

# BIENESTAR EMOCIONAL DEL PERSONAL DEL CUERPO DE BOMBEROS DE RIOBAMBA

## EMOTIONAL WELL-BEING OF THE STAFF OF THE RIOBAMBA FIRE DEPARTMENT

Evelyn Francisca Andino Peñafiel<sup>1</sup>, Byron Napoleón Cadena Oleas<sup>2</sup>

{evelyn.andino@unach.edu.ec<sup>1</sup>, bcadena@esPOCH.edu.ec<sup>1</sup>}

Fecha de recepción: 22/12/2024 / Fecha de aceptación: 04/01/2025 / Fecha de publicación: 06/01/2025

**RESUMEN:** Esta investigación se centra en comprender el sentimiento emocional de los trabajadores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba. El estudio analiza cómo la gente se siente estresada, qué hace que alguien se calme o se altere, la satisfacción con la vida y las condiciones laborales. Al mismo tiempo, se sugieren ciertos enfoques para mejorar tu bienestar psicológico y emocional. Los resultados subrayan el impacto de factores como la carga de trabajo, los encuentros traumáticos recurrentes y la asistencia social en la salud de los empleados. Este estudio analiza cómo los retos físicos y emocionales que enfrentan los bomberos impactan su bienestar psicológico. Las emergencias imprevistas y los desastres naturales suelen desencadenar síntomas como recuerdos intrusivos, ansiedad y agotamiento. De manera similar, los estudiantes que dedican largas horas al estudio sin descanso adecuado pueden experimentar dificultades para relajarse y mantener un sueño reparador. La investigación también pone énfasis en el entorno laboral, considerando aspectos clave como la gestión, el trabajo en equipo, el diálogo interno y las oportunidades de crecimiento profesional. Es fundamental diseñar programas educativos que promuevan un manejo efectivo de las emociones, ayuden a controlar el estrés y fortalezcan las estrategias cognitivas para afrontar la presión. Asimismo, se resalta la necesidad de fomentar la solidaridad comunitaria, tanto en el ámbito laboral como en el familiar, con el fin de generar un sentido de pertenencia y apoyo emocional. Finalmente, este estudio sugiere instituir protocolos para vigilar perpetuamente la salud emocional de los empleados, como evaluaciones psicológicas rutinarias y citas con terapia expertas, estas acciones apuntan a impulsar un entorno de trabajo más saludable, alentador y resistente, beneficiando tanto a los bomberos como a la población a la que asisten.

**Palabras clave:** *Bienestar emocional, nivel de estrés, calidad de vida, ambiente laboral, salud mental, situaciones traumáticas*

<sup>1</sup>Maestrante de la Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH), Riobamba-Ecuador, <https://orcid.org/0009-0006-2979-9452>.

<sup>2</sup>Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Panamericana Sur km. 1 1/2, Riobamba, 060155, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0002-4535-5265>.

**ABSTRACT:** This research focuses on understanding the emotional feeling of Riobamba Fire Department workers. The study analyzes how people feel stressed, what makes someone calm or upset, life satisfaction, and working conditions. At the same time, certain approaches are suggested to improve your psychological and emotional well-being. The results underline the impact of factors such as workload, recurrent traumatic encounters, and social assistance on employee health. This study analyzes how the physical and emotional challenges faced by firefighters impact their psychological well-being. Unforeseen emergencies and natural disasters often trigger symptoms such as intrusive memories, anxiety, and exhaustion. Similarly, students who spend long hours studying without adequate rest may experience difficulties in relaxing and maintaining restful sleep. The research also puts emphasis on the work environment, considering key aspects such as management, teamwork, self-talk, and opportunities for professional growth. It is essential to design educational programs that promote effective management of emotions, help control stress, and strengthen cognitive strategies to cope with pressure. Likewise, the need to promote community solidarity is highlighted, both in the workplace and in the family, in order to generate a sense of belonging and emotional support. Finally, this study suggests instituting protocols to perpetually monitor the emotional health of employees, such as routine psychological evaluations and appointments with expert therapists. These actions aim to promote a healthier, more encouraging, and resilient work environment, benefiting both firefighters and the population they serve.

**Keywords:** *Emotional well-being, stress level, quality of life, work environment, mental health, traumatic situations*

## INTRODUCCIÓN

Expertos en combatir llamas; este término conecta a individuos con valientes almas que enfrentan conflagraciones, héroes esforzados, y una multitud de alternativas idénticas que podrían surgir. Sin embargo, rara vez comprenden los escenarios de su empleo, incitando variadas emociones entre los cuidadores, potencialmente agravando los niveles de estrés. Es factible contemplar las emociones de un bombero al llegar a una residencia en llamas, o un accidente de tráfico donde encuentra a alguien que no se salvó, creyendo controlar su vida.

La vocación bomberil ha evolucionado dramáticamente, de sus inicios sencillos como equipos comunitarios a su rol actual como fuerza de ayuda social diversa. Al principio, armados solo con cubos y coraje primitivo, enfrentaban obstáculos que superarían las capacidades de la tecnología contra incendios contemporánea. Con el tiempo, la expansión urbana, el progreso tecnológico y las complejidades sociales alteraron drásticamente su trabajo.

Hoy, ser bombero implica mucho más que combatir incendios. Pero ¿qué ha impulsado esta profesión a una táctica tan completa y multifacética? La solución reside en las crecientes exigencias de nuestra sociedad y las dificultades ecológicas que enfrentamos. El aumento de calamidades, accidentes laborales y crisis sanitarias ha obligado a los bomberos a equiparse no

solo para apagar fuegos, sino también para servir como salvadores, profesionales médicos, expertos en sustancias tóxicas y directores de gestión de crisis. La respuesta a emergencias exige medidas rápidas y eficientes para mejorar la seguridad pública. Además, se ve cómo nuestra sociedad admira a los bomberos como salvaguardas vitales de la vida y nuestro patrimonio común. Su función se ha consolidado como un apoyo indispensable para asegurar la seguridad y fomentar la cohesión social.

