscan alternativas para hacer frente a los factores estresantes que le generan molestias continuadas, y si bien algunas veces suelen encontrar algún escape, en otras circunstancias realizan acciones autodestructivas tales como el consumo abusivo de cigarrillos, droga, alcohol, medicamentos auto administrados, etcétera.

Entre los aspectos epidemiológicos del Síndrome de Burnout descritos en la literatura no parece existir un acuerdo unánime entre los diferentes autores, si bien existe un determinado nivel de coincidencia para algunas variables.

La edad aunque parece no influir en la aparición del síndrome, se considera que puede existir un período de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional, dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.

Según el sexo sería principalmente el de las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los sanitarios por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer.

El estado civil, aunque se ha asociado más el síndrome con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables.

En este mismo orden, la existencia o no de hijos hacen que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos, hacen que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar.

La rotación de turno laboral y el horario laboral de estos profesionales, pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio. Sobre la antigüedad profesional tampoco existe un acuerdo.

Algunos autores, encuentran una relación positiva con el síndrome manifestado en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional, y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un menos nivel de asociación con el síndrome.

También el salario, ha sido evocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en estos profesionales, aunque no queda claro en la literatura.

A grandes rasgos, el Síndrome del Desgaste Profesional, se podría caracterizar de la siguiente manera:

- Es un síndrome que se produce de forma paulatina, es decir, se va impregnando y produciendo o apareciendo en el individuo poco a poco. Una persona no se levanta de un día para el otro presentando los síntomas de este síndrome sino que estos se van presentando a medida que transcurre el tiempo.
- Como segunda medida, el individuo tiende a negar los síntomas que tiene en forma inconsciente o de manera consciente, ya que quienes lo padecen, lo viven como un fracaso profesional y por sobre todo personal; por lo tanto, son los compañeros del individuo afectado, los primeros en detectar el Síndrome.
- Existe una fase irreversible, existe entre un 5 y 10 por ciento de profesionales médicos, en el que el Síndrome adquiere tanta fuerza, que resulta irreversible, por lo que hoy por hoy, la única solución es el abandono de la asistencia de este profesional.

Por otro lado, cabe destacar que este síndrome ha sido estudiado o medido mayoritariamente en el colectivo de los médicos.

Originariamente, este síndrome se observó en los profesionales médicos, y se producía por la identificación de la angustia del enfermo y la de sus familiares; por la reactivación de sus conflictos personales y la frustración de sus diagnósticos terapéuticos con respecto al padecimiento del enfermo.

En la actualidad, este Síndrome puede observarse, en distintas profesiones y en el hacer organizacional en general.

Teniendo en cuenta que el objeto de estudio del siguiente trabajo práctico es el estrés o los factores estresantes que sufren o padecen los Bomberos Voluntarios, es posible advertir que este colectivo de profesionales, ante situaciones específicas, pueden encontrarse ante la presencia del denominado Síndrome de Post-Emergencia.

El denominado Síndrome de Post-Emergencia es aquel que se produce después de haber presenciado una catástrofe.

Si bien es cierto que los Bomberos Voluntarios están, o deberían estar preparados tanto física como emocionalmente, para enfrentar sucesos catastróficos; en muchas ocasiones presentan o manifiestan los síntomas del Síndrome de Post-Emergencia.

En reiteradas ocasiones los Bomberos deben hacer todo un esfuerzo, al rescatar personas malheridas, e incluso muertas.

“Este hecho les puede producir una serie de síntomas tales como insomnio, ya sea de conciliación, matutino o intermitente, cefaleas, estados de angustia, generalmente manifestados por inquietud motora (estamos en una parte y queremos estar en otra y viceversa), trastornos digestivos, sueños de contenido laboral o amenazantes, generalmente como imágenes terribles, presión pre-cordial, nudo en la garganta, falta de concentración, abstinencia muscular, en ocasiones

leve despersonalización, anhedonismo (incapacidad para sentir placer), fatigabilidad fácil, hipersensibilidad a estímulos auditivos y luminosos, pesadillas de contenido estereotipado, etcétera”.[24]

Este síndrome debe ser tenido en cuenta en la medida de lo posible en todos los profesionales del voluntariado, ya que ante la presencia de alguno de los síntomas anteriormente mencionados, existe la probabilidad del deterioro físico y emocional tanto del individuo como del colectivo.

La presente investigación se llevará a cabo en una Institución sin fines de lucro. Dicha Institución es la Asociación de Bomberos Voluntarios de la provincia de San Luis, ciudad capital.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

La Asociación de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de San Luis, fue fundada el 24 de noviembre de 1988 en la calle Maipú 865, en el local de Defensa Civil, ante las autoridades correspondientes.

En el año 1988 la Asociación estaba conformada por 60 miembros tanto del sexo masculino, como femenino.

Fue en sus comienzos, un cuartel precario en cuanto a materiales de trabajo e infraestructura, y sólo tenían un móvil de emergencia.

En el año 1990, dejan de ser parte de la Asociación de Bomberos Voluntarios las mujeres debido a falencias con respecto a la infraestructura; es decir, no se podían seguir compartiendo como hasta ese momento, dormitorios, vestuarios, baños, etc.

En el mismo año, se produce una intervención en el cuartel, por parte de la Comisión Directiva, quien decide cerrarlo por problemas de orden interno. El cuartel permaneció sin realizar actividades, prácticamente durante un año.

Durante los años 1991 y 1992 la Asociación de Bomberos Voluntarios recibió algunas pequeñas subvenciones, junto con la adquisición de nuevos móviles.

Es a partir del año 1993 cuando comienza el desarrollo y marcado crecimiento del cuartel, a nivel del personal, infraestructura, subsidios, etc.

En la actualidad, la Institución se encuentra ubicada en la calle Falucho 825 de la ciudad de San Luis, en la provincia de San Luis capital.

FINALIDAD

La finalidad y funciones de dicha Institución son las siguientes:

Concurrir como función principal de seguridad y prevención a todas aquellas partes donde se produzcan incendios, derrumbes, accidentes viales, acuáticos y de otra naturaleza, y cualquier catástrofe que dañe o ponga en peligro la comunidad de la ciudad de San Luis.

VISION

Asistir a la comunidad ante cualquier eventualidad.

MISION

La misión del cuartel consta en salvar vidas y bienes haciendo honor al lema del bombero: "Sacrificio, abnegación y desinterés".

OBJETIVOS

Los objetivos principales del cuartel son:

- . Salvar vidas y Bienes,
- . Progresar día a día en cuanto a capacitación y personal,
- . Ser mejores vistos por la comunidad.

Autoridades del cuartel

En julio del 2003 se produjo la renovación de las autoridades de la Comisión Directiva.

En diciembre del mismo año se renuevan las autoridades de la jefatura del cuerpo de bomberos, modificándose el mismo con la asunción de un nuevo jefe y subjefe.

A grandes rasgos, es posible mencionar que la Asociación de Bomberos Voluntarios, hoy en día se encuentra en un proceso de cambio y reconocimiento.

Todavía en estos tiempos, los jefes del cuerpo activo creen estar limando asperezas referentes a las producidas por el cambio de autoridades.

A partir de las modificaciones sufridas el año pasado, hoy por hoy, se intenta hacer un esfuerzo conjunto para sacar adelante el cuartel y es de destacar que las acciones que se han producido han surtiendo efectos positivos en la población en general.

Anteriormente, a los miembros del cuerpo activo no se les daba participación alguna en las reuniones o decisiones tomadas por los miembros de la Comisión Directiva.

Hoy en día, esta situación ha sido modificada y una vez al mes se reúnen los miembros del cuerpo activo con los de la Comisión Directiva para intercambiar opiniones y sortear inquietudes.

La Asociación de Bomberos Voluntarios de la ciudad de San Luis, está compuesta por la Comisión Directiva y por el Cuerpo Activo de Bomberos Voluntarios.

Actualmente la Institución, cuenta con un total de 32 efectivos varones, que sus edades oscilan entre los 16 y 41 años.

Asimismo, dentro del Cuerpo Activo existen distintos escalafones, los cuales en orden creciente son los siguientes:

. **Cadetes: entre los 9 y los 14 años.**

En esta categoría, a dichos miembros se les dictan cursos durante los fines de semana, en los cuales se los instruye sobre diversos temas. Se les hace un estudio inicial hacia la vida de un bombero.

A su vez, la educación de los cadetes está dividida en 3 ciclos:

- 1º ciclo: 9 y 10 años.
- 2º ciclo: 11 y 12 años.
- 3º ciclo 13 y 14 años.

A éstos individuos se les realizan estudios psicológicos, se los instruye sobre temas de su vida cotidiana, se les provee información concerniente a métodos de prevención, etc.

. **Aspirante a bombero: entre los 15 y los 18 años.**

Para pertenecer a ésta categoría los miembros deben rendir un curso de capacitación que tiene una duración mínima de 6 meses. Las capacitaciones generalmente se realizan los días sábados, ya que durante la semana los individuos estudian o trabajan.

La jornada de instrucción suele durar entre 4 y 5 horas diarias y se los entrena en temas inherentes a la vida de un bombero, tales como trabajar en un incendio, en un derrumbe, se les mide la adaptación que tienen frente al grupo y se les inculca la responsabilidad de trabajar para la comunidad.

. **Primera categoría de Bomberos: de 18 años en adelante.**

En esta categoría de acuerdo a los trabajos que realizan, se les da una condecoración, a modo de reconocimiento e incentivo.

Están en permanente capacitación sobre temas concernientes al cuartel y específicamente a la actividad de los bomberos.

Realizan cursos interprovinciales, provinciales, nacionales y en caso de ser factible fuera del país.

. **Suboficiales - Subalternos:**

Son los encargados de desarrollar las actividades del cuartel, llevar el control del cuerpo de Bomberos y deben dar el ejemplo de los pasos a seguir en la Institución.

Tienen la responsabilidad de la sección, como es el caso del jefe de dotación o prestar seguridad ante un incendio.

. Suboficiales - Superiores:

Es el grado superior de los suboficiales, y tienen la responsabilidad y la obligación de brindar capacitación e instrucción a todo aquel que lo solicite del cuerpo activo.

Además, son responsables de las tareas administrativas necesarias para el funcionamiento y desarrollo de la Institución, tales como llevar el orden y control de los legajos.

Tienen a su cargo la organización y control del cuartel.

. Oficiales - Subalternos:

Existen en dicha categoría tres escalafones a mencionar:

- Oficial Auxiliar.
- Oficial Auxiliar de Escuadra.
- Oficial Auxiliar de Dotación.

Ser Oficial Auxiliar, es el grado mínimo que se requiere para poder ser Jefe del cuerpo activo.

Dentro del cuartel, el Jefe es la autoridad máxima del Cuerpo de Bomberos.

Tiene a su cargo, la conducción y control de la estructura del cuartel.

Se lo obliga y alienta a que se capacite y perfeccione constantemente, para servir a la comunidad y para transmitir sus conocimientos a todos los miembros de la asociación.

Es el intermediario entre la Comisión Directiva y el Cuerpo Activo.

. Oficiales Jefes:

Se dividen en tres subcategorías:

- Subcomandantes.
- Comandantes.
- Comandante Mayor.

Es la categoría más elevada dentro del sistema bomberil.

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

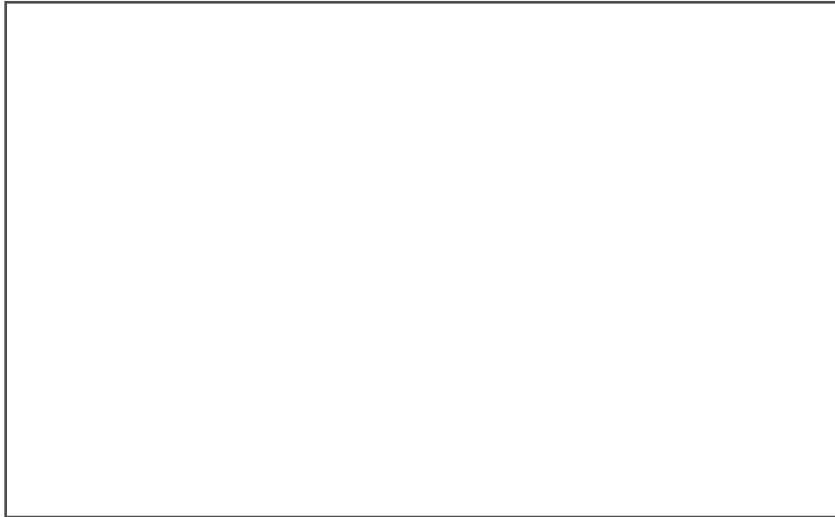
CUERPO ACTIVO

[25]

COMISION DIRECTIVA

1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

1) Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.



