Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Trabajo Social

ANÁLISIS DE LAS EXPERIENCIAS DE LAS Y LOS VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALPARAÍSO EN RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EMERGENCIAS ACONTECIDAS EN LA COMUNA DURANTE LOS AÑOS 2014 AL 2019 DESDE UN ENFOQUE BIOPSICOSOCIAL

INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO DE TRABAJADOR SOCIAL

NOMBRES: ANTONIO ACUÑA SAAVEDRA
ÁNGEL BRAVO CASTRO
PAMELA TOBAR SALINAS

PROFESOR GUÍA: DR. ELENA SALUM

AÑO: 2020

Universidad de Valparaíso
CHILE
Escuela de Trabajo Social

Universidad de Valparaíso
CHILE
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Trabajo Social

REF.: Informa evaluación y calificación Proyecto de Título I y II de alumnos que indica.

VALPARAISO, 16 de marzo de 2020.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: ***"ANÁLISIS DE LAS EXPERIENCIAS DE LAS Y LOS VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALPARAISO EN RELACION CON EL TRABAJO EN EMERGENCIAS ACONTECIDAS EN LA COMUNA DE VALPARAISO DURANTE LOS AÑOS 2014 AL 2019 DESDE UN ENFOQUE BIOPSICOSOCIAL"***, cursado durante el período académico 2019 por los alumnos de la Escuela de Trabajo Social, *Sres. ANTONIO ANDRÉS ACUÑA SAAVEDRA, ÁNGEL ALEJANDRO BRAVO CASTRO y Srta. PAMELA ALEJANDRA TOBAR SALINAS.*

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
b) Aspectos metodológicos;
c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
d) Régimen formal de citas;
e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Proyecto de Título I y II con las siguientes notas:

Proyecto de Título I: ***6,2 (seis coma dos)***
Proyecto de Título II: ***6,5 (seis coma cinco)***

ELENA SALUM ALVARADO
PROFESORA GUÍA

AL SEÑOR
JUAN SANDOVAL MOYA
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
ESA/fpu.-

Tabla de contenido

Presentación 7
Capítulo I Informe Institucional 9
1. Identificación de la Institución 10
1.1 Cuerpo de Bomberos de Valparaíso: Pionera en el País 10
1.2 Ficha Institucional 10
1.3 Antecedentes Históricos 11
2. Misión del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso 12
3. Composición y Funciones Institucionales 13
4. Identificación de las Compañías del Cuerpo de Bomberos Valparaíso . 14
5. Radio de Acción 23
5.1 Cobertura 24
6. Organigramas de la Institución 27
6.1 Organigrama Institucional 27
6.2 Organigrama de las Compañías 28
6.3 Bomberos y Otros 28
6.4 Departamentos 29
6.4.1 Colaboradores de comandancia 30
7. Recursos de la Institución 30
Capítulo II Marco Teórico - Referencial 32
8. Sujeto de Investigación 34
8.1 Cuerpo de Bomberos 34
8.1.1 Bomberos a través de la historia 34
8.1.2 Europa 35
8.1.3 Latinoamérica y Chile en el Siglo XXI 36
9. Emergencia 39
9.1 Delimitación Conceptual 39
9.2 Definición Técnica de Emergencia 42
10. Enfoque Biopsicosocial 46
10.1 Efectos Biopsicosociales 48
10.2 Efectos Físicos 49
10.2.1 Acondicionamiento físico 50
10.2.2 Lesiones de trabajo 52
10.3 Efectos Psicológicos 53
10.3.1 Definición de emoción 54

10.3.2 Definición de enfermedad mental y componentes 56
10.3.3 Tipos de trastornos mentales 57
10.4 Conductuales 60
10.4.1 Cambio conductual 61
10.5 Efectos Sociales 65
10.5.1 Microsistema 66
10.5.2 Mesosistema 69
10.5.3 Exosistema 71
10.5.4 Macrosistema 73
Capítulo III Diseño Metodológico 78
11. Problemática y Fundamentación de la Investigación 79
12. Tipo de Estudio Por Realizar 80
13. Tipo de Diseño de Investigación 82
14. Fundamentación Metodológica 84
15. Diseño de Investigación 86
16. Pregunta de Investigación 87
17. Objetivos de Investigación 87
17.1 Objetivo General 87
17.2 Objetivos Específicos 87
18. Universo y Muestra de Investigación 88
18.1 Criterios de Inclusión 90
19. Técnicas de Recolección de Datos 91
19.1 Entrevista 91
19.2 Focus Group 92
20. Criterios de Rigor 93
20.1 Dependencia 93
20.2 Credibilidad 94
20.3 Transferencia 95
20.4 Confirmación 96
21. Plan de Análisis 97
22. Matriz de Programación 99
23. Plan de Contingencia 101
23.1 Estallido Social y Bomberos 102
23.2 Estallido Social y su Efecto en el Proyecto de Titulo 102
23.3 Modificaciones Hechas al Proyecto de Titulo 103

23.4 Modificaciones Metodológicas 104
23.5 Conclusiones en Tiempos de Estallido Social 107
Capítulo IV Análisis de la Información 108
24. Análisis de la Información por Categorías 110
24.1 Categoría Número 1: Identificación del Sujeto 110
24.1.1 Caracterización de la y los voluntarios de bomberos 110
24.1.2 Percepción identidad del bombero voluntario de Valparaíso 122
24.1.3 Balance de la trayectoria del bombero 125
24.2 Categoría Número 2: Participación en Emergencia 133
24.2.1 Preparación a los tipos de emergencia 133
24.2.2 Reacción de los civiles ante la presencia de bomberos 137
24.2.3 Trabajo en emergencia 141
24.3 Categoría Número 3: Biopsicosocial 148
24.3.1 Efectos biológicos 149
24.3.2 Efectos psicológicos 156
24.3.3 Aspectos sociales 174
25. Hallazgos de la investigación 186
Capítulo V Conclusiones 193
26. Conclusiones Metodológicas 194
26.1 Conclusión Plan de Análisis 196
27. Conclusiones Teóricas 197
27.1 Sujeto de investigación 197
27.2 Emergencias 198
27.3 Enfoque Biopsicosocial 199
28. Conclusiones para el Trabajo Social 201
28.1 Aportes del Trabajo Social 202
29. Bibliografía 205
Anexos 211
Protocolo de Entrevista Semi Estructurada 212
Documento de Consentimiento Informado Entrevista 214
Formulario De Consentimiento Informado 217

ANÁLISIS DE LAS EXPERIENCIAS DE LAS Y LOS VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALPARAÍSO EN RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EMERGENCIAS ACONTECIDAS EN LA COMUNA DURANTE LOS AÑOS 2014 AL 2019 DESDE UN ENFOQUE BIOPSICOSOCIAL

Presentación

El presente proyecto de título se enmarca en las cátedras de Proyecto de Título I y Proyecto de Título II de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, para poder optar al título profesional de Trabajador Social y al grado de Licenciado. Esta investigación tiene como propósito de analizarlas experiencia de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso en emergencia acontecidas entre los años 2014 al 2019. Para dar un orden en la investigación, esta se divide en cinco capítulos.

El primero de estos consiste en el informe institucional, el cual nos proporciona información relacionada a la estructura organizacional del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, mencionando las compañías por la cuales se compone, sistema de jerarquías, planificación territorial entre, otros. Con esto se espera dar las primeras luces de cómo es el mundo de los bomberos.

El capítulo en cuestión se centrará en entregar el marco teórico y referencial que defina, explique, describa y vincule las principales temáticas abordados en el estudio. Se comenzará abordando al sujeto de investigación el cual es la o el Bombero voluntario, donde se procederá a entregar características y así poder delimitar de una manera óptima a quien se investigará, teniendo en cuenta su desarrollo histórico y las características locales de los cuerpos de bomberos.

Seguido de ello, se abordará la temática de las emergencias, un eje primordial en la investigación, debido a que estás son un factor que influirá en el sujeto antes identificado, de este apartado se definirá emergencia, se darán sus características principales y se delimitará, para clarificar los acontecimientos que se consideran como una y los que efectivamente influyen en el estudio.

Para finalizar, se hará mención del enfoque que tomará la investigación, ya que, esta se sustenta en el modelo biopsicosocial, el cual, al dividirse en tres dimensiones, las cuales se expondrán divididas en: físico, psicológico y social, y así, ahondando en estas se obtendrá una visión holística de los diferentes factores que intervienen en la vida del sujeto de investigación.

El tercer capítulo se expondrá toda aquella información relacionada con la metodología que se utilizará para recolectar datos relacionados con el tema de investigación, además de explicitar cómo será el uso que se le darán a esos datos a lo largo del proceso investigativo. Aspectos importantes de este proyecto de título, tales como la naturaleza de esta investigación cualitativa, su justificación, sus componentes asociados, el tipo de muestra a utilizar y como será seleccionada, son temáticas que quedarán completamente explicadas y clarificadas en esta sección del presente trabajo de investigación, de tal modo que no quede ninguna duda para el lector acerca de los temas expuestos.

El cuarto será el apartado de análisis, en el cual se ordenará la información obtenida y se estudiará asociándolo al marco teórico del que se dispone para contrastar la realidad obtenida mediante los instrumentos de recolección de información y la obtenida en la investigación bibliográfica.

Finalmente, el quinto capítulo las conclusiones donde el equipo investigador hará uso de todo lo anteriormente descrito para obtener un panorama general mediante el uso del juicio científico de los integrantes del equipo del proyecto de título.

Capítulo I

Informe Institucional

1. Identificación de la Institución

1.1 Cuerpo de Bomberos de Valparaíso: Pionera en el País

El Cuerpo de Bomberos de Valparaíso es una Corporación de Derecho Privado, la cual tiene el carácter de Servicio de Utilidad Pública.

Está compuesto por dieciséis Compañías que cuentan, en algunos casos, con Brigadas Juveniles y, especialidades autorizadas y reconocidas por el Directorio General, en conjunto a la Comandancia. La diversidad es una de las características principales del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso: la heterogeneidad en historia, tradiciones y símbolos identificatorios confluyen en favor de su misión de servicio.

El Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, tiene por función y objetivos proteger las vidas, la propiedad y el medio ambiente contra los riesgos de incendios y, eventualmente, frente a otras emergencias que ocurran dentro de la Comuna de Valparaíso.

1.2 Ficha Institucional

Nombre:	Cuerpo de Bomberos Valparaíso
Fecha de Fundación:	30 de junio de 1851
Lema:	“Abnegación y Constancia”
Dirección:	Plaza Sotomayor número 147, Valparaíso
Horarios de atención:	lunes a jueves de 08:00 horas a 17:00 horas. Viernes de 08:00 horas a 16:00 horas. (Se contempla una extensión horaria hasta las 20.00 horas)
Superintendente:	Erasmo Olivares Ojeda
Fono:	(32) 2255856
Correo Electrónico:	secretariageneral@cbv.cl / relacionespublicas@cbv.cl

1.3 Antecedentes Históricos

Gracias a las fuentes históricas internas del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, podemos encontrar datos relevantes que vinculan la institución con la necesidad de reaccionar a emergencias, en los extractos del libro "Álbum Histórico del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso".

> El origen inmediato del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso fue sin duda el incendio del 15 de diciembre de 1850; sin embargo, antes de esta fecha parece que se iniciaron algunos trabajos tendientes a la fundación, a lo menos de una compañía de Bomberos […] El germen de esta fundación las arrojó en terreno preparado por el referido incendio, "El Mercurio" en su edición del día 16 de diciembre de ese mismo año, en el que se expresó así: "Necesidad de organizar de antemano el trabajo de los incendios.-Necesidad de un cuerpo de artesanos-. Necesidad de bombas y bomberos". (Cubillos & Quinzio, 1924, p.4-5)

Es entonces, el incendio del 1850 y el impacto mediático que provocó en aquella época, lo que impulsó varias iniciativas de ciudadanos, en especial la burguesía de la época, quienes contaban con negocios y sus domicilios en la zona central de Valparaíso que convocaron a la organización de acciones combativas al fuego u otros peligros para la población.

> El 19 de diciembre de 1850 (…) Varios ciudadanos iniciaron una asociación de trabajadores contra el incendio, que contaba cien socios. El Señor Intendente promovió una reunión de vecinos, la cual nombró una comisión organizadora compuesta de los Señores Müller, D Guillermo, Brown, Stevenson, Ramos y Gatica para que, reuniendo los datos necesarios, propusieron los medios más eficaces para apagar los incendios, autorizándosela a tomar disposiciones inmediatas que la inminencia del peligro requería. (Cubillos & Quinzio, 1924, p.8).

> La Comisión informa de la labor realizada y de los resultados obtenidos, los inscritos hasta la fecha, para tomar parte activa en el servicio de

> bombas, ascienden a 330, distribuidos en dos compañías de bombas, compuesta de cien hombres cada una; una compañía de escalas y hachas, que constaría de ochenta individuos y una compañía de guardia de la propiedad, formaba con cincuenta personas. (Cubillos & Quinzio, 1924, p.7).

El Mercurio de aquel año daba a conocer el listado de quienes constituirían el primer Directorio del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, iniciando un proceso que se replicaría en distintas zonas del país.

- Don José Tomás Ramos, Superintendente
- Eduardo Mickle
- F D Atlerton
- Guillermo Müller
- Juan Mouat
- Juan Carlos Gomez
- Angel Castillo (Cubillos & Quinzio, 1924, p.8).

Posteriormente, se conforman en cuatro compañías, las cuales dos serían de Bomberos, una Guardia de la Propiedad y una compañía de Hachas y Escalas, las cuales hoy en día corresponden a la 1ra compañía, 2da Compañía y 10ma compañía, esta última, toma el rol de la guardia de la propiedad, hachas y escalas.

2. Misión del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso

> Ser y estar siempre atento a acudir y colaborar, voluntariamente, a todo servicio, emergencia o siniestro en el que las vidas, las viviendas, los enseres o instalaciones de los vecinos y la comunidad, estén en peligro de incendio o destrucción; y a asistir, técnica y operativamente, en cualquier ocasión o situación de peligro en la que se requiera prevenir o mitigar riesgos vitales, producto del uso y manejo de elementos o materiales relacionados con los ámbitos de sus competencias, capacidades y recursos. (Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, 2012, p.1).

3. Composición y Funciones Institucionales

Los integrantes del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso poseen una estructura piramidal de mando, comenzando por los integrantes del denominado Directorio General, compuesto por los Oficiales Generales y los directores de las distintas compañías, los que se encargan de labores administrativas de la institución.

Los Estatutos del Cuerpo De Bomberos De Valparaíso (2012) señalan:

El Cuerpo de Bomberos tendrá los siguientes Oficiales Generales: Un Superintendente, un Vicesuperintendente, un Intendente, un Comandante, un Segundo Comandante, un Tercer Comandante, un Cuarto Comandante, un Secretario General, un Tesorero General, un Subsecretario General y un Subtesorero General.

Los Oficiales Generales constituirán el Consejo de Oficiales Generales, que tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

a) Presentar al Directorio el anteproyecto del presupuesto de ingresos y egresos del período correspondiente, y administrarlo;

b) Proponer al Directorio los traspasos de fondo de un ítem a otro y solicitar la suplementación de los que se encuentren agotados, indicando la fuente de ingreso;

c) Informar al Directorio sobre los asuntos acerca de los cuales fuere consultado;

d) Determinar el tiempo que debe considerarse como asistente al bombero accidentado en acto del servicio, previo informe médico; y las demás atribuciones y deberes que determine el Reglamento General (p. 3).

> La dirección y administración general de la Institución recaerá sobre el Directorio General, que estará conformado por el Superintendente, que lo presidirá, el Vicesuperintendente, el Comandante, o quien lo reemplace en caso de ausencia, el Secretario General, el Tesorero General, el Subsecretario General, el Subtesorero General y los Directores de las diferentes Compañías del Cuerpo de Bomberos. Asimismo, participarán también en el Directorio General, pero sólo con derecho a voz, el Intendente, el Segundo, Tercer y Cuarto Comandantes y los miembros Honorarios del Directorio que hayan sido designados como tales, conforme al Reglamento General. (Estatutos Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, 2012, p.3).

En cuanto a la organización interna de cada compañía, también se regirá por un ordenamiento de carácter piramidal de rango, según indican los mismos Estatutos Del Cuerpo De Bomberos De Valparaíso (2012):

> Las Compañías tendrán un Director, un Capitán, un Secretario, un Tesorero y los Tenientes y Ayudantes que indique el Reglamento General del Cuerpo de Bomberos, quienes tendrán el título de Oficiales de Compañía. Los Oficiales de Compañía serán elegidos por los bomberos de la unidad. Las Compañías podrán también elegir un Subsecretario, un Subtesorero o un Intendente de Cuartel, quienes también tendrán el título de Oficiales de Compañía. (p.2).

4. Identificación de las Compañías del Cuerpo de Bomberos Valparaíso

A continuación, se expondrán los datos de identificación y contacto de las dieciséis compañías que conforman el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso:

Tabla 1

Información Primera Compañía

Primera Compañía “Bomba Americana”	
Fundación	30 de junio de 1851.
Lema	*Palman qui meruit ferat* (La Palma es del que la merece).
Director	Rodrigo Olivares Valdivia.
Dirección	Calle Cochrane N.º 625, Valparaíso.
Teléfono	32-2217327 / 32-2596249
E mail	info@bombaamericana.cl
Sitio web	www.bombaamericana.cl

Tabla 2

Información Segunda Compañía

Segunda Compañía “Bomba Germania”	
Fundación	30 de junio de 1851.
Lema	*Celer et Audax* (Rapidez y Audacia).
Director	Javier Moreno Pizarro.
Dirección	Calle Blanco N.º 630, Valparaíso.
Teléfono	32-2214631 / 32-2238277
E mail	germaniavalpo@gmail.com
Sitio web	www.bombagermania.cl

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 3

Información Tercera Compañía

Tercera Compañía “Bomba Cousiño y Agustín Edwards”	
Fundación	13 de octubre de 1854.
Lema	*Uno para todos y todos para uno.*
Director	José Morera Hierro.
Dirección	Av. Pedro Montt N.º 2078, Valparaíso.
Teléfono	32-2213333 / 32-2252605
E mail	contacto@terceravalparaiso.cl
Sitio web	www.terceravalparaiso.cl

Tabla 4

Información Cuarta Compañía

Cuarta Compañía “Bomba Alm. Manuel Blanco Encalada”	
Fundación	09 de enero de 1865.
Lema	*Is Unitas Fortior* (La unión hace la fuerza)
Director	Carlos Escudero Collante.
Dirección	Calle Freire N.º 159, Valparaíso.
Teléfono	32-2217713
E mail	info@cuartavalparaiso.cl
Sitio web	www.cuartavalparaiso.cl

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 5

Información Quinta Compañía

Quinta Compañía “Pompe France”	
Fundación	21 de junio de 1856.
Lema	*Honneur et Devoument* (Honor y Abnegación).
Director	Francisco Benavente Font De La Vall.
Dirección	Calle Freire 171, Valparaíso.
Teléfono	32-2214867
E mail	contacto@pompefrancevalparaiso.cl
Sitio web	www.pompefrancevalparaiso.cl

Tabla 6

Información Sexta Compañía

Sexta Compañía “Cristoforo Colombo”	
Fundación	23 de enero de 1858.
Lema	*La Fiamma Sublima L' Anima* (La llama sublima el alma).
Director	José Esposito Cancino.
Dirección	General Cruz 630 esq. Independencia - Valparaíso.
Teléfono	32-256666 - Fax: 32-256666 anexo 8
E mail	sesta@sesta.cl
Sitio web	www.sesta.cl

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 7

Información Séptima Compañía

Séptima Compañía “Bomba España”	
Fundación	17 de agosto de 1893.
Lema	*Unión, Patria y Trabajo.*
Director	Manuel Peña Álvarez.
Dirección	Av. Pedro Montt 2313, Valparaíso.
Teléfono	32-2255331
E mail	Capitan@septimavalparaiso.cl
Sitio web	www.septimavalparaiso.cl

Tabla 8

Información Octava Compañía

Octava Compañía “Zapadores Franco Chilenos”	
Fundación	21 de junio de 1856.
Lema	*Disciplina y Sacrificio.*
Director	Edgardo Stark Aravena.
Dirección	Blanco 1194, Valparaíso.
Teléfono	32-2257185 / 32-2593926
E mail	contacto@octavavalpo.cl
Sitio web	www.octavavalpo.cl

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 9

Información Novena Compañía

Novena Compañía “Zapadores Freire”	
Fundación	19 de enero de 1858.
Lema	*Unión y Disciplina.*
Director	Andrés Godoy Altamirano.
Dirección	Av. Brasil 2103, Valparaíso.
Teléfono	32-2257239
E mail	relpublicas@bomberosvalparaiso.cl
Sitio web	www.bomberosvalparaiso.cl

Tabla 10

Información Décima Compañía

Décima Compañía “Bomba Árabe - Chilena”	
Fundación	30 de junio de 1851.
Lema	*Hacer el bien sin ver a quién.*
Director	Norman Gugain Cabrera.
Dirección	Independencia 2190 - Valparaíso.
Teléfono	32-2213556
E mail	contacto@decimacbv.cl
Sitio web	www.decimacbv.cl

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 11

Información Undécima Compañía

Décima primera Compañía “Bomba George Garland”	
Fundación	13 de septiembre de 1901.
Lema	*Utrinque Paratus* (Preparados para todo).
Director	Carlos Hernández Valenzuela.
Dirección	Melgarejo 210, Valparaíso.
Teléfono	32-2217315
E mail	info@undecima.cl
Sitio web	www.undecima.cl

Tabla 12

Información Duodécima Compañía

Décima segunda Compañía “Bomba Suiza”	
Fundación	29 de octubre de 1969.
Lema	*Deber, Honor y Amistad.*
Director	Francisco Carneiro González.
Dirección	Pedro Aguirre Cerda 1139, Playa Ancha, Valparaíso.
Teléfono	32-2281999
E mail	contacto@duodecima.com
Sitio web	www.duodecima.com

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 13

Información Décima Tercera Compañía

Décima tercera Compañía “Bomba George Mustaki Dragonas"	
Fundación	25 de abril de 1973.
Lema	*Dios, Patria y Unión.*
Director	Luis Catalán Correa.
Dirección	Avenida Central N.º 940, Placilla de Peñuelas.
Teléfono	32-2291066
E mail	decimotercera@bomberosvalparaiso.cl
Sitio web	www.audiovisual13.blogspot.com

Tabla 14

Información Décima Cuarta Compañía

Décima cuarta Compañía“Bomba Reino De Bélgica"	
Fundación	30 de mayo de 1973.
Lema	*Honor y Fraternidad.*
Director	Sergio Carrasco Cornuz.
Dirección	Av. Matta N.º 2503, Cº Placeres, Valparaíso.
Teléfono	32-2610142
E mail	info@14valparaiso.cl
Sitio web	www.14valparaiso.cl

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Tabla 15

Información Décimo Quinta Compañía

Décima quinta Compañía "Bomba Israel"	
Fundación	30 de mayo de 1973.
Lema	*Unión, Técnica, Deber.*
Director	Carlos Cea Toro.
Dirección	Av. Rodelillo esq. Jardín Aradie, Rodelillo, Valparaíso.
Teléfono	32-2242909
E mail	no disponible.
Sitio web	http://www.15bombaisrael.tk/

Tabla 16

Información Décimo Sexta Compañía

Décima sexta Compañía "Bomba Bernardo O'Higgins"	
Fundación	24 de octubre del 2000.
Lema	Sacrificio, Esfuerzo y Lealtad.
Director	No disponible.
Dirección	Calle las 7 Vueltas s/n Laguna Verde.
Teléfono	32-2348135
E mail	valpo.dieciseis@gmail.com
Sitio web	No posee.