En el ámbito operativo de los bomberos, donde las emergencias exigen decisiones rápidas y una conducta urgente bajo presión, la salud psicológica del personal es un elemento esencial para asegurar la eficacia de la respuesta y la seguridad del equipo. El agotamiento laboral prevalente en este trabajo —que incluye la exposición a eventos traumáticos, el manejo de la carga de estrés y los deberes de protección de vidas— afecta directamente no solo la efectividad laboral, sino también el bienestar diario de los bomberos.

Cada vez que una alarma rompe el silencio, un bombero enfrenta al desconocido. Despreciar la magnitud de una catástrofe es como reducir un desastre a un mero incidente simulado, algo sin importancia. Corren donde otros huyen. Pero bajo esas acciones valerosas, yace una cámara que carga el peso de su testimonio, sus sensaciones y sus recuerdos imborrables.

En un ambiente repleto de frenesí, ambigüedad y tenacidad, la salud mental emerge como una variable operativa que trasciende lo privado. Cohesión de equipo, toma de decisiones críticas, gestión de crisis. Esta publicación examina los distintos obstáculos emocionales para estos expertos, fusionando ideas de la psicología del consejo, la neurociencia y la dinámica laboral, para presentar una perspectiva integral sobre la importancia de nutrir el bienestar emocional de quienes se dedican a salvaguardar al público.

El bienestar emocional del personal de un cuerpo de bomberos no es solo una cuestión de salud; es el cimiento de su valentía, la chispa que les permite levantarse una y otra vez frente al caos. ¿Qué sucede con su mente y su espíritu tras jornadas que exigen tanto de ellos? ¿Cómo enfrentan el impacto emocional de salvar vidas o, a veces, de no poder hacerlo? Este artículo se adentra en el universo emocional de quienes viven al límite por el bien de todos, mostrando cómo la fortaleza mental y el cuidado emocional son tan esenciales como el equipo que llevan a cada misión. Porque incluso los héroes necesitan cuidar su propia llama interior para seguir iluminando la oscuridad.

Según (1), el bienestar emocional se define como un estado de equilibrio psicológico que permite a las personas afrontar con eficacia los desafíos de la vida, mantener relaciones sociales saludables y experimentar un sentido de propósito y crecimiento personal. En el caso del personal del Cuerpo de Bomberos, este equilibrio depende de diversos factores, como el manejo del estrés, la resiliencia psicológica, el respaldo social, el reconocimiento profesional, un ambiente laboral positivo y oportunidades para el desarrollo personal. Estos elementos resultan fundamentales para preservar la salud mental y emocional, especialmente en profesiones sometidas a situaciones de alta tensión y riesgo.

En la cotidianidad del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, donde el sonido de la sirena marca el inicio de misiones que desafían tanto el cuerpo como la mente, los desafíos emocionales son tan intensos como las emergencias que enfrentan. Estos hombres y mujeres no solo combaten incendios ni rescatan vidas; también cargan con un peso emocional que suele pasar desapercibido para quienes los admiran como emblemas de valentía y fortaleza.

Para ellos, el estrés no es una palabra abstracta; es una presencia constante que los acompaña en cada turno, en cada misión y en cada silencio que sigue al estruendo de una emergencia. Sus días están llenos de imágenes difíciles de borrar: desastres naturales que arrasan comunidades, accidentes de tránsito que detienen vidas en un segundo, y tragedias humanas que permanecen en su memoria mucho después de que los gritos hayan cesado (2).

En este contexto, el bienestar emocional no solo es una necesidad, sino también un pilar esencial para que puedan continuar desempeñando su labor con entrega y profesionalismo. Por ello, abordar el cuidado emocional de los bomberos no solo implica reconocer sus desafíos, sino también crear estrategias efectivas para fortalecer su salud mental y emocional, brindándoles herramientas para sobrellevar las cargas invisibles que llevan día a día.

Estas experiencias dejan huellas invisibles, pero tan profundas y pesadas como cualquier herida física. Cada intervención representa una prueba no solo de su habilidad para actuar bajo presión, sino también de su capacidad para soportar la carga emocional que cada misión deja atrás. La sociedad, sin quererlo, añade peso a este fardo al imponerles expectativas irreales y casi inhumanas: ser infalibles, mantener la calma en medio del caos y actuar con la precisión de un cirujano bajo condiciones extremas. No se les permite cometer errores, dudar o mostrar señales de vulnerabilidad.

En este proceso, su humanidad se ve opacada por la demanda pública de que funcionen como máquinas impecables, siempre listas para responder con un heroísmo inquebrantable. Pero detrás de esta imagen idealizada, se oculta una dura realidad institucional que en lugar de aliviar sus cargas, las multiplica. Recursos insuficientes, equipos obsoletos, infraestructura deficiente y personal reducido los obligan a improvisar en situaciones donde la precisión puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte (4). Esta precariedad no solo complica su labor, sino que también alimenta una sensación persistente de vulnerabilidad. Los bomberos no solo luchan contra incendios, inundaciones o el caos de un accidente; también combaten el miedo a que sus herramientas y condiciones no estén a la altura del desafío (5).

Y, sin embargo, siguen adelante. Día tras día, enfrentan desafíos que no son únicamente físicos, sino también emocionales y psicológicos. Su bienestar emocional no es un lujo ni un detalle secundario; es un pilar esencial para que puedan continuar cumpliendo con su misión de salvar vidas, proteger comunidades y responder al llamado de la emergencia. Sin un enfoque claro en el cuidado de su salud mental, estas personas, a quienes llamamos héroes, corren el riesgo de quebrarse bajo el peso de las expectativas y las duras circunstancias que enfrentan (6), (7).