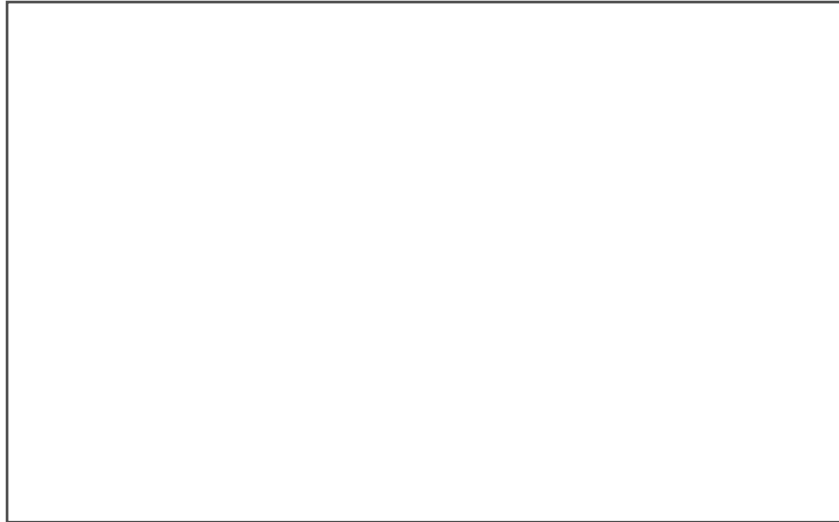
(Cansancio Emocional)

Con respecto a la primera pregunta del cuestionario proporcionado a la población en estudio, un 55% afirmó que nunca se siente emocionalmente agotado por su trabajo, un 20% contestó que se siente emocionalmente agotado por su trabajo pocas veces al año, un 15% algunas veces al mes, un 5% contestó frente a esta afirmación, una vez al mes, y sólo un 5% respondió algunas veces a la semana.

Frente a la precedente afirmación, es posible observar que si bien el 55% de la población respondió en forma positiva (nunca), el 45% restante, siente que al realizar sus tareas cotidianas de trabajo le está perturbando a nivel emocional, y por lo tanto afectando en el normal desenvolvimiento de sus actividades.

Este porcentaje de afectados, previo al prestar sus servicios a la comunidad ya se encuentra agotado, ya sea por factores externos, como el hecho de tener que realizar una guardia después de venir de su trabajo remunerado, o bien por el simple hecho de trabajar en condiciones de alerta y riesgo permanente.

2) Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.



(Cansancio Emocional)

Un 28% respondió que se siente cansado al final de la jornada de trabajo algunas veces al año, 22% respondió nunca, un 20% algunas veces al mes, otro 20% algunas veces a la semana, un 5% una vez al mes, y un 5% una vez a la semana.

Se puede concluir que, sólo el 22% contestó en forma positiva, es decir, nunca.

Resulta relevante e importante a tener en consideración, el hecho de que un 50% de los encuestados, se sienten cansados al finalizar su jornada de trabajo, ya sea en la semana o durante un mes. Por otro lado, no puede pasarse por alto el porcentaje del 28% que manifiestan este cansancio algunas veces al año, que si bien se da con una frecuencia mucho menor, no por ello resulta insignificante.

Es posible deducir que estos trabajadores padecen un desgaste en su trabajo, tanto psíquico como físico y al finalizar sus labores diarias llegan a sus hogares exhaustos.

Este cansancio muchas veces repercute en el ámbito familiar de manera negativa, como así también en las labores que realizan estos profesionales fuera de la organización.

- 3) Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento fatigado.



(Cansancio Emocional)

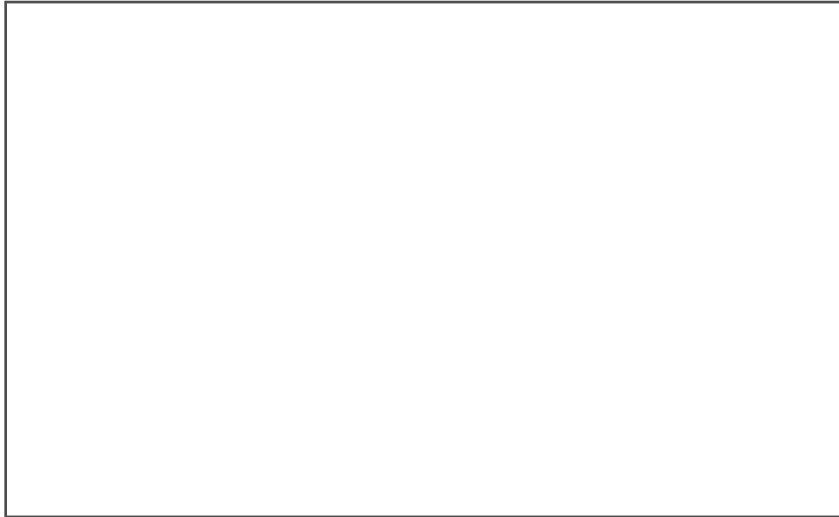
Frente a la tercera afirmación, es posible observar que un 37% contestó que cuando se levanta por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo, nunca se sienten fatigados, un 28% algunas veces al año, un 15% algunas veces al mes, un 10% algunas veces a la semana, un 5% una vez al mes, y el 5% restante, una vez a la semana.

Se observa que un 63% de la población al levantarse por la mañana y enfrentarse a otra jornada de trabajo se sienten ya cansados, con diferente frecuencia, que si bien ni llega a ser la de todos los días, no por ello resulta irrelevante.

Una de las principales causas se debe a que estos individuos no logran descansar adecuadamente entre el trabajo, que cada uno de ellos posee fuera de la organización, y el tiempo que deben prestar sus servicios en el cuartel. Generalmente este descanso no existe, ya que salen de sus trabajos y van a la organización a cumplir con sus guardias.

También este cansancio sobreviene porque los individuos no logran descansar bien, debido a sobresaltos en sus sueños y pesadillas, que no les permiten descansar en forma adecuada.

4) Siento que puedo entender fácilmente a las personas a las que tengo que asistir.



(Realización Personal)

Un 65% afirma que puede entender fácilmente a las personas que tiene que socorrer todos los días, un 15% algunas veces al año, un 10% nunca, un 5% algunas veces al mes, y otro 5% algunas veces a la semana.

Si bien un porcentaje del 65% declaró en el cuestionario que entiende todos los días a las personas que tiene que socorrer, el porcentaje restante no lo hace con facilidad o con la frecuencia esperada.

En muchas oportunidades estos profesionales del voluntariado, tienen que asistir a la comunidad ante situaciones de emergencia o riesgo y es posible que no entiendan el nivel de alerta y desesperación de la gente, debido al hecho de encontrarse inmiscuidos íntimamente en la situación, o en la forma en cómo ellos actuarían, lo que no les permite ver con claridad por qué la gente actúa de esta manera.

Estos profesionales trabajan constantemente en interacción con la comunidad y es necesario que puedan comprender los sentimientos y la situación que padecen las personas ante una situación que les genera incertidumbre y alerta.

Los Bomberos Voluntarios entienden que su deber es rescatar a las personas, pero no logran comprender a las personas que asisten, en cuanto a la contención que tendrían que proporcionarles.

5) Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.



(Despersonalización)

Un 55% respondió que nunca tratan a las personas como si fueran objetos impersonales, un 15% lo hacen algunas veces en el año, otro 15% algunas veces a la semana, un 10% lo hacen todos los días, y un 5% algunas veces al mes.

En la afirmación anterior llama la atención entender que un 45% de la población en estudio, haya declarado que suelen tratar a las personas como si fueran objetos impersonales, con distinta frecuencia, sobre todo en este contexto, en el de los Bomberos Voluntarios, los cuales arriesgan su vida sin recibir contraprestación alguna, con el sólo propósito de asistir a la sociedad, salvando vidas y bienes.

Este constituye un importante factor a tener en cuenta, ya que es posible que ante el constante esfuerzo de estos profesionales, por proteger la integridad de las personas que asisten, es factible que con el paso del tiempo, estos individuos se estén endureciendo emocionalmente, y por lo tanto respondan negativamente hacia los demás, con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo que realizan.

6) Siento que trabajar todo el día con mucha gente me cansa.



(Cansancio Emocional)

Un 70% de la población estudiada estimó que nunca los cansa trabajar todo el día con la gente, un 10% lo sintió algunas veces al año, un 10% algunas veces al mes, un 5% una vez al mes, y el 5% restante todos los días.

Es de destacar que un porcentaje importante del 70% respondió en la forma esperada, el 30% restante confirmó que el tener que trabajar continuamente con otras personas los cansa.

Este 30% de la población en estudio, se sienten cansados al tener que trabajar todo el tiempo con otras personas, por distintos factores, tales como el hecho de tener que trabajar todo el tiempo bajo presión, el tener que asistir constantemente a personas desconocidas, o lo que genera aún mucha más presión, el tener que asistir a personas conocidas; el tener que palpar y lidiar con el sufrimiento de los asistidos, etc.

Si bien existen factores que pueden estar afectando el normal desenvolvimiento de estas trabajadores, no se puede pasar por alto el hecho de que esta profesión implica la necesidad de asistir a la comunidad y por lo tanto la obligación de trabajar continuamente con terceros.

Con respecto a esta afirmación cabe destacar que la respuesta proporcionada por la población, puede resultar un poco dudosa debido a que los individuos en estudio, conforman un grupo muy especial. Ellos se creen sumamente solidarios, y en muchas ocasiones no les resulta fácil reconocer sus errores; por lo que las respuestas proporcionadas, pueden haber sido distorsionadas.

7) Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.



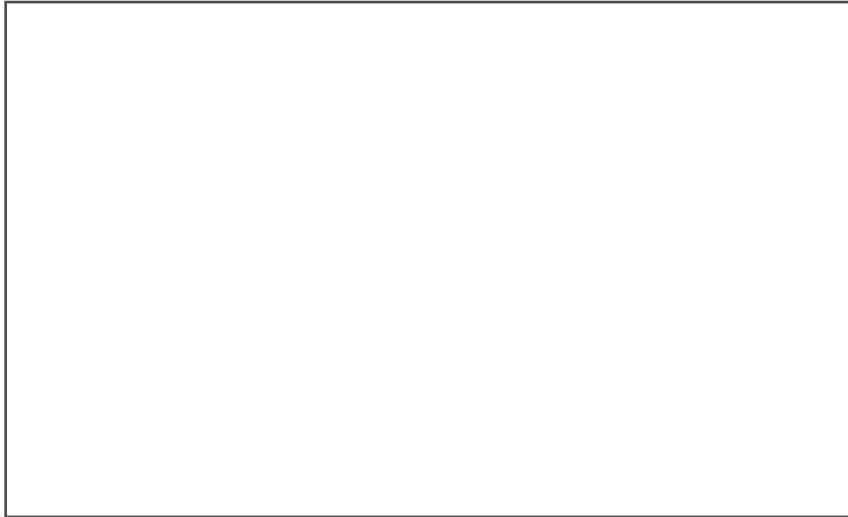
(Realización Personal)

De la siguiente pregunta se desprende que un 40% siente que pueden tratar con mucha eficacia los problemas de las personas, todos los días, un 20% siente que nunca pueden hacerlo, otro 20% algunas veces a la semana, un 10% lo pueden hacer algunas veces al año, un 5% algunas veces al mes, y el 5% restante, una vez a la semana.

De la siguiente afirmación se desprende que sólo un 40% de la población siente que puede tratar los problemas de las personas a las que asisten con eficacia; el porcentaje restante del 60% no lo consideran de esa manera, ante la imposibilidad de no solucionar las contingencias que surgen, de la manera en que ellos desearían.

Este es un factor a tener en cuenta en el desenvolvimiento de estos profesionales, ya que existen situaciones que los pueden estar superando con respecto a sus posibilidades psíquicas y/o físicas.

8) Siento que mi trabajo me está desgastando.



(Cansancio Emocional)

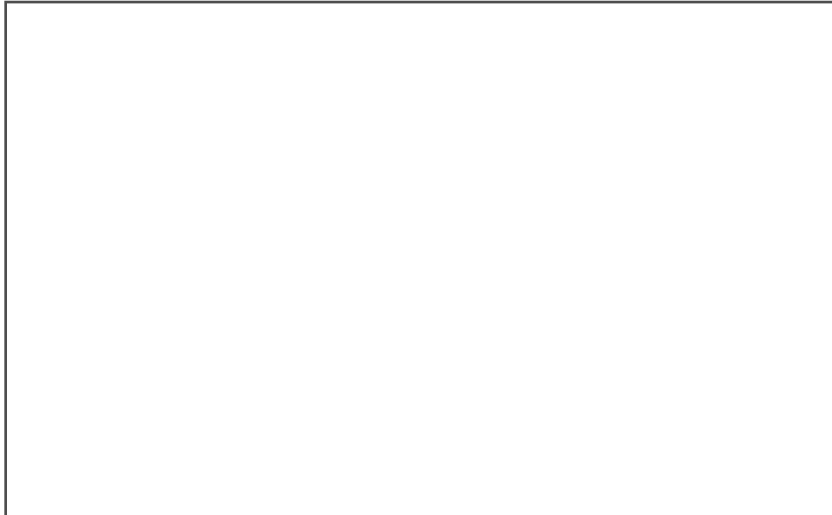
Un 55% respondió que nunca siente que su trabajo lo está desgastando, un 15% algunas veces al año, un 10% algunas veces al mes, otro 10% una vez a la semana, un 5% lo siente una vez al mes, y el 5% restante, algunas veces a la semana.