Nota: Información extraída desde el sitio web del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

5. Radio de Acción

El radio de acción en el cual trabaja el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso considera la comuna de Valparaíso, esto incluye los sectores de Laguna Verde y Placilla de Peñuelas.

Mapa de la comuna de Valparaíso

Figura 1. Mapa que representa a toda la comuna de Valparaíso, la cual interviene el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso en caso de emergencia. Fuente: Google Maps.

5.1 Cobertura

La cobertura del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso se ciñe a la comuna de Valparaíso, la cual incluye las localidades de Placilla y Laguna Verde. Por otra parte, y con relación a esto, la institución divide su radio de acción en dos sectores para el despacho de las unidades en caso de emergencia, estos son:

- Sector Puerto
- Sector Almendral

Esta división se realiza para distribuir de manera equitativa a las dieciséis compañías y así poder abarcar el territorio en su totalidad en el caso de intervención.

Los sectores serán especificados en los mapas de la comuna donde ambos sectores se ilustran por su radio de acción.

Mapa Sector Puerto

.

Figura 2. Abarca desde el Cerro Bellavista hasta el Cerro Playa Ancha. En su parte inferior desde Avenida Errazuriz y en su parte superior hasta el camino La Pólvora. Recuperado de Google Maps

Mapa Sector de Laguna Verde

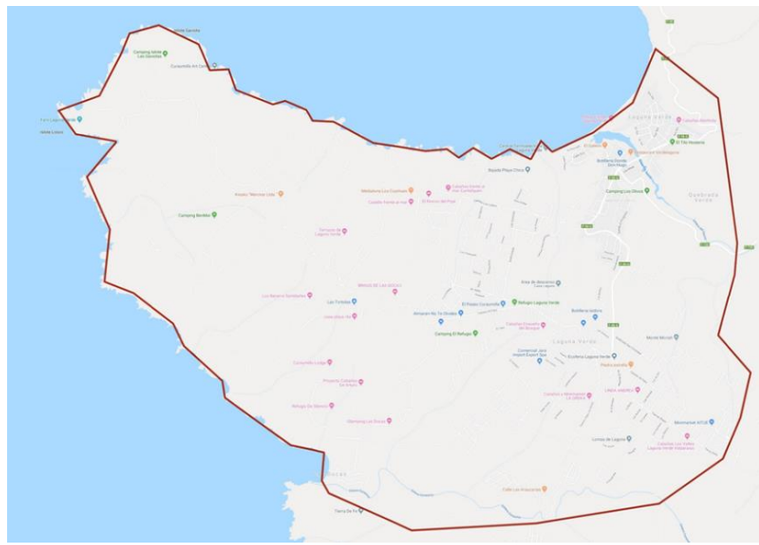

Figura 3. Abarca desde la entrada dispuesta por el camino La Pólvora, está el sector de Las Docas. Recuperado de Google Maps.

Mapa Sector Almendral

Figura 4. Abarca desde el Cerro Florida al Cerro Esperanza por la parte baja, y Cerro Placeres por la parte alta. Recuperado de Google Maps.

Mapa Sector de Placilla de Peñuelas

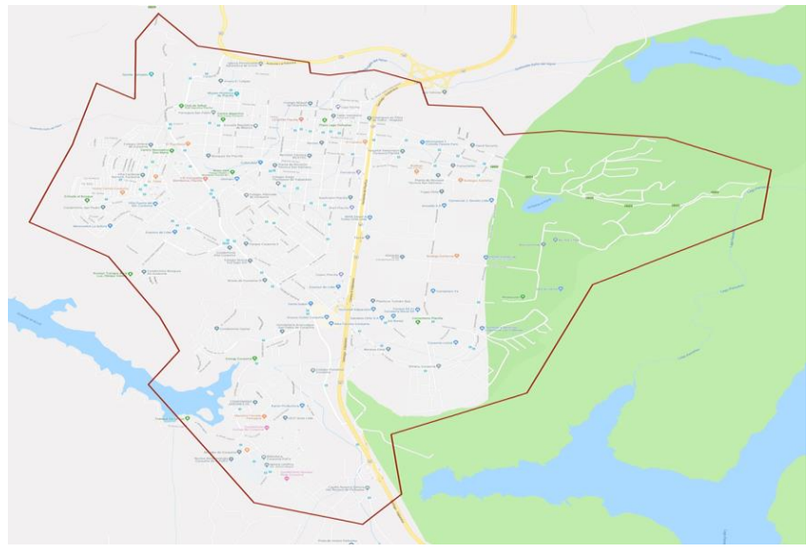

Figura 5. Abarca desde su entrada por la Ruta 68, hasta sector de Curauma, incluido la reserva forestal Peñuelas, los tranque La Luz y Las Cenizas. Recuperado de Google Maps.

6. Organigramas de la Institución

6.1 Organigrama Institucional

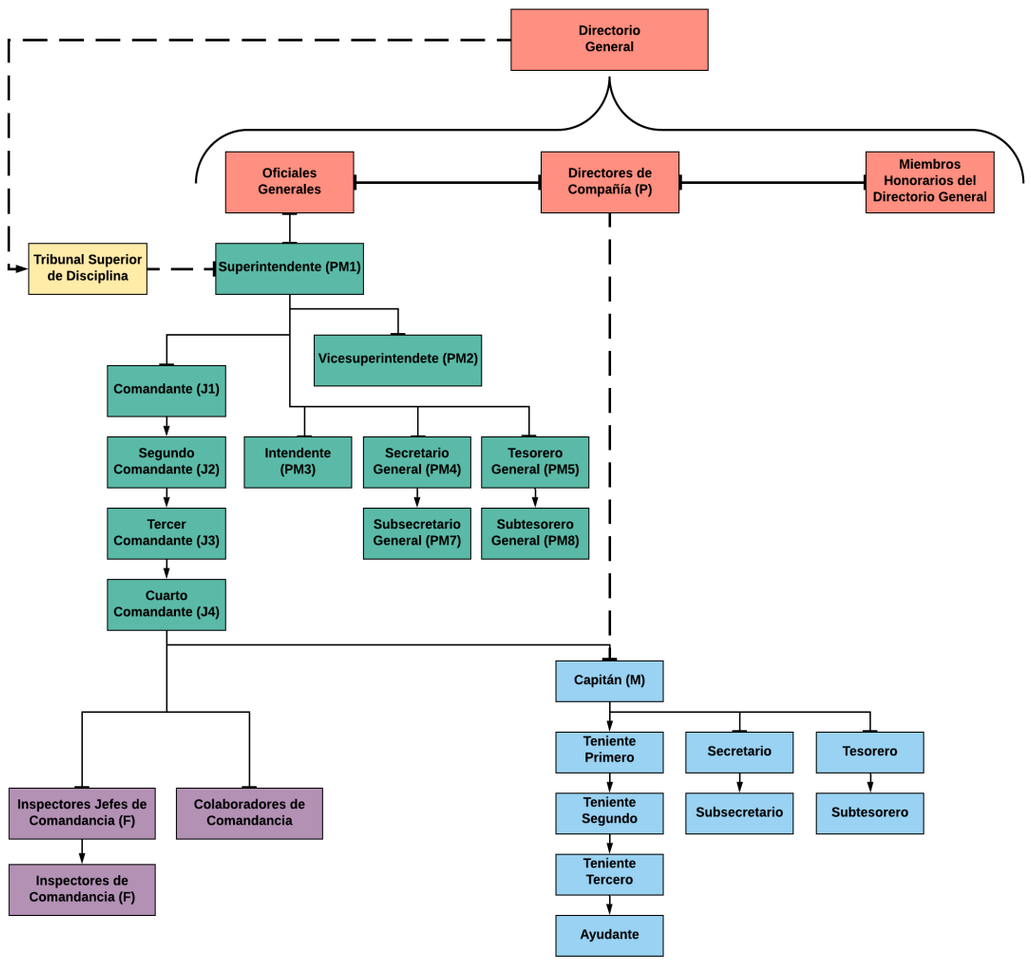

Figura 6. Estructura jerárquica de la institución, donde se aprecian los cargos administrativos y operativos. Formato extraído del organigrama del Cuerpo de Bomberos de Viña del Mar para ser adaptado al Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

6.2 Organigrama de las Compañías

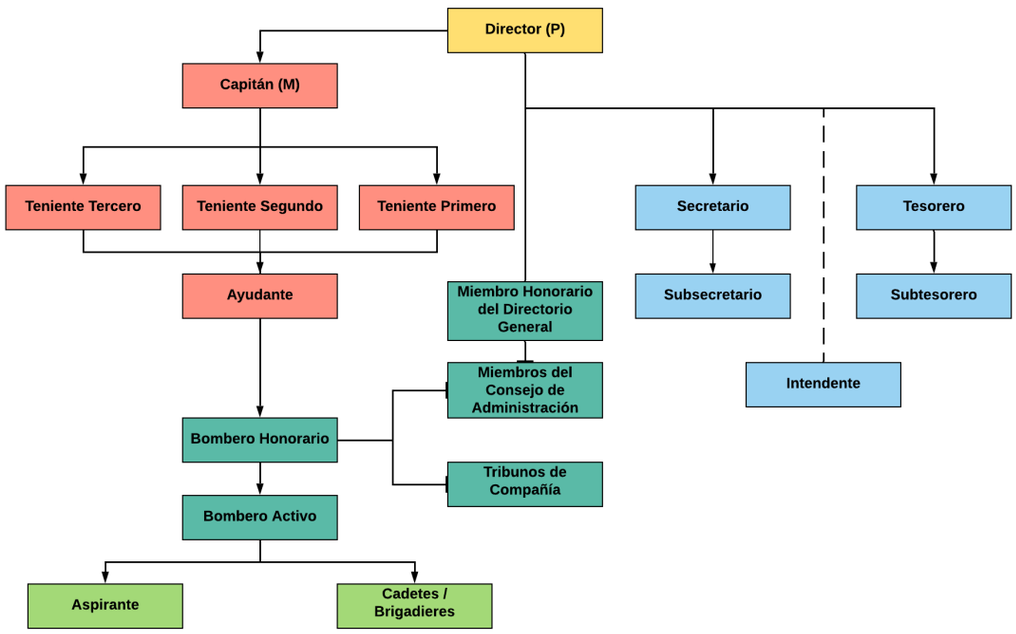

Figura 7. Estructura jerárquica que tiene gran parte de las compañías del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso. Elaboración propia, 2019.

6.3 Bomberos y Otros

El Cuerpo de Bomberos de Valparaíso cuenta con más de seiscientos voluntarios entre sus filas, quiénes al igual que sus oficiales, ya sean generales o de compañía, funcionan de manera piramidal. En este caso, funcionan bajo el concepto de “antigüedad constituye mando”.

Los rangos que tienen los bomberos en Valparaíso son:

Oficiales Generales: Bomberos encargados de la gestión y administración. Son las máximas autoridades de la institución.

Comandantes: Bomberos encargados de la parte operacional de la institución. Son la máxima autoridad en las emergencias.

Miembro Honorario del Directorio General: Bombero con antigüedad igual o superior a cincuenta años de servicio (premio cincuenta años de servicio). En este último caso, el voluntario pasa a ser Ciudadano Benemérito de Valparaíso.

Oficiales de Compañía: Se dividen en administrativos y operativos. Son los encargados de gestionar, administrar y el orden dentro de la compañía.

Bombero Activo: Bombero con menos de diez años de servicios (premio de diez años de servicio).

Bombero Honorario: Bombero con más de diez años de servicio (ya cuenta con el premio de diez años de servicio).

6.4 Departamentos

El Cuerpo de Bomberos de Valparaíso cuenta con una estructura de departamentos de Comandancia para la administración y gestión en la parte operativa, siendo un apoyo en las labores que desempeñan los comandantes.

1) Departamento de Especialidades.
2) Departamento de Operaciones.
3) Departamento de Prevención e Investigación.
4) Departamento de Promoción, Prevención y Atención de Salud.
5) Departamento de Continuidad Operacional.
6) Departamento de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones.
7) Departamento de Brigadas Juveniles.
8) Departamento de Comunicaciones
9) Departamento de Administración y Seguimiento.

Estos departamentos están reconocidos en el reglamento del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, y sus funciones son de trabajar y asesorar a la comandancia las distintas áreas que incluyen los departamentos, entregando información y datos de carácter técnico.

6.4.1 Colaboradores de comandancia

1) Comandancia
2) Departamento de Operaciones
3) Departamento de Continuidad Operacional
4) Departamento de Comunicaciones

7. Recursos de la Institución

1) Recursos Humanos

- Personal rentado
- Voluntarios honorarios
- Voluntarios activos
- Voluntarios pasivos

2) Recursos financieros

- Cuentas bancarias del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso
- Cuentas bancarias de cada Compañía
- Subscripciones voluntarias

- Donaciones de privados
- Asignaciones por causa de muerte
- Subvenciones Estatales
- Rifa del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso
- Venta de vehículos
- Cobro por servicios prestados y/o permisos a privados

3) Recursos materiales

- Vehículos
- Infraestructura
- Instalaciones
- Maquinarias
- Activos fijos
- Activos corrientes

Capítulo II

Marco Teórico - Referencial

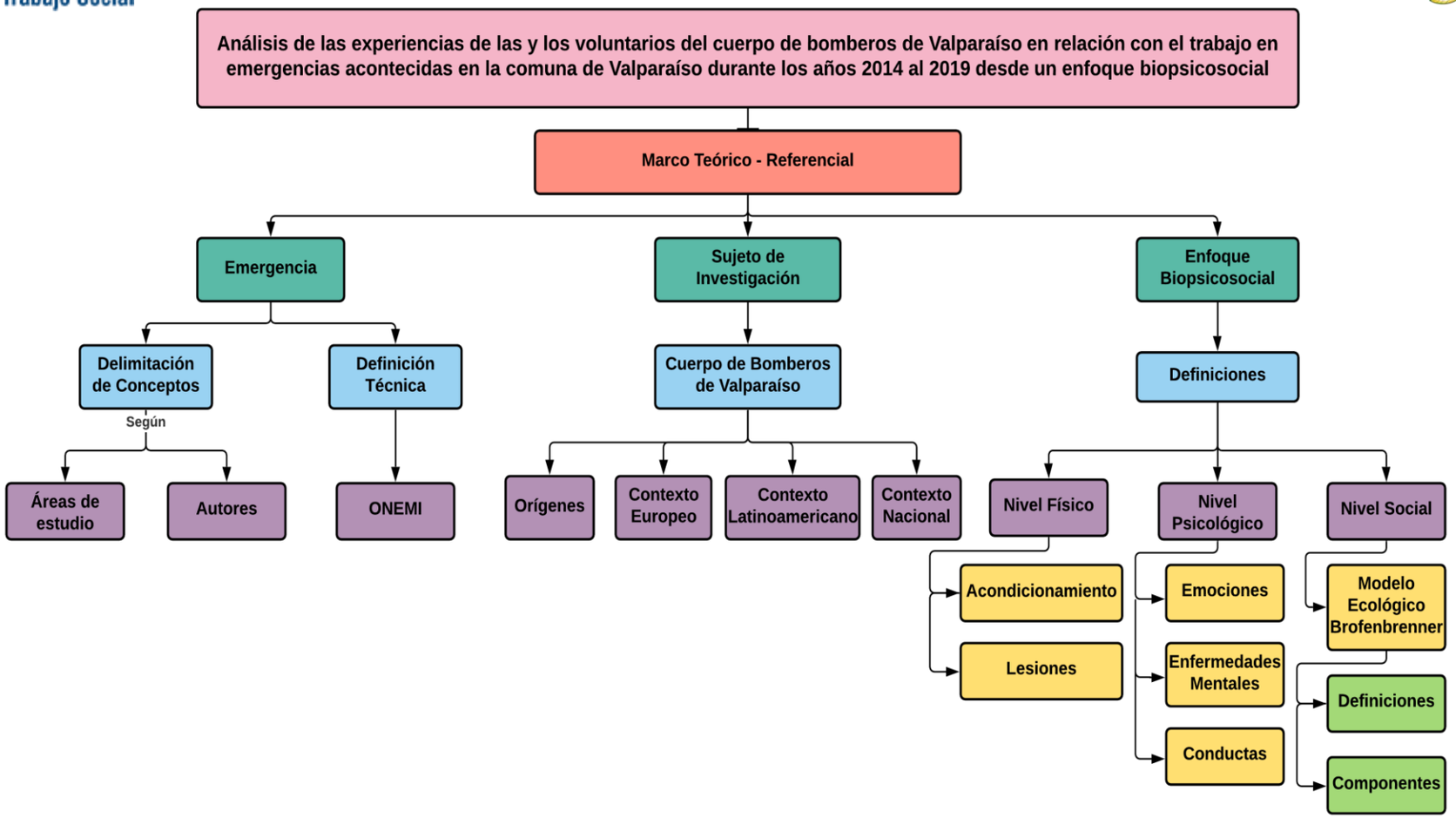

Figura 8. Esquema introductorio del Marco Teórico-Referencial para la/él lector. Elaboración Propia 2020.

8. Sujeto de Investigación

8.1 Cuerpo de Bomberos

8.1.1 Bomberos a través de la historia

Los inicios de los bomberos y su concepto no tienen una fecha clara, pues si bien la palabra Bombero hace alusión a las bombas hidráulicas que se utilizaban contra los incendios, se cree que los primeros mecanismos para el combate de estos se daban mediante baldes de cerámicas que utilizaban para arrojar el agua al fuego. Posteriormente, en distintos puntos de la historia se desarrolla una labor de vigía, pero no sería hasta la época de la República Romana quienes crean la primera organización extintora del fuego llamadas cohortes, creando los cimientos que daría vida a lo que hoy en día conocemos como la estructura organizacional de los bomberos en el mundo.

Primeramente, Recabarren (1938) refiere que fue alrededor del año 60 a. de C., cuando los incendios hacían estragos en las edificaciones y vecindarios de Roma, debido al poco moderado uso de madera en las edificaciones. Los ediles por entonces hacían constante oídos sordos a las peticiones de los plebeyos, pero no fue que hasta que un acaudalado Senador Romano de nombre Marco Licinio Craso, da vida a la primera organización extintora del fuego, la cual estaría conformada por sus esclavos y con fines de lucro.

> Ciertos hombres pagados por él le informaban del siniestro; sus bomberos llegaban entonces rápidamente para extinguir el fuego, pero antes de ponerse a trabajar, uno de sus representantes les ofrecía a los propietarios comprar la casa a un bajísimo precio. Lo mismo ocurría con las propiedades vecinas. Una vez que se cerraba el negocio de compra, entraban en acción los hombres de Craso y apagaban el incendio, de lo contrario se retiraban del lugar. (Bomberos de Chile, Academia Nacional, 2014, p.4).

Como se aprecia, la idea de tener a los individuos dispuesto a intervenir en situaciones de incendios nació principalmente solo por una idea de obtener

beneficios personales, traducido en ganancia monetarias, obtención de mayor poder y relevancia entre la alta sociedad Romana. A la muerte de Craso, esta organización llegaría a su fin y, por consiguiente, volverían las problemáticas causadas por los incendios. No fue sino hasta la llegada al poder de Marco Ignacio Rufo alrededor del 26 a. de C., deseoso de desempeñar con brillo sus funciones, formó con los esclavos públicos algunas Compañías de Bomberos, que, a diferencia de la famosa brigada de Craso, apagaba los incendios gratuitamente (Recabarren, 1938).

El sistema ideado por Rufo estaba dividido en varias compañías puestas en diferentes puntos de la ciudad, con la finalidad de tener una mejor y más eficiente respuesta antes los incendios que ocurrían. Este sistema funcionó hasta mediados del siglo VI a. de C., debido a un gran incendio que sobrepasó las capacidades de la organización. Debido a esto y bajo el gobierno de Augusto, se realizan modificaciones en la estructura en que se organizaba los Vigiles, pero está más que mejorar la respuesta y capacidades se vio empeorada. Augusto no tuvo más remedio que acudir a la antigua creación de Rufo, dándole mayor amplitud ahora para que respondiera las exigencias del momento. Con tal objeto ordenó reclutar entre los libertos a los más pobres, los dividió en siete cohortes de 2.000 hombres cada una, para que atendieran igual número de regiones, y las puso bajo las órdenes de un caballero, a quien dio el título de Vigil (Recabarren, 1938).

8.1.2 Europa

Debido a las invasiones bárbaras a Europa Central, mucho de lo relacionado su estructura, cultura, desarrollos, entre otros, se fue perdiendo, perdurando mayormente lo que se ubica en el sector Oriente, entre estos la Organización de las Cohortes para incendios. Es así, que, al resurgir de la civilización en el Occidente, países como Francia, Alemania, Gran Bretaña, adoptan estas organizaciones, cambiando su nombre de Cohorte al de Compañías.

Uno de los cambios que efectuaron estos países, además del nombre, fue el actualizar y mejorar los trabajos de las Compañías. Pues, hasta entonces, los métodos para la extinción del fuego eran arcaicos.

Con relación a lo anterior, los avances más significativos contra la extinción del fuego se dieron en Francia, principalmente en la ciudad de París, implementando nuevas tecnologías, entre las que destaca unos pequeños carros que transportaban el material señalado en el párrafo anterior, además, grandes cubas que transportaban agua, la cual, era extraída por baldes como era en las épocas anteriores. No sería hasta el siglo XVIII el surgimiento de las primeras mangueras, así mismo, en esta época hacen su aparición los primeros bombines a palanca, revolucionando todo lo que hasta entonces se utilizaba en lo relacionado a incendios.