Aunque tradicionalmente se asocia el trabajo del bombero con el combate de incendios una imagen arraigada en su historia, en la actualidad su labor abarca todo tipo de emergencias, cuya naturaleza varía según la región en la que operen. Sin embargo, su labor no comienza únicamente cuando ocurre el desastre. La prevención es una parte fundamental de su misión. De hecho, es en las acciones preventivas donde radica el verdadero valor estratégico de su trabajo, ya que permiten mitigar riesgos y reducir el impacto de las emergencias antes de que estas sucedan.

La prevención abarca múltiples aspectos y ofrece un amplio abanico de posibilidades de acción. Desde esta perspectiva, el trabajo realizado por los bomberos se distingue por su carácter eminentemente preventivo. Una de sus funciones más relevantes dentro de la comunidad es educar e informar a la población sobre cómo actuar frente a diversas situaciones de emergencia y, más importante aún, cómo prevenir que estas ocurran. Su labor está orientada, en última instancia, a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía (8), (9).

En el contexto particular de Riobamba, esta labor se torna más compleja debido a factores específicos de la región. Entre estos factores se incluyen la presión social derivada de la alta visibilidad y responsabilidad pública del cuerpo de bomberos, las limitaciones presupuestarias que restringen el acceso a recursos materiales y humanos, así como el impacto de las condiciones socioeconómicas locales. No obstante, existe una marcada carencia de estudios que analicen de forma integral y sistemática los factores que determinan el bienestar emocional de este grupo. Esta ausencia dificulta la implementación de estrategias e intervenciones efectivas y adaptadas a sus necesidades específicas (10).

De acuerdo con (11), el estrés laboral crónico afecta negativamente los procesos de recuperación física y psicológica, disminuyendo el bienestar emocional y reduciendo la capacidad del individuo para mantener un desempeño óptimo. En el caso del personal del Cuerpo de Bomberos, la exposición recurrente a situaciones críticas aumenta el riesgo de agotamiento emocional y reduce la satisfacción laboral, impactando directamente en su salud mental y calidad de vida. El estrés se define como una interacción específica entre la persona y su entorno, la cual es percibida como desbordante o como una amenaza que excede los recursos disponibles, poniendo en riesgo el bienestar del individuo.

En este sentido, existe una correlación negativa entre el nivel de estrés laboral y el bienestar emocional del personal del Cuerpo de Bomberos de Riobamba. La exposición constante a demandas emocionales y físicas intensas puede conducir al agotamiento, la ansiedad y otros trastornos psicológicos, afectando su capacidad para mantener un equilibrio emocional y enfrentar de manera eficaz los desafíos de su labor.

El estrés laboral tiene un impacto profundo y negativo en el bienestar emocional del personal de un cuerpo de bomberos. Esta relación se explica por las exigencias físicas, psicológicas y emocionales inherentes a la profesión, como la exposición a situaciones de alto riesgo, el trabajo bajo presión constante y la toma de decisiones críticas en lapsos de tiempo reducidos (12).

El estrés laboral crónico puede desencadenar síntomas de ansiedad y depresión, ya que la exposición continua a estados de alerta y exigencia emocional puede alterar el sistema nervioso y desestabilizar los mecanismos psicológicos de afrontamiento. Además, la acumulación de experiencias traumáticas, como el manejo de emergencias graves o eventos de pérdida, puede aumentar el riesgo de desarrollar trastornos como el estrés postraumático (TEPT) (13), (14).

Un nivel elevado de estrés también puede derivar en el síndrome de burnout, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en el sentido de logro personal. Este síndrome afecta directamente la capacidad del bombero para encontrar satisfacción en su trabajo y mantener una visión positiva de su vida personal. El burnout no es solo fatiga; es un agotamiento profundo, emocional y físico, que avanza silenciosamente, impactando tanto en la motivación como en el rendimiento laboral (15).

El burnout genera una sensación de vacío emocional, dejando a los bomberos exhaustos incluso antes de iniciar el día. La despersonalización, una de sus principales manifestaciones, no es solo una actitud cínica hacia el trabajo o los colegas, sino un mecanismo de defensa del cerebro ante la sobrecarga emocional. Este distanciamiento emocional no refleja apatía, sino un agotamiento en su forma más cruda (16)

Lo que una vez fue una fuente de orgullo y propósito —rescatar vidas, proteger comunidades y ser un soporte en momentos críticos— puede convertirse en una carga abrumadora. La sensación de logro personal, ese impulso que motiva a los bomberos a continuar, comienza a desvanecerse. En su lugar, aparece una desconexión entre el esfuerzo realizado y los resultados obtenidos, afectando también su vida personal, relaciones y autopercepción.

El burnout no solo impacta su desempeño laboral; también compromete su humanidad. La insatisfacción con el trabajo se convierte en un eco constante que erosiona la autoestima y distorsiona la visión del mundo. Los bomberos dejan de verse como héroes y comienzan a cuestionar su propio valor, tanto dentro como fuera del uniforme. Esta situación no solo amenaza su bienestar, sino también la seguridad de quienes dependen de ellos, ya que un bombero emocionalmente agotado no puede rendir al máximo en una emergencia.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para comprender de manera integral la compleja relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional del personal de un cuerpo de bomberos, se adoptó un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos. Esta estrategia permitió integrar la precisión de los datos numéricos con la profundidad interpretativa de los hallazgos cualitativos. De este modo, se logró obtener una visión más completa del fenómeno, capturando las diversas dimensiones de una realidad estrechamente vinculada a la experiencia humana.