En el 45% de la población que respondió que siente que su trabajo lo está desgastando, es factible observar que hay condiciones tanto externas como internas que pueden estar contribuyendo a dar tal respuesta.

Dentro de los factores externos, hay que tener en cuenta que estos profesionales, fuera de su labor en el cuartel, tienen otras obligaciones que atender, como así también otros trabajos, los cuales pueden contribuir en un determinado porcentaje a que ellos consideren sentirse en muchas situaciones desgastados.

Existen además otros factores internos, es decir, los que se evidencian dentro del cuartel, que pueden colaborar en dicha respuesta, como por ejemplo, la urgencia que los problemas requieren, como así también la falta de reconocimiento por parte de la sociedad, o al menos de las personas a las que asisten.

- 9) Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas, a través de mi trabajo.



(Realización Personal)

Un 75% declaró sentir que están influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de su trabajo, todos los días; un 10% algunas veces a la semana, otro 10% nunca, y un 5% algunas veces al año.

Si bien un porcentaje del 75% declaró sentir todos los días que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas, no se puede pasar por alto el hecho de que el porcentaje restante, no lo ve de ese modo.

Es posible apreciar ante dicha situación, que un porcentaje del 25% siente que no puede satisfacer las necesidades y expectativas de las personas.

Este porcentaje de Bomberos Voluntarios, no logran ver su colaboración hacia la comunidad, ya sea por falta de reconocimiento esperado por ellos, o por falta de confianza en sí mismos.

Esta respuesta nos puede hacer inferir que en determinadas situaciones, este porcentaje de profesionales no llegan a sentirse del todo satisfechos con el trabajo que están realizando.

10) Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.



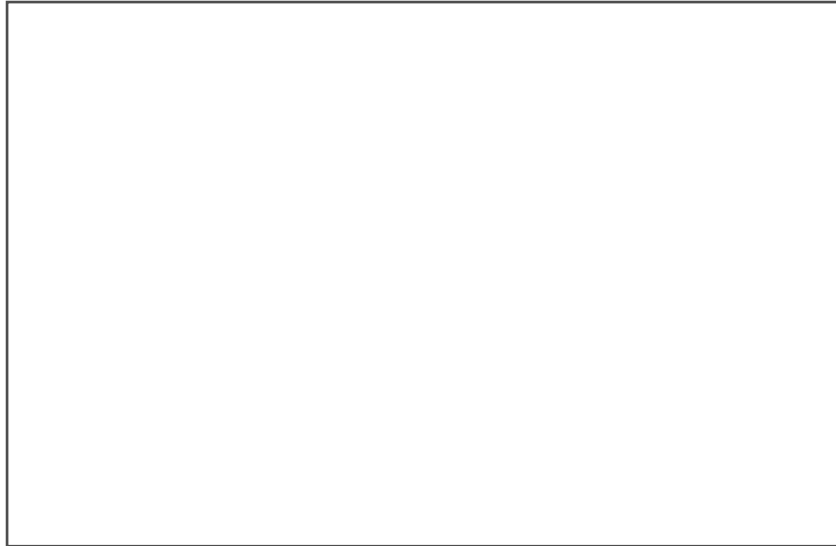
(Despersonalización)

Un 45% contestó que nunca creyó sentir que se estaba volviendo más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión, un 30% algunas veces al año se siente más insensible, un 10% una vez a la semana, un 5% una vez al mes, otro 5% algunas veces a la semana y el último 5% todos los días.

En esta afirmación es dable advertir que un 55% de la población en estudio, con diferentes frecuencias, siente que de algún modo se esta volviendo más insensible con las personas que tienen que asistir.

Este es un porcentaje que resulta llamativo, ya que los encuestados, son personas que trabajan para resolver los problemas de la gente y lo hacen en forma desinteresada, o con el fin de ver que las personas están a salvo o con una situación solucionada, y el hecho de que estos sientan estar volviéndose más insensibles, podría hacernos creer que con el tiempo sus intereses se han ido modificando.

11) Me preocupa que éste trabajo, me esté endureciendo emocionalmente.



(Despersonalización)

Un 45% respondió que nunca le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente, a un 30% le preocupa algunas veces al año, a un 10% una vez al mes, a otro 10% todos los días, y a un 5% una vez a la semana.

En la siguiente afirmación puede observarse que a un 55% sí lo preocupa con diferente frecuencia que su trabajo o labores que lleva a cabo dentro del cuartel, lo esté endureciendo emocionalmente.

Es posible inferir que, ante esta situación, hay que tener en cuenta que éstos profesionales trabajan constantemente ante situaciones que le demandan mucho esfuerzo emocional y sentimental, y que muchos de estos individuos, creen que con el transcurso del tiempo inevitablemente se van endureciendo emocionalmente.

El porcentaje restante de la población, contestó que esto no le ocurre nunca, lo cual no debe ser tomado como algo positivo, ya que existe la posibilidad de que ni siquiera puedan darse cuenta de que están emocionalmente endurecidos.

12) Me siento con mucha energía en mi trabajo.

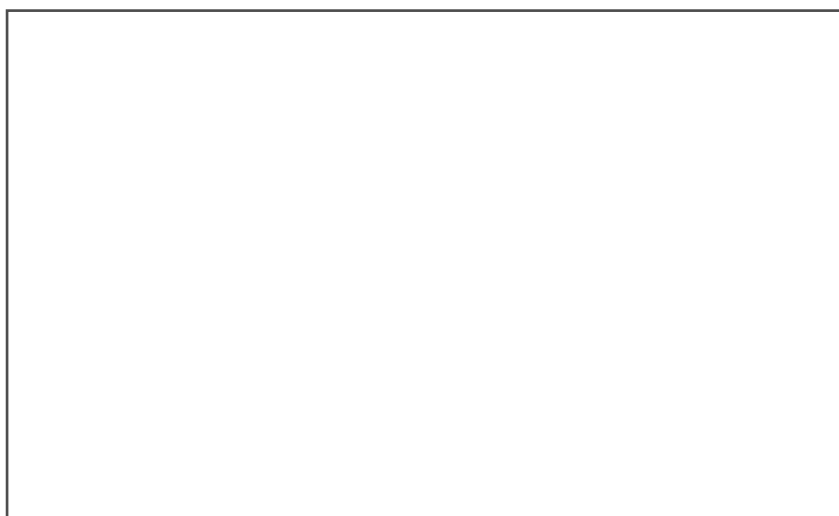


(Realización Personal)

Con respecto a la afirmación si se sienten con mucha energía en su trabajo un 90% contestó que sí lo sienten todos los días y el 10% restante, una vez a la semana.

En la afirmación precedente se pudo observar una respuesta favorable, ya que el 90% de los encuestados cuentan con la suficiente energía que creen necesaria para su labor cotidiana, y sólo un 10% contestó considerarlo de ese modo una vez a la semana, lo cual nos lleva a pensar que no existe un cansancio físico muy marcado por parte de los integrantes del cuartel, o bien se encuentran algo motivados en las tareas que deben desempeñar a diario, lo cual les hace pensar que se encuentran con mucha energía en lo que hacen.

13) Me siento frustrado en mi trabajo.



(Cansancio Emocional)

Un 85% respondió que nunca se siente frustrado en su trabajo, un 5% algunas veces al año, otro 5% algunas veces a la semana y un último 5% lo siente todos los días.

En esta afirmación un 85% de los encuestados respondieron en forma favorable, es decir, nunca sintiéndose frustrados en su trabajo; pero por otro lado tenemos el 15% restante que opinan lo contrario.

Esto podría parecer un tanto confuso, ya que el porcentaje que se siente frustrado en su trabajo, forma parte de un grupo de profesionales que laboran en forma voluntaria y desinteresada, y se supone que con ello logran un reconocimiento personal o profesional.

Estos sentimientos de frustración pueden aparecer en muchas situaciones, debido a hechos inesperados o que no pueden ser manejados en la forma en que estos individuos quisieran. Además, es posible que ante situaciones que los superan por la índole o magnitud, estos puedan sentirse frustrados por el hecho que de no pudieron contribuir de la manera en que hubieran deseado.

14) Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.



(Cansancio Emocional)

Un 55% nunca siente que está demasiado tiempo en su trabajo, un 15% algunas veces a la semana y otro 15% todos los días, un 5% algunas veces al año, otro 5% lo siente una vez al mes, y el 5% restante, lo siente algunas veces al mes.

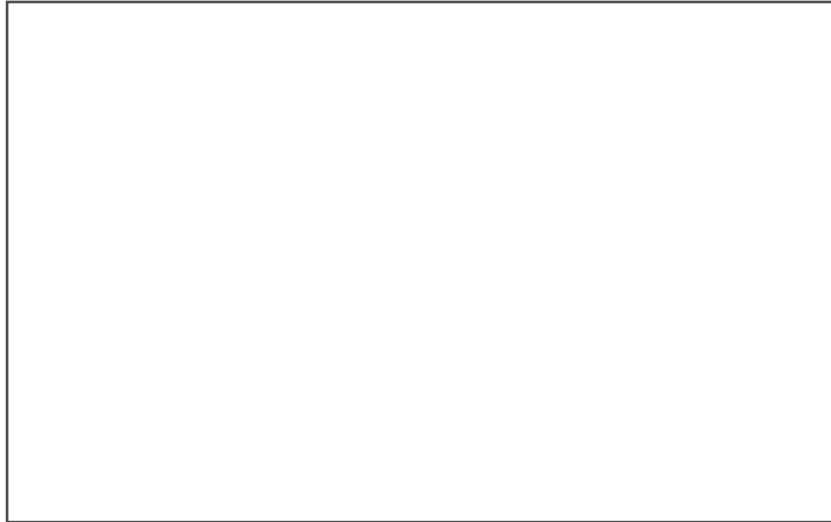
En la afirmación precedente, llama la atención que un 45% sienta en determinadas situaciones que está demasiado tiempo en su trabajo, ya que el tiempo en que estos profesionales prestan al cuartel, suele ir variando de acuerdo a las emergencias y las situaciones que deban

atender.

Asimismo, es posible apreciar que en muchas ocasiones este tiempo puede verse incrementado por el hecho de venir de un trabajo anterior o posterior a las guardias en el cuartel.

También es posible mencionar que, a veces, el individuo puede sentir que está demasiado tiempo en su trabajo, debido a que sufre de cansancio acumulativo.

15) Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas que asisto.



(Despersonalización)

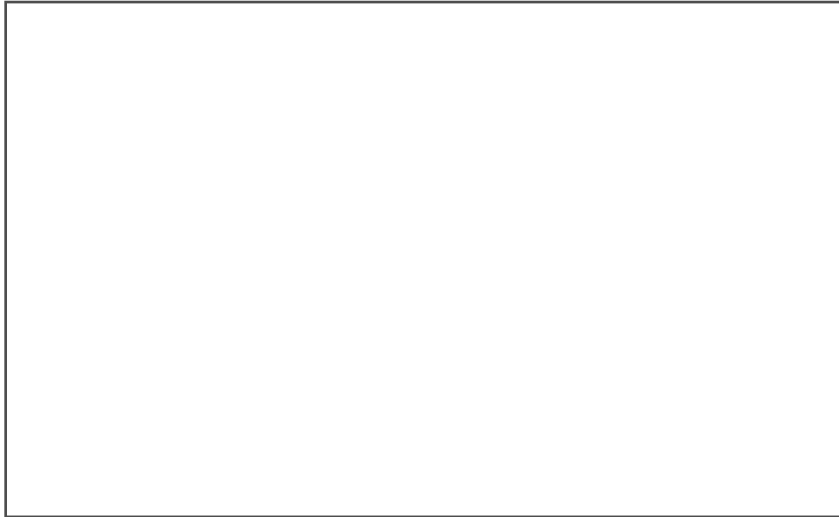
Un 70% afirmó que nunca sienten realmente, que no le importe lo que le ocurra a las personas que asisten, un 10% no le importa lo que le suceda a las personas que asiste algunas veces al año, un 10% algunas veces a la semana, un 5% sólo una vez a la semana, y un 5% restante todos los días.

En la afirmación precedente es posible inferir que no existe un alto desinterés por parte de los trabajadores del voluntariado frente a la comunidad que deben asistir.

Si bien la pregunta resulta un poco confusa, se puede observar que el 70% de los encuestados respondieron favorablemente, ya que nunca sienten que no les importe lo que les ocurre realmente a las personas a las que tienen que tratar, es decir, que siempre les importa lo que le ocurra a esas personas que asisten.

El 30% restante respondió en forma negativa, lo que nos muestra que en este porcentaje existe un grado de despreocupación o desgano frente a las diversas situaciones que estos deban controlar.

16) Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.



(Cansancio Emocional)

Un 70% nunca siente que el hecho de trabajar en contacto directo con la gente los cansa, un 15% algunas veces al año, un 10% algunas veces a la semana y un 5% todos los días.

En esta respuesta si bien un porcentaje importante del 70% dio una respuesta favorable, existe un 30% restante en el cual sería prudente actuar, debido a que estos profesionales deben realizar actividades que necesariamente los relaciona constantemente con otras personas, con las cuales deben trabajar en contacto directo, ya sea para rescatarlos o para resolver problemas que involucren los bienes de los mismos.

17) Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente.



(Realización Personal)

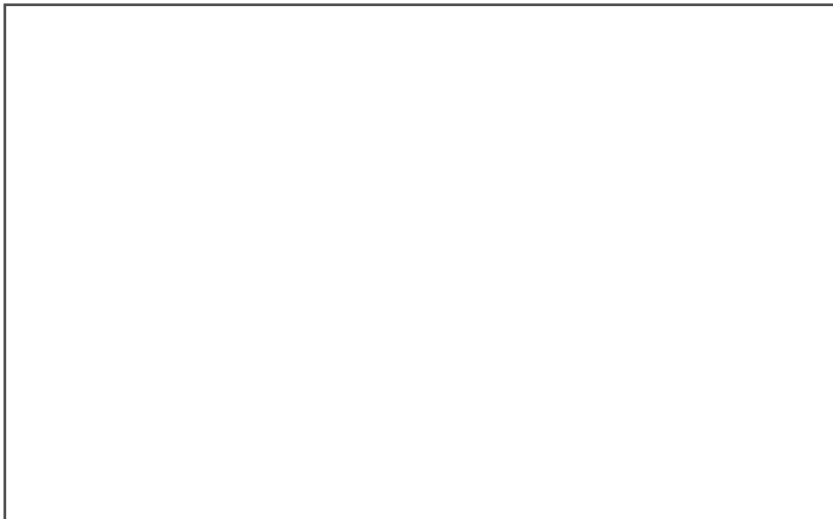
Un 80% siente que puede crear con facilidad un clima agradable con la gente todos los días, un 5% algunas veces a la semana, otro 5% una vez a la semana, nuevamente otro 5% algunas veces al año, y sólo un 5% nunca.

Si bien un alto porcentaje contestó que puede crear con facilidad un clima agradable con la gente, un 20% respondió que en determinadas situaciones no lo puede conseguir o se le dificulta.

Esta situación se debe tener en cuenta debido a que, en esta profesión es necesario que los que deben asistir a los más desprotegidos, puedan llegar a los mismos de la manera y forma más adecuada para la sociedad.

Si no se puede crear un clima agradable con la gente, es posible que muchas veces se cometan errores que pueden llegar a tener un matiz perjudicial, tanto para los asistidos, como así también para la imagen que debe preservar la organización.

18) Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con la gente.



(Realización Personal)

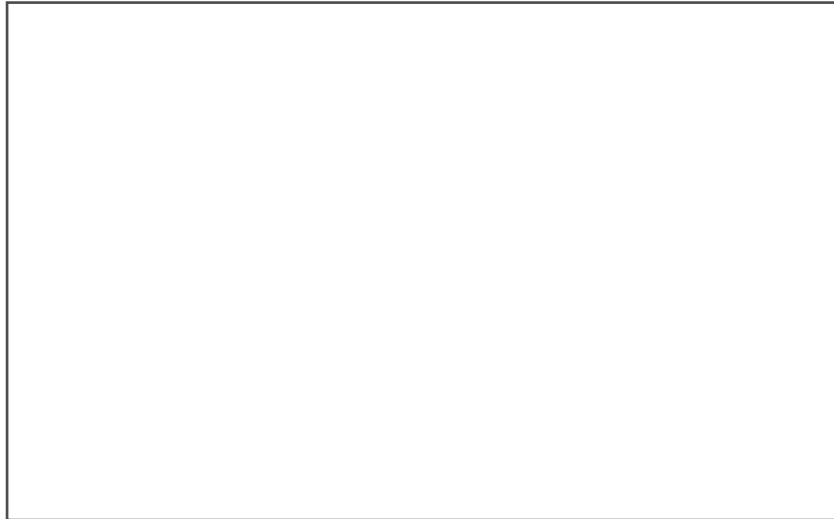
Un 75% todos los días se siente estimulado después de haber trabajado íntimamente con la gente, un 10% respondió que nunca, un 5% algunas veces al mes, un 5% una vez a la semana, y otro 5% algunas veces a la semana.

Existe frente a esta afirmación un porcentaje del 25% que siente que después de haber trabajado íntimamente con las personas a las que debe asistir se siente estimulado sólo en determinados momentos.

Esto resulta notable, ya que en esta profesión, en que los individuos realizan sus actividades por vocación de servicio sin esperar nada a cambio, es relevante el hecho de que sólo en determinado momento se sientan estimulados y no en el transcurso de todas las actividades que ejecutan.

Quizá esta afirmación nos puede hacer inferir que el nivel de motivación de la población en estudio es inferior a la necesaria como para poder realizar sus tareas de la mejor manera.

19) Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.



(Realización Personal)

Un 75% contestó creer conseguir cosas valiosas con este trabajo todos los días, un 15% nunca, un 5% algunas veces al año, y otro 5% algunas veces al mes.

En esta respuesta un 25% es el que puede tomarse en cuenta debido a que es el porcentaje que contestó que siente que en determinados momentos y con diferentes frecuencias, no pueden conseguir cosas valiosas con este trabajo.

Si bien constituye un pequeño porcentaje de la población en estudio, no es posible pasar por alto el hecho de que existen personas dentro de la institución que piensen de esta manera, ya que sus actividades laborales dentro de este ámbito son realizadas a favor de terceros, pero estos profesionales tienen la peculiaridad de sentirse beneficiados después de trabajar en socorro de los demás.

20) Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.



(Cansancio Emocional)

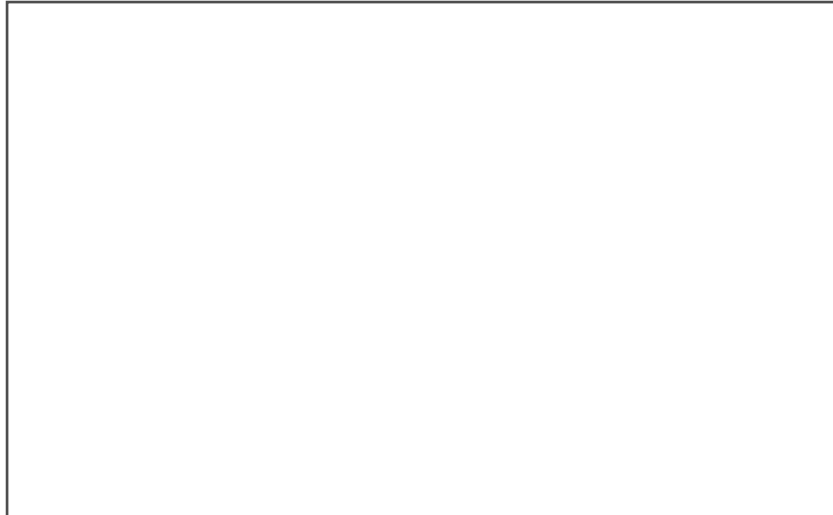
Un 48% respondió que nunca sienten como si estuviesen al límite de sus posibilidades, un 22% sí lo creen algunas veces al año, un 10% todos los días, un 5% una vez al mes, otro 5% algunas veces al mes, un nuevo 5% una vez a la semana, y el último 5% restante algunas veces a la semana.

En la afirmación anterior se puede inferir que un porcentaje del 48% que no llega a ser la mitad de la población en estudio, considera que nunca se sienten como si estuvieran al límite de sus posibilidades, el porcentaje restante de la población si siente este aspecto en alguna medida, lo único que difiere es la frecuencia de dicho sentimiento.

Resulta notorio ante esta situación que un 52% de la población, sienta que en algunas ocasiones, se encuentra al límite de sus posibilidades tanto físicas, como psíquico dentro de su trabajo.

Podemos concluir que es una población que ante determinadas situaciones, siente que las cosas los superan.

21) Creo que en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.



(Realización Personal)

Un 35% de la población cree que en su trabajo los problemas emocionales nunca son tratados de forma adecuada, un 20% algunas veces a la semana, otro 20% cree que estos problemas son tratados adecuadamente todos los días, un 15% algunas veces al mes y el 10% restante cree que sólo algunas veces al año.

En la situación precedente es relevante que exista un porcentaje del 35% que sienta que sus problemas emocionales nunca son tratados de forma adecuada, esto demuestra que estos profesionales se sienten en muchas situaciones desgastados a nivel emocional y no encuentran alguna solución favorable dentro de la organización.

Sólo un porcentaje del 20% considera que si se tratan sus problemas adecuadamente todos los días, pero este no resulta un porcentaje significativo ante el resto. Además el 45% restante también opina en forma negativa con respecto a este tema.

22) Siento que las personas me culpan de alguno de sus problemas.



(Despersonalización)

Un 75% de la población respondió ante esta afirmación, que nunca sienten que las personas los culpan de algunos de sus problemas, un 10% algunas veces al año, otro 10% una vez a la semana, y un 5% restante una vez al mes.

En esta última afirmación es posible inferir que un porcentaje elevado del 75% contestó en forma favorable, no obstante esto, el porcentaje restante cree que en muchas situaciones las personas a las que ellos deben asistir, los culpan de algunos de sus problemas, lo cual resulta complejo, ya que cabría averiguar si sólo es parte de los sentimientos que poseen estos individuos o si realmente se da esta situación por parte de la comunidad.

Como primera medida cabe aclarar que para poder haber realizado el siguiente análisis general, se tuvieron en cuenta determinados aspectos obtenidos mediante entrevistas informales, con diferentes personajes de la Asociación, aunado a lo que muestran los cuestionarios.

Después de haber leído detenidamente cada una de las afirmaciones, con sus respectivos resultados, pareciera que ésta, no es una población que en su totalidad presentan los síntomas de estar presentando indicios del Síndrome de Burnout. Sin embargo al hacer una análisis más profundo de cada una de las respuestas obtenidas por la población en estudio, para determinar si los individuos están o no estresados, si padecen el síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado, o si conviven con alguno de los factores estresantes dentro o fuera de la organización; se hace necesario separar a la totalidad de las afirmaciones obtenidas en tres grupos, lo que nos permitirá observar el nivel de Cansancio Emocional, de Despersonalización y de Realización Personal.

(Ver gráfico)

Puntos de cada aspecto



Como puede observarse en el gráfico anterior, la población de los Bomberos Voluntarios en estudio, obtuvo un coeficiente de 28 puntos[26] en el primer aspecto evaluado.

Esto significa que esta población posee un nivel de Cansancio emocional alto, es decir que por eso, en muchas situaciones estos individuos atraviesan momentos en que sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo.

Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto “diario” y mantenido con personas a las que hay que atender todos los días.

El cansancio emocional se manifiesta en los Bomberos Voluntarios por diversas realidades que éstos viven a diario y que, si no son detectadas en tiempo y forma, lleva a que los individuos se vayan deteriorando emocionalmente.

Algunas de las situaciones que influyen en el desarrollo de este primer aspecto son: el hecho

de trabajar en condiciones de alerta permanente; el tener que lidiar con los problemas urgentes de terceros, los cuales necesitan de la asistencia inmediata y oportuna de estos profesionales; el tener que rescatar en algún tipo de siniestro a familiares, conocidos o personas allegadas; el tener que desarrollar sus actividades en un marco de llantos y gritos de desesperación y desconsuelo; etcétera.

Con respecto a este punto resulta llamativo, que algunos de los participantes de la muestra, afirmaron que en determinadas situaciones sentían que estaban demasiado tiempo en sus actividades como personal de asistencia. Este es otro factor a tener en cuenta dentro del desgaste emocional que pueden estar atravesando estos trabajadores, pero no hay que dejar de lado que el tiempo de trabajo en las tareas y funciones que ellos realizan dentro del cuartel, puede verse acrecentado ante la carga laboral que cada uno trae de sus respectivos trabajos remunerados fuera de la Asociación de Bomberos Voluntarios.[27]

Si bien el objeto de estudio de este trabajo es el estrés que sufren los Bomberos dentro de sus funciones como personal del voluntariado, se hace difícil lograr una abstracción total por parte de los individuos con respecto a sus otros quehaceres cotidianos.

También es posible mencionar que, dentro de los factores que ayudan al incremento del deterioro psíquico de éstos profesionales, se encuentra la falta de reconocimiento por parte la sociedad en general, sobre el valioso esfuerzo que realizan estas personas para asistir a la comunidad ante diversos eventos.

Muchas veces esta falta de reconocimiento, lleva aparejada la frustración de estos trabajadores, que en muchas ocasiones se sienten maltratados y desprotegidos en sus funciones.

Esta frustración también suele aparecer en contextos laborales límites, cuando ellos han puesto lo mejor de sí mismos para salvar la vida o los bienes de un tercero, y por la complejidad de los hechos, no han podido lograr el resultado que esperaban.

Con respecto al segundo aspecto evaluado se obtuvo un coeficiente de 11 puntos,[28] lo que nos indica que existe un alto grado de Despersonalización en el grupo en estudio, es decir que entre estos individuos existe un desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Estas personas son vistas por los Bomberos Voluntarios de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas o que piensen que tienen merecido los problemas con los que tienen que lidiar.