En gran parte de los países europeos adoptan estas innovaciones, pero había casos como el de España, que estas prácticas no contaban con total respaldo, principalmente relacionado a temas económicos que vivía en aquel entonces el país ibérico, se había desechado desde un principio la idea de mantener un cuerpo especial para la lucha contra el fuego, y a falta de éste fueron designados los “Serenos” o policía de vigilancia nocturna (Recabarren, 1938). Estos tenían el mismo de trabajo efectuado por los “Vigili” o Vigía, lo que provocaba las mismas falencias y errores de estos últimos. Pero esto no sólo ocurría en el propio suelo español, sino también en sus colonias de ultramar, donde el abandono llegaba a tal extremo, de que las capitales de virreinatos eran las únicas que contaban con elementos para impedir la propagación de los incendios, y las demás ciudades debían apelar a medidas extraordinarias para poder defenderse de una catástrofe (Recabarren, 1938).

8.1.3 Latinoamérica y Chile en el Siglo XXI

El contexto latinoamericano no difiere mucho entre los países, pues bien, muchos cuentan con voluntarios, mixto y/o pagados, pero en general la regla se ha dado más por el mixto. Definir cada una de estas modalidades es complejo, puesto que tras una incesante búsqueda no se encontró, por lo que se realiza con las palabras por separado.

En el cono sur, países como Argentina, Bolivia, Colombia, Uruguay y Venezuela cuentan con un sistema mixto, es decir, bomberos pagados como voluntarios. Brasil es el único caso en el América del Sur que en su totalidad

son pagados; y, por último, los países que cuentan con el servicio de bomberos en su totalidad de forma voluntaria son Chile, Ecuador, Paraguay y Perú.

El surgimiento de los Cuerpos de Bomberos en Chile ocurre en la comuna de Valparaíso. A fines de 1850 en lo que fuera la calle Cruz de Reyes, actual cruce de calles Prat, Cochrane, Gómez Carreño y Esmeralda, se produce un gigantesco incendio en una cigarrería, propagándose a las casas y negocios colindantes del sector. Ante esto, vecinos e inclusive el Intendente de la época, Almirante Manuel Blanco Encalada, trabajaron hasta largas horas de la noche del día siguiente en la extinción del siniestro. No obstante, al retirarse el incendio se reactivó.

Por este motivo y tras una serie de otras situaciones, llevaron al surgimiento del primer Cuerpo de Bomberos de Chile, permitiendo que la ciudad de Valparaíso contará con un organismo que trabajara en los distintos siniestros o emergencias que ocurrieran en la ciudad. Posteriormente, esta acción se fue replicando a lo largo del país, en conjunto con el apoyo de aristócratas de la época.

En la actualidad, las y los bomberos cuentan con la Ley Marco de los Bomberos de Chile, que regula y norma las distintas acciones que hasta hace un tiempo no contaban. Además, esta permite entablar las bases para la profesionalización de bomberos, a través de la Academia Nacional de Bomberos de Chile que crea cuatro programas académicos en su malla curricular, los cuales son:

- ***Nivel Inicial:*** Los cursos que conforman el nivel Bombero Inicial son parte de la formación básica de una persona que ingresa a la Institución y que debe aprender para participar en forma activa del servicio bomberil.

- ***Nivel Operativo***: Este nivel de formación permite al Bombero ser capaz de realizar labores de extinción básicas, aplicando una serie de acciones paralelas que aseguran la eficiencia del trabajo con fuego y se caracteriza por ser activo a las operaciones de extinción contra incendio, como también en su servicio, al considerar la

importancia de la seguridad y eficiencia no sólo de las acciones propias, sino también aquellas que tengan directa relación con la seguridad y eficiencia del equipo de Bomberos que trabaja.

- ***Nivel Profesional***: El Nivel Profesional permite al Voluntario que desea profundizar sus conocimientos en la atención de emergencias y la extinción de fuego. Lo anterior se complementa con una formación enfocada al perfeccionamiento de procedimientos específicos que permiten contar con los conocimientos y habilidades necesarias para ampliar el dominio técnico del tipo de servicio que inicialmente se fomenta, profesionalizando desde el Control de un Incendio Estructural o Vehicular, como también, emergencias con Gases o con Electricidad.

- ***Especialidades***: Los cursos correspondientes al área de Especialidades Bomberiles, corresponden a aquellos que pertenecen a realidades de ciertas zonas geográficas o productivas o que son propias de servicios concretos y específicos. (Academia Nacional de Bomberos).

En el caso del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, desde sus inicios contempla dos palabras que lleva insertas incluso como su lema, esta son abnegación y constancia.

- ***Abnegación***: sacrificio que alguien hace de su voluntad, de sus afectos o de sus intereses. Por lo general, dicho sacrificio se realiza por motivos religiosos o por altruismo.

- ***Constancia***: su significado es la firmeza y perseverancia en las resoluciones. Es decir, se trata de la predisposición respecto a un propósito.

9. Emergencia

9.1 Delimitación Conceptual

Para comenzar con la conceptualización de los términos que serán utilizados en la presente investigación, es menester plasmar una breve terminología de conceptos previos, para evitar confusiones a futuro.

El concepto de emergencia ofrece una amplia variedad de definiciones teóricas bajo enfoques cualitativos, cuantitativos o según la perspectiva de las ciencias sociales. Si bien es la disciplina de la psicología una de las más ricas en cuanto a bibliografía sobre el tema, no es la única profesión que ha abordado este fenómeno en sus teorías: desde la física, la administración y la medicina, entre otros, se han elaborado teorías que destacan la emergencia como un fenómeno particular con características especiales.

Sin embargo, el término utilizado para estas definiciones no se refiere necesariamente a un acontecimiento destructivo, sino a cualquier tipo de fenómeno que “emerja” de una situación observable. Es así como se utiliza un concepto teórico de emergencia en la teoría de cuerdas o del caos (propias del campo de la física), definiciones que no corresponden al tema investigado.

Similar a lo anterior, también existen conceptos bien definidos de emergencias en salud, tanto en medicina tradicional como en psicología; de la misma forma no todos estos conceptos podrán ser extrapolados a la temática actual.

Por otra parte, existen documentos bibliográficos en los que los conceptos de accidente, emergencia, desastre y catástrofe suelen utilizarse como equivalentes para referirse a acontecimientos destructivos, con consecuencias materiales y humanas. Esto se debe a que todos estos fenómenos comparten las siguientes características en común:

- Precisan de una intervención ante una demanda no demorable en una situación emergente.

- En función de la magnitud del evento y las repercusiones en el sujeto, encontramos reacciones psicológicas similares en función de las consecuencias.

- Pueden ser imprevisibles y accidentales y por tanto causar sorpresa, indefensión y desestabilización.

- Pueden constituir una situación de peligro inmediata para la vida o la integridad física. (Fouce, et al., citado por Villalibre, 2013, p.2).

Estas similitudes en las características de los eventos mencionados pueden provocar una disparidad en los significados que los autores les atribuyen, basándose en criterios particulares para la diferenciación de cada fenómeno. Factores como el impacto de un fenómeno, la cantidad de personas afectadas, los daños que genere su aparición y su prolongación en el tiempo son determinantes para la elaboración de una definición apropiada.

En el documento de Valero Valero, García Renedo, & Gil Beltrán, (2001), Conceptualización y Delimitación del término desastre, los autores realizan una recopilación de estas definiciones, las cuales serán mencionadas íntegramente a continuación:

> Algunos autores, como Lewis Aptekar (1994) refiere una diferenciación terminológica entre accidente, desastre y catástrofe, fundamentándose en criterios cuantitativos, de manera que habla de estos sucesos en términos de:
>
> - El término **accidente** se aplica a situaciones en las que mueren menos de un millar de personas.
>
> - El de **desastre**, cuando la cifra de fallecidas y fallecidos o víctimas en peligro inminente de muerte se calcula entre mil y un millón.
>
> - El de **catástrofe** para cualquier cantidad superior al millón. (p.2).

Por su parte, hay autores y autoras que definen los términos estableciendo una gradación de los efectos que pueden producir su ocurrencia, tal como lo expone López Muga (1997) citado por Valero et al. (2001):

- **Emergencias:** Situaciones diarias de poca importancia.

- **Desastres:** Abarca sectores más amplios de una comunidad y su resolución supone una mayor infraestructura.

- **Catástrofes:** Las consecuencias destructivas están aún más extendidas, afectan a un mayor número de personas y bienes y por tanto suponen un ímprobo esfuerzo de coordinación y organización global. (p.5).

Por otra parte, Britton (1986) citado por Valero et al. (2001), establece una serie de criterios para tener en cuenta a la hora de diferenciar cada suceso, pero considerando, en general, los tres términos como períodos de crisis social y generadores de estrés colectivo. Los criterios serían los siguientes:

a) El número y tipo de personas implicadas.

b) El grado de implicación de las personas dentro del área o sistema social “afectado”.

c) La cantidad de ruptura o destrucción causada en el sistema social por el agente inductor de estrés colectivo. (p.3).

Continuando con el texto de Valero et al. (2001), de estos criterios derivarían las siguientes definiciones:

- **Desastres:** como suceso con mayor estrés colectivo y con una “amplia y casi completa ruptura de todos los procesos sociales, estructura social e interacciones primarias y secundarias” y “una amplia destrucción de la infraestructura funcional (edificios, redes de

comunicación y de apoyo social)", además de afectar al orden biológico y motivacional de cada sujeto.

- **Emergencias:** serían "una ruptura de carácter localizado" que "interfiere sobre las actividades en curso de determinadas personas implicadas (las víctimas) y, además, provoca también cierta ruptura sobre otras «personas periféricas»" (Puy y Romero, 1998);

- **Accidente:** se encontraría en el menor nivel de estrés colectivo y "sólo cabría considerar un tipo de ruptura muy localizada sobre un grupo específico de víctimas (...) pero no sobre los niveles societales de mayor población" (Puy y Romero, 1998). (p.3).

Como puede apreciarse en las definiciones anteriores, el concepto de emergencia suele presentarse como una situación riesgosa e inesperada de baja a mediana complejidad, que puede afectar a un número cuantificable de personas y producir daño humano y material. La característica que la diferencia de las demás situaciones definidas es que una emergencia nunca superará la capacidad de respuesta de los dispositivos de emergencia de la comunidad. Si esto pasara, cambiaría su clasificación o bien subiría su categoría de riesgo.

Todas estas definiciones contribuyen a los estudios que se dedican al tratamiento de las emergencias, que a su vez se convierten en material de trabajo para las oficinas de prevención de riesgos; no es posible elaborar planes de emergencia o políticas previsoras de riesgos si no hay un concepto claro de lo que se pretende intervenir.

9.2 Definición Técnica de Emergencia

Para que la operacionalización del concepto de emergencia sea efectiva y pertinente a las temáticas que se desarrollarán con posterioridad en este documento, además de relacionarse estrechamente con el ámbito teórico, es imperativo remitirse a la fuente de la cual emanan las bases de la protección civil nacional: la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior (ONEMI en adelante). Según el Decreto Exento N° 1.434 Aprueba Plan

Nacional de Emergencia una emergencia es “un evento causado por la naturaleza o por la actividad humana que produce” (p.38).

Ya que esta definición es ampliamente interpretable, el Plan Nacional de Emergencia cuenta con una escala de niveles de impacto, en función de los daños causados, su magnitud, impacto y capacidad de respuesta. De esta forma, se movilizan los recursos de emergencias estrictamente necesarios para la atención de cada evento según su nivel:

Tabla 17.

Niveles de Respuesta.

Nivel de respuesta	Descripción	Coordinación	Clasificación	Nivel de Mando y Control
1	Situación que es atendida con recursos locales (…).	Nivel Comunal	Emergencia	Operativo
2	Situación que exceda la capacidad local y/o comunal de respuesta	Nivel Provincial o Regional	Emergencia (mayor o compleja)	Táctico
3	Situación que sobrepasa la capacidad regional de respuesta	Nivel Nacional	Desastre	Estratégico
4	Situación que sobrepasa la capacidad nacional de respuesta	Cooperación	Catástrofe	Estratégico

Nota: Basada en los niveles de impacto y capacidad de respuesta de los niveles territoriales respectivos, relacionados a niveles de coordinación, clasificación y nivel de comando y control, asociado a esta estructura. Extraído desde Decreto Exento N° 1.434 Aprueba Plan Nacional de Emergencia (2017).

Además, existe una clasificación de las emergencias según el origen de esta, las cuales pueden ser de origen natural, por ejemplo: aluviones, sismos, tsunamis, tormentas eléctricas. Por otra parte, existen los de origen antrópico, por ejemplo: accidentes vehiculares, incendios estructurales, accidente con materiales peligrosos, entre otros. Ambos orígenes se van a definir a continuación:

1) **Evento de Origen Natural:** Son aquellos eventos derivados de la manifestación de amenazas generadas por fenómenos naturales sobre un sistema vulnerable. Se enmarcan en dos grandes ámbitos, las de tipo geológico (terremotos, erupciones volcánicas, tsunamis), y las de tipo hidro-meteorológico (sequía, temporales, aluviones, nevadas), sin embargo, algunas de ellas pueden relacionarse al confluir dos o más en un mismo momento, o pueden ser gatilladas por ambas, como lo son los deslizamientos y la erosión. (División de Protección Civil, 2018, p.255-256).

Los eventos de origen natural más recurrentes en la comuna de Valparaíso son los siguientes:

- **Sismo:** Un sismo es un movimiento de la superficie terrestre. Es un proceso de liberación súbita de una gran cantidad de energía debido principalmente al roce de placas tectónicas, fallas geológicas o volcánicas.

- **Sistema de Baja Presión Activa**: El sistema de baja presión es una zona donde la presión es menor que en los alrededores y los vientos giran en el sentido contrario de las manecillas del reloj en el hemisferio norte y en el sentido de las manecillas del reloj en el hemisferio sur, entrando al centro del sistema, caracterizándose por provocar tiempo inestable asociado a cielos mayormente nublados. (Asociación Pasión por Volar, 2015).

- **Frente Cálido:** Se forma cuando una masa de aire caliente alcanza a otra de aire más frío. El aire caliente asciende sobre el de menor temperatura, lo que provoca la condensación y la posterior

formación de las nubes. La pendiente de estos frentes es pequeña, avanzan a una velocidad media de 30 kilómetros hora y suelen tener una altura de nubosidad de unos siete kilómetros. Las nubes y las precipitaciones se desarrollan a lo largo de la superficie de contacto entre las dos masas de aire. Y entre la aparición de las primeras nubes y el comienzo de la precipitación pueden pasar de 24 a 48 horas.

- **Frente Frío:** Se origina cuando una masa de aire frío alcanza a otra de mayor temperatura. Como ésta es menos densa, el aire frío se introduce por debajo de ella y la hace ascender de una manera brusca. El frente frío avanza a una velocidad media de 40 kilómetros hora, siendo más rápido su desplazamiento en invierno que en verano, puesto que la masa de aire fría ejerce una presión más fuerte sobre la cálida; y su pendiente es mayor que la de los frentes cálidos, lo que provoca por un lado que las nubes alcancen grandes alturas, de hasta 10 kilómetros, y por otro, que el tiempo frontal se limite a una zona muy estrecha. (Martín Vide, 2005, p.25-26).

2) **Evento de Origen Antrópico:** Emergencias o desastres que se manifiestan a partir de la acción del propio hombre y sus interrelaciones, muchas veces en función de su desarrollo, o a veces originadas intencionalmente. Son eventos adversos de origen humano (antrópico) los incendios, accidentes de tránsito, aéreo, marítimos, etc., las explosiones, los derrames, la contaminación ambiental, etc. (División de Protección Civil, 2018, p.256).

Los eventos de origen antropológico más recurrentes en la comuna de Valparaíso son los siguientes:

- **Accidente Materiales Peligrosos:** Situación causada o que involucra un material peligroso que produce una alteración en las personas, bienes, servicios o ambiente, generando la movilización de los organismos de respuesta especializados.

- **Accidente Transporte:** Accidentes de tránsito.

- **Alteración Suministro Servicio Básico:** Suspensión de servicios básicos como electricidad o agua.

- **Incendio Estructural:** Un incendio estructural corresponde a aquel tipo de incendio que se produce en casas, edificios, locales comerciales, etc.

- **Incendio Forestal:** Un incendio forestal es un fuego que, cualquiera sea su origen, se propaga sin control en terrenos rurales o cerca de viviendas, a través de árboles, matorrales y pastizales, verdes y/o secos.

10. Enfoque Biopsicosocial

En cuanto a una de las aristas de la investigación que se realizará, la principal corresponde a los efectos que el sujeto sufre con relación a su contexto de ocupación, estos se dividen en aspectos físicos, psicológicos y sociales, los cuales son identificados en investigaciones de naturaleza similar en otros países.

Para dar una mirada específica a la investigación, se debe explicar el concepto de Enfoque Biopsicosocial. Juárez (2011) cita a varios autores para entender de mejor manera su definición, afirmando:

> Este modelo fue propuesto por Engel (1977), quien afirma que el mismo se enmarca en la teoría general de sistemas; así, es un modelo de sistemas que asume de manera explícita la multiplicidad de causas de la salud. El modelo biopsicosocial es una propuesta integradora, comprehensiva y sistémica (Sperry, 2008) de los niveles, biológicos, psicológicos y sociales del individuo. Dichos sistemas interactúan intercambiando información, energía y otras sustancias (Havelka, Lučanin, & Lučanin, 2009), permitiendo la confluencia de perspectivas muy diferentes en una concepción holista integrada dentro modelo biopsicosocial, tal como ocurre con la psicología individual (Sperry, 2008). (p.72).

Mediante lo expuesto, se podrá comprender la visión que se tendrá de la investigación como una multifactorial que proporcionan una sinergia al entendimiento del fenómeno.

En consecuencia, el uso del Enfoque Biopsicosocial es esencial al poseer una relevancia primordial en los servicios de salud de Chile, siendo el modelo de salud familiar una expresión de la mirada holística del modelo como se puede apreciar en el artículo “Principios orientadores del Modelo Integral de Salud Familiar y Comunitario desde la perspectiva de los usuarios” donde se especifica que:

> El sistema de salud chileno está basado en la Atención Primaria, de ahí la relevancia de acciones fortalecedoras de sus principios. El primero, es la Atención Centrada en el Usuario (ACU), que considera como elemento fundamental, según los participantes, el trato recibido por los profesionales, lo que sido reportado en otros estudios, destacándose la manera en que los profesionales se aproximan a los usuarios, les saludan, personalizan sus interacciones y demuestran un trato respetuoso e interesado, pero según los participantes del estudio esta característica sigue en deuda, relevando la necesidad de contar con un trato acogedor, personalizado y empático que transforme el encuentro con el profesional, en un espacio de apoyo y co-construcción para la solución a los problemas de salud que presentan. (Dois et al, 2016, pp., 288-289).

De esta manera, el enfoque Biopsicosocial entiende al ser humano como un miembro de un sistema, el cual no puede desligarse de factores que influyen en él, se entenderá su composición en esta investigación como:

Bio; entendido como el cuerpo. Cañal (2008) afirma: “Nuestro cuerpo puede ser visto y analizado, al mismo tiempo, como un conjunto ordenado de moléculas, como conjunto de células formando tejidos, como colección de órganos (formando un organismo)” (p.4).

Psico; asociado a la mente y al cerebro. (Ustárroz, Sayes, Bilbao, & Valero (2007) indican: “El cerebro es, básicamente, una máquina predictiva

encaminada a reducir la incertidumbre del entorno". (p.479). Al igual que se comprenderán procesos mentales de la siguiente manera:

> El individuo es espectador y protagonista de su propia vida, desdoblándose en el actor y agente de los actos. De este modo, el lenguaje ordinario es despojado de toda significación práctica y social, y se le otorga el carácter de evidencia de un mundo interno transmitido al exterior por una mente cosificada y sus diversas estructuras y funciones por medio del discurso. (Ribes Iniesta, 2009, p.14).

Social; Se comprenderá como el individuo interactúa con otros individuos. Cubero Pérez (2005) indica:

> Los procesos individuales son condiciones previas que hacen posible los procesos de interacción social. los procesos sociales son interpretados con una lógica individual, según la cual, los otros facilitan o potencian los conflictos capaces de generar desequilibrios y re-equilibraciones (Lacasa & Herrantz, 1995; Rogoff 1990), es decir, en la que los otros son una fuente de estimulación del cambio en el pensamiento individual. (p.50).

10.1 Efectos Biopsicosociales

En cuanto al campo de análisis de investigación, esta se basará en los efectos que tiene el trabajo en contextos de emergencia tanto positivos como negativos, su incidencia en la persona y como se ve cambiada la dimensión física, psicológica y social.

Se analizarán en orden, siguiendo la lógica del modelo, primero los efectos físicos, los efectos psicológicos en segundo lugar y por último los efectos sociales.

10.2 Efectos Físicos

Los efectos físicos serán puestos en un equilibrio, tanto en los efectos beneficiosos, con la finalidad de fomentar un estilo de vida saludable, y los efectos nocivos para la salud. En el caso del primero, se denomina como:

> La forma en que usualmente vivimos de manera cotidiana en diversas esferas del campo vital; para otros es el conjunto de pautas y hábitos cotidianos de comportamiento de una persona, es una forma de diferenciación social; agregado a esto, lo saludable implica una serie de conductas que no influyen negativamente en la salud, acorde con cada cultura y su entorno. Existe un consenso universal que implica lo relacionado con nutrición adecuada, prácticas de ejercicio físico traducido en acondicionamiento físico, liberación de estrés, eliminación de hábitos nocivos (tabaquismo, sedentarismo, malnutrición, agresividad, ingesta excesiva de alcohol y/o de sustancias psicoactivas), una buena higiene personal, salud sexual, las horas de sueño, todo esto encaminado a adoptar un estilo de vida acorde con la modernidad que le permita a la persona vivir con calidad. (Ramírez Hoffmann, 2002, p.3)

En cambio, los efectos nocivos para la salud, en este caso lesiones en el ámbito ocupacional o de trabajo, se entienden por:

> Conceptos básicos en la salud laboral exponiendo lo siguiente:
> El trabajo puede causar daño a la salud. Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo. De igual importancia son las enfermedades profesionales, aunque se sepa menos de ellas. Los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos. (Parra, 2003, p.2).

Esta división del apartado biológico obedece a las características que tiene este, como un punto de inicio o salud mejorada por medio del ejercicio o un deterioro del cuerpo causado por las lesiones.

10.2.1 Acondicionamiento físico

Para comenzar con la visión biológica de la investigación, se procederá a detallar el apartado de actividad física siendo la función elemental del aparato locomotor humano y entendiendo como movimiento impulsado por la mecánica del cuerpo. Ramírez Hoffmann (2002) lo explica de la siguiente manera: “Se define actividad física a la serie de movimientos corporales producidos por los músculos esqueléticos que requieren consumo energético y que progresivamente producen efectos benéficos en la salud” (p.3).