En el componente cuantitativo, se emplearon herramientas estandarizadas y validadas internacionalmente, como cuestionarios diseñados específicamente para evaluar las variables

clave del análisis. Estas herramientas garantizaron la precisión en la medición de los indicadores seleccionados, facilitando la interpretación objetiva de los resultados obtenidos.

- **El Cuestionario de Estrés Percibido (PSS)** fue utilizado para evaluar la intensidad del estrés experimentado por los bomberos en su vida cotidiana. Este instrumento permitió identificar patrones de sobrecarga emocional, sensaciones de falta de control y la frecuencia con que enfrentan situaciones consideradas abrumadoras. Diseñado para medir tanto factores externos como internos, el cuestionario proporcionó una visión estadística precisa sobre el nivel de estrés crónico al que están expuestos.
- **La Escala de Bienestar Psicológico de Ryff** evaluó dimensiones críticas del bienestar emocional, como la autoaceptación, el propósito en la vida, las relaciones positivas, la autonomía y el dominio del entorno. Esta herramienta permitió vincular cómo las experiencias de estrés prolongado afectan directamente áreas fundamentales del equilibrio emocional y la calidad de vida de los bomberos.

Con estos datos, se lograron identificar correlaciones significativas entre niveles altos de estrés laboral y disminuciones marcadas en aspectos clave del bienestar, como la percepción de logro personal o la capacidad de establecer relaciones interpersonales saludables.

El análisis cualitativo complementó y enriqueció los hallazgos cuantitativos al dar voz a quienes viven esta realidad. A través de entrevistas semiestructuradas y grupos focales, se exploraron las experiencias individuales y colectivas, proporcionando un contexto más profundo para interpretar los datos numéricos. Estas técnicas permitieron captar no solo qué tan estresados o emocionalmente afectados se sentían los bomberos, sino también por qué y cómo esas experiencias impactan en sus vidas.

- **Las entrevistas semiestructuradas:** Una entrevista semiestructurada es un método de investigación cualitativa que combina preguntas abiertas y cerradas, permitiendo explorar en profundidad las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes sobre un tema específico (17).

Esta entrevista permitió a los participantes expresar en sus propios términos las dificultades que enfrentan, desde la presión de responder a emergencias críticas hasta la falta de recursos y apoyo institucional. Estos relatos ofrecieron una perspectiva íntima y rica en matices sobre los desafíos que enfrentan, revelando factores menos evidentes pero cruciales, como el estigma asociado a expresar vulnerabilidad en un entorno laboral que valora la fortaleza inquebrantable.

- **Los grupos focales:** Un grupo focal es una técnica de investigación cualitativa que consiste en reunir a un pequeño grupo de personas (generalmente entre 6 y 12 participantes) para discutir un tema específico bajo la guía de un moderador. Su objetivo es obtener información detallada sobre opiniones, percepciones, actitudes y experiencias relacionadas con un tema en particular (18).

Este enfoque realizado con bomberos de distintas áreas y rangos, generaron un espacio de reflexión colectiva donde emergieron patrones comunes y diferencias en las experiencias según los roles y responsabilidades. Este formato también facilitó identificar dinámicas laborales específicas, como la influencia del liderazgo, la cohesión de equipo y las expectativas de desempeño.

La combinación de distintos enfoques facilitó una comprensión más integral del fenómeno estudiado. Por un lado, los datos cuantitativos ofrecieron un respaldo objetivo y estadístico para identificar la relación entre el estrés laboral y el bienestar emocional. Por otro lado, las narrativas cualitativas aportaron un contexto humano y emocional, lo que ayudó a interpretar y dar significado a las cifras obtenidas. Por ejemplo, aunque las encuestas mostraron que más del 70% de los participantes experimentaba altos niveles de estrés, las causas no se limitaban a las emergencias atendidas. También incluían factores como la falta de reconocimiento, las extensas jornadas laborales y el impacto emocional de presenciar tragedias humanas.

Este enfoque combinado permitió superar las limitaciones que cada metodología tiene por separado. Mientras que las encuestas pueden ser insuficientes para captar la riqueza de las experiencias individuales, las entrevistas cualitativas pueden presentar dificultades para ser generalizadas. Sin embargo, su integración ayudó a construir un panorama más completo y representativo.

La investigación adoptó un enfoque exploratorio para entender a fondo las vivencias y dinámicas emocionales del personal de bomberos. Se emplearon técnicas cualitativas, como observaciones en el campo y análisis de casos específicos, con el fin de identificar patrones emergentes y formular hipótesis sobre los factores que influyen en su bienestar emocional. Este diseño permitió mantener un análisis abierto y flexible, lo que facilitó el descubrimiento de elementos no previstos inicialmente, como el impacto del liderazgo, la cohesión del equipo y las percepciones sobre el apoyo institucional.

En síntesis, combinar métodos cuantitativos y cualitativos no solo enriqueció la comprensión del fenómeno, sino que también dio voz a los bomberos, humanizando las estadísticas y convirtiéndolas en herramientas para impulsar el cambio. Este enfoque reafirma la importancia de integrar números y narrativas para abordar problemas complejos con la profundidad que merecen.

### **Tipo de Investigación:**

Este estudio se enfocó en describir cómo se relacionan el estrés laboral y el bienestar emocional en el personal de un cuerpo de bomberos. Su propósito fue identificar y analizar las características más relevantes de ambas variables, como los niveles de estrés que enfrentan en distintas situaciones laborales y los aspectos específicos de su bienestar emocional que se ven afectados. Entre estos aspectos se incluyeron la satisfacción personal, la capacidad de recuperación (resiliencia) y el manejo de las emociones.



Para lograrlo, se recopilaron datos cuantitativos a través de cuestionarios estandarizados y se observaron patrones y tendencias que ofrecieron una visión más detallada. Esto permitió entender mejor cómo el estrés laboral influye en el estado emocional de los participantes, sentando las bases para futuras investigaciones y posibles estrategias de intervención.