Es posible separar o dividir este aspecto en dos sub-aspectos para realizar un mejor análisis.

Estos sub-aspectos serían la despersonalización propiamente dicha, la cual puede ser caracterizada como la presencia de sentimientos negativos del sujeto hacia los demás; y la personalización de los sujetos, la cual podría definirse como la presencia de estos mismos sentimientos negativos por parte del sujeto hacia sí mismo.

Con respecto a la despersonalización que abarcarían las respuestas 5, 10 y 11, si bien el resultado reveló un puntaje alto, es necesario comprender y tener en cuenta cómo actúa la Psicología de los Bomberos en estos casos en particular.

Para los profesionales de la asistencia es fundamental no involucrarse sentimentalmente en sus tareas o funciones de rescate, ya que si lo hiciesen perjudicaría su desempeño.

En diversas oportunidades, resulta necesario que laboren en un contexto de tranquilidad y

profesionalidad, dejando de lado sus sentimientos hacia las personas que deben asistir.

Resulta imprescindible que trabajen dejando a un lado sus emociones ante la presencia de personas allegadas a ellos, ante el dolor que padecen los afectados, y es necesario que realicen sus actividades en un marco de insensibilidad ante la situación.

También es posible señalar que en numerosas oportunidades, los miembros del cuerpo activo sienten que las personas a quienes ellos asisten, los culpan de sus problemas, lo cual perjudica o entorpece el trabajo de los mismos.

Frente a situaciones de crisis o emergencias, las personas suelen descargar sus tensiones, miedos, angustias y desesperación en el personal que los está ayudando; para los Bomberos Voluntarios, esta situación muchas veces los supera y no pueden controlar el caos o las emociones de la gente como ellos quisieran o necesitarían para actuar de la mejor forma posible.

Otro factor a tener en cuenta es que estos profesionales en numerosos casos sienten que la gente se merece lo que le está pasando, lo cual es signo de alerta para demostrar que no están actuando bajo condiciones esperables.

Respecto al segundo sub-aspecto, el de la personalización, es posible inferir que en los resultados obtenidos puede observarse una marcada despreocupación por parte de los Bomberos Voluntarios hacia ellos mismos, y por consiguiente un cierto desgano hacia los demás.

Este es un aspecto que debe ser considerado negativo frente al trabajo que éstos profesionales realizan, debido a que al existir una cuota de desinterés, desgano o despreocupación frente a los problemas de los demás, en ocasiones el resultado del trabajo que realizan estos individuos es deficiente para quienes solicitan su ayuda.

También es posible que en determinados contextos de riesgo, los mismos profesionales, se sientan abrumados ante dicha situación y aún mucho más, cuando ven que sus esfuerzos no han contribuido a mostrar un resultado favorable ante quienes exigen lo imposible.

En variadas situaciones por no poder rescatar a las personas como ellos hubiesen deseado o por no cumplir con la misión encomendada, aparece en ellos un sentimiento negativo hacia ellos mismos.

En el tercer y último aspecto evaluado se obtuvo un coeficiente de 32 puntos,[29] con lo cual se podría considerar que existe una baja Realización Personal, es decir que existe en estos trabajadores una tendencia a evaluarse negativamente y de esta manera, esta evaluación negativa, afecta la habilidad y eficiencia que estos individuos tienen en sus puestos de trabajo y a la relación con las personas a las que deben asistir.

Con respecto al último aspecto evaluado, resulta coherente el hecho que, al existir un alto nivel de Cansancio Emocional, sumado a un alto nivel de Despersonalización, los resultados nos muestran un bajo nivel de Realización Personal.

La Realización Personal de estos sujetos se encuentra baja ante diversas situaciones en que los individuos no pueden tratar los problemas o contingencias que se les presentan como ellos desearían con la eficiencia debida.

Como la Psicología del Bombero actúa de modo especial, en un contexto en que los miembros del cuartel deben dejar de lado sus emociones y hacerse fuertes e inmunes ante las

desgracias de la gente, es probable que debido a esto, en diversas situaciones ellos no puedan comprender con facilidad el sufrimiento de la gente.

Este aspecto deriva a que ante actividades, ellos mismos consideren que no están realizando su trabajo en forma eficiente.

Si bien en este grupo de trabajadores resulta fundamental que la Realización Personal sea alta, en este caso en particular, es necesario mencionar que los resultados revelan, que este aspecto evaluado ha mostrado índices bajos debido al aspecto emocional fundamentalmente, es decir que, con respecto a las condiciones físicas que presentan los individuos, es posible observar que los mismos se sienten con las energías adecuadas como para realizar sus labores.

Tipificación de la población de Bomberos Voluntarios

Es posible mencionar que la población bajo estudio representa un colectivo especial en cuanto a las condiciones organizacionales, educativas y familiares.

Con respecto al aspecto educativo, un 50% de la población poseen secundario completo, aproximadamente un 30% están realizando sus estudios secundarios y un 20% sólo tiene el primario completo.

En estas circunstancias, cabe destacar que se cuenta con una población bajo estudio que posee bajos índices de instrucción.

Si bien lo que se intenta, es aumentar las capacidades de desarrollo y conocimiento en el personal, no se puede pasar por alto este aspecto.

En relación a la situación familiar que mantienen los Bomberos voluntarios, un 90% de los mismos son solteros sin hijos y sólo un 10% restante están casados y a la vez tienen hijos.

Este aspecto nos muestra que la mayoría de la población no cuenta con una estructura familiar consolidada, lo que perjudica el actuar de los miembros del cuartel, en cuanto a la contención afectiva que pueden lograr en sus hogares.

Este es un factor que si bien por un lado los beneficia ante la posibilidad de pasar más tiempo dentro del cuartel prestando sus servicios a la comunidad, por otro lado, deja de ser positivo para la integridad del individuo, que debe afrontar situaciones límites y no encuentra en un grupo familiar afianzado la contención que necesitaría.

También es posible mencionar que actualmente dentro del grupo de los bomberos voluntarios, lo que se tiene mucho en cuenta y valora, es el buen desempeño en las actividades y funciones que debe realizar cada miembro en particular dentro del cuartel, las responsabilidades que tiene cada uno en el trabajo, la ética y la moral, y el compañerismo que se da dentro del cuartel.

Como en muchas ocasiones no se cuenta con una posición familiar muy marcada o establecida, lo que se intenta, es lograr que todos los miembros del equipo se sientan contenidos por sus pares, como si todos fueran parte de una gran familia.

Las cualidades consideradas como las más representativas para ser parte del cuerpo activo de Bomberos Voluntarios son:

- Idoneidad en el desempeño del trabajo.
- Habilidad para entender, comprender y hacer las cosas que correspondan.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad para delegar tareas y funciones.
- Capacidad para asumir responsabilidades.
- Capacidad para asumir el liderazgo.
- Capacidad física.

Dentro del desempeño cotidiano de los miembros del cuartel, los mismos son considerados como los que están en un peldaño superior con respecto a otros cuarteles regionales, tales como los de Juana Koslay, El Trapiche, Potrero de los Funes, El Volcán, Villa Mercedes e incluso los bomberos de la Policía de la provincia de San Luis.

En el precedente análisis de la situación organizacional, es posible apreciar que existe un marcado estrés laboral entre los individuos que realizan las actividades de emergencia.

Es posible mencionar que los Bomberos Voluntarios son agentes de trabajo, que se encuentran en una posición muy vulnerable frente a diversos factores estresantes.

Esto puede verse fácilmente ante el hecho de que la comunidad en general, suele mirar a éstos profesionales como personas fuertes a nivel psicofísico, las cuales cuentan con determinados recursos o elementos, lo que les permiten ubicarse en una posición de supremacía ante el resto de los individuos, y mucho más aún, ante las personas que deben ser asistidas.

No debe pasarse por alto que el Bombero Voluntario presta sus servicios en un ambiente altamente estresante constantemente.

La presencia de restos humanos calcinados, mutilados, personas en peligro de muerte, personas que mueren, incendios que provocan serias pérdidas, lugares contaminados, la presencia de elementos altamente explosivos, etc.

Todos estos son algunos de los elementos que influyen en el Bombero provocándole tensiones generadoras de estrés.

Es posible observar que dentro del ámbito laboral en el que se desenvuelven los Bomberos Voluntarios, existen numerosos y variados factores que pueden ser considerados como posibles agentes de estrés.

Es factible hacer una clasificación sobre las fuentes y factores de estrés a los que se ven sometidos los Bomberos Voluntarios. (Ver figura 6).

Fuentes y factores de estrés a los que se ven sometidos los Bomberos Voluntarios

(figura 6)

El colectivo de los Bomberos Voluntarios posee mayores riesgos psicológicos con respecto a los demás profesionales, debido al hecho de que cuando los miembros de la asistencia suelen llegar al lugar del acontecimiento fortuito acontecido, se enfrentan con una serie de impactos sensoriales violentos, tales como las cruentas imágenes de heridas de los asistidos, mutilaciones y cadáveres, que se une al sonido de sirenas y motores que no logran acallar el angustiante fondo de gritos, llantos y lamentos.

En un ambiente de esas características el Bombero o Rescatista debe actuar serenamente y teniendo en todo momento, el control de la situación.

Éste constituye un aspecto fundamental a tener en cuenta, ya que las condiciones en las que deben trabajar estos profesionales, contribuyen a que puedan sufrir algunas alteraciones psicológicas tanto los accidentados, como así también los Rescatistas y aún todos los presentes.

En muchas ocasiones, las emergencias son planteadas mientras los miembros del cuerpo activo se encuentran en sus respectivos lugares de trabajo, fuera de la organización.

Cuando se da una situación así, los integrantes del cuerpo de Bomberos suelen ser llamados a sus lugares de trabajo, a sus hogares o al lugar donde se encuentran circunstancialmente, para que contribuyan en forma inmediata ante tal acontecimiento, presentándose a la brevedad en el cuartel.

Esta llamada de emergencia, produce en los miembros de la Asociación de Bomberos Voluntarios, una rápida y pronta reacción.

Hay que tener en cuenta que desde aquella llamada de emergencia, los individuos comienzan a atravesar situaciones altamente tensionantes, debido a que deben sortear muchas condiciones adversas para llegar en el menos tiempo posible al lugar del acontecimiento.

Una vez que han llegado al lugar del suceso, se encuentran con escenas patéticas, en las cuales es necesario que estén preparados para protegerse, tanto física como psíquicamente.

Todas estas situaciones suelen poner al límite a los Bomberos en diversas ocasiones, ya que los miembros de la asistencia tienen en cuenta que muchos de los movimientos que ellos pueden realizar de manera no adecuada para el accidentado o afectado por la situación, puede desencadenar en una situación aún peor de la que en sus comienzos se había planteado.

En estas circunstancias, estos miembros sienten el peso de una responsabilidad enorme, ya que la vida o la muerte de una persona dependen de la eficacia de sus actos.

Aunado a lo anterior, se adicionan presiones externas significativas en la labor o en el normal desenvolvimiento de estos profesionales.

Como presiones externas pueden mencionarse, la presencia de familiares en el lugar del siniestro, personas que urgen la atención de quienes por las condiciones que presentan, tienen menos prioridad que otra persona con inminente riesgo; espectadores que si bien tienen buena voluntad, sólo consiguen entorpecer el trabajo de los profesionales o capacitados para hacerlo; personas que descargan su angustia o tensión insultando o molestando a quienes están trabajando; personal de prensa, etc.

Pese a todas estas condiciones que generalmente suelen observarse y palpase en las emergencias, los Bomberos deben actuar, y deben hacerlo de la mejor manera posible, olvidando o dejando de lado todas estas presiones, para realizar su labor eficazmente.

Todas estas tensiones son reales, tangibles y afectan a diario a los miembros del cuartel, por lo que pasarlas por alto, se transforma en un grave error, con graves consecuencias.

Si se hace caso omiso de todas estas tensiones que molestan a los individuos, se termina acumulando una gran carga psicológica negativa, que termina con molestias físicas en el organismo de los sujetos.

Debido a que se trata de reacciones físicas, las personas suelen atribuirlo a enfermedades de diverso origen, sin darse cuenta de que la causa real está en la mente de los sujetos.

Es necesario que estos riesgos psicológicos sean tenidos en cuenta por los miembros de la Asociación de Bomberos Voluntarios como algo real, que ocurre en la mayoría de los casos y que se le pueda dar la merecida atención que merece.

Todos estos riesgos deben ser en la medida de lo posible prevenidos, y en caso de que no pueda preverse porque la situación supera todos los posibles planes planteados, deben ser controlados y aún corregidos en forma inmediata y eficaz.

Al enfocar el enfrentamiento al estrés es importante tener en cuenta que el mismo debe ser afrontado desde dos perspectivas: la individual y la organizacional.

Para abordar la forma en que las organizaciones deben abordar el estrés laboral, es necesario considerar que cada organización, por poseer características que la hacen particular, debe adoptar formas de enfrentamiento acorde a la cultura que prevalece en la misma; a la par que por cuanto la organización se encuentra imbricada en un sistema de relaciones con otras organizaciones y con la sociedad en sentido general, existe un conjunto de variables que no pueden ser controladas sólo por la misma, y que contribuyen a la aparición del estrés en el trabajo.