De esta forma, usando el concepto de actividad física y asociarlo a las acciones rutinarias. “El acondicionamiento físico traducido como actividad física regular, se considera entonces un componente importante de los denominados estilos de vida saludable” (Ramírez Hoffmann, 2002, p.3).

En consecuencia, las actividades que precisan un alto uso del cuerpo y su trabajo mecánico, que se expresa como la utilización de las capacidades físicas, las cuales se definen como:

> Características individuales de la persona, determinantes en la condición física, se fundamentan en las acciones mecánicas y en los procesos energéticos y metabólicos de rendimiento de la musculatura voluntaria, no implican situaciones de elaboración sensorial complejas.(...)las capacidades físicas son las más fácilmente observables, se caracterizan por que se pueden medir, pues se concretan en función de los aspectos anatómico funcionales, además se pueden desarrollar con el entrenamiento y la práctica sistemática y organizada del ejercicio físico. (Guío Gutiérrez, 2010, p.81).

Las capacidades físicas según Guío Gutiérrez (2010) se dividen en cuatro y poseen subclasificaciones específicas asociadas al movimiento y tipo de trabajo. Las clasificaciones son:

- *Fuerza, dividida en:* fuerza máxima, fuerza velocidad, fuerza resistencia.

- *Velocidad, dividida en:* velocidad de reacción, aceleración velocidad máximo.

- *Resistencia, dividida en:* resistencia aeróbica, resistencia anaeróbica.

- *Movilidad, dividida en:* movilidad general, movilidad específica, movilidad estática (p.82).

Las actividades que realizan los voluntarios de bomberos son de carácter altamente demandante en cuanto a lo físico y exigiendo en gran parte el uso de una o varias capacidades físicas en labores asociados a las emergencias conllevando, ya sea, la carga de materiales pesados (fuerza y resistencia), la preparación de los camiones (movilidad), movimientos rápidos y coordinados en casos de rescate (velocidad, movilidad, fuerza y resistencia) levantamiento de objetos y/o seres humanos (fuerza), utilización de maquinaria (movilidad y fuerza) o la mantención de la presión muscular en puntos específicos (fuerza y resistencia).

Estas capacidades, pese a no ser habitualmente entrenadas mediante ejercicio sistemático y organizado en rutinas, se trabaja en la actividad física constante relacionada a su trabajo en el manejo de emergencias, es decir, el acondicionamiento físico es aplicable en bomberos de manera pasiva y que la carencia de esta terminaría entorpeciendo la labor de estas personas, según Sabido, Gómez, Barbado, & Gómez-Valadés (2013), quiénes indican:

> La necesidad de un buen estado de forma por parte del bombero no sólo es importante para su seguridad, sino también para un mejor cumplimiento de su labor. Las actuaciones de los bomberos se caracterizan por ser de una gran intensidad, separadas entre grandes períodos sin actuación(...) sin un nivel adecuado de condición física por parte del bombero, esas intervenciones puntuales pueden tener resultados catastróficos. (p.24).

10.2.2 Lesiones de trabajo

En equilibrio con el apartado anterior, se visualizarán los efectos nocivos en la salud de las personas, las cuales se formularán con el término de lesiones.

Como efecto nocivo dentro de la labor de bomberos, se encuentra como una de las principales causas los accidentes dentro de situaciones límite y en el fragor de estas, el cuerpo de los voluntarios es sometido a trastornos y traumas. Esta afirmación es sustentada por la investigación “Análisis Bibliográfico de la Profesión de Bombero”, la cual arrojó estos resultados con respecto a los accidentes y su efecto en el cese de actividades bomberiles.

> Más del 80% de las bajas laborales se debían a causas médicas y el resto se produjeron por accidentes de trabajo. las afecciones del aparato locomotor y las enfermedades respiratorias fueron la más frecuentes. la mayor parte de los accidentes de trabajo se produjeron por golpes y sobreesfuerzos dentro del mismo parque de bomberos, siendo los miembros inferiores los más afectados y los esguinces y las contusiones las más frecuentes. (De Vicente Abad, 2005).

Los trastornos de los huesos, los músculos, tendones y ligamentos, son una constante en cualquier trabajo donde el medio para cumplir dicha acción sea la articulación biomecánica del cuerpo humano y son transversales en todo el mundo, como es el caso de las acciones que realizan los voluntarios de bomberos, las sesiones más comunes son aquellas que afectan al aparato locomotor y usualmente son causadas por accidentes ocasionadas por el nivel de seguridad del trabajo las cuales son identificadas por de De Vicente Abad, (2005) quién refiere como riesgos de: caída al mismo nivel, caída a distinto nivel, caída a objetos por desplome, pisadas sobre objetos, exposición por contactos eléctricos, explosiones y siniestralidad laboral.

Estas lesiones son las llamadas Enfermedades musculoesqueléticas las cuales son definidas por Luttmann, Jäger, Griefahn, Caffier, & Liebers (2004) “Se entienden los problemas de salud del aparato locomotor, es decir, los músculos, tendones, esqueleto óseo, cartílagos, ligamentos y nervios. Esto

abarca todo tipo de dolencias, desde las molestias leves y pasajeras hasta lesiones irreversibles y discapacitantes" (p.1) estas afectan a los movimientos restringiendo su amplitud, velocidad y potencia o en ocasiones extremas impidiendo el movimiento de alguna extremidad o grupo de estas.

Otra causa de lesiones de trabajo en el ámbito del rescate, manejo de incendio y otras emergencias, son los riesgos asociados a la higiene industrial, la cual, es referenciada en el texto "Análisis Bibliográfico de la Profesión de Bombero." como exposición a temperaturas ambientales extremas, exposición a compuestos químicos, accidentes causados por seres vivos, exposición a agentes biológicos, exposición a productos de combustión, otros riesgos respiratorios no asociados a la combustión y exposición a derrames y fugas (De Vicente Abad, 2005).

Otros factores para conocer son trastornos del sistema respiratorio los cuales son causados por la inhalación de humo y materiales peligrosos los cuales realizan un daño acumulativo al bombero que se puede apreciar. El aparato respiratorio es uno de los que más sufren en el organismo del bombero. (...) el bombero está expuesto a humos con multitud de variados compuestos químicos, fibras de amianto, y otras substancias que pueden causar patologías en su sistema respiratorio (De Vicente Abad, 2005).

Por lo anteriormente descrito, el trabajo en emergencias se lleva un alto índice de riesgo y posibilidad de obtener un perjuicio a causa de una mala ejecución de la maniobra, un accidente o la constante exposición a ciertos eventos, estos efectos se concentran en los tejidos que conforman la estructura del cuerpo humano.

10.3 Efectos Psicológicos

En este apartado, se dará hincapié a los tipos de síntomas y consecuencias psicológicas que se pueden producir durante las emergencias que enfrentan las y los voluntarios del cuerpo de bomberos de Valparaíso.

Dependiendo de la emergencia, se van a presentar diferentes reacciones y emociones en las personas que se ven afectadas, como quienes

participan en la ayuda de las víctimas. Por consecuencia, el cerebro de los individuos responde de diferentes maneras a los distintos estímulos a los cuales están expuestos y sometidos.

Los efectos psicológicos que ocurren en una emergencia, ya sea de origen natural o antrópica, pueden ser variados. García, Gil y Valero (2007) citan a los siguientes autores:

> Shah (1985), quien hace mención sobre las consecuencias psicológicas, como una ruptura en los patrones normales de conducta; Cohen y Ahearn (1986), quienes se refiere a un daño psíquico y sufrimiento humano; Hernán (1999), el cual alude a un desequilibrio y evidente crisis que amenaza la integridad; y De Nicolás (2000), indica que producen estrés. (p.18).

Es decir, todo el proceso realizado durante las emergencias no solo conlleva una gran carga al ámbito físico de quien interviene, sino, además, están sometidos a un alto contenido emocional que puede repercutir en su cotidianidad, así como, en el largo diario vivir.

10.3.1 Definición de emoción

Para seguir construyendo el apartado de “efectos psicológicos”, debemos empezar a definir cuáles son sus consecuencias, es decir, las reacciones probables. Por ello, se considera necesario definir primeramente el concepto de emoción. De acuerdo con la Real Academia Española define emoción como la “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática”.

Por otra parte, una definición más especializada sobre este punto la podemos encontrar en Diccionario Akal de Psicología de el Doron & Parot (1998) que define la emoción como: “estado particular de un organismo que sobreviene en condiciones muy definidas (una situación llamada emocional) acompañado de una experiencia subjetiva y de manifestaciones somáticas y viscerales”.

Estas condiciones, experiencias y las manifestaciones mencionadas, se ven expuestas, a través de las emociones de base, o también llamadas emociones básicas, las cuales, se experimentan a través de los estímulos. Estas son las siguientes: La alegría, la tristeza, la ira, el miedo, la sorpresa y el asco.

Siguiendo estas definiciones, las problemáticas emocionales que experimentan y, por consiguiente, con las cuales deben convivir, pueden perjudicar de manera proporcional a aquellos que son afectados por las emergencias y, asimismo, a quienes intervienen en estas, en específico, y siguiendo la línea de la investigación, a los bomberos que participan en socorrer o mitigar los efectos del siniestro en el que estén trabajando. Este último grupo, está constantemente expuesto a estímulos de alto contenido emocional, lo que tiende a conllevar problemáticas de salud mental. En este contexto, Núñez (2005) citado en Saravia Menendez (2013), sugiere el siguiente listado de síntomas que pueden presentar ante la presencia e intervención en las distintas emergencias que deben afrontar, siendo divididas en tres estados:

Síntomas Psicosomáticos

- Trastornos de alimentación
- Trastornos del sueño (insomnio, sueño inquieto)
- Aparición de herpes en los labios
- Diarreas

Síntomas Cognitivos

- Desconcierto
- Hipervigilancia
- Pensamientos intrusivos

- Imágenes recurrentes

Síntomas Afectivos

- Ansiedad
- Irritabilidad
- Miedos

Síntomas Conductuales

- Incapacidad para descansar (debido al gran nivel de activación y el estado de alerta)
- Conductas de evitación relacionadas con situaciones similares a las experimentadas (tormentas, no estar solo, oscuridad). (p.18).

Todos estos síntomas, pueden provocar dificultades en la salud mental si no son tratadas a tiempo y de manera eficaz, provocando, específicamente enfermedades mentales o también llamados psicopatologías y/o trastornos mentales, los cuales se traducen principalmente en complicaciones de carácter personal, asimismo, en las interacciones con su entorno social.

10.3.2 Definición de enfermedad mental y componentes

En relación con las enfermedades mentales, no hay una definición única que dé a conocer lo que realmente es, pues la medicina general es la que atribuye un acercamiento en su definición, proponiendo tres tipos como nos indica Carolina Raheb (2007-2008) en su texto de Máster en Paidopsiquiatría, en el cual señala:

- La ausencia de salud Esta aproximación desplaza el punto central del problema, pero no lo resuelve. La salud es, en efecto, una definición aún más compleja que la enfermedad. Por ejemplo, la OMS define la

salud como un estado de bienestar físico, mental y social completo, y no solamente como la ausencia de una enfermedad.

- La presencia de un sufrimiento. Esta clasificación tiene un cierto valor porque identifica a un grupo de individuos susceptibles de consulta médica. Un inconveniente de esta definición es que no se puede aplicar a todas las personas que podrían ser consideradas como enfermas en el sentido común del término. Por ejemplo, los pacientes maníacos podrían sentirse particularmente bien y no sufrir, aunque la mayoría de gente los consideraría enfermos.

- Un proceso patológico. Algunos teóricos radicales (Szasz,1960) defienden la opinión según la cual una enfermedad no puede ser definida más que en términos de patología orgánica. Como la mayoría de los trastornos mentales no están ligados a una patología orgánica manifiesta, no pueden, desde esta perspectiva, ser definidos como enfermedades. (p.3).

10.3.3 Tipos de trastornos mentales

En psiquiatría, las antrastoromalías de las funciones psicológicas (psicopatología) son consideradas como el fundamento de la enfermedad. En este contexto, Vallejo Ruiloba (2006) expone que existen tres tipos de Trastornos diferentes:

1) **Trastornos Psicosis:** (Funcionales – esquizofrenia, trastornos bipolares, psico afectivas –), en las que el sujeto pierde el contacto con los criterios de la realidad y se instala en un mundo cualitativamente distinto. Son las verdaderas enfermedades mentales en sentido estricto.

2) **Trastornos Psíquicos:** no psicóticos que comportan síntomas y un sufrimiento para el paciente o un riesgo de vida (neurosis clásica, patologías sexuales, trastorno de alimentación, trastornos psicosomáticos).

3) **Trastornos de Personalidad:** la patología viene dada por agrupaciones de rasgos peculiares (no síntomas clínicos), que hacen sufrir al sujeto (p. ej., personalidad evitativa o dependiente) o le generan importantes conflictivos en la relación interpersonal (p. ej., personalidades histriónicas, narcisistas, paranoides, o esquizoides) y/o social (p. ej., personalidades antisociales o límites). (p.21).

En consecuencia, de estos tres tipos de trastornos, hay algunos que predominan más por sobre otros como posibles efectos que puedan adquirir los voluntarios de bomberos, esto, amparado en el informe de investigación realizado por la Academia Nacional de Bomberos en el año 2017, en la cual destaca que los estudios indican que las consecuencias más comunes de la exposición a situaciones adversas producto de la labor en el campo de la emergencia son:

1) **Estrés:** Doron & Parot (1998) explica:

Si bien, esta noción nace de la física, en lo biológico designa las agresiones que se ejercen sobre el organismo (los agentes estresores) y la reacción del organismo a las agresiones. Esta reacción es no específica, es decir, que no depende del agente agresor o estresor.

La psicología en este sentido define dos tipos de estrés, el distréss, que vendría siendo el estrés negativo, pues entre la serie de factores que puede ocasiones esta la angustia, sufrimiento, ansiedad o problemas de salud. Por otra parte, tenemos el eutrés, que permite al sujeto que tenga una mejor respuesta ante situaciones adversas, o promueva una activación de respuesta mayor de lo normal, permitiendo resolver de manera eficientes aquellas situaciones que lo requieran.

2) **Depresión:** Vallejo Ruiloba (2006) refiere que el término depresivo abarca variadas características y definiciones, pero si se utiliza en tres sentidos: síntoma, síndrome y enfermedad.

Como síntoma puede acompañar a otros trastornos psíquicos, como los trastornos de angustia; como síndrome agrupa unos procesos caracterizados por tristeza, inhibición, culpa, minusvalía y pérdida del impulso vital, y como enfermedad, desde la óptica del modelo médico, se observa como un trastorno de origen biológico en el que puede delimitarse una etiología, una clínica, un curso, un pronóstico y un tratamiento específico.

3) **Ansiedad:** Doron & Parot (1998), en el Diccionario Akal de Psicología indican:

> Es una emoción engendrada por la anticipación de un peligro difuso, difícil de prever y controlar. Se transforma en miedo frente a un peligro bien identificado. Esta se acompaña de modificaciones fisiológicas y hormonales características de los estados de activación elevada y se asocia a menudo al comportamiento de conservación-retirada o a conductas de evitación.

El estrés postraumático está dividido en diferentes criterios que ayudan a saber si la persona se encuentra bajo los efectos que produce este trastorno. Según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-IV-TR,), de la American Psychiatric Association (2002), el trastorno por estrés postraumático se caracteriza por:

> La característica esencial del trastorno por estrés postraumático es la aparición de síntomas característicos que sigue a la exposición a un acontecimiento estresante y extremadamente traumático, y donde el individuo se ve envuelto en hechos que representan un peligro real para su vida o cualquier otra amenaza para su integridad física; el individuo es testimonio de un acontecimiento donde se producen muertes, heridos, o existe una amenaza para la vida de otras personas; o bien el individuo conoce a través de un familiar o cualquier otra persona cercana acontecimientos que implican muertes inesperadas o violentas, daño serio o peligro de muerte o heridas graves (Criterio A1). La respuesta del sujeto a este acontecimiento debe incluir temor, desesperanza y horrores intensos (o en los niños, un comportamiento desestructurado o agitado) (Criterio A2). El cuadro sintomático

característico secundario a la exposición al intenso trauma debe incluir la presencia de reexperimentación persistente del acontecimiento traumático (Criterio B), de evitación persistente de los estímulos asociados a él y embotamiento de la capacidad de respuesta del individuo (Criterio C), y de síntomas persistentes de activación (arousal [AA1]) (Criterio D). El cuadro sintomático completo debe estar presente más de 1 mes (Criterio E) y provoca un malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo (Criterio F). (p.434-435).

10.4 Conductuales

Concepto de conducta: en continuidad con el hilo de efectos psicológicos, es imperativo analizar el componente conductual del ser humano, considerando su concepción como objeto de estudio en la psicología, manifestándose incluso en la escuela conductista.

El concepto de conducta ha sido usado y refinado a través de teorías propuestas para diversas áreas del conocimiento humano, pero el que se usará para la investigación será el siguiente:

> Restringiéndonos a los usos más significativos en nuestra disciplina, vemos que la misma categoría psicológica tiene al menos tres usos. El primero verbal, por un lado, refiriéndolo a todo hecho que es de observable externamente en los organismos; y por otro, un uso más amplio refiriendo a toda la actividad de los organismos que incluyen o no una respuesta externa. Por otro lado, encontramos un uso de este término como sustantivo como, por ejemplo: la conducta o él comportamiento observado, entre otros. Finalmente, también destaca en el análisis de los tesauros que el término puede ser usado adjetivando algún campo en particular como, por ejemplo: ciencias conductuales o comportamentales. (Polanco, 2016, p.46).

10.4.1 Cambio conductual

Un cambio en la conducta o comportamiento puede apreciarse en una persona debido a múltiples factores, en específico el que se va a componer como el concepto central del apartado conductual, denominado trauma. Este concepto es explicado de la siguiente manera

> Existen muchas definiciones de trauma o hecho traumático en la literatura. Parece haber un consenso, en las diferentes clasificaciones nosológicas en considerar éste como una experiencia que constituye una amenaza para la integridad de la persona. Desde una perspectiva restringida el DSM sólo considera hechos traumáticos las amenazas a la integridad física. Una perspectiva más amplia debería sin duda incluir también las amenazas a la integridad psicológica. (Pérez-Sales, 2004, p.29).

Esta amenaza al “yo”, contextualizada en la situación de emergencia como hecho traumático y actividad recurrente en bomberos, (Saravia Menendez (2013) se refiere a “La intervención en las distintas emergencias, supone el enfrentamiento a situaciones de alto contenido emocional y esta es una de las actividades que los bomberos deben de cubrir” (p.18). Dicho enfrentamiento provocaría cambios a niveles mentales los cuales se evidenciaría en la conducta. Si bien los sintomas conductuales fueron mencionados anteriormente, su especificación se brinda en este apartado. Núñez (2005) citado por Saravia Menendez (2013), menciona que existe una revelación de posibles síntomas asociados, como señala específicamente a niveles conductuales, los cuales son:

10.4.1.1 Síntomas conductuales

- Incapacidad para descansar (debido al gran nivel de activación y el estado de alerta)

- Conductas de evitación relacionadas con situaciones similares a las experimentadas (tormentas, no estar solo, oscuridad)” (p.18).

Las situaciones de emergencia y su exposición a ellas pueden generar otro efecto a nivel conductual en bomberos, el cual, se consideran trastornos del sueño, María Saravia (2013) los identifica:

> Según el DSM-IV-TR (2002), los trastornos del sueño se clasifican en cuatro apartados según su posible etiología. Los trastornos primarios del sueño son aquellos que no tienen como etiología ninguno de los trastornos mencionados a continuación: otra enfermedad mental, una enfermedad médica o una sustancia. Asimismo, aparecen como consecuencia de alteraciones endógenas en los mecanismos del ciclo sueño vigilia, las cuales a menudo se ven agravadas por factores de condicionamiento.
>
> Estos se dividen en:
>
> 1) **Disomnias:** Se refiere a los trastornos que afectan el inicio o el mantenimiento del sueño, o de somnolencia excesiva. Caracterizándose por la cantidad, calidad, y el horario del sueño. Entre estos se encuentran los mencionados a continuación:
>
>   a) **Insomnio primario***:* Se determina por la dificultad para iniciar o conservar el sueño, asimismo la sensación de no haber tenido un sueño reparador durante al menos un mes.
>
>   b) **Hipersomnia primaria:** Se manifiesta en somnolencia excesiva durante al menos un mes, evidenciada tanto por episodios prolongados de sueño como por episodios de sueño diurno que producen prácticamente cada día.
>   c) **Narcolepsia:** Se caracteriza por la aparición recurrente e irresistible de sueño reparador, cataplejía e intrusiones recurrentes de elementos característicos de la fase REM en el periodo de transición entre el sueño y la vigilia. Disminuye la somnolencia de la persona tras el ataque de sueño y solo reaparece varias horas después. Para establecer el diagnóstico, los ataques de sueño han de ocurrir diariamente en un periodo de al menos 3 meses. Para este criterio la persona debe

presentar uno o ambos de los siguientes síntomas: cataplejía (episodios breves y súbitos de pérdida bilateral del tono muscular); intrusiones recurrentes del elemento del sueño REM, tal como las alucinaciones hipnagógicas o hipnopómpicas o las parálisis del sueño al principio o al final de los episodios de sueño.

d) **Trastornos del sueño relacionados con la respiración:** Lo esencial de este trastorno es una desestructuración del sueño que da lugar a somnolencia excesiva o insomnio, asimismo se considera secundario alteraciones de la ventilación durante el sueño.

e) **Trastorno del ritmo circadiano:** Se caracteriza por la presencia persistente o recurrente de un patrón de sueño desestructurado que obedece a una mala sincronización entre el sistema circadiano endógeno de sueño-vigilia del individuo, por una parte, y las exigencias exógenas de espaciamiento y duración del sueño, por otra.

2) **Parasomnias:** Se refiere a los trastornos caracterizados por comportamientos o fenómenos fisiológicos anormales que tienen lugar coincidiendo con el sueño, con algunas de sus fases específicas con las transiciones sueño-vigilia. Estos representan la activación de sistemas fisiológicos en momentos inapropiados del ciclo-vigilia. Entre estas se encuentran:

a) **Pesadillas:** Menciona la aparición repetida de sueños terroríficos que despiertan al individuo, pasando este a un estado totalmente vigil.

b) **Terrores nocturnos:** Se refiere a la aparición repetida de terrores nocturnos, es decir, despertares bruscos que suelen estar precedidos por gritos o lloros de angustia. Estos suelen hacer acto de presencia durante el primer tercio del sueño y prolongarse por espacio de 1-10 minutos. Asimismo, se

acompañan de activación vegetativa y manifestaciones comportamentales de miedo intenso. Mediante el episodio, es difícil despertar o calmar al individuo, si por algún motivo este consigue despertarse, no recuerda nada del contenido del terror o bien solo imágenes fragmentadas.

c) **Sonambulismo:** Se caracteriza por la existencia de episodios repetidos de comportamientos motores y complejos que se inician durante el sueño y que implican que el individuo se levante de la cama y empiece a andar, los cuales se manifiestan en el primer tercio de la noche. Asimismo, la persona presenta una disminución del estado vigil y de la reactividad a los estímulos, mirada fija y perdida, y una ausencia relativa de respuesta al diálogo o a los esfuerzos que emprende los demás para despertarlo. Sin embargo, al despertarse no recuerda con claridad el suceso. (p.25-27).