### **Población de estudio y muestra:**

El estudio se enfocó en el personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, incluyendo a aquellos bomberos que desempeñan roles activos en la atención de emergencias, rescates y el manejo de situaciones críticas. Esta selección permitió centrar el análisis en quienes están más expuestos a las exigencias físicas, emocionales y psicológicas propias de este tipo de trabajo.

Al dirigir la investigación hacia esta población específica, se buscó obtener una visión más cercana y detallada sobre cómo el estrés laboral afecta su bienestar emocional. Además, se tomaron en cuenta las experiencias y desafíos particulares que enfrentan en su día a día, asegurando que los resultados reflejen con precisión la realidad del equipo operativo y puedan ser utilizados como base para intervenciones futuras.

## **ANÁLISIS**

### **Población y Muestra**

Universo o Población son expresiones equivalentes para referirse al conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica (19).

En el presente trabajo de investigación, la población está constituida por el total de colaboradores de la entidad, que corresponden a 10 personas, todas ellas pertenecientes al personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.

Debido tamaño de la población se trabajará con una muestra de 80 personas.

### **Muestra**

Una muestra estadística es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso (19).

### **Tipo de estudio**

Este estudio tiene como propósito comprender y describir el estado emocional del personal del Cuerpo de Bomberos. Se enfoca en observar de manera cercana y detallada las condiciones actuales, destacando aquellos factores que podrían estar influyendo.

### Tipo de recolección de datos:

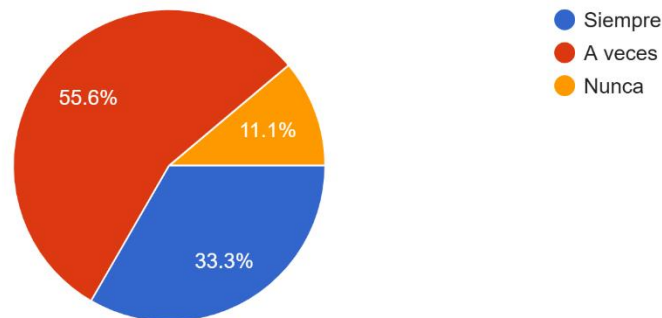
Para este estudio, los datos se recopilaron a través de un cuestionario estructurado compuesto por cinco preguntas. Este instrumento fue diseñado específicamente para obtener información relevante directamente del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba.

Las preguntas fueron claras y precisas, con el objetivo de explorar las percepciones, conocimientos y experiencias del equipo en relación con el tema analizado. La elección de esta técnica respondió a la necesidad de recolectar información tanto cuantitativa como cualitativa, lo que permitió un análisis más completo y detallado. Este enfoque metodológico no solo garantizó que los datos reflejaran fielmente la realidad operativa del personal de bomberos, sino que también ofreció una perspectiva directa desde quienes enfrentan diariamente las exigencias y desafíos de esta profesión.

## RESULTADOS

¿Con qué frecuencia siente que puede manejar el estrés en el trabajo?

as

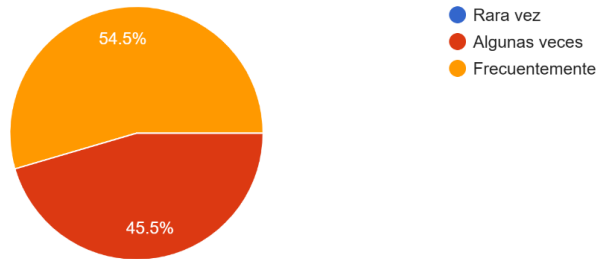


**Figura 1.** ¿Con qué frecuencia siente que puede manejar el estrés en el trabajo?

La pregunta arrojó como resultado que el más del 55.6% de operadores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, A veces sienten que pueden manejar el estrés en el trabajo, lo cual es una cifra que presenta un alto índice de preocupación.

¿Con qué frecuencia ha sentido síntomas físicos (dolor de cabeza, fatiga) relacionados con el estrés laboral?

11 respuestas

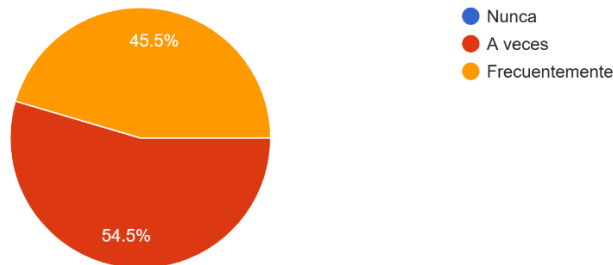


**Figura 2. ¿Con qué frecuencia ha sentido síntomas físicos (dolor de cabeza, fatiga) relacionados con el estrés laboral?**

La pregunta arrojó como resultado que el más del 54.5% de operadores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, frecuentemente ha sentido ha sentido síntomas físicos (dolor de cabeza, fatiga) relacionados con el estrés laboral, de manera que también el dolor representa una inquietud.

¿Con qué frecuencia tiene dificultades para conciliar el sueño debido a preocupaciones laborales?

respuestas

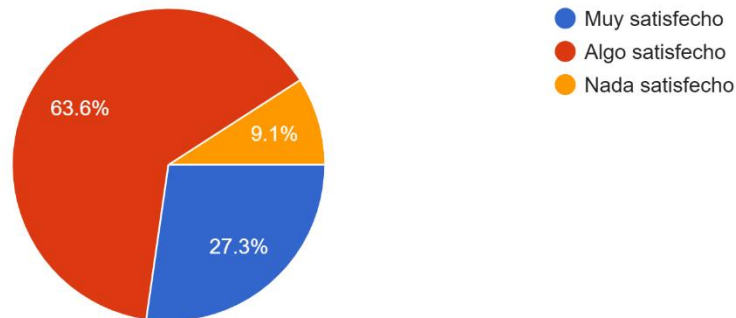


**Figura 3. ¿Con qué frecuencia tiene dificultades para conciliar el sueño debido a preocupaciones laborales?**

La pregunta arrojó como resultado que el más del 54.5% de operadores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, a veces tiene dificultades para conciliar el sueño debido a preocupaciones laborales, lo cual es una muestra de las afectaciones psicológicas que sufren.