Por tanto, desarrollar estrategias para la disminución del estrés laboral implica tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual que evaluar variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan dentro de la organización.

Cabe mencionar que el siguiente Programa será exclusivo para la Asociación de Bomberos Voluntarios de la Ciudad de San Luis capital.

A continuación se formulará el Programa de Asistencia Integral.

PROGRAMA DE ASISTENCIA INTEGRAL

(Destinado a los Bomberos Voluntarios)

Actividades a desarrollarse en el Corto Plazo (3 meses a 6 meses).

1. Realizar exámenes médicos, clínicos y de seguimiento para la admisión, selección de personal, ubicación según aptitudes, cambios de ocupación, reingreso al trabajo y otras relacionadas con los riesgos para la salud de los Bomberos.

Los estudios médicos deberán ser realizados por el médico laboral[30] de la Institución, con la asesoría o ayuda externa que él crea conveniente.

2. Desarrollar actividades de vigilancia epidemiológica de enfermedades profesionales, patología relacionada con el trabajo y ausentismo por tales causas.

El médico laboral deberá formular un legajo personal de cada individuo, en el que se mantenga actualizada la información de cada miembro referente a su estado de salud y ausentismo

por enfermedad. El mismo tendrá carácter de información confidencial.

3. Capacitar y educar a los Bomberos Voluntarios sobre los métodos de higiene personal y prevención de enfermedades laborales.
4. Instruir a los miembros de la organización sobre los inminentes riesgos laborales.

La capacitación estará a cargo del higienista laboral[31], quien tendrá la responsabilidad de educar al personal sobre los distintos tipos de incidentes críticos que se producen en los diversos puestos de trabajo. El mismo realizará un plan de análisis de riesgo, para corregir las actitudes y actividades que se estén realizando de forma incorrecta.

5. Establecer un convenio con un club o entidad deportiva, con el fin de obtener un descuento para todos los miembros de la Asociación.

Al incentivar a los individuos para que asistan a la entidad deportiva, se obtendrá un doble beneficio para la Institución, ya que al participar de diversas actividades físicas, los sujetos no sólo se distraen y relajan sus tensiones, sino que además es un excelente medio para acrecentar y mejorar su rendimiento físico. Será fundamental que cada individuo persiga una rutina especial, de acuerdo a sus aptitudes físicas.

6. Desarrollar competencias deportivas entre los miembros de la Asociación, con cuarteles de la zona y con quienes quieran participar de tales eventos.

Estas competencias servirán para desarrollar un sentimiento de pertenencia hacia la Institución y consolidarse como verdaderos equipos de trabajo, por parte de los individuos del cuartel. A la vez, será de gran ayuda para que, por medio de estas competencias, se puedan ir haciendo más compañeros y solidarios con los sujetos de los demás cuarteles de la zona, y aún más, lograr hacerse conocidos por la sociedad en general por medio de otras actividades.

7. Contratar los servicios de un especialista en nutrición, para que formule un plan alimenticio para los Bomberos Voluntarios.

El plan formulado deberá tener en cuenta que aproximadamente un 50% de la población en estudio realiza todas sus comidas dentro de la organización y el grupo restante lo hace en sus hogares o en sus otros trabajos. Otro factor a tener en cuenta será la actividad que estos profesionales realizan en el cuartel, y el permanente estado de alerta que en muchas ocasiones no les permite seguir un horario adecuado en sus hábitos alimenticios.

8. Negociar acuerdos con alumnos del último año de la carrera de Kinesiología o Fisioterapia, para que realicen sus prácticas laborales dentro de la Asociación.

Estos acuerdos servirán para que los futuros profesionales pongan en práctica todos sus conocimientos en el cuartel y asistan a los Bomberos ante posibles contingencias específicas en esta área. A su vez representará un beneficio económico para la organización, que no necesitará de la contratación directa de un profesional en esta rama.

9. Desarrollar capacitaciones en informática, comenzando con cursos de programas básicos, como por ejemplo, Windows, Word y Excel, para todo el plantel de Bomberos.

Los conocimientos adquiridos por los individuos que forman parte del cuartel, podrán ser aprovechados para la administración de los legajos de cada uno de los miembros de la Asociación y además permitirá una mayor informatización de los documentos y papeles relevantes para el funcionamiento de la misma.

10. Dictar durante todos los sábados capacitaciones con todos los miembros del cuartel referente a temas tales como:

- Trato con la gente.
- Técnicas para mejorar el diálogo.
- Técnicas e instrumentos para una comunicación eficaz.
- Procedimientos de escucha activa.
- Empatía.
- Procesos de toma de decisiones.
- Liderazgo.

Estas capacitaciones serán de utilidad para los miembros del cuartel, para que éstos puedan adquirir mayores conocimientos en los temas anteriormente presentados, y de esta forma, logren desarrollar comunicaciones más efectivas y eficaces tanto dentro, como fuera del cuartel.

11. Hacer una cartelera en la cual se adhieran fotos de cada integrante de la Asociación con sus respectivos familiares.

Es necesario que la cartelera esté ubicada en un lugar estratégico dentro de la Organización, para que de esta manera toda persona que ingrese a la Institución pueda observarla, y a la vez, para que mediante la presencia de la misma, los Bomberos se sientan reconocidos por sus autoridades y aún más, que se valora y respeta el apoyo y esfuerzo de sus familiares.

Actividades a desarrollarse en el Mediano Plazo (6 meses a 1 año).

1. Instruir a todo el plantel de bomberos sobre temas relacionados a primeros auxilios.

Mediante este aprendizaje, los Bomberos Voluntarios cuando asistan a la comunidad, ante una situación de emergencia que no es posible la espera al servicio médico para actuar, podrán realizar ellos mismos los primeros auxilios, asegurando un mejor servicio a los damnificados.

De este mismo modo, cuando sufran algún imprevisto en la organización o ante algún acontecimiento específico, podrán asistir a sus propios compañeros de trabajo.

2. Contratar los servicios de un profesional en Psicología, preferentemente especializado en Psicología bomberil.

Mediante la conducción psicológica es posible realizar reuniones grupales para desahogar los sentimientos de malestar que se producen en el ámbito laboral.

3. Desarrollar actividades recreativas que involucre a todo el personal.

Podrán realizarse excursiones hacia otros cuarteles de la región para lograr la integración de todos los Bomberos Voluntarios de la zona, y además proporcionar un medio para que los mismos puedan distenderse de sus responsabilidades.

Se podrán programar estos encuentros en otros sitios, como por ejemplo en un camping de la zona, para que los sujetos puedan disfrutar del aire libre, de la naturaleza, afiancen sus sentimientos de compañerismo, y a la vez, se entrenen físicamente.

4. Realizar un Análisis de Puestos en la organización.

Por medio del trabajo realizado por un asesor externo formado en Recursos Humanos, será posible establecer las exigencias de cada puesto de trabajo, y por consiguiente se detectarán los efectos negativos del puesto, sobre el individuo que desarrollará esas funciones.

5. Desarrollar el diseño de cada puesto de trabajo.

Mediante el mismo se tomarán en cuenta los efectos negativos de la relación entre el individuo y su puesto de trabajo. Se deberán seleccionar o permitir el ingreso al cuartel a personas menos vulnerables al estrés que puede producir este puesto de trabajo, o en su defecto detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.

6. Dictar capacitaciones teórico-prácticas en diversos oficios para aprovechar el tiempo de ocio.

Para todo el personal que se encuentre alojado dentro de la Institución, y para todo aquél que requiera de estos cursos; podrán formarse sobre oficios tales como carpintería, plomería, pintura, albañilería, etcétera.

Estos conocimientos adquiridos por los sujetos resultarán beneficiosos para la organización, ya que los mismos pondrán en práctica sus conocimientos realizando los arreglos necesarios en el cuartel.

7. Involucrar a la familia en las actividades de la Asociación.

Mediante reuniones informativas o eventos especiales, es posible reunir en el cuartel a los familiares de los Bomberos Voluntarios, para que estos se sientan contenidos por sus familiares y

a la vez, sirve de apoyo hacia el integrante de la asociación.

8. Construir una Biblioteca con libros y revistas de diversas temáticas.

La misma podría ser cuidada por los mismos miembros del cuartel, en horarios rotativos y serviría de algún modo, como puente para ir impulsando espíritu de estudio y capacitación en todos los Bomberos Voluntarios.

9. Criar mascotas tales como perros dentro del cuartel.

Esta sería una manera en que los individuos del cuartel, puedan adquirir mayores destrezas y responsabilidades, al tener que encargarse del cuidado integral de estos animales. Serviría de algún modo, para que en diversas ocasiones se sientan acompañados, y a la vez, para que puedan adiestrarlos y en futuras misiones, éstos animales les sean de utilidad.

10. Dictar cursos de manejo y conducción de vehículos especiales.

Esto serviría para que todos los miembros de la asociación puedan usar los vehículos especiales de los Bomberos Voluntarios ante una llamada de múltiples emergencias, y no tengan que esperar a alguien más, cuando las personas que en ese momento se encuentran dentro del cuartel, no saben conducir los vehículos.

Actividades a desarrollarse en el Largo Plazo (1 año a 2 años).

1. Realizar una reestructuración edilicia, mejorando las instalaciones de la Asociación.

En la misma se podrán acondicionar salas con los colores apropiados para realizar cada actividad, teniendo en cuenta el tema de la cromoterapia; se deberán incluir mejores sistemas de señalética, para mejorar la comunicación visual del cuartel y se podrán agregar plantas, para brindar una mejor imagen y proporcionar mayor calidez al cuartel.

2. Construir una sala de capacitación dentro de la Institución con TV y video.

3. Construir en la parte trasera del edificio una piscina.

Mediante la construcción de la misma, los integrantes de la Asociación podrán mejorar su capacidad física mediante la natación, realizar simulacros para rescatar a posibles personas que lo

necesiten, practicar actividades de buceo, lo que mejorará su intervención en distintos tipos de asistencias y rescates en los diques de la ciudad. Además podrá ser utilizada en período de vacaciones, para que los miembros del cuartel puedan concurrir a la misma con sus familiares y de esta manera, disfrutar más tiempo de la presencia de sus afectos.

4. Se realizará la primera evaluación periódica del Programa de Asistencia Integral.

La evaluación será coordinada por el especialista en Recursos Humanos, en conjunto con los dirigentes de la Comisión Directiva.

Para desarrollar la evaluación se hará entrega de cuestionarios de auto administración a todos los participantes del programa. Estos permitirán el rápido acceso a la recolección de datos del personal.

Las encuestas serán para medir la satisfacción laboral de los individuos y su reacción ante dicho programa.

Se valorará la participación de los individuos en dicho programa, como así también el nivel de rendimiento en el trabajo alcanzado.

La periodicidad de la evaluación será establecida por la Comisión Directiva, según las necesidades que se presenten.

5. Se implementará el Programa de Asistencia Integral en los miembros de la Comisión Directiva.

Cabe destacar que para formular la siguiente Política Organizacional se han seguido los lineamientos propuestos por David L. Goetsch en su libro Administración de la Seguridad Total.

La Política Organizacional para alentar el uso eficaz del Programa de Asistencia Integral deberá realizarse teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- > Lograr el compromiso de la Comisión Directiva y de la Jefatura del Cuerpo Activo de los Bomberos Voluntarios.
- > Establecer el Comité Directivo del Programa.
- > Elaborar la misión y objetivos del Programa.
 - > Comunicar e involucrar en la Política Organizacional a todos los destinatarios del Programa.
- > Realizar el seguimiento del programa.
- > Retroalimentación.

El Programa de Asistencia Integral es formulado con el propósito de:

- > Reducir el estrés laboral en los miembros del cuartel.
- > Disminuir la incidencia de los factores organizacionales estresantes.
- > Generar un mayor sentimiento de pertenencia de los Bomberos Voluntarios con el cuartel.
- > Controlar la salud de los Bomberos Voluntarios.
- > Asegurar la satisfacción laboral de los miembros del cuartel.
- > Atraer y conservar el personal idóneo.

I. LOGRAR EL COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE LA COMISIÓN DIRECTIVA Y JEFATURA DEL CUERPO ACTIVO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS.

Antes de poner todas las energías en lograr el compromiso de los directivos de la Asociación, es necesario hacer una evaluación sobre el estado actual de la Cultura Organizacional con respecto a la incidencia de los valores de Seguridad y Salud en el ambiente de trabajo.

Como primera medida será necesario atender a los valores arraigados dentro de la organización referentes a la Salud y Seguridad de los miembros de la Asociación, y en caso de ser necesario, corregirlos y agregar otros en pos de mejora para la Institución.

En el caso de la Asociación de Bomberos Voluntarios, la Comisión Directiva junto con la jefatura del cuerpo activo, es decir Jefe y Sub-jefe; son los encargados de bajar los lineamientos a todos los miembros de la organización.

Es por ello que resulta fundamental la responsabilidad de estos individuos en cualquier tipo de plan o programa que se realice en la Institución.