Las conductas de evitación por otro lado son acciones asociadas a un contexto gatillado por un estímulo, estas acciones que toma la persona para poder enfrentar dicha situación, son entendidas como afrontamiento, explicado cómo Lazarus y Folkman (1986) citados por Felipe Castaño & León del Barco (2010), “definieron el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p.245).

Para Fernández Abascal (1997), los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. A su vez, las estrategias de afrontamiento serían los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones desencadenantes. En este sentido, los estilos de afrontamiento se pueden considerar como disposiciones generales que llevan a la persona a pensar y actuar de forma más o menos estable ante

diferentes situaciones (Sandín, Chorot, Santed y Jiménez, 1995), mientras que las estrategias de afrontamiento se establecerían en función de la situación. (Felipe Castaño & León del Barco, 2010, p.246).

Estas estrategias y formas de afrontar el estrés se manifiestan en dos: Como primer criterio, se clasifican las estrategias en dos categorías centrales aproximativas vs. evitativas, según se acerquen o alejen del estresor o de las emociones que provoca (Lazarus, 1981; Moos & Schaefer, 1986) (…) El segundo criterio de clasificación atiende a la dimensión comportamental vs cognitiva, incluyéndose en la categoría de afrontamiento cognitivo aquellas estrategias que implican un intento de tratar con los problemas mediante cogniciones, y en la categoría de afrontamiento comportamental aquellas otras que conllevan un intento de tomar una decisión y cambiar la situación problemática, llevando a cabo conductas que la persona supone adecuadas para ello (Lazarus & Folkman, 1984). (Quiles Marco & Terol Cantero, 2008, p.264).

Quedando de esta manera, un comportamiento alterado por las situaciones vividas, los cuales son seleccionables entre un abanico de posibilidades con respecto al contexto situacional, es decir, un agente estresor, en el caso de la investigación, una emergencia, puede cambiar el comportamiento de las personas involucradas en su contención, o extinción, como el caso de los y las Bomberos voluntarios.

Por lo anteriormente descrito los bomberos voluntarios son, posiblemente afectados por estos cambios en la conducta, con relación a su exposición a emergencias y la reiterada exposición a situaciones potencialmente peligrosas.

10.5 Efectos Sociales

Según la descripción del modelo biopsicosocial de Engel (1977), el aspecto social se compone de “las influencias culturales, ambientales y familiares de una persona, las cuales afectan el aspecto biológico, psicológico y, a su vez, de manera transversal estos dos aspectos se ven perjudicados”. (Sadock, Sadock, & Ruiz, 2015).

La descripción anterior nos permite vislumbrar en una primera instancia el tema del aspecto social y sus efectos en otras dimensiones del ser humano, pero si se observa con mayor detención las influencias que puede ejercer la cultura, el ambiente y los lazos familiares sobre una persona, no son equiparables entre ellas. El modelo biopsicosocial, como modelo de tipo holístico, ofrece una explicación multifactorial; por lo cual es menester complementar este punto de interés con otras teorías y modelos que ofrecen información especializada, orientada hacia la comprensión humanista del aspecto social.

El Modelo Ecológico de Bronfenbrenner brinda mucha información sobre cómo los aspectos sociales ejercen influencias sobre el ser humano, explicado como:

> Visión ecológica del desarrollo humano, en la que destaca la importancia crucial que da al estudio de los ambientes en los que nos desenvolvemos. Algo que considera imprescindible, especialmente si queremos evitar perdernos en descripciones excesivamente detallistas y en el estudio de procesos sin sentido. Bronfenbrenner defiende el desarrollo como un cambio perdurable en el modo en el que la persona percibe el ambiente que le rodea (su ambiente ecológico) y en el modo en que se relaciona con él. (García Sánchez, 2001, p.2).

Estos ambientes presentan distintos niveles los cuales presentan un orden creciente para su mejor comprensión y ser fieles al modelo, en cuanto a su nivel de cantidad y calidad de interacción, llamados sistemas. Estos se detallan a continuación:

10.5.1 Microsistema

Este sistema es reconocido por la poca cantidad de personas participes en este, y en la cercanía, tanto geográfica como relacional con el sujeto en cuestión, ya que es aplicable a la familia y relaciones cercanas, esta es la más elemental dimensión ambiental y la que se interactúa de manera más profunda y directa, las decisiones e interacciones aquí tomadas presentan una fuerza transformadora y en permanente movimiento del sistema, ya que, el individuo

al interactuar con un grupo reducido es un elemento central en esta diminuta esfera.

> Este sistema se define como: el nivel más cercano al sujeto, e incluye los comportamientos, roles y relaciones característicos de los contextos cotidianos en los que éste pasa sus días, es el lugar en el que la persona puede interactuar cara a cara fácilmente, como en el hogar, el trabajo, sus amigos. (Torrico Linares, Santín Vilariño, Andrés Villas, Menéndez Álvarez-Dardet, & López López, 2002, p.47).

Tal como se describe anteriormente, el microsistema está compuesto por aquellas fuentes de interacción social cercanas a la persona, tales como la familia, los amigos, los compañeros de trabajo, entre otros; cada fuente mencionada es un microsistema.

En relación con el sujeto de investigación, la o él bombero voluntario, se pueden observar fuentes de interacción social comunes a cualquier sujeto, y otras propias de su labor institucional:

10.5.1.1 Familia

El término familia es un concepto con una gran variación con respecto a su entendimiento, tradicionalmente asociado a la configuración marido, mujer e hijos, “La familia conyugal ha sido siempre conocida. Surge fundada en lo biológico para arropar a la Madre e Hijo. Surge en todas las culturas de una pareja heterosexual de adultos y con fines de procreación” (Valdivia Sánchez, 2008, p.15). Pero al transcurso de la historia se presentan una multiplicidad de familias y de formas de constituirse como puede apreciarse en la ley chilena, la cual no especifica roles claros y se deja una libertad de clasificación en las familias. “núcleo fundamental de la sociedad, compuesto por personas unidas por vínculos afectivos, de parentesco o de pareja, en que existen relaciones de apoyo mutuo, que generalmente comparten un mismo hogar y tienen lazos de protección, cuidado y sustento entre ellos”. (Ley 21.150 Modifica la Ley N° 20.530 y crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2019, art. 1, inciso 1).

> En el mundo rural “la casa” era el principio de organización social. Destacaba la importancia de la territoriedad. La burguesía ha empleado más el concepto de familia, que destaca más la relación de parentesco. Sobre la familia, tradicionalmente troncal, recaían funciones como: la reproductiva, protectiva, educativa, transmisión de creencias y educación religiosa, recreativa, atención y cuidado de los enfermos. En entornos rurales, también la productiva y económica. (Valdivia Sánchez, 2008, p.16).

En este contexto el sujeto de investigación se encuentra en una red de relaciones donde se cumplen distintos roles en su núcleo familiar, las y los bomberos voluntarios, pueden ser padres, madres, hijos, hermanos etc. dando así una mecánica familiar e interacciones en su espacio más elemental.

10.5.1.2 Relaciones humanas

Para este ítem, se va a considerar todas las relaciones humanas más cercanas que el sujeto de investigación tiene, es decir, los amigos, y en este caso sus compañeros de su compañía de bomberos Ander-Egg, E. (2013) menciona que las relaciones humanas “En el lenguaje corriente, hace referencia a las vinculaciones o relaciones entre individuos sobre la base de la mutua comprensión. Se utiliza como sinónimo de relaciones interpersonales.”

Estas relaciones hacen que la persona se comunique y entre en contacto con otros, obteniendo a su vez la comunicación del otro, influyendo mutuamente en los comportamientos y percepciones, esta influencia en el otro busca como objetivo primordial la satisfacción de necesidades, esta premisa se elabora a partir de lo expuesto por los autores (Gámez & Marrero, 2005, p. 243):

> La existencia de una capacidad para las relaciones interpersonales es su conexión con las necesidades. En principio, podemos aceptar que una necesidad es cualquier condición que es esencial y necesaria para la supervivencia, para el crecimiento o para el bienestar psicológico. De tal forma que los estados motivacionales actuarían como disposiciones

para realizar conductas que eviten los daños biológicos o psicológicos derivados de la no satisfacción de dichas necesidades.

En este contexto se aprecia que las personas desean verse envueltas en relaciones interpersonales, relacionándose con personas fuera de su núcleo familiar, y así comenzar una amistad, para prevenir inconvenientes.

Las y los bomberos voluntarios debido a la naturaleza peligrosa de su trabajo expuesta anteriormente, se ven en situaciones de supervivencia en las emergencias, y poseer un apoyo en quien puedan confiar, es decir, una amiga o amigo. Séneca (1966) citado por Sellés (2008), relaciona los conceptos de confianza y amistad “Como propio de la amistad la confianza. Reiteró que esta virtud crea entre los amigos una comunidad en los bienes y en las adversidades; que es desinteresada, etc. Formuló asimismo la reciprocidad entre amigos según la cláusula “si quieres ser amado, ama” (p.148).

10.5.2 Mesosistema

Según los autores, citando a Bronfenbrenner (1979), el mesosistema “comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente (familia, trabajo y vida social). Es por tanto un sistema de microsistemas. Se forma o amplía cuando la persona entra en un nuevo entorno” (Torrico Linares et al., 2002, p.52).

La interacción de los microsistemas, mencionados anteriormente, da paso a la formación de un mesosistema. Al igual que en el punto anterior, es posible apreciar mesosistemas comunes a todo ser humano, y mesosistemas propios del sujeto de investigación:

10.5.2.1 Trabajo remunerado

El trabajo es una actividad, realizada por una o varias personas, orientada hacia una finalidad, la prestación de un servicio o la producción de un bien -que tiene una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produjo-, con una utilidad social: la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas. El trabajo así entendido

> involucra a todo el ser humano que pone en acto sus capacidades y no solamente sus dimensiones fisiológicas y biológicas, dado que al mismo tiempo que soporta una carga estática, con gestos y posturas despliega su fuerza física, moviliza las dimensiones psíquicas y mentales. El trabajo puede dar lugar a la producción de bienes y servicios destinados al uso doméstico, en la esfera no mercantil, sin contrapartida de remuneración salarial. (Neffa, 2003, párr.4).

Las actividades laborales son sumamente importantes para los seres humanos por dos razones: la primera es la obtención de recursos monetarios para asegurar el sustento mensual del hogar, la segunda es permitir la satisfacción de necesidades de autorrealización, definida por Maslow como “el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica” (Quintero Angarita, s.f, párr.6).

Esta necesidad se satisface a través del ejercicio de los talentos, conocimientos y habilidades personales innatas y/o adquiridas por medio del estudio y entrenamiento.

En el caso particular del sujeto de investigación, se puede apreciar una dualidad en la satisfacción de esta necesidad a través del trabajo: por una parte, el ejercicio de actividades de voluntariado en el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso permite a las y los voluntarios desplegar sus talentos y habilidades en favor de la comunidad, con lo cual reciben reconocimiento social y satisfacción personal, sin remuneración. Por otro lado, las y los voluntarios de bomberos ejercen actividades laborales remuneradas en forma paralela a su voluntariado, para así obtener el sustento suficiente como para solventar sus gastos.

10.5.2.2 Comunidades educativas

“La comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales” (Ley N° 20.370 Establece la Ley General de Educación, 2009, art.9).

En virtud de esta definición, se puede aseverar que las comunidades educativas son un medio de socialización sumamente importante para el ser humano, ya que se enfrenta por primera vez a un sistema fuera de su núcleo más íntimo. En esta instancia, adquieren conocimientos y habilidades que les permitirán desenvolverse apropiadamente por el resto de su vida adulta, tanto académicas como sociales, en todos los niveles de escolaridad existentes, tales como el fortalecimiento del carácter, la superación de dificultades, la tolerancia a través de la convivencia con otras personas, entre otras. Por lo descrito anteriormente la o el Bombero voluntario al ser una persona que ha pasado en su vida por comunidades educativas, esta ha obtenido interacciones con las personas que la conforman, siendo una constante en el sujeto de investigación.

10.5.3 Exosistema

Seguidamente, se encuentra el exosistema el cual indica un nivel superior de espacio, tanto físico como social, en el cual la persona interactúa de manera indirecta, siendo este un sistema donde el individuo no participa, pero que es afectado por las externalidades de dichos sistemas, explicado como: “Complejo de interconexiones que se dan entre los ambientes en los que la persona no entra ni está presente, pero en los que se producen hechos o se toman decisiones que afectan directamente a esa persona” (Pérez Fernández, 2004, p.168).

Este sistema podría causar impacto en el individuo, ya que, las decisiones o acciones dentro de este, influyen dentro de alguna persona dentro del microsistema de la persona, como por ejemplo la familia de la pareja.

10.5.3.1 Municipio

En cuanto a los sistemas que interactúan con la persona, la municipalidad juega un rol importante al ser en sus delimitaciones entrega un contexto territorial a la persona, dentro de una organización política subordinada al estado soberano, se comprenderá este sistema como:“Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es

> satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas" (D.F.L. N° 1-19.704 Fija El Texto Refundido, Coordinado, Sistematizado Y Actualizado De La Ley Nº 18.695, Organica Constitucional De Municipalidades, 2006, art.1, párr.2).

Considerando el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso como una organización territorial, esta se encuentra dentro de la influencia de la municipalidad y las limitaciones en cuanto a los sectores de la comuna descritos con anterioridad en capítulos pasados.

10.5.3.2 Servicios de emergencia

Siguiendo los sistemas con los que se interactúa, existen los sistemas los cuales tienen una labor conjunta dentro del contexto de emergencia y que sus interacciones tanto internas como externas influyen en el sujeto, estas instituciones son los servicios de emergencia, estos (sin contar a bomberos) son: Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), Carabineros de Chile y posterior a la emergencia Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (ONEMI).

SAMU: En el contexto de emergencia el sistema de transporte de pacientes y atenciones sanitarias primarias definidas como:

> Esta modalidad de atención fuera del hospital es la atención prehospitalaria, denominada Urgencia 131 (SAMU), donde la variable tiempo, en el sentido de la oportunidad, es crítico. (…) Para ello es necesario poner a disposición del sistema una red de comunicaciones que asegure cobertura y operatividad en forma permanente y además, disponer de medios de transporte adecuados, tanto para la atención de pacientes en la vía pública como para el traslado de pacientes críticos entre establecimientos asistenciales. (Aprueba Norma General Técnica N° 17, sobre sistema de atención Médica de Urgencia (SAMU), 2005, p.4).

Carabineros de Chile: La institución policial chilena es parte esencial de la respuesta a las emergencias, en cuanto a la vigilancia y el restablecimiento del orden después de un hecho anómalo, siendo una parte de la respuesta al sistema a un estímulo externo, junto a Bomberos, Carabineros se entenderá como:

> Carabineros de Chile es una Institución policial técnica y de carácter militar, que integra la fuerza pública y existe para dar eficacia al derecho; su finalidad es garantizar y mantener el orden y la seguridad públicos interior en todo el territorio de la República y cumplir las demás funciones que le encomiendan la Constitución y la ley.
>
> Dependerá directamente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y se vinculará administrativamente con éste a través de la Subsecretaría del Interior. (Ley N° 18.961 Ley Organica Constitucional De Carabineros, 1990, art.1).

ONEMI: esta organización, entra en acción luego de la emergencia y coordina los recursos necesarios para que el sistema afectado, vuelva a una situación de equilibrio, en caso de un desastre natural o humano, esta organización queda constituida como: “La Oficina Nacional de Emergencia, dependiente del Ministerio del Interior, que será el Servicio encargado de planificar, coordinar y ejecutar las actividades destinadas a prevenir o solucionar los problemas derivados de sismos o catástrofes.” (Decreto Ley 369 Crea la Oficina Nacional de Emergencia, Dependiente del Ministerio del Interior, 1989, art.1).

10.5.4 Macrosistema

Primeramente, en la unidad mayor de interacción social se aprecia el macrosistema, el cual tiene una estrecha relación con lo político cultural de la sociedad donde el individuo está inserto como se explica a continuación: “situándonos en un plano más distante pero igualmente importante, es necesario tomar en consideración la influencia de factores ligados a las características de la cultura y momento histórico-social” (Torrico Linares et al., 2002, p.55).

10.5.4.1 Cultura

El macrosistema por excelencia es la cultura, entendiendo como contexto de la sociedad y su pensamiento colectivo, sus normas y forma de operar definida como: “La mayoría de los mantiene que la cultura consiste exclusivamente en entidades ideacionales o mentales compartidas y transmitidas socialmente, como valores, ideas, creencias y otras afines” (Harris, 2000, p.18).

En lo referente a la cultura de los y las bomberos, esta se basa en la jerarquía en escalafones piramidales, está se encuentra fuertemente influenciada por la organización militar, y tomando valores de esta, tales como vocación de servicio, sentido del deber y trabajo en equipo estos conceptos son explicados por el autor (Ramón Delbón, 2008, p.4), quién señala:

> Tener vocación de servicio significa desarrollar la capacidad para identificar las necesidades legítimas de aquellos a los cuales servimos y luego tener la disposición para satisfacerlas, aún a costa del sacrificio personal. (...)Se orienta hacia los subalternos en la escala jerárquica y es una de las condiciones básicas para poder ejercer el mando. Los reglamentos militares señalan a todo jefe dos responsabilidades: el cumplimiento de la misión y el bienestar de sus hombres.
>
> El sentido del deber implica que todas las acciones del profesional militar estarán subordinadas al fin superior que señala la responsabilidad social, es decir, la defensa nacional, que se resume en el ámbito militar con el concepto más abarcativo de defensa de la Patria. Se orienta al cumplimiento de la misión.
>
> El trabajo en equipo permite que la organización pueda aprender a aprender, utilizando la potencialidad y capacitación de cada uno de sus integrantes que son expertos en su especialidad.

Estos conceptos obtenidos de los valores militares cambiando el concepto de combate a uno de auxilio y ayuda de la comunidad, esto se puede apreciar en los diferentes lemas de las compañías del Cuerpo de Bomberos

de Valparaíso, ocupando palabras que demuestren un sacrificio y un deber para con su tarea como organización.

10.5.4.2 Régimen político democrático

Otro factor primordial en la influencia sobre el colectivo de individuos o sociedad es el régimen político imperante en el territorio nacional en cuestión, en este caso es un estado basado en la democracia, la cual será entendida como: “La democracia es vista como un sistema de representación, con participación libre y universal de la población adulta en un marco de igualdad de derechos y reglas del juego también iguales” (Levine & Molina, 2007, p.19).

Este sistema político es manejado en la mayoría de las instituciones en Chile, pues bien, la misma Constitución Política de la República de Chile (1980) en el artículo 4° indica: “Chile es una república democrática” (p.5). Sustentando esto la constitución también especifica que: “La soberanía reside esencialmente en la Nación. Su ejercicio se realiza por el pueblo a través del plebiscito y de elecciones periódicas y, también, por las autoridades que esta Constitución establece. Ningún sector del pueblo ni individuo alguno puede atribuirse su ejercicio” (p.5, art.5).

10.5.4.3 Democracia participativa

> La democracia participativa contiene una diversidad de formas de participación, sin embargo, todas encerradas en un mismo ideal, los ciudadanos deben ser más activos, informados y racionales no sólo para elegir a sus representantes, sino también para participar en la toma de decisiones. Esto se da en función de una mejor educación ciudadana, desarrollo de una cultura política e incluso en debates públicos que permitan discutir las diferentes opciones. (Rodríguez Burgos, 2015, p.54).

La influencia de la democracia en el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso puede manifestarse dentro de la misma con un sistema de elecciones para sus cargos como se puede apreciar en los Cuerpo de Bomberos de Valparaíso Estatutos y Reglamento (2007) indican:

> Durante la primera semana del mes de Diciembre, en el día y hora que acuerde el Directorio General, las Compañías reunidas separadamente, pero en forma simultánea, procederán a elegir, en una primera sesión, a los Oficiales de Compañía y, en una segunda, a los Oficiales Generales para el bienio correspondiente.(...) Para cada uno de los cargos de Oficiales Generales, los Bomberos Voluntarios procederán a escribir, en forma secreta, el nombre y apellidos del candidato de su preferencia, sufragio que depositarán en una urna especialmente habilitada para tal efecto. Los electores de estas sesiones serán todos aquellos Voluntarios que cumplan con los requisitos estipulados en sus respectivos Reglamentos de Compañías. Una comisión escrutadora de sufragios, compuesta por dos Voluntarios nominados por el Director, hará el recuento de votos. (p.54).

10.5.4.4 Ley marco

Actualmente, los cuerpos de bomberos de Chile se rigen bajo la Ley N° 20.564 Ley Marco de los Bomberos de Chile, la cual, norma aspectos administrativos y funciones, asimismo, establece una mayor cooperación y regulación por parte del Estado para con la institución de Bomberos de Chile. Además, brindara de mayor capacidad, autoridad y vinculación con distintos organismos del Estado, para ello, será el Ministerio del Interior y Seguridad Pública quién coordine las distintas acciones con las Junta Nacional con relación a los distintos Organismos del Estado.

Los elementos considerados para este capítulo han sido estudiados cuidadosamente, procurando mantener el equilibrio entre la calidad y la cantidad de la información previamente seleccionada. Además, este proceso es necesario para clarificar por qué cierta información será utilizada y porque la demás solo servirá de antecedente.

El hecho de exponer la información en modo descendente, desde el ámbito internacional al ámbito local, le da una perspectiva más amplia a la investigación, ya que permite una completa contextualización sobre las temáticas involucradas en el presente proyecto de título.

Profundizando la idea anterior, es importante mencionar dentro de este apartado que la contextualización dada a la información local es completamente atingente a los tiempos actuales. Especialmente tratándose del enfoque biopsicosocial, el cual es implementado en los principales centros de salud primarios del país. Este enfoque tiene mucho que ofrecer tanto para su utilización académica como para su aplicabilidad en sistemas de atención a usuarios, gracias a su carácter holístico. Esto lo hace un modelo sumamente compatible y aplicable al Trabajo Social, sobre todo por el factor común que tiene tanto la profesión como el modelo y es su visión holística de los diversos factores que influyen en los fenómenos y en un entendimiento general ampliado, haciendo así que sea una investigación afín al desarrollo profesional.