¿Qué tan satisfecho se siente con el equilibrio entre su vida laboral y personal?

11 respuestas

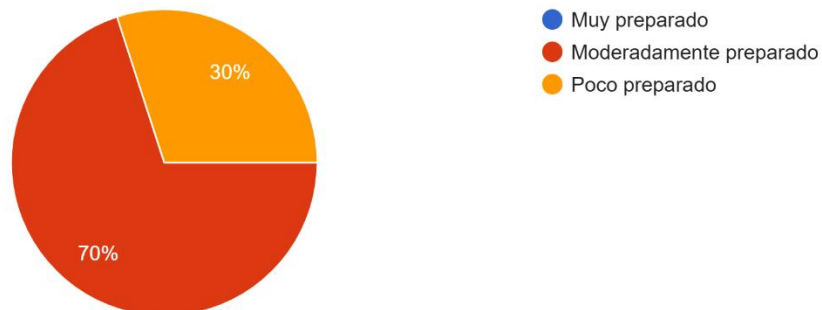


**Figura 4. ¿Qué tan satisfecho se siente con el equilibrio entre su vida laboral y personal?**

La pregunta arrojó como resultado que el más del 63.6% de operadores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, se sienten algo satisfechos con el equilibrio entre su vida laboral y personal, demostrando que en la medida de lo posible llevan una vida estable.

¿Qué tan preparado se siente para enfrentar emergencias emocionalmente exigentes?

tas



**Figura 5. ¿Qué tan preparado se siente para enfrentar emergencias emocionalmente exigentes?**

La pregunta arrojó como resultado que el más del 70% de operadores del Cuerpo de Bomberos de Riobamba, se sienten moderadamente preparados para enfrentar emergencias emocionalmente exigentes, lo cual es índice de un punto neutro.

## Propuestas

La encuesta realizada al personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba puso en evidencia la necesidad de brindar un apoyo más completo para cuidar su salud física, mental y emocional. Los resultados mostraron que, debido a las altas exigencias y al estrés constante que enfrentan en su trabajo, es esencial implementar programas de bienestar diseñados

especialmente para ellos. Estas iniciativas podrían incluir actividades de acondicionamiento físico, asesoría psicológica y técnicas efectivas para manejar el estrés. El objetivo no es solo mejorar su rendimiento en el trabajo, sino también promover una mejor calidad de vida y crear un ambiente laboral más saludable y equilibrado.

### **Implementación de Programas de Apoyo Psicológico Continuo**

El bienestar emocional del personal operativo de los cuerpos de emergencia, como los bomberos de Riobamba, es un pilar fundamental tanto para su salud general como para el desempeño eficiente de sus labores. Sin embargo, este aspecto suele quedar en segundo plano frente a la prioridad que se le da a su preparación técnica y operativa.

El trabajo de los bomberos, por su propia naturaleza, está lleno de desafíos. La exposición constante a situaciones traumáticas, las largas jornadas laborales y los ambientes de alta exigencia generan un escenario que puede afectar seriamente su estabilidad emocional, su rendimiento profesional e incluso su calidad de vida.

Por eso, es esencial implementar programas de apoyo psicológico continuos que aborden estas necesidades específicas. Contar con psicólogos especializados en el manejo del estrés laboral, el trauma y las crisis emocionales permitiría trabajar de manera regular con el equipo. Estas intervenciones deberían incluir sesiones individuales y grupales, brindando espacios seguros y confidenciales donde los bomberos puedan hablar abiertamente sobre sus emociones, miedos y experiencias sin temor a ser juzgados.

Además, estos programas deberían ofrecer herramientas prácticas para gestionar el estrés, técnicas de relajación y estrategias para fortalecer la resiliencia emocional. La disponibilidad de un psicólogo en el lugar de trabajo o incluso fuera del horario laboral facilitaría el acceso al apoyo necesario, ayudando a prevenir trastornos emocionales como la ansiedad o el estrés postraumático.

### **Fortalecimiento del Apoyo Social**

Fortalecer el apoyo social dentro del cuerpo de bomberos es clave para crear un ambiente de trabajo positivo y emocionalmente seguro. Este respaldo debe surgir desde el interior del equipo, promoviendo la construcción de redes de confianza donde los compañeros puedan compartir experiencias, inquietudes y desafíos de manera abierta.

Una estrategia eficaz para lograrlo es establecer grupos de apoyo internos, donde los bomberos puedan intercambiar consejos y brindarse contención emocional mutuamente. Asimismo, los programas de mentoría, en los que los miembros más experimentados guíen y acompañen a quienes recién comienzan su carrera, juegan un papel fundamental para ofrecer apoyo práctico y emocional en esta exigente profesión.

Incorporar actividades grupales, como jornadas de integración, también ayuda a fortalecer los lazos entre los miembros del equipo y refuerza el sentido de pertenencia. Estas dinámicas no solo mejoran el ambiente laboral, sino que también contribuyen directamente al bienestar emocional del personal.

No obstante, impulsar este tipo de apoyo social dentro del cuerpo de bomberos puede implicar un cambio cultural importante en algunos casos. Por ello, el respaldo de los líderes es esencial. Ellos deben ser los primeros en dar el ejemplo y asegurarse de que estas iniciativas se implementen de manera constante y efectiva.

### **Monitoreo Periódico del Bienestar Emocional**

Supervisar de manera constante el estado emocional y mental del personal operativo en los cuerpos de bomberos no es solo una recomendación, sino una estrategia clave para proteger su salud integral. En una profesión marcada por altos niveles de exigencia y estrés extremo, el desgaste psicológico puede acumularse de forma silenciosa pero impactante. Por ello, contar con sistemas regulares y efectivos de monitoreo es fundamental tanto para el bienestar personal como para el rendimiento del equipo.

Uno de los pilares para mantener el equilibrio emocional de los bomberos es la implementación de evaluaciones periódicas. Estas pueden incluir encuestas estandarizadas para medir el nivel de estrés percibido, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Gracias a estas herramientas, es posible detectar a tiempo señales de agotamiento emocional, ansiedad o estrés postraumático, permitiendo intervenir de manera preventiva antes de que los problemas se agraven.

También se recomienda realizar evaluaciones psicológicas semestrales o anuales como parte de los controles de salud ocupacional. De esta manera, cada miembro del equipo puede recibir la atención necesaria de manera oportuna. Además, contar con una base de datos confidencial facilita el análisis de tendencias y permite ajustar las políticas de bienestar emocional según las necesidades emergentes del personal.

Un sistema bien diseñado para monitorear el estado emocional no solo mejora la calidad de vida de los bomberos, sino que también fortalece el desempeño operativo del equipo. Cuando los bomberos están emocionalmente equilibrados, pueden tomar decisiones más acertadas bajo presión, trabajar de manera coordinada y mantener la concentración en situaciones críticas. Adoptar este enfoque preventivo también reduce las ausencias laborales por problemas de salud mental y fomenta una cultura organizacional más saludable y sostenible.

Sin embargo, para que este sistema funcione, es fundamental garantizar la confidencialidad de los datos recopilados. Los bomberos deben sentirse seguros de que la información que compartan será manejada con discreción y no tendrá repercusiones en su desempeño profesional ni en su estabilidad laboral.

## DISCUSIÓN

Los resultados del estudio mostraron que el Cuerpo de Bomberos de Riobamba tenía altos niveles de exigencia laboral que afectaban su bienestar psicológico y calidad de vida. Más del 55,6% de los encuestados dijo que no podía manejar el estrés a veces y el 54,5% de los encuestados reportó síntomas físicos frecuentes relacionados con el estrés, como fatiga y dolores de cabeza. Estos hallazgos son consistentes con los de (20) quienes encontraron que el agotamiento emocional estaba asociado con niveles más bajos de ansiedad y depresión, lo que conduce a niveles más bajos de ansiedad y satisfacción laboral.

Adicionalmente, el 54,5% de los participantes indicó que tenía problemas de sueño debido a la ansiedad laboral, lo que respalda los resultados de (21) quienes describieron la ansiedad como una interacción entre una persona y su entorno laboral. fortalecido. (22) también han demostrado que la falta de sueño en reposo es un factor de riesgo para el síndrome de burnout, que se asocia con trabajos de alto estrés.

La encuesta también reveló que el 63,6% de los encuestados se sentían estresados e insatisfechos en el trabajo, pero no tenían un buen equilibrio entre vida laboral y personal. Este hallazgo contradice la literatura de (23), (24), (25) que enfatiza la importancia del apoyo social y organizacional para mejorar el equilibrio entre vida laboral y personal en ocupaciones de alta demanda.

Por otro lado, casi el 70 por ciento de los bomberos indica que debería implementar programas de apoyo emocional para abordar el acoso sexual. Este enfoque es replicado (26) quienes sostienen que la conexión psicológica de la psicología afectiva fortalece los efectos del acoso sexual y aumenta la probabilidad de resiliencia frente a las fuerzas inmediatas.

## CONCLUSIONES

El bienestar emocional del personal operativo del Cuerpo de Bomberos de Riobamba es un pilar esencial para garantizar un desempeño eficiente y seguro en sus funciones, además de ser clave para su calidad de vida. Priorizar esta dimensión no solo fortalece la capacidad operativa del equipo, sino que también reconoce y valora la labor invaluable que realizan. La evidencia, tanto en estudios como en experiencias de campo, destaca la relación negativa entre el estrés laboral y el bienestar emocional, subrayando la urgencia de abordar esta problemática de manera integral.

El estrés laboral, resultado de la constante exposición a emergencias críticas, las condiciones de trabajo exigentes y la gran responsabilidad que implica su labor, impacta directamente en la salud mental, la satisfacción personal, la resiliencia y las relaciones interpersonales del personal operativo.

El análisis de esta relación muestra que, si el estrés no se gestiona de forma adecuada, puede derivar en problemas serios como ansiedad, depresión, agotamiento emocional (burnout) y estrés postraumático. Estos efectos no solo afectan a cada individuo, sino que también pueden comprometer la eficiencia del equipo y su capacidad para trabajar de manera cohesionada. Por eso, implementar estrategias que promuevan el bienestar emocional del personal no es solo una obligación ética y organizacional, sino también una inversión que asegura que estos héroes puedan seguir cumpliendo con su misión en condiciones saludables, motivados y con humanidad.

Entre las acciones prioritarias para mitigar el impacto del estrés laboral se encuentran programas de apoyo psicológico continuo, el fortalecimiento de redes sociales de apoyo y el monitoreo regular del estado emocional. Sin embargo, estas medidas deben ir acompañadas de una cultura organizacional que valore la salud mental tanto como la física. Crear un entorno de trabajo donde los bomberos puedan enfrentar los desafíos diarios sin descuidar su equilibrio personal y emocional es fundamental para asegurar no solo su rendimiento, sino también su bienestar integral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Da Rocha Brito, S. M., Gouveia Pereira, O., Maldonado Briegas, J. J., & Vicente Castro, F. (2024). Representaciones sociales de los bomberos sobre la salud, el bienestar y la salud mental. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 271–276. [https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2682?utm\\_source=chatgpt.com](https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2682?utm_source=chatgpt.com)
2. Castro, Nelson P. 2018. “Riesgos Psicosociales y Salud Laboral En Centros de Salud.” *Ciencia & Trabajo* 20(63):155–59.
3. Chávez, Judith P. Breña, Roger Hernández Díaz, Arturo Hernández Peña, Rolando Castañeda Isaías, Espinoza Blanco, William Roldán Gonzalez, Claudia Ramirez Bustamante, and Ciro Maguiña Vargas. 2011. “Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales.” *San Gregorio* 28(4):228–36.
4. Feria Galbán, Karel. 2018. “Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo: Un Reto Colectivo En El Desarrollo Laboral Cubano.” *Lex Social: Revista de Los Derechos Sociales* 8(1):174–205.
5. Jaramillo Intriago, Fabián Esteban. 2018. “Los Riesgos Psicosociales En El Derecho Del Trabajo.” *USFQ Law Review* 5(1):100–117.



6. Joosen, Margot, Marianne Palmen, and Patricia Van Casteren. 2020. "Workplaces Special Session 41 Policy Approaches to Psychosocial Risks at Work." *Safety and Health at Work* 13:S63.
7. Lopes, Carlos Manoel, Cristiane Faiad, and Emílio Peres. 2020. "Fatores de Risco e Riscos Psicossociais No Trabalho: Definição e Implicações." *Psicologia: Teoria e Pesquisa* 36(spe):1–9.
8. Abregú-Tueros, Luis Fidel. 2020. "A Systematic Review of the Preventive Practices for Psychosocial Risks in Ibero-American Health Centers." *Medwave* 20(7):e8000. doi: 10.5867/medwave.2020.07.8000.
9. Luna-Chávez, Estibalis Anaís, Ana Anaya-Velasco, and Ezequiel Ramírez-Lira. 2019. "Diagnóstico de Las Percepciones de Los Factores de Riesgo Psicossociales En El Trabajo Del Personal de Una Industria Manufacturera." *Estudios de Psicología (Campinas)* 36:1–10.
10. Muñoz, Delvis, Nataly Orellano, and Hugo Hernández. 2018. "Riesgo Psicossocial: Tendencias y Nuevas Orientaciones Laborales." *Psicogente* 21:532–44.
11. Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72–S103.
12. De Sio, Simone, Fabrizio Cedrone, Edoardo Trovato, Giuseppe Buomprisco, Roberto Perri, and Emilio Greco. 2019. "Corrigendum to: The Perception of Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Relation to Job Insecurity and Gender Differences: A Cross-Sectional Study (BioMed Research International (2018) 2018 (7649085) DOI: 10.1155/2018/7649085)." *BioMed Research International* 2019:1–7.
13. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
14. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
15. House, J. S., Umberson, D., & Landis, K. R. (1988). Structures and Processes of Social Support. *Annual Review of Sociology*, 14(1), 293-318.

16. Barsade, S. G., & O'Neill, O. A. (2014). *What's Love Got to Do With It? The Influence of a Culture of Companionate Love in the Long-Term Care Setting*. *Administrative Science Quarterly*, 59(4), 551-598.
17. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
18. Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
19. Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396.
20. American Psychological Association (APA). (2022). *Stress in America: Coping with Change*.
21. World Health Organization (WHO). (2019). *Burn-out an "Occupational Phenomenon": International Classification of Diseases (ICD-11)*
22. Kram, K. E. (1985). *Mentoring at Work: Developmental Relationships in Organizational Life*. University Press of America.
23. Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The Science of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice. *Psychological Science in the Public Interest*, 13(2), 74-101.
24. González, M. A., & Ramírez, L. F. (2024). *Exploración de la resiliencia emocional en cuerpos de emergencia: Perspectivas desde el trabajo de campo*. Editorial PsicoHumanitas.
25. Martínez, P. R., & Herrera, D. L. (2024). *Dinámicas laborales y bienestar emocional en cuerpos de bomberos: Un análisis cualitativo*. Editorial PsicoHumanitas.
26. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Psychological Perspective*. *Current Directions in Psychological Science*, 25(2), 103-107.
27. Villarroel, Cristian, Carolina Busco R., Belén Neira L., André Ensignia E., and Pablo Durán V. 2018. "Modelo de Intervención de Riesgos Psicosociales En La Red Asistencial de Salud." *Ciencia & Trabajo* 20(62):76–79.

28. Neffa, Julio César. 2019. "Un Nuevo Campo de Estudio Para La Sociología Del Trabajo: Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo." *Revista Del Centro de Estudios de Sociología Del Trabajo* 11(abril):66–104.
29. Pérez-Alonso, José, Marta Gómez-Galán, Marta Agüera-Puntas, Julián Sánchez-Hermosilla, and Ángel Jesús Callejón-Ferre. 2021. "Approach for Assessing the Prevalence of Psychosocial Risks of Workers in the Greenhouse Construction Industry in South-Eastern Spain." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(9):1–29.
30. Pujol-Cols, Lucas, and Mariana Lazzaro-Salazar. 2018. "Psychosocial Risks and Job Satisfaction in Argentinian Scholars : Exploring the Moderating Role of Work Engagement." *Journal of Work and Organizational Psychology* 34(3):145–56. doi:
31. Seilerov, Monika. 2019. "The Consequences of Psychosocial Risks in the Workplace in Legal Context." *Central European Journal of Labour Law and Personnel Management* 2(1):47–60.