Si estos individuos se hallan comprometidos, es más probable que participen personalmente en su implementación.

Los miembros del cuerpo activo observarán que el programa destinado a mejorar la satisfacción laboral es importante, ya que sus directivos participan intuitivamente en el mismo, y son ellos quienes dictan las pautas a seguir.

Además a través de la participación de los directivos en el proceso, los mismos, podrán considerar la inclusión del programa en el plan estratégico de la organización.

El segundo aspecto a tener en cuenta en el compromiso de los directivos con el Programa de Asistencia Integral, es el factor tiempo.

Si los miembros de la Asociación de Bomberos Voluntarios, ven que sus directivos dedican tiempo razonable a la promoción de actividades que aseguren la satisfacción laboral; ellos sabrán fehacientemente que el programa es importante y necesaria su implementación.

El último aspecto y el más importante en el compromiso de los directivos, consiste en asignar recursos. Estos recursos serán tanto materiales, como así también humanos.

Todos los miembros de la organización saben que los recursos se van destinando de acuerdo a las prioridades que van surgiendo. Si los directivos, son capaces de destinar recursos en el

programa, los miembros del cuartel, verán que para la Institución, la satisfacción laboral de sus miembros es una de sus prioridades.

Para lograr el compromiso de los directivos, el asesor en Recursos Humanos debe demostrar y garantizar que el Programa de Asistencia Integral es una inversión positiva y un buen negocio tanto para los empleados como para toda la organización.

En esta etapa, se les presentará a los directivos todos los beneficios y ventajas que pueden obtener con este Programa de Asistencia Integral.

II. ESTABLECER EL COMITÉ DIRECTIVO DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA INTEGRAL.

El papel que desempeña el comité directivo es asegurar que se respeten y que se lleven a cabo los objetivos propuestos en el Programa de Asistencia Integral (PAI).

El comité estará conformado por el Jefe y Sub-jefe del cuerpo activo y por dos miembros de la Comisión Directiva de la Asociación, desempeñando sus roles como médico laboral e higienista laboral.

El presidente de la Comisión Directiva será quien, en conjunto con el asesor de Recursos Humanos, se encargarán de estudiar y aprobar las propuestas que se realizan.

Las responsabilidades a cargo del comité directivo serán:

- > Hacer que las cuestiones referidas al Programa de Asistencia Integral, formen parte del plan estratégico de la Asociación.
- > Supervisar constantemente el PAI.
- > Involucrar a todos los miembros de la Asociación en el Programa.
- > Dar la aprobación y desaprobación de las recomendaciones que hacen los Bomberos Voluntarios.
- > Asignación de los recursos necesarios para apoyar el PAI.
- > Asegurar la comprensión, implementación y evaluación del Programa por parte de todos los miembros dentro de la Institución.

Las reuniones del comité directivo se realizarán en una primera instancia en forma quincenal, hasta que el mismo quede fehacientemente consolidado, pudiéndose reunir mensualmente con posterioridad.

En esta etapa resulta elemental que, los miembros del comité directivo estén lo suficientemente bien informados para desempeñar con eficiencia sus roles dentro de la implementación del Programa.

Es aquí, cuando resulta fundamental capacitar a los miembros del comité sobre cuestiones atinentes al Programa de Asistencia Integral, ya que los mismos no serán expertos en la implementación de programas, ni es imprescindible que lo sean; pero sí de que estén conscientes de cómo el mismo influye y mejora la satisfacción laboral de los individuos.

La capacitación tiene como propósito primordial que los miembros del comité comiencen a entender mejor las cuestiones referidas a la satisfacción laboral y por lo tanto comiencen a hablar el lenguaje de un PAI.

Además esta capacitación servirá para que los miembros del comité puedan liberar sus dudas con respecto al Programa, y para que hagan todas las preguntas que crean necesarias como para tomar conciencia sobre la importancia de la implementación de dicho PAI.

Los principales temas a tratar en la capacitación serán:

- > Qué es la satisfacción laboral.
- > Qué es un Programa de Asistencia Integral.
- > Cuáles son los factores organizacionales e individuales que influyen en el deterioro laboral.
- > Aspectos referidos a la Seguridad y Salud en el trabajo.

III. ELABORAR LA VISIÓN Y LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA.

La visión representa el ideal de lo que la organización desea conseguir a largo plazo.

En este caso en particular la visión estará orientada hacia el sueño o el anhelo que posee el comité en cuanto al logro de la satisfacción laboral de los miembros del cuartel, a través del Programa de Asistencia Integral.

Visión:

La Asociación de Bomberos Voluntarios de la Provincia de San Luis, proveerá un ambiente de trabajo que promueva la satisfacción laboral de sus miembros, garantizando la eficiencia en los trabajos realizados hacia la comunidad.

Esta visión muestra no sólo que la dirección está comprometida, sino también con qué lo está específicamente.

Además la visión sirve de mensaje para los individuos que forman parte del

cuartel, a los cuales se les transmite que la Asociación se preocupa por la satisfacción laboral de los mismos, y se entiende que es más probable obtener su mejor desempeño dentro de un ambiente saludable.

Este mensaje también llega hacia la comunidad, hacia quienes se les dice que la Asociación de Bomberos Voluntarios se preocupa constantemente por la calidad de los servicios que ofrece.

Los Objetivos describen lo que va a conseguir o lo que se ha propuesto llevar a cabo el comité directivo de la Asociación.

Estos, generalmente, se establecen en términos de lo que se va a lograr y deben ser medibles y cuantificables.

Objetivos propuestos por el comité de la Asociación de Bomberos Voluntarios:

- > Eliminar los factores organizacionales que provocan el deterioro de los Bomberos Voluntarios.
- > Reducir el estrés que padecen los miembros del cuerpo activo.
- > Generar políticas de satisfacción laboral.
- > Realizar estudios médicos a los Bomberos Voluntarios.
- > Monitorear la salud de los individuos.
- > Realizar actividades destinadas a la recreación de los miembros del cuartel.
- > Supervisar las actividades propuestas en el Programa de Asistencia Integral.

IV. COMUNICAR E INVOLUCRAR EN LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL A TODOS LOS DESTINATARIOS DEL PROGRAMA.

Para que todos los miembros de la Asociación de Bomberos Voluntarios se sientan comprometidos y motivados a implementar un Programa de Asistencia Integral, es necesario que se sientan comunicados e informados sobre las cuestiones y decisiones que los afectan.

Una vez que se haya comunicado a todos los sujetos que forman parte del cuartel, la visión y los objetivos del Programa de Asistencia Integral, el presidente de la comisión Directiva será el encargado de informar por qué se elaboró el programa y cuál es el significado que tiene para los miembros de la Asociación.

Explicada la importancia que tiene el Programa para obtener la satisfacción laboral de los individuos de la Asociación, deberá darse a conocer la importancia de involucrar a los mismos en la implementación de dicho programa, por el papel fundamental que éstos desempeñan.

Los métodos que se utilizarán para presentar la información y comunicar a todos los miembros pertenecientes al Cuerpo de Bomberos Voluntarios serán:

- o Presentaciones face to face.
- o Carteles y anuncios en la pizarra de las novedades.
- o Revista de los Bomberos Voluntarios.

Con respecto a la presentación face to face, es posible determinar que es uno de los métodos de comunicación más efectivos para transmitir cualquier tipo de información, debido a la interacción que se produce ante la presencia física de los individuos.

Si bien existirán otros métodos de comunicación, éste será obligatorio para los miembros del Comité Directivo, al informar sobre los lineamientos del Programa.

Este primer método resulta efectivo, por el hecho de que todos los participantes del programa podrán sortear de manera inmediata cualquier tipo de dudas e inquietudes que posean.

Además, al ser en forma directa y en tiempo real, permite que no se escape ninguna información que quiera transmitir el orador. También es posible añadir que refuerza el compromiso del trasmisor de la información con el programa y a la vez, con éste método se pueden tener en cuenta aspectos o cuestiones específicas del programa que el Comité Directivo había pasado por alto.

Con respecto a los carteles y anuncios en la pizarra de las novedades, es posible destacar que éste es un método que permite a los integrantes del comité presentar la información a los integrantes del cuartel, todos los días; con las variaciones y modificaciones que se producen sobre la marcha.

Sirve como medio además para que todos puedan colaborar en la elaboración y cambio periódico de los carteles.

Si bien es un medio que se encuentra dentro de las instalaciones de los involucrados en el programa, debido a su fácil acceso y excelente ubicación, permite que todo sujeto extraño a la organización, que se presente a la misma, pueda acceder a dicha información.

El último método escogido para transmitir la información a los miembros del cuartel, es la revista de Bomberos Voluntarios, creada por los mismos, de tirada mensual; la cual sirve para que los sujetos puedan compartir todo tipo de información con sus familiares.

Esta revista además llega a toda la comunidad en general, lo cual sirve para reflejar las

actividades que se realizan es por de mejora para los miembros del cuartel, y por consiguiente, en beneficio de los servicios que los mismos brindan.

Este medio sirve también para generar un mayor reconocimiento de la sociedad hacia la labor que desempeñan estos profesionales del voluntariado.

V. REALIZAR EL SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA.

El seguimiento del programa se realizará con el propósito de monitorear al cumplimiento de los objetivos propuestos.

El mismo será llevado a cabo por los integrantes del Comité Directivo, requiriendo la profesionalidad y objetividad de los mismos.

A su vez, esta etapa será visada por el asesor externo en Recursos Humanos, para establecer acciones correctivas en caso de que sean necesarias.

En esta etapa resultará conveniente realizar un sondeo para averiguar cuáles son las debilidades y fortalezas que poseen los miembros del cuartel, con respecto a los objetivos propuestos en el Programa de Asistencia Integral.

Sobre la base de este sondeo, podrán corregirse o trabajar sobre las debilidades detectadas y hacer hincapié en las fortalezas encontradas para maximizarlas hacia el logro de una mayor satisfacción laboral.

Este seguimiento se realizará cada 6 meses.

VI. RETROALIMENTACIÓN

Como último paso la retroalimentación resulta fundamental.

El Comité Directivo necesita saber que es lo que piensan los Bomberos Voluntarios acerca de las mejoras que se han producido, y éstos a su vez, necesitan saber lo que piensan los integrantes del Comité acerca de sus recomendaciones.

Este ciclo de retroalimentación se llevará a cabo en una primera instancia, en forma semanal conforme a la gravedad o urgencia de los casos.

La retroalimentación será en forma verbal, debido a la rapidez de la misma, en comparación con los documentos escritos que retardan dicho proceso.

Presupuesto de la Política organizacional que alienta al uso del Programa de Asistencia Integral

Cabe destacar que los honorarios han sido establecidos en un período mensual, y las horas calculadas de los profesionales, son tomando como base el valor hora de cada individuo.

1) Reunión informativa con la Comisión Directiva y la Jefatura del Cuerpo Activo de los Bomberos Voluntarios:

Presentación de los beneficios y ventajas

del programa: 2 horas del analista en Recursos Humanos (incluido en los honorarios de la consultora)

insumos: \$ 10

Total: \$ 10

2) Establecer el Comité Directivo del Programa:

Reuniones quincenales de 4 horas:

8 horas del médico laboral \$ 96

8 horas del higienista laboral \$ 80

8 horas del Jefe del cuerpo activo \$ 64

8 horas del sub-jefe del cuerpo activo \$ 32

6 horas del presidente de la Com. Directiva \$ 84

6 horas del asesor de Recursos Humanos

Total: \$ 356

3) Comunicar e involucrar en la Política Organizacional a todos los destinatarios del programa:

Reunión informativa a todos los destinatarios del programa:

1 hora del asesor de Recursos Humanos

Elaboración de la revista: \$ 30

Insumos para el mantenim. de la pizarra de anuncios: \$ 10

Total: \$ 40

4) Honorarios consultora \$ 1800

TOTAL: \$ 2206

Los beneficios que proporcionan los Programas de Asistencia Integral a los empleados constituyen derechos adquiridos para los mismos.

El trabajar en un ambiente motivante, libre de factores estresantes, en contextos donde se promueve la satisfacción laboral y en lugares en que la organización se preocupa y se ocupa de las necesidades de su personal, genera un gran desafío para todas aquellas organizaciones que desean ser exitosas.

El desarrollo de Programas para lograr la satisfacción laboral de los Bomberos Voluntarios, son esfuerzos que realiza la Asociación para promover el bienestar de sus miembros, como así también para influir en la forma en que éstos desempeñan sus labores, en un ambiente de competitividad y profesionalismo.

El fomento del bienestar de los individuos en el ambiente de trabajo, contribuye a que los sujetos participen en el logro de las políticas de la organización y a que realicen sus mejores esfuerzos para brindar un eficiente servicio a la comunidad.

Debido a la naturaleza de las actividades que realizan este tipo de profesionales del voluntariado, resulta fundamental realizar acciones que mejoren las condiciones de trabajo de estos individuos.

El hecho de que la organización se involucre en las necesidades de sus miembros e implemente un Programa para mejorar la calidad de vida de sus integrantes, colaborará en obtener un mejor rendimiento del personal y por consiguiente brindar un mejor servicio hacia la sociedad.