Capítulo III

Diseño Metodológico

11. Problemática y Fundamentación de la Investigación

Desde sus orígenes en la época greco-romana hasta la actualidad, las labores que cumple la institución de Bomberos en el mundo implican un riesgo latente a su integridad física, psicológica y social. Ya sean voluntarios o remunerados, las exigencias de profesionalismo y temple son iguales para todos, así como los peligros a los que deben hacer frente en sus misiones, aún a costa de sus vidas.

Por esta razón, no es de extrañar que exista interés de parte de profesionales de la salud y de las ciencias sociales en estudiar a los miembros de esta institución para ahondar más en sus características, sus problemáticas o sus principales requerimientos. Sin embargo, la información disponible hasta el momento es insuficiente para comprender a las y los miembros de esta institución, ya que ninguna investigación escudriñada en el proceso de documentación se puede considerar como integral: con frecuencia se pueden hallar investigaciones contienen datos estadísticos de dolencias frecuentes en bomberos, otras realizan un análisis a los relatos de bomberos desde un enfoque psicológico.

A esto se suma el hecho de que la bibliografía mencionada anteriormente no suele pertenecer al ámbito nacional. Las principales fuentes bibliográficas consultadas son internacionales o de otros países latinoamericanos, siendo estas las más cercanas a la realidad nacional/local y, aun así, son diferentes, escasas y acotadas.

Por estas razones, se puede aseverar que la realización de un estudio sobre la temática de experiencias de bomberos en contextos de emergencia, elaborado desde la disciplina del Trabajo Social, es beneficioso para la profesión como para el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso:

En primer lugar, la información que se espera obtener sobre la temática estaría actualizada, y sería pertinente al ámbito local y nacional.

En segundo lugar, esta misma información podría ser utilizada por los Cuerpo de Bomberos para sus propios fines, por la profesión como material

bibliográfico, y por las profesiones afines a Trabajo Social, tales como la Psicología, la Sociología y la Antropología, ya que la metodología que se pretende utilizar para recolectar y analizar datos (que será explicada en su punto) impide la aparición de cualquier tipo de sesgo o parcialidad de parte de los investigadores en el estudio, además de ser una metodología común a diversas disciplinas.

Por último, el material que se recolectará puede servir de base para elaborar y promover actividades de autocuidado en Bomberos, ya que se espera que sean los mismos voluntarios del Cuerpo de Bomberos los que comuniquen sus necesidades e inquietudes.

En síntesis, la investigación es una oportunidad para generar conocimiento sobre una temática poco estudiada a nivel local y nacional, especialmente por las Ciencias Sociales. Desde la disciplina del Trabajo Social será posible lograr una aproximación hacia la temática y hacia la institución, que sirva para futuras intervenciones de parte de esta profesión o de cualquier otra.

12. Tipo de Estudio Por Realizar

La naturaleza del presente trabajo es una investigación de carácter cualitativo, ya que la principal fuente de información serán los relatos de las y los sujetos de información, y los análisis que se puedan efectuar a los mismos.

En concordancia con esta idea, y tal como plantea Hernández Sampieri (2010): “el enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p.358).

Sumándose a esta idea, se puede destacar que este modelo de estudio ofrece una ventaja adicional sobre la presente investigación: es ideal para investigaciones sobre temáticas novedosas o con poca información previa: “El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco

explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico" (Hernández Sampieri et al., 2010, p.358).

Y, por último, es pertinente afirmar que la presente investigación es de carácter cualitativo porque así fue construida desde un principio. Hernández Sampieri (2010) afirma: "el proceso cualitativo inicia con la idea de investigación" (p.358), lo cual describe explícitamente que, una vez escogido el tema de investigación, se comienza a trabajar inmediatamente bajo los preceptos del enfoque cualitativo, por lo cual toda la construcción del presente documento ha sido dirigida en esta línea de acción, y lo seguirá siendo una vez finalizado el estudio.

Por supuesto, la presente investigación puede estar sujeta a cambios dentro de su propio proceso de recolección de información, pero estos cambios también son calculados dentro del mismo enfoque cualitativo. Esto sirve para poder establecer un punto de inicio en las etapas de desarrollo y aplicación de instrumentos, así como para realizar ajustes a los mismos:

> Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación. (Hernández Sampieri et al., 2010, p.7).

Esta característica del enfoque cualitativo es de suma importancia, pues permite realizar constantes mejoras en los procesos de trabajo de la investigación, así como refinar los instrumentos de recolección de información con objeto de obtener más y mejores aportes de las y los sujetos de investigación. Por último, a modo de complemento del modelo cualitativo visto anteriormente, se ha decidido que el presente estudio sea de tipo exploratorio.

> Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló

que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.” (Hernández Sampieri et al., 2010, p.91).

Esta descripción aplica perfectamente al presente estudio, pues se trata de un tema novedoso en el ámbito local (nacional), tal como ha quedado expuesto en el marco teórico. Tomar toda la información existente sobre la premisa a investigar y analizarla, relacionarla y cotejarla, son labores fundamentales para poder construir una investigación prolija y estructurada.

Por esta razón, la complementación del tipo de estudio cualitativo con el estudio de alcance exploratorio le otorgará un mayor valor agregado al presente estudio, ya que se seguirán directrices que garanticen una buena conformación de las temáticas a examinar y ofrecerá información nueva, precisa y concisa sobre el tema de investigación, lo que será muy útil para futuras investigaciones. Tal como lo describe Hernández Sampieri (2010): “los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.” (p.91).

13. Tipo de Diseño de Investigación

La presente investigación utilizará la estructura del diseño narrativo, ya que, “el investigador recolecta datos sobre las historias de vida y experiencias de ciertas personas para describirlas y analizarlas. “Resultan de interés los individuos en sí mismos y su entorno, incluyendo, desde luego, a otras personas”. (Hernández Sampieri et al., 2010, p.517).

En estos diseños (…) se utiliza una perspectiva que provee de estructura para entender al individuo o grupo y escribir la narrativa (se contextualiza la época y el lugar donde vivieron la persona o grupo, o bien, donde ocurrieron los eventos o experiencias) (Hernández Sampieri et al., 2010, p.506).

> Con base a lo anteriormente expuesto, se busca analizar parte de la información personal del sujeto investigado, así mismo, los tiempos y lugares en que ocurren los hechos que son narrados durante la recolección de la información mediante las técnicas que más adelante se expondrán. En este proceso, el investigador reconstruye la historia del individuo o la cadena de sucesos (...) posteriormente la narra bajo su óptica y describe (...) e identifica categorías y temas emergentes en los datos narrativos. (Hernández Sampieri et al., 2010, p.506).

Dada la naturaleza de la investigación, el diseño narrativo que se pretende implementar será de **tópicos**, debido a que se recolectarán testimonios en vivo de los participantes sobre sus propias experiencias bajo un tema particular.

Todo lo planteado hasta el momento en el presente proyecto de título pretende dar una respuesta eficiente a la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las experiencias de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso respecto del trabajo en contexto de emergencias período 2014 al 2019?

Los datos que se esperan obtener en el proceso de recolección deberían aportar antecedentes suficientes sobre la labor de bomberos en emergencias y sus efectos a nivel biopsicosocial. al igual que relatos contextuales que permitan comprender la vida diaria del entrevistado para así enlazar los relatos en uno común.

Por último, para que exista consistencia en la implementación de este diseño, se debe considerar la presencia de los siguientes elementos señalados por Hernández Sampieri et al. (2010), los cuales serán la validación de la información recolectada:

- El elemento clave de los datos narrativos lo constituyen las experiencias personales, grupales y sociales de los actores o participantes (cada participante debe contar su historia).

- La narración debe incluir una cronología de experiencias y hechos (pasados, presentes y perspectivas a futuro; aunque a veces solamente se abarcan sucesos pasados y sus secuelas).

- El contexto se ubica de acuerdo con el planteamiento del problema (puede abarcar varias facetas de los participantes como su vida familiar, laboral, aficiones, sus distintos escenarios).

- Las historias de vida cuando se obtienen por entrevista son narradas en primera persona.

- El investigador revisa memorias registradas en documentos (libros, cartas, registros de archivo, artículos publicados en la prensa, etc.) y grabaciones; además, entrevista a los actores (recoge datos en el propio lenguaje de los participantes sobre las experiencias significativas relacionadas con un suceso o su vida).

- Para revisar los sucesos es importante contar con varias fuentes de datos

- Cuando se vuelve a narrar la historia por parte del investigador, éste debe eliminar lo trivial (no los detalles, que pueden ser importantes). (p.507).

14. Fundamentación Metodológica

La naturaleza del presente estudio es eminentemente de carácter cualitativo, tal como ha quedado demostrado en los puntos anteriores, debido a que se analizarán las percepciones y la significación intersubjetiva de los sujetos de estudio. Mediante los relatos autobiográficos de los

sujetos investigados se podrá obtener una visión generalizada de las personas pertenecientes a la organización y los estímulos que reciben. Estos datos al ser analizados mediante un estudio cualitativo podrán ser objeto de análisis focalizado a los ejes temáticos que se manejan en la investigación y obtener unas conclusiones pertinentes desde la profesión del trabajo social y su rol de investigadores de fenómenos sociales a niveles de persona-grupo grupo-comunidad.

Por otra parte, los objetivos de investigación están orientados a un enfoque cualitativo, debido a que la naturaleza de estos refiere a otorgar resultados en donde la cuantificación es insuficiente, para conocer y comprender conclusiones las cuales se ven enriquecidas por los relatos de los participantes.

El enfoque cuantitativo es incompatible con esta premisa, ya que la metodología disponible para tal enfoque está diseñada para obtener datos numéricos y no conceptuales; sería imposible hacer un análisis en profundidad de las experiencias relatadas por los sujetos de investigación solo con datos numéricos.

Estas razones también se condicen con la decisión metodológica de descartar el enfoque de investigación mixto, ya que, al ser un tema novedoso el equipo investigador tomará un lineamiento claro con una vertiente exclusiva (cualitativa), posibilitando así investigaciones del mismo fenómeno con otros enfoques para complementar la información de este documento, ya sea bajo un enfoque de investigación cuantitativo o mixto.

El estado del arte en materia de estudios sobre bomberos es bastante variado, ya que a nivel internacional destacan las investigaciones en países tales como Grecia, México y Perú, entre otros. En el caso de Chile, no se evidencian investigaciones de Trabajo Social en la temática de bomberos y menos de carácter cualitativo. Por tanto, esta investigación viene a aportar conocimiento a un ámbito poco explorado desde la profesión y que abre una ruta al desarrollo de otras investigaciones de Trabajo Social disciplinar.

15. Diseño de Investigación

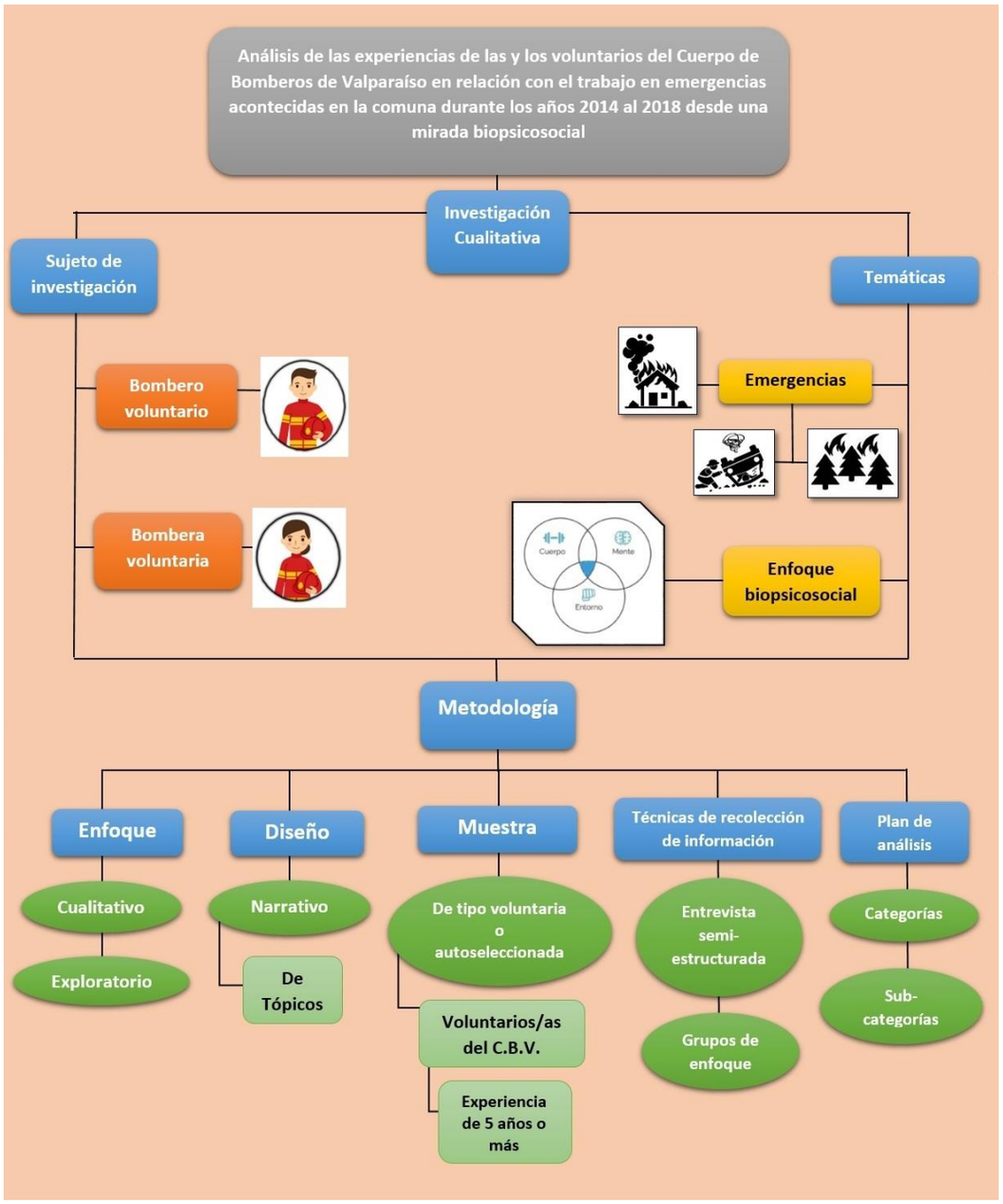

Figura 9. Ilustración del proceso a realizar durante la investigación. Elaboración propia.

16. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las experiencias de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso respecto del trabajo en contexto de emergencias período 2014 al 2019?

17. Objetivos de Investigación

17.1 Objetivo General

Comprender las experiencias de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso respecto a su labor en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019 desde una mirada biopsicosocial.

17.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar socio-demográficamente a las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso que hayan participado en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019.

- Describir las experiencias de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso que hayan participado en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019.

- Analizar las experiencias de participación en emergencias de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso durante los años 2014 al 2019 y la implicancia que estos han tenido en sus vidas.

18. Universo y Muestra de Investigación

Tanto en las investigaciones cuantitativas como en las investigaciones cualitativas, determinar la cantidad de sujetos a los cuales integrar dentro de los parámetros de un estudio es un paso fundamental para la investigación. Si bien los sesgos entre ambos tipos de estudios se diferencian entre cantidad de personas y calidad de los relatos de las personas, respectivamente, la información que se reciba de cada fuente afectará la integridad del trabajo a realizarse, por lo cual se debe tener cuidado de realizar esta segmentación de muestreo con prolijidad.

Para empezar, se deben tener definiciones claras sobre los conceptos de **Universo y Muestra**, para evitar futuras confusiones:

Población o universo es el "conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (Hernández Sampieri et al., 2010, p.174).

La muestra es un "subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta" (Hernández Sampieri et al., 2010, p.517).

La muestra, desde el enfoque cualitativo, consiste en "un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia" (Hernández Sampieri et al., 2010, p.394). En virtud de la presente investigación, la muestra será de tipo **voluntario** (o autoseleccionada) y homogénea, este último punto significa que "las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien, comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social" (Hernández Sampieri et al., 2010, p.398).

Por lo general son tres los factores que intervienen para "determinar" o sugerir el número de casos:

1. Capacidad operativa de recolección y análisis (el número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que tenemos).

2. El entendimiento del fenómeno (el número de casos que nos permitan responder a las preguntas de investigación, que más adelante se denominará “saturación de categorías”).

3. La naturaleza del fenómeno en análisis (si los casos o unidades son frecuentes y accesibles o no, si recolectar la información correspondiente lleva poco o mucho tiempo).

Con base en la informacion expuesta en este apartado, para efectos del presente estudio cualitativo se ha determinado que el universo corresponderá a la totalidad de los miembros de las dieciséis compañías que componen el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Desde esta población se extraerá una muestra que se adhiera a los estándares de esta investigación cualitativa agrupando por territorio a las compañías de la comuna, delimitadas en los sectores Almendral y Puerto. Además de esta división, se tomará en cuenta compañías que se localicen en puntos estratégicos de la comuna, en otras palabras no en el centro de la urbe.

Se realizarán entrevistas a 3 voluntarios de un mínimo de 6 compañías del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso de las cuales se esperan que 2 corresponden funcionalmente al sector Almendral, 2 al sector Puerto y 1 en un punto estratégico de la comuna, según el siguiente perfil: bombero activo, bombero honorario y bombero oficial. En total, se espera lograr un mínimo de 18 entrevistas semiestructuradas. La duración estimada de las entrevistas semiestructurada será de un aproximado de 45 minutos. En el caso del focus grup, se estima una duración de entre 60 a 75 minutos.

La determinación del tipo de muestra se puede apreciar a partir de la naturaleza del presente estudio cualitativo. En primer lugar, tal como expone Hernández Sampieri (2010): “los tipos de muestras que suelen utilizarse en las investigaciones son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la

generalización en términos de probabilidad" (p.386). También se les conoce como "guiadas por uno o varios propósitos", pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación.

Y, dentro de estos tipos de muestra, el más apropiado para este estudio cualitativo es la muestra de **participantes voluntarios**, o auto dirigida. La voluntariedad del sujeto de investigación es un pilar fundamental dentro de la selección de posibles fuentes de información, ya que con este requisito se asegura la calidad de las entrevistas y de los datos aportados por las y los entrevistados, especialmente considerando el contexto de las y los voluntarios de bomberos (tiempo, ocupaciones paralelas, atención de emergencias, entre otros).

En ambos tipos de muestreo presentados anteriormente se les proporcionará un consentimiento informado y un compromiso de privacidad a los participantes, detallando que toda la información recabada será de exclusivo uso académico e institucional. El objetivo principal de esta formalidad es asegurar que todo el proceso de recolección de datos (entrevistas individuales y grupales) será completamente confidencial.

18.1 Criterios de Inclusión

Los criterios que se usarán en la investigación serán requeridos para dar un panorama de lo que se desea seleccionar como muestra.

En este caso los criterios que incluirán a los participantes de la investigación serán los siguientes:

- Voluntarios o voluntarias del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso que tengan la calidad de bombero activo, bombero honorario y oficial de compañía.

- Pertenecer a alguna de las 16 compañías del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

- Que la persona posea a lo menos 5 años de servicio en el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

- Que tenga participación comprobable en alguna emergencia.

- Declara querer participar libre y voluntariamente en la investigación.

19. Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos desde el enfoque cualitativo se orienta hacia la obtención de información referente a “conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes” (Hernández Sampieri et al., 2010, p.409).

Para obtener tales elementos es imprescindible contar con las técnicas y herramientas de recolección de datos apropiadas para el enfoque cualitativo, con tal de conservar la consistencia de la investigación.

La técnica de recolección de datos a utilizar será la siguiente:

19.1 Entrevista

Las entrevistas son ideales para lograr cierta flexibilidad en el proceso de recolección de datos, además de proveer un primer acercamiento ameno y confiable con la o el sujeto de investigación. Por definición, las entrevistas son:

> Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque). (Hernández Sampieri et al., 2010, p.418).

Las entrevistas se dividen en: estructurada, semi estructurada y no estructurada. De estas, será la entrevista semi estructurada la que se usará a lo largo de la investigación, pues permite al investigador “la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (Hernández Sampieri et al., 2010, p.418).

Una vez que la aplicación de entrevistas haya finalizado, se procederá a formar grupos de enfoque, estos consisten “En reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales” (Hernández Sampieri et al., 2010, p.425). Los grupos de enfoque se utilizan en la investigación cualitativa en todos los campos del conocimiento, y varían en algunos detalles según el área.

19.2 Focus Group

Una vez terminada la etapa de entrevistas individuales, se continuará con los grupos focales (focus group). Estos se definen como:

Una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan a profundidad en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009).

Es posible realizar uno o más grupos de enfoque, así como realizar una o más sesiones de entrevistas con mismo grupo o con varios, todo dependerá del estado de avance de la investigación o saturación de la información, siendo este el indicador ideal de cuando se llega a la meta del proceso de recolección de información (Hernández Sampieri et al., 2010).

Para efectos del presente trabajo de investigación cualitativa, los grupos focales a implementar, al igual que las entrevistas semiestructuradas,

continuarán con un perfil específico de integrantes, esto quiere decir que se va a desarrollar un grupo focal de bomberos voluntarios activos, honorarios y de oficiales. La duración estimada de los grupos focales será de un aproximado de 60 minutos.

Los instrumentos de recolección de datos para ambas técnicas descritas en los párrafos anteriores deberán pasar por una fase inicial de pilotaje, para así poder ser perfeccionados mediante un breve sondeo a la información inicial. El guion final contará con validación de expertos para certificar su legitimidad.

20. Criterios de Rigor

Enmarcado en la investigación, se debe considerar el rigor de la metodología de para, de esta forma, poder asociarla a la ciencia y su capacidad para generar conocimiento, no dejando dudas de que el trabajo no contenga algún error en el planteamiento o ejecución que reste o anule el mérito del experimento mismo, en este caso de las entrevistas.

20.1 Dependencia

En cuanto al primer criterio a utilizar este será la dependencia, la cual entendida como la pulcritud de los medios que sustentan las conclusiones, dando una confianza de que los datos no poseen un sesgo o fueron alterados, como es explicado por Hernández Sampieri et al., (2010):

> La dependencia es una especie de “confiabilidad cualitativa”. Guba y Lincoln (1989) la denominaron consistencia lógica, aunque Mertens (2005) considera que equivale más bien al concepto de estabilidad. Franklin y Ballau (2005) la definen como el grado en que diferentes investigadores que recolecten datos similares en el campo y efectúen los mismos análisis, generen resultados equivalentes. Creswell (2009) la concibe como “la consistencia de los resultados”. Para Hernández Sampieri y Mendoza (2008), implica que los datos deben ser revisados por distintos investigadores y éstos deben arribar a interpretaciones coherentes. De ahí la necesidad de grabar los datos (entrevistas,

> sesiones, observaciones, etc.). La “dependencia” involucra los intentos de los investigadores por capturar las condiciones cambiantes de sus observaciones y del diseño de investigación. Franklin y Ballau (2005) consideran dos clases de dependencia: a) interna (grado en el cual diversos investigadores, al menos dos, generan temas similares con los mismos datos) y b) externa (grado en que diversos investigadores generan temas similares en el mismo ambiente y periodo, pero cada uno recaba sus propios datos). En ambos casos ese grado no se expresa por medio de un coeficiente, simplemente se trata de verificar la sistematización en la recolección y el análisis cualitativo.” Esta confianza se obtendrá mediante la grabación de las voces en la recolección de información y la transcripción de ese archivo de audio a uno escrito. (p.473).

En cuanto a este criterio y su cumplimiento, se puede observar las evidencias que se dejarán del proceso de recolección de datos, tanto en las grabaciones de audio (previamente permitidas por el sujeto a investigar), como en las transcripciones literales de dichas entrevistas, las cuales se podrán visualizar de manera cibernética en tanto el archivo de texto adjuntado a la investigación, como en los archivos de audio en poder del equipo investigador.

20.2 Credibilidad

El siguiente criterio será la credibilidad, el cual versa sobre la interpretación que se le da a la información recabada, y en su mínima, o en lo posible, nula distorsión, para no dañar la validez del método científico utilizado y que la investigación sea objetivamente creíble, Hernández Sampieri et al., (2010) entiende a la credibilidad como:

Se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema. La pregunta que responder es: ¿Hemos recogido, comprendido y transmitido en profundidad y con amplitud los significados, vivencias y conceptos de los participantes? La credibilidad tiene que ver también con nuestra capacidad para comunicar el lenguaje, pensamientos, emociones y puntos de vista de los participantes. Mertens

(2005) la define como: “la correspondencia entre la forma en que el participante percibe los conceptos vinculados con el planteamiento y la manera como el investigador retrata los puntos de vista del participante” (p.475).

Las amenazas a esta validez son la reactividad (distorsiones que pueda ocasionar la presencia de los investigadores en el campo o ambiente), tendencias y sesgos de los investigadores (que los investigadores ignoren o minimicen datos que no apoyen sus creencias y conclusiones), y tendencias y sesgos de los participantes. Esta última se refiere a que los mismos sujetos distorsionen eventos del ambiente o del pasado. Por ejemplo, que reporten sucesos que no ocurrieron, que olviden los detalles, que magnifiquen su participación en un hecho, que sus descripciones no revelen lo que realmente experimentaron y sintieron en el momento de los sucesos, sino más bien lo que piensan y sienten ahora, en el presente. En la investigación a realizar se tendrá un protocolo de entrevista, el cual por su naturaleza científica evitará que existan visiones sesgadas de la realidad, dando una información veraz.

Para garantizar la credibilidad el equipo investigador tendrá un protocolo de entrevista basado en los ejes que se investigan, tratando de recabar la información de manera biográfica de los entrevistados, haciendo énfasis en sus procesos internos y en las reacciones que ellos poseen, fomentando así respuestas que dejen poco a la interpretación de los investigadores.

20.3 Transferencia

Siguiendo los criterios el de transferencia refiere a la extrapolación de los hallazgos a otros contextos similares de investigación cualitativa, siendo unos precedentes para futuros proyectos científicos de carácter social. Hernández Sampieri et al., (2010) lo explica de esta forma:

Este criterio no se refiere a generalizar los resultados a una población más amplia, ya que ésta no es una finalidad de un estudio cualitativo, sino que parte de éstos o su esencia puedan aplicarse en otros contextos (Williams, Unrau y Grinnell, 2005). Mertens (2005) también la denomina “traslado”. “Sabemos que es muy difícil que los resultados de un estudio cualitativo en

particular puedan transferirse a otro contexto, pero en ciertos casos, nos pueden dar pautas para tener una idea en general del problema estudiado y la posibilidad de aplicar ciertas soluciones en otro ambiente" (p.478). al ser una recopilación cualitativa, esta da una información de la intersubjetividad de los sujetos estudiados, lo que desemboca en una mirada del fenómeno y una guía para estudios de similar naturaleza.

En este apartado se podrán apreciar las características comunes de los sujetos de investigación, que se pueden tener como generalidades para iniciar una investigación nueva en cuerpos de bomberos a través del país, así como el desarrollo histórico y algunas características generales.

20.4 Confirmación

Para finalizar se abordará el criterio de la confirmación, el cual se complementa con criterios anteriores, como la credibilidad en cuanto a la minimización o idealmente, la extinción de sesgos en la investigación social, siguiendo a Hernández Sampieri et al., (2010) indica una relación, antes descrita con otro criterio como se aprecia en el siguiente extracto.

Este criterio está vinculado a la credibilidad y se refiere a demostrar que hemos minimizado los sesgos y tendencias del investigador (Guba y Lincoln, 1989; Mertens, 2005, p.478). Implica rastrear los datos en su fuente y la explicitación de la lógica utilizada para interpretarlos.

Las estancias prolongadas en el campo, la triangulación, la auditoría, el chequeo con participantes y la reflexión sobre los prejuicios, creencias y concepciones del investigador, nos ayudan a proveer información sobre la confirmación.

En cuanto a la recolección de información esta será obtenida de manera científica, y siguiendo su método, por lo cual los prejuicios y orientaciones, serán eliminados.

21. Plan de Análisis

Para abrir el tema del análisis de los datos recolectados, es necesario describir el proceso de ensamblaje de la investigación y como esta se llevará a cabo desde la inmersión en el campo. Los procesos serán narrados de forma cronológica y genérica, por lo que habrá actividades que solo se realizarán una vez y otras que se aplicarán de manera reiterada cambiando los actores involucrados, estas últimas correspondiendo al contacto con la y los entrevistados.

En cuanto al inicio de actividades, se tomará contacto con el Superintendente del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso mediante carta formal solicitando la posibilidad de realizar el proyecto de investigación en la institución, explicando todo el proceso que esta conlleva y los beneficios que se pueden sacar de esta vinculación entre **bomberos y el trabajo social.**

De ser aprobada la solicitud, se hará envío de cartas a los directores de diferentes compañías con la finalidad de lograr pactar una reunión con ellos. De esta manera, entregar toda la información de manera pertinente y asertiva de los procesos de nuestro proyecto de título y cuales son los requisitos que se requieren para que los bomberos puedan participar libre y voluntariamente de las entrevistas que se llevarán a cabo. Luego de solicitar citas para la realización de las entrevistas con los participantes, se entregará un consentimiento informado, que entregará y solicitará información del participante.

En lo que respecta a la entrevista, esta será realizada por dos o el grupo completo de investigadores, la cual, será realizada en persona mediante la dinámica de preguntas por parte del grupo de tesistas y respuesta por parte del entrevistado. Las entrevistas serán grabadas, con la debida autorización de la persona, y serán de exclusivo uso académico, sin ningún otro fin.

El análisis de la información recopilada se realizará conforme a categorías, con la finalidad de, al tener los datos, agruparlos y poder llegar a una idea que conecta los relatos y datos que se obtengan, como indica Hernández Sampieri et al., (2010) “La codificación tiene dos planos o niveles:

en el primero, se codifican las unidades en categorías; en el segundo, se comparan las categorías entre sí para agruparlas en temas y buscar posibles vinculaciones" (p.406).

> El primer nivel es una combinación de varias acciones: identificar unidades de significado, categorizarlas y asignarles códigos a las categorías. A diferencia de la codificación cuantitativa, donde una unidad constante es ubicada en un sistema de categorías, en la codificación cualitativa el investigador considera un segmento de contenido (no siempre estándar), lo analiza (se cuestiona: ¿qué significa este segmento?, ¿a qué se refiere?, ¿qué me dice?); toma otro segmento, también lo analiza, compara ambos segmentos y los analiza en términos de similitudes y diferencias (¿qué significado tiene cada uno?, ¿qué tienen en común?, ¿en qué difieren?, ¿me dicen lo mismo o no?). (...) El investigador va otorgando significados a los segmentos y descubriendo categorías. A cada una de éstas les asigna un código. (Hernández Sampieri et al., 2010, p.448).

> La segunda, que podemos denominar como la de "libre flujo" implica que las unidades no poseen un tamaño equivalente. Se selecciona el inicio del segmento y hasta que se encuentra un significado, se determina el final del segmento. Por ejemplo, algunos segmentos podrían tener cinco líneas, otros 10, otros 50 (desde luego, en el caso del párrafo o una intervención de un participante en una sesión de grupo, como unidad constante, puede poseer diferentes extensiones también). En ambas formas, para decidir cuál es la unidad de análisis, es posible cambiar de unidad en cualquier momento. Incluso, quizá decidamos utilizar en un mismo estudio las dos posibilidades para diferentes clases de datos (entrevistas y fotografías, por ejemplo). (Hernández Sampieri et al., 2010, p.449).

De esta forma los investigadores usarán los datos y agrupándolos de manera lógica se podrán dilucidar unidades las cuales entregan un aporte en cuanto al conocimiento científico por obtener.

22. Matriz de Programación

Tiempo de las entrevistas individuales a realizar a los sujetos de investigación.

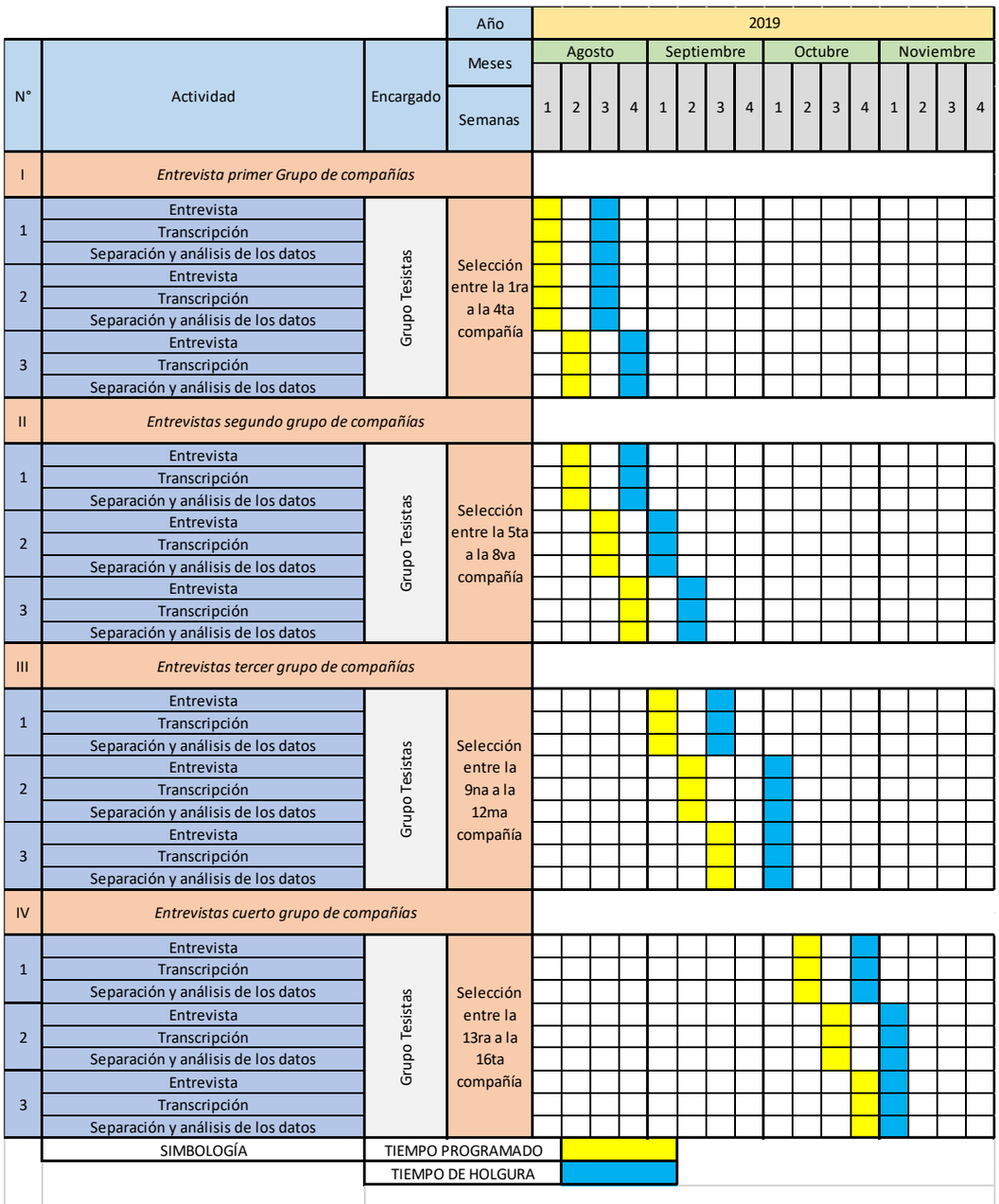

Figura 10. Carta Gantt de los tiempos programados y tiempos de holgura por motivos que se puedan presentar en el camino de la investigación.

Tiempo a realizar la actividad del Grupo Focal con los bomberos que participaron en las entrevistas individuales.

			Año	2019															
N°	Actividad	Encargado	Meses	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
			Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	*Entrevista a realizar a miembros del primer Grupo Focal*																		
1	Entrevista	Grupo Tesistas	Grupo Focal Bomberos Activos																
2	Transcripción																		
3	Separación y análisis de los datos																		
I	*Entrevista a realizar a miembros del segundo Grupo Focal*																		
1	Entrevista	Grupo Tesistas	Grupo Focal Bomberos Honorarios																
2	Transcripción																		
3	Separación y análisis de los datos																		
I	*Entrevista a realizar a miembros del tercer Grupo Focal*																		
1	Entrevista	Grupo Tesistas	Grupo Focal Bomberos Oficiales																
2	Transcripción																		
3	Separación y análisis de los datos																		
SIMBOLOGÍA	TIEMPO PROGRAMADO																		
	TIEMPO DE HOLGURA																		

Figura 11. Carta Gantt de los tiempos programados y tiempos de holgura por motivos que se puedan presentar en el camino de la investigación.

23. Plan de Contingencia

Los planes de contingencia son elaboraciones útiles para prevenir descoordinaciones de trabajo en caso de existir eventualidades que entorpezcan o dificulten la aplicación programada de una actividad académica tal como este presente proyecto de título.

Por defecto, se deja establecida una tabla de acciones que, de suceder, activan el plan de acción que tienen aparejado: puede ser una cancelación de una reunión, la posibilidad de un accidente (especialmente en este caso), que la o el usuario entren en duelo, entre otros. Y, como plan de acción a seguir en estos casos, lo usual es re-agendar aquella actividad postergada para la semana siguiente o subsiguiente.

Sin embargo, los hechos que sucedieron en medio de las actividades de investigación escaparon de cualquier previsión que el equipo de tesis hubiera podido prever, por lo cual se ha preparado un apartado especial para tratar este tema antes de pasar al análisis de datos propiamente tal.

Los acontecimientos que se narrarán corresponden al evento conocido como Estallido Social en Chile, y se describirán en profundidad sus efectos sobre la ciudad, sobre la institución civil con la cual se estuvo trabajando en los meses previos y sobre la institución académica que supervisa este proyecto de título, además de dejar establecido el efecto que tuvo en el presente proyecto de título y las modificaciones que se debieron realizar en consecuencia.

23.1 Estallido Social y Bomberos

El día 18 de octubre del año 2019 será recordado como el día en que Chile despertó de un letargo de 30 años desde el retorno a la democracia. Un pequeño pero significativo acto de desobediencia civil desarrollado por estudiantes secundarios derivó en protestas multitudinarias en diversas ciudades a lo largo del país, las cuales no bajaron de intensidad por al menos 2 meses. Los actos vandálicos perpetrados a la sombra de este movimiento ciudadano se multiplicaron también, trayendo como consecuencia la instauración de medidas severamente represivas, tales como el toque de queda; en Valparaíso, esta medida duró 8 días.

En este punto, la represión llegó a niveles que nadie quería volver a ver, y que no se pueden dejar de mencionar: violaciones a D.D.H.H., heridos de diversa consideración por el actuar de Fuerzas de Orden (policiales y armadas) y víctimas fatales, algunas en situaciones que aún se deben aclarar. Todo esto sucedió en diversos puntos del país y, lejos de amedrentar a la población, las protestan continuaron y el rechazo hacia la autoridad aumentó considerablemente. Pero también mermó la moral de una parte de la población, de aquellos que revivieron temores del pasado, algo sumamente comprensible: una cierta sensación de incertidumbre e inseguridad, alimentada por la forma en la que se informaba sobre cada evento relacionado de alguna forma con las movilizaciones, afectó a las personas en lo que sería uno de los meses más difíciles de nuestra historia.

23.2 Estallido Social y su Efecto en el Proyecto de Titulo

Como ha podido apreciarse con antelación, las condiciones de trabajo tanto para el equipo de tesis como para la institución colaboradora y la institución académica sufrieron de diversas complicaciones procedentes del Estallido Social. En el plano netamente institucional, la aplicación de entrevistas debió posponerse por más tiempo del que había sido presupuestado, por razones obvias: algunas compañías cancelaron sus coordinaciones con el equipo de tesis, otras no realizaron el contacto posterior a la entrega de la carta; la atención de las compañías de bomberos era para la atención de las múltiples emergencias que iban surgiendo en ese periodo.

Por otro lado, la institución académica no estaba disponible al cien por ciento, debido a asuntos internos relacionados con el contexto social. El equipo investigador decidió esperar un tiempo para que la situación se regularizara, y así poder obtener guías y reestructurar el proyecto de título con la máxima calidad posible.

23.3 Modificaciones Hechas al Proyecto de Titulo

El proyecto de título posee un objetivo general y tres objetivos específicos, los cuales no se han visto alterados en cuanto a su planteamiento inicial. El equipo investigador estimó que, pese a lo acontecido en la realidad nacional, las percepciones de los sujetos de investigación son transversales y obedecen a un contexto específico (emergencias y sus implicancias en la labor de bomberos, en un periodo específico de tiempo), por lo cual la investigación pudo proseguir con su desarrollo sin afectar sus componentes teóricos.

Objetivo General

Comprender las experiencias de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso respecto a su labor en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019 desde una mirada biopsicosocial

Objetivos Específicos

- Caracterizar socio-demográficamente a las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso que hayan participado en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019.

- Describir las experiencias de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso que hayan participado en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019.

- Analizar las experiencias de participación en emergencias de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso durante los años 2014 al 2019 y la implicancia que estos han tenido en sus vidas.

23.4 Modificaciones Metodológicas

Considerando todo lo anterior, las modificaciones a aplicarse en el diseño metodológico, según este nuevo plan de contingencia, serán las siguientes:

1) Reducción del número de entrevistas semi estructuradas a realizar, de 24 entrevistas a 18, de 18 a 12 y de 12 a 11.

2) Se descarta la realización de un grupo de enfoque de miembros de bomberos en todos sus niveles.

3) Se redacta el presente plan de contingencia para dar efecto a todo lo anterior.

Estas modificaciones permitieron proseguir con la investigación, evitando al máximo los inconvenientes referidos a la coordinación entre el Cuerpo de Bomberos y el equipo investigador. Evidentemente, fue imposible que los grupos de enfoque planeados con anterioridad pudieran ser efectuados bajo las condiciones descritas, ya que las y los sujetos de investigación estuvieron ocupados constantemente en sus labores bomberiles, en las distintas compañías a las que pertenecen; por esta razón, esta actividad fue descartada de plano. A pesar de este hecho, se puede aseverar que los inconvenientes descritos anteriormente no afectaron ni a la calidad ni a la rigurosidad del proyecto de título.

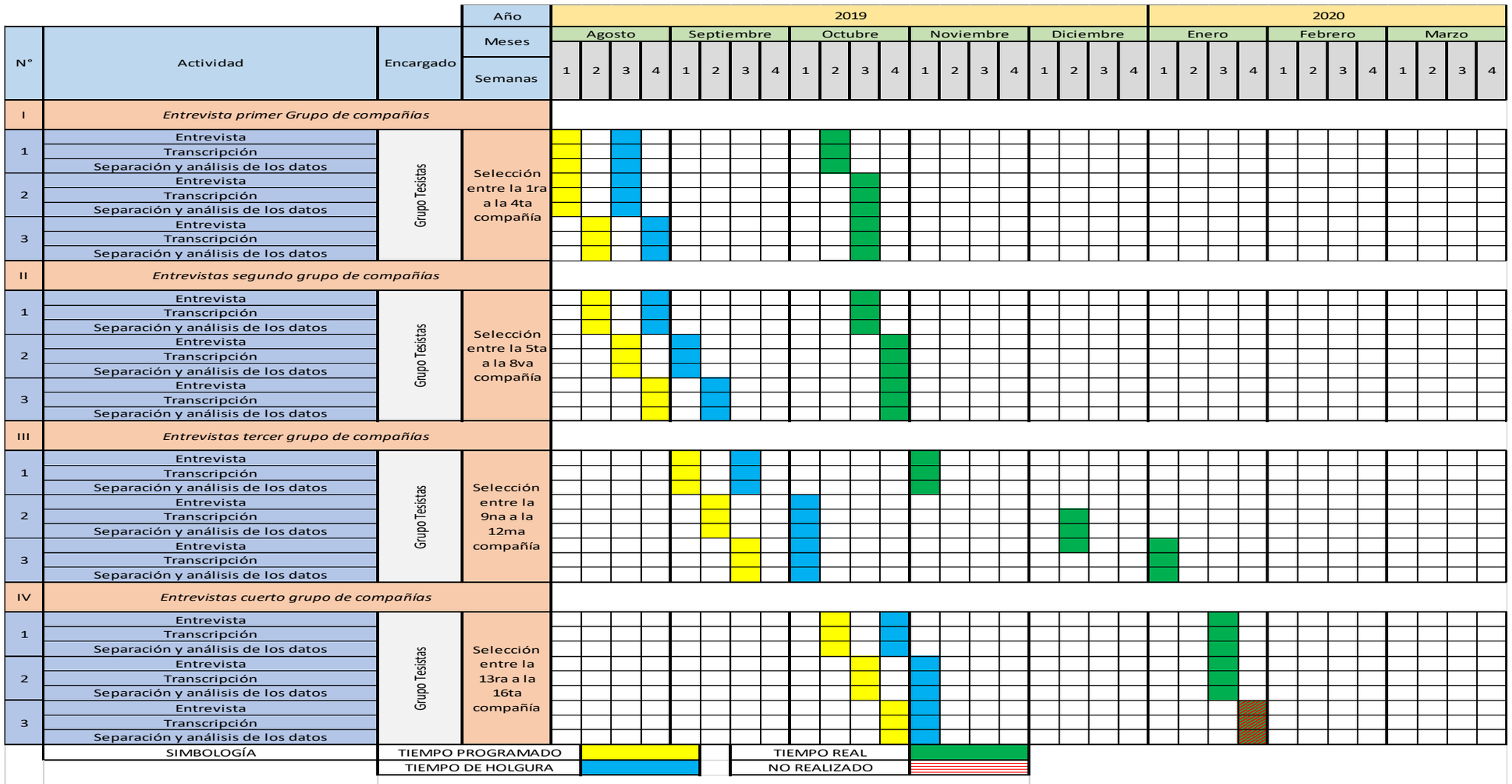

Figura 12. Carta Gantt de los tiempos programados y tiempos de holgura, incluye el tiempo real de las actividades y aquella que no se logró realizar.

Tiempo de las entrevistar a realizar a los sujetos de investigación.

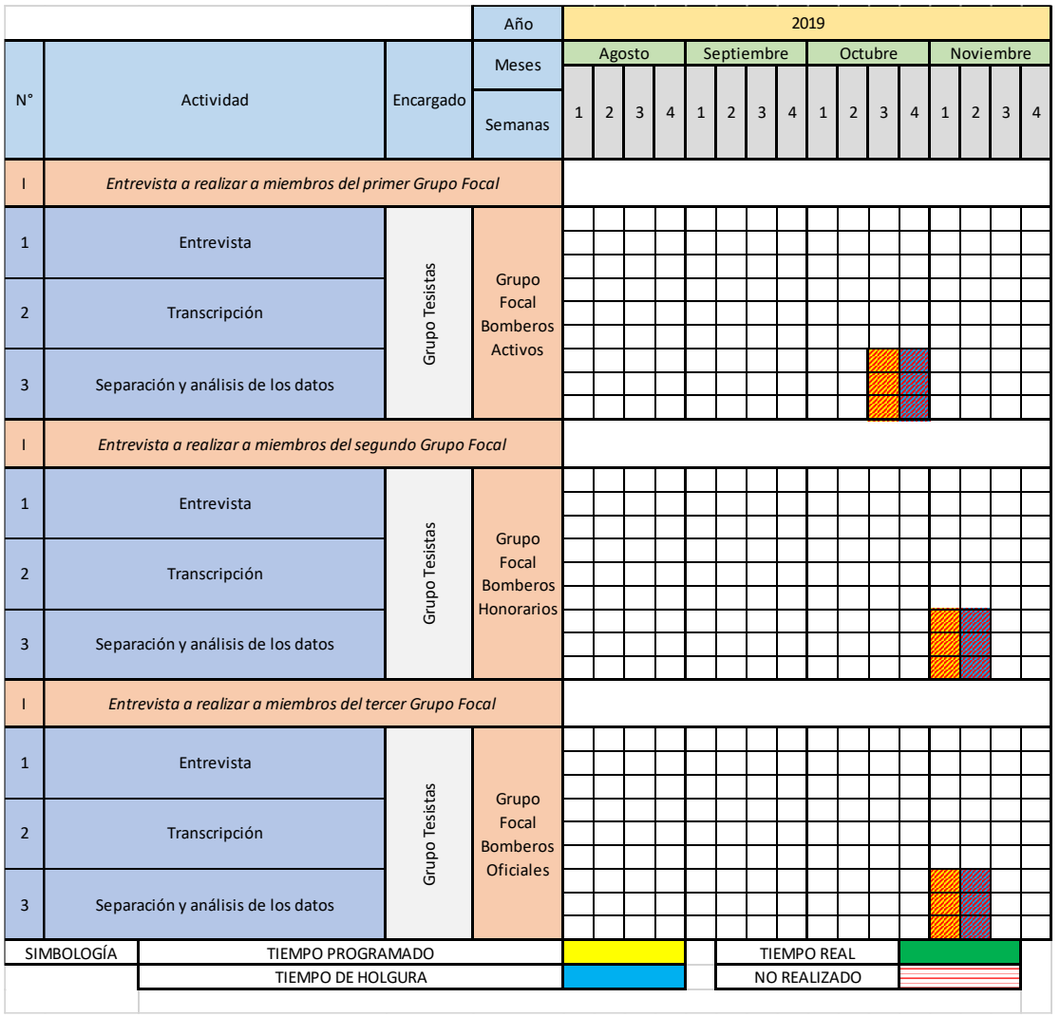

Figura 13. Carta Gantt de los tiempos programados y tiempos de holgura, incluye el tiempo real de las actividades y aquellas que no se lograron realizar.

23.5 Conclusiones en Tiempos de Estallido Social

A modo de cierre, y enmarcando este apartado en un ámbito estrictamente académico, se puede decir que no hay nada en esta vida que esté libre de sufrir un traspié, una leve modificación en su plan original o, en este caso, un estado de emergencia a nivel nacional. Las situaciones como esta, actualmente en desarrollo, se deben tomar con madurez y altura de miras: a cada ser humano le afecta de forma distinta, los factores que inciden en ello son múltiples.

Lo importante, como estudiantes de Trabajo Social, es cómo podemos resolver este tipo de contingencias para continuar avanzando, pues la única forma de ser un aporte a la nueva sociedad que nace a partir de este punto es a través del ejercicio competente y ético de la profesión, poniendo las nuevas habilidades adquiridas al servicio de las y los usuarios que con certeza nos necesitarán. La resiliencia es una cualidad que caracteriza a las y los Trabajadores Sociales, por lo cual se espera de nosotros un alto nivel de adaptabilidad y versatilidad a situaciones adversas.

Capítulo IV

Análisis de la Información

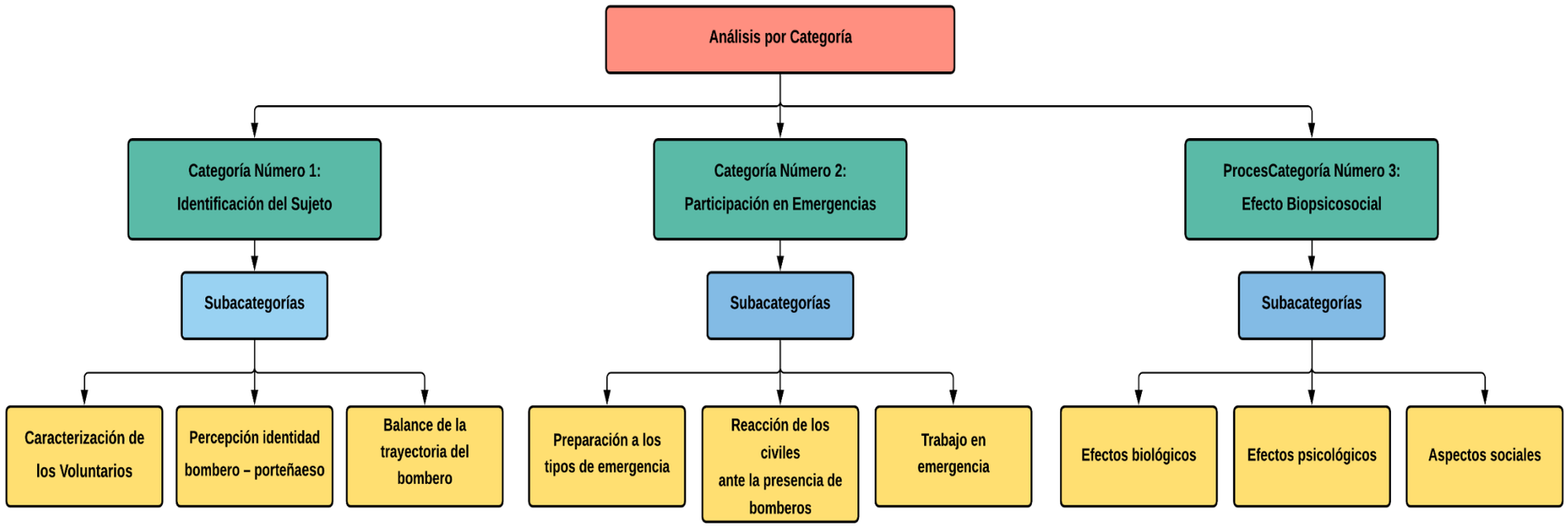

Figura 13. *Análisis por categoría.* Organización de las categorías y subcategorías para realizar los análisis de los fragmentos seleccionados por el equipo investigador.

24. Análisis de la Información por Categorías

24.1 Categoría Número 1: Identificación del Sujeto

Desde sus orígenes hasta la actualidad, la concepción del bombero ha sufrido diversos cambios. Si bien se crearon en función de intereses económicos para el patrono de la época Romana, paulatinamente se desarrolló el sentido de servicio social distintivo de esta institución, tal como se detalla en el capítulo 3. Las instituciones bomberiles del continente americano descienden de esta evolución europea, pudiéndose observar algunos matices según el país: cuerpos de bomberos pagados o voluntarios.

El Cuerpo de Bomberos de Chile es una institución privada sin fines de lucro, que funciona con miembros voluntarios. Además, el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso fue el primero en ser fundado con fecha 30 de junio de 1851, lo cual aumenta su prestigio a nivel nacional. Estas particularidades crean un impacto notorio en el autoconcepto de las y los sujetos de investigación, tal como se pudo apreciar en las entrevistas realizadas.

Por tal motivo, en esta primera categoría se explorará con mayor profundidad la parte de la información personal de las y los entrevistados, con relación a sus percepciones como miembros del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

24.1.1 Caracterización de la y los voluntarios de bomberos

En esta categoría se realizará a aquellos aspectos que las y los entrevistados consideran como características propias, tanto a nivel personal como en su rol de voluntario.

El primer análisis realizado corresponde a una breve compilación de datos personales de las y los sujetos de investigación, con objeto de conocer un poco más de las personas a las cuales nos estábamos dirigiendo. La información expuesta se puede apreciar a continuación:

Tabla 18

Caracterización de la y los voluntarios

Entrevistados	Edad	Estado Civil	Escolaridad	Ciudad de domicilio	Desarrollo de estudios	Ocupación	Composición familiar
Verde	23 años	Soltero	Completa	*"Vivo en Valparaíso, vivo en el sector de marina mercante…".*	"*Principalmente en el colegio Patricio Lynch y superior en el instituto AIEP*"	*"Sí, trabajo…yo soy paramédico"*	*"Vivo con mi papá y mi mamá"*
Rojo	30 años	Soltero	Superior	Quilpué	"*en la enseñanza básica en la escuela Grecia, en la enseñanza media en el colegio teresita, también de Valparaíso, y la educación superior en la escuela de investigaciones"*	*"soy funcionario de PDI"*	*"yo mi señora y mis dos hijos"*

Morado	39 años	Casado	Universitaria completa	Valparaíso	*"En general, estudie primero en la alianza francesas, después estudie en el Colegio Salesiano, luego en la católica de Valparaíso y termine en el Duoc de Valparaíso"*	*"Sí, soy ingeniero en prevención de riesgo, trabajo en Onemi"*	*"Mi familia, es mi señora, la hija de mi señora, y tres perros"*
Naranjo	30 años	Soltero	Universitaria completa	Viña del mar	*"En la católica de Valparaíso"*	*"Ingeniero en mantenimiento costa Marga-Marga Chilquinta"*	*"Con mi padre mi madre hermanos y ahora mi pareja"*
Café	52 años	Casado	Técnico superior	*"Yo vivo en Valparaíso, vivo en el sector de San Roque, sector de Barrio Alto"*	*"Yo estudie en el colegio Don Bosco de Iquique y de la Congregación Salesiana después estudie*	*"Yo trabajo en estos momentos como conductor de ambulancia del SAMU, SAMU viña o viña del*	*"Somos en nuestro grupo familiar somos 6 somos mi señora, mi hija mayor que tiene*

					administración de empresas en Inacap y hace poco termine mis estudios de paramédico en el instituto INCEP en Quilpué."	*mar Quillota, ahí trabajo hace 10 años"*	*23 años, mi otra hija de 19 y las dos regalones que tenemos Bruno y Bambi que son dos perritos que están con nosotros en el departamento, somos 6 en total somos 4, pero los contamos como 6"*
Amarillo	23 años	Soltero	*"Estoy en la universidad"*	Viña del mar	AIEP	*"Ehm ser bombero y estudiante"*	*"papá, mamá, hermana menor y yo"*
Fucsia	76 años	*"Soltero por ley"*	*"la media completa, después*	*"Valparaíso de mi amor y no pienso cambiar"*	*"colegio salesiano de Valparaíso ahí me dieron la*	*"tengo que trabajar porque yo soy pensionado*	*"tengo dos hijos separados hace muchos años, se*

			incompleta las demás, estuve un año en pesca, después tuve, estudios de administración pública, que hoy sería ingeniería de administración pública, o ingeniería de ejecución de administración pública, termine, pero no me titule de contador"		*licencia secundaria"*	*por AFP, ya tengo que seguir trabajando ya que en estos momentos tengo una jubilación de 210000, así que saca la cuenta, soy víctima del sistema"*	*fueron hace mucho"*
Negro	53 años	Casado	Cuarto medio	Valparaíso	Liceo A23 de Playa Ancha	*"en esto momentos construcción"*	*"mi señora y mis dos hijos"*

Azul	54 años	Divorciado	Cuarto año medio	Viña del mar	*“En viña del mar, en el liceo Guillermo Rivera, el tema, es que la enseñanza básica, estuve 3 años en Scuola y de ahí por parte económica, como éramos tantos hermanos, o sea seguimos siendo tantos hermanos, tengo 6 hermanas y 2 hermanos más, tuvieron que bajar el tema de la parte económica, así que me fui a una escuela, ahí*	*“Yo soy supervisor de una empresa de seguridad y estoy a cargo de labores de seguridad de pinturas tricolor”*	*“En estos momentos yo vivo con, con mi pareja, o sea no estamos casados, pero nos vamos a casar, solo nosotros y mi gata”*

					termine octavo y después seguí un tema, de un liceo municipal en viña del mar"		
Rosado	48 años	Soltero	Técnico nivel superior	Valparaíso	*"Valparaíso también"*	*"Profesor"*	*"papá y mamá"*
Gris	53 años	Soltera	Cuarto medio	Valparaíso	*"en Valparaíso"*	*"no, en estos momentos no"*	*"sola de mi familia"*

Nota: La información que aparece entre comillas, son declaraciones textuales sacadas desde las transcripciones realizadas a los audios de las entrevistas.
Elaboración propia.

Con base en esta información, se puede apreciar bastantes similitudes entre las y los voluntarios de bomberos. A modo general, un voluntario miembro del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso es:

1) Una persona con un nivel de educación media a superior: 6 de los entrevistados cuentan con título universitario o técnico superior, los 5 restantes cuentan con enseñanza media.

2) Habitante de Valparaíso o de comunas cercanas: 7 de las personas entrevistadas viven en la comuna de Valparaíso, otras 3 personas viven en Viña del Mar y una de ellas es de Quilpué.

3) Muestran una cierta tendencia en el estado civil: 5 de las personas entrevistadas afirman ser solteras, 2 están casadas y solo 1 afirma ser divorciado.

4) 8 de las personas entrevistadas han formado sus propias familias y otras 3 continúan siendo parte del hogar parental.

5) Tienen diversas ocupaciones algunas relacionadas con emergencias o similares: un entrevistado es conductor de ambulancia, otro se desempeña como PDI, otro de ellos es paramédico y por último hay un prevencionista de riesgos.

6) Las edades oscilan entre los 23 y los 70 años, con una marcada tendencia hacia la mediana edad, promediando 46 años en la muestra actual.

Además, las y los bomberos entrevistados poseen una vasta experiencia en sus labores de emergencias, pues la mayoría ingresó a muy temprana edad a las brigadas juveniles o a las mismas compañías una vez que tuvieron su mayoría de edad; esto incluye, por supuesto, a los entrevistados más jóvenes, pues los requisitos para ser integrar la presente investigación requieren de un mínimo de años en funciones:

Tabla 19

Ingreso y años de servicio

Entrevistados	Ingreso a la institución	Años de servicio	Entrevistados	Ingreso a la institución	Años de servicio
Morado	*"A la compañía, el año 92, a la brigada juvenil, después el 98 pasé a bombero."*	*"21 como bombero, más 6 de la brigada juvenil."*	Fucsia	*"1961 o ya no me acuerdo entre al año, cumplí 18, fines del 61, 2 de noviembre"*	-
Naranjo	*"en 2006 en la brigada juvenil y 2007 en la compañía"*	*12 años*	Negro	*el 94*	*35 años*
Verde	-	*5 años*	Azul	-	*35 años*
Rojo	*"como aplicante el 18 de abril del 2004 y ya bombero el 18 de octubre del 2008 que pase a ser voluntario de bomberos"*	*11 años*	Rosado	*"En el año 93"*	*27 años*
Amarillo	*"ingrese, en, ingrese en 2014 más o menos"*	-	Gris	*"En 1999"*	*"serían 20, pero estuve un año afuera así que el 2020 cumplo los 20"*
Café	-	*25 años*			

Nota: La información que aparece entre comillas, son declaraciones textuales sacadas desde las transcripciones realizadas a los audios de las entrevistas. Elaboración propia.

Como parte de la caracterización del voluntario de bomberos es importante saber cuáles fueron las razones que motivaron a las y los entrevistados a querer ser parte de la institución de Bomberos.

La información recolectada al respecto muestra diversas tendencias en las respuestas. Una de estas tendencias se encamina hacia la apreciación de la actividad bomberil como un “sueño de la infancia”, evidenciándose en los relatos que mencionan haber tenido alguna clase de contacto con la institución o haber mostrado interés en la misma durante la niñez o adolescencia.

> *“Que me impulsó, el tema de lo que me impulsó, bueno viene de infancia, desde chico, desde chico siempre me gustó el tema de, cuando veía pasar los carros bomba y todo y fue como un digamos una vez que cumplí la enseñanza media y tuve la oportunidad de entrar postulé a la compañía…”* (Entrevistado Azul - Bombero Oficial).

Se puede apreciar en este relato que el sujeto de investigación descubrió su gusto por el tema de bomberos a temprana edad, y mantuvo este interés hasta llegar a la adultez momento en el que tuvo la oportunidad para unirse a su institución. Para la entender parte de la vida del sujeto esa conexión con bomberos, por mínima que haya sido, fue determinante para definir su vocación en el futuro. Esta experiencia es compartida por varios de los sujetos de investigación, cuyos relatos se podrían resumir de la siguiente manera.

> *“…es como el típico sueño de cada niño que no se me quito…”* (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En otros casos, se puede apreciar que esta motivación infantil se entremezcla con la influencia de un familiar voluntario de bomberos, que se encarga de hacer el nexo entre el sujeto de investigación y la institución.

> *“…mi papá es bombero de esta misma compañía, entonces desde que tengo uso de razón que estoy ligado al mundo de los bomberos, nos traían desde muy chico, por ahí parte la, no sé si llamarlo tradición*

familiar, pero de ahí que viene la cercanía de los bomberos." (Entrevistado Verde - Bombero Activo).

"Hay dos cosas, lo que me vino por herencia, porque mi padre orgulloso bombero y bueno siempre quise de cabro chicos…" (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

También se pueden hallar testimonios de sujetos de investigación que aducen no haber sentido esta fascinación infanto-juvenil por la figura del bombero, pero sí tuvieron un interés por la institución en algún momento de sus vidas y eso los llevó a interiorizarse más en el tema de ser bombero.

"La verdad yo no conocía mucho de bomberos y era reacio a entrar por, porque cuando uno llega por algo a un lugar y en cuanto al 2004 yo llegaba a esto y yo venía, me llamaba la atención con ellos, no tenía una familia como que sea bombero, y con una continuidad histórica de que todos son bombero si no había eso, todos nos dimos cuenta cómo era y vi cómo era…". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

En algunas ocasiones, este interés tardío puede tener origen en algún objeto relacionado a la actividad bomberil. En este testimonio se puede apreciar esa clase de sentimiento, en la cual se da la conexión vital con bomberos a través del elemento que, por naturaleza, combaten.

"…siempre me ha llamado la atención el fuego, no que las cosas se quemen y quede la escoba, si no que me gustaba jugar con fuego, pero nunca me llamó la atención los bomberos, como los niños que pasan aquí, que dicen "oye los bomberos, que los bomberos y el carro bomba y que los bomberos y los bomberos", son fascinados *por los bomberos, yo nunca viví eso, siempre fue mira los bomberos, no me llamaba la atención, y de un día para otro dije "sabí que, voy a ir, me voy a meter a los bomberos", y acá estoy, pero no fue como algo, como premeditado de mucho tiempo, sabí que quiero ser bombero cuando tenga 18 años, me entendí, un día dije "sabí que me voy a meter a los bomberos, llegue acá".* (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

También es posible hallar testimonios relacionados con la identidad de cierta compañía de bomberos en particular. Es necesario recordar en este punto que un gran número de compañías que conforman el Cuerpo de bomberos de Valparaíso fueron fundadas por inmigrantes europeos y/o descendientes de estos, por lo cual mantienen una fuerte conexión con la madre patria de estos fundadores, haciéndose notar en el nombre, los símbolos y las tradiciones de estas compañías. Tal es el caso de la compañía francesa y la compañía italiana, como podrá apreciarse en los siguientes fragmentos.

> *"…yo estando en la Alianza Francesa, como esta compañía es francesa, veníamos hacer las actividades del 14 de julio, el día de Francia, acá, y yo estaba en el colegio en esa época, y vine por el colegio y me fijé que había unos niños de la misma edad mía, vestidos de bomberos, entonces yo dije, pregunté, y en la brigada juvenil, y ahí me llamó la atención y por eso estoy aquí".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Según este testimonio, se puede apreciar en parte de la historia del entrevistado hay dos elementos presentes que se entrelazan: el interés infantil por la figura del bombero descrito anteriormente con el sentimiento de pertenencia a una comunidad identificada con la cultura francesa. Aparentemente, la comunión con la cultura colonial de una compañía de bomberos es un buen iniciador para algunos sujetos de investigación en su interés por convertirse en bomberos.

> *"Yo trabajaba muy cerca de la bomba y un bombero antiguo conversando, me, me incentivo a que me acercara a la bomba, más que nada por el apellido, como esta es una compañía italiana, de tradición italiana, de raíces italianas, me incentivo a que me acercara a conocer el cuartel, a conocer la vida bomberil, siempre me ha llamado la atención la verdad, pero no estaba dentro de mis