De esta manera, la comunidad en general podrá observar los cambios que se producen en los miembros del cuartel, por lo que se les proveerá un mayor reconocimiento social por las actividades que éstos profesionales realizan.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:

- Rodríguez, Darío. "Diagnóstico Organizacional". Universidad Católica de Chile. Editorial Alfa Omega. Chile. 3° edición, 2000.
- Schlemenson, Aldo. "Análisis Organizacional y empresa unipersonal". Editorial Paidós. Buenos Aires.
- Gibson, Ivancevich, Donnely. "Las Organizaciones". Editorial Irwin. 8° edición. España, Madrid, 1996.
 - Davis, Keith; Newstrom, John. "Comportamiento Humano en el trabajo". Editorial Mc Graw- Hill. 10° edición.
 - Goetsch, David. "Administración de la Seguridad Total". Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México, 1998.
 - Gil-Monte, Pedro; Peiró Silla, José. "Desgaste Psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse". Proyecto Editorial: Síntesis Psicológica.

- Páginas de Internet: www.rem.cu/trabajos/2003/septiembre/04/Burnout.Htm.
- www.muieresdeempresa.com
- Revista de Seguridad. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral. Julio-Agosto-Septiembre 2003. Año LXII- 378-1155 0325-4518.

Cuestionarios

Dirigido: a toda la población de bomberos voluntarios y aspirantes mayores de 18 años.

Objetivo: conocer aspectos relacionados con su actividad diaria y posibles factores estresantes.

Aspectos evaluados:

Cansancio emocional
Despersonalización
Realización Personal.

Variables a tener en cuenta:

Entorno social
Organizacional
Interpersonal
Individual.

En el desarrollo del relevamiento de datos obtenidos mediante los cuestionarios, se presentarán los gráficos que indican los porcentajes concernientes a cada una de las respuestas que dieron las personas estudiadas. Seguido de cada gráfico se realizará una interpretación de los datos adquiridos.

Posteriormente se analizarán las tres pautas a medir.

FODA de la organización

FORTALEZAS:

- En cuanto al personal, el mismo es considerado como el recurso más valioso ypreciado dentro de la organización.
- En cuanto a la infraestructura, hoy en día cuentan con el equipamiento necesario para asistir a la comunidad en tiempo y forma.
- Se capacita y entrena constantemente al personal sobre nuevas técnicas y modos de rescate.
- Existe un alto grado de concientización sobre temas referentes a la seguridad e

higiene personal.

OPORTUNIDADES:

- Posibilidad de relacionarse en diversos eventos con otros cuarteles a nivel interprovincial, provincial, nacional e internacional.
- Formar una alianza con el cuartel de Bomberos de la policía, lo que permitiría trabajar en equipo para brindar un mejor servicio a la comunidad.
- Crecimiento en el ámbito de infraestructura, lo que permitiría nuevamente el ingreso de personal del sexo femenino dentro de la organización.
- Realizar cursos de capacitación e instrucción práctica, dictados por reconocidos desertores en la actividad.

DEBILIDADES:

- Falta de capacitación en temas de salud y riesgo ocupacional.
- No se realizan exámenes médicos periódicos en el personal, pese a que la actividad que desarrollan insumen numerosos riesgos.
- No se realizan estudios Psicológicos ante el ingreso del personal.
- No se realizan programas de asistencia para el personal, para poder prevenir y disminuir el nivel de estrés que presentan los mismos.
- La comisión directiva no fomenta el bienestar y la calidad de vida del personal.

AMENAZAS:

- Inadecuada y mala información por parte de la comunidad con respecto al rol que deben desempeñar los Bomberos Voluntarios.
- Insuficiente apoyo económico a nivel nacional, provincial y municipal.

- Escaso reconocimiento de la sociedad.
- Influencia de los malestares que padece la comunidad sobre el estado de ánimo del personal.
- Reclamos de los familiares del personal ante el constante arriesgo de sus vidas para salvar a un desconocido.

Los valores fundamentales de la organización se encuentran plasmados en lo que ellos denominan “La Pirámide del éxito”.

PIRÁMIDE DEL ÉXITO

Todos estos valores son fundamentales para el desarrollo y eficiencia de la organización.

Los miembros que forman parte de la institución son capacitados sobre los valores que deben ser arraigados y defendidos en el transcurso de sus actividades.

La Asociación de Bomberos Voluntarios de la ciudad de San Luis, inculca a sus miembros que para lograr alcanzar el éxito en todos los aspectos de la vida bomberil, es necesario comenzar con los valores que se encuentran en la base de la pirámide y de esta manera ir escalando hasta llegar a pasar por todos los sentimientos necesarios como para lograr el verdadero éxito.

[1] Rodríguez, Darío. "Diagnóstico Organizacional". Universidad Católica de Chile. Editorial Alfa Omega. Chile. 3° edición, 2000.

[2] Documento extraído de [www. mujeresdeempresa. com](http://www.mujeresdeempresa.com)

[3] Schlemenson, Aldo. "Análisis Organizacional y empresa unipersonal". Editorial Paidós Bs. As. 1998.

[4] Gibson, Ivancevich, Donnely. "Las Organizaciones". Ed Irwin. 1996.

[5] Goetsch, David L. "Administración de la Seguridad Total". Ed. Prentice Hall. Hispanoamericana, 1998.

[6] Goetsch, David L. "Administración de la Seguridad Total". Ed. Prentice Hall. Hispanoamericana, 1998.

[7] Hans Seyle, The Stress of Life. Ed. McGraw-Hill.

[8] Gibson, Ivancevich, Donnely". Las Organizaciones". Ed Irwin, 1996.

[9] Gibson, Ivancevich, Donnely". Las Organizaciones". Ed Irwin, 1996.

[10] Gibson, Ivancevich, Donnely". Las Organizaciones". Ed Irwin, 1996

[11] Davis, Newstrom. "Comportamiento Humano en el Trabajo". Ed. Mc Graw-Hill, 1999.

[12] Gibson, Ivancevich, Donnely. "Las Organizaciones". Ed Irwin, 1996.

[13] Chris Argyris. "Integrating the Individual and the Organization". Ed. John Wiley & Sons.

[14] Suzanne L. Kobaza. "Conceptualization and Measurement of Personality in Job Stress Research". Ed. Joseph J. Hurrell, Jr.; Lawrence L. Murphy; Steven L. Sauter, y Cary L. Cooper (New York: Taylor & Francis, 1988), pags. 100-109.

[15] Gibson, Ivancevich, Donnely. "Las Organizaciones". Ed Irwin, 1996.

[16] T. Cox, Stress, Baltimore: University Park Press, 1978.

[17] Pedro R. Gil-Monte, José M. Peiró Silla. "Desgaste Psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse". Proyecto Editorial: Síntesis Psicológica.

[18] Idem anterior.

[19] Idem anterior.

[20] Idem anterior.

[21] Idem anterior.

[22] Idem anterior.

[23] El Síndrome de Burnout una sutil enfermedad. [www. rem. Cu/ trabajos/2003/septiembre/04/Burnout](http://www.rem.cu/trabajos/2003/septiembre/04/Burnout).

[24] Rescate Acuático-Buceo. Trabajos en lugares cerrados. Manual XI. Consejo Provincial de capacitación de bomberos Voluntarios de Buenos Aires, Argentina. Primera Edición 1995.

[25] El primer jefe es el intermediario entre el cuerpo activo y la comisión directiva.

[26] Ver Anexo.

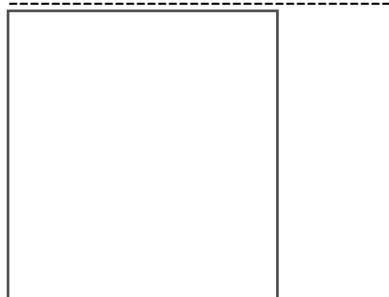
[27] Ver Diagnóstico Situacional, Pág. 91

[28] Ver Anexo.

[29] Ver Anexo.

[30] El médico laboral es el primer vocal titular, perteneciente a la Comisión Directiva.

[31] El higienista laboral es el presidente de la Comisión Directiva de la Asociación.



ALARMA

Es un estado de movilización interna, que se desarrolla en todas las reservas de energía que tiene el individuo. Es en esta etapa en la cuál, el sujeto, recibe los desafíos propuestos por los factores estresantes.

El individuo en esta fase, experimenta cambios tales como aumento de la frecuencia cardiorrespiratoria, aumento en la presión sanguínea, aumento en los niveles de ansiedad, estados caracterizados por el temor, pánico, tensión muscular, distensión gástrica, etcétera.

RESISTENCIA

Si el estresante continúa ejerciendo presión en el individuo, se pasa a la fase de resistencia. Esta fase es característica de una situación en la cual, el individuo puede volver a su estado normal si son eliminados los factores estresores. Si los estresores persisten, el sujeto alcanza nuevos niveles de adaptación con la consiguiente resistencia de sus órganos internos.

En esta etapa los individuos luchan contra los factores o elementos estresantes.

Los síntomas, signos o señales que detentan esta fase son la fatiga, la ansiedad y la tensión.

AGOTAMIENTO

Esta fase constituye el estado final del estrés como consecuencia de grandes y extensas demandas metabólicas.

Esta es la última etapa, en la cuál, el individuo ante la exposición prolongada y continuada del o de los factores estresantes, puede terminar con su respuesta adaptativa frente a los mismos.

Estresantes Laborales

Entorno físico:

Luz, ruido, temperatura,
aire polucionado.

Individual:

Conflicto de rol, ambigüedad

En el rol, carga excesiva de trabajo, falta de control, responsabilidad, condiciones de trabajo.

Grupo:

Relaciones pobres con los compañeros, con los subordinados, con los jefes.

Organizativas:

Políticas estructurales y de diseño pobres, falta de políticas específicas.

Estrés

La valoración del proceso

Cómo percibe el individuo los estresantes laborales.

Consecuencias

Subjetivas:

Ansiedad

Apatía

Conductuales:

Alcoholismo

Consumo de drogas

Proclividad a los accidentes

Cognoscitivas:

Escasa concentración

Bloqueo mental

Saturación

Psicológicas:

Aumento de la presión sanguínea

Aumento del ritmo cardíaco

Organizativas:

Menor productividad

Absentismo

Acciones legales

Diferencias Individuales

Cognosc./Afectivas

Biológicas/Demográf.

Tipo A/B

Edad

Dureza

Sexo

Apoyo social

Ocupación

Afectividad negativa

Raza

Despersonalización

Baja Realización

En el Trabajo

Agotamiento Emocional

Agotamiento Emocional

Baja Realización en el trabajo

Baja personalización en el trabajo

Agotamiento emocional

Despersonalización

1º Jefe (Oficial)

2º Jefe

Suboficiales

Ayudante de
Primera

Dos Ayudantes

Un Subayudante

Categoría de Bombero

Aspirantes

Cadetes

Presidente

Trabajo en conjunto

Vicepresidente

Pro-tesorero

Tesorero

Secretario

Trabajo en conjunto

Pro-secretario

1° Vocal
titular

2° Vocal
titular

3° Vocal
titular

4° Vocal
titular

1° Revisor de
cuenta

1° Vocal
suplente

3° Revisor de
cuenta

3° Vocal
suplente

2° Revisor de
cuenta

2° Vocal
suplente

Factores relacionados con el puesto de trabajo

Condiciones Físicas y ambientales, toma de decisiones, Responsabilidad, Poder y Autoridad.

Conflicto de roles, ambigüedad en el rol, incomodidad en el rol, interferencia en el rol, bajas recompensas, bajo reconocimiento por parte de la sociedad.

Factores inherentes al rol profesional

Mala comunicación, escaso nivel de información, escaso nivel de educación, bajo nivel de tolerancia hacia los demás. Estos factores suelen darse tanto a nivel de las relaciones internas, como las externas.

Factores vinculados con las relaciones personales

Estrés preexistente, enfermedades crónicas, experiencias traumáticas vividas, capacidad para asumir riesgos, capacidad de liderazgo, capacidad de enfrentar las situaciones, control emocional.

Factores de carácter individual

Presencia de personas conocidas, familiares o allegados entre las víctimas, presencia de los medios de comunicación, presencia de personas que irrumpen la labor de los Bomberos Voluntarios.

Factores comunitarios

Miedo a la pérdida de trabajo, falta de capacitación, ausencia de promociones horizontales y/o verticales.

Factores relacionados con el desarrollo profesional

Sucesos o acontecimientos estresantes

Lesiones o pérdidas personales, fallas o errores en las misiones, demandas excesivas en el trabajo, situaciones altamente riesgosas.

ÉXITO

PACIENCIA

SERENIDAD

SEGURIDAD

EMPEÑO

INICIATIVA

AMISTAD

INTEGRIDAD

HABILIDAD

SINCERIDAD

ASPIRACION

AUTOCONTROL

COOPERACION

LEALTAD

CONFIANZA

FE

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

MARCO TEÓRICO

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

RELEVAMIENTO DE DATOS

ANÁLISIS GENERAL

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

PROPUESTA

PRESUPUESTO

CONCLUSIÓN

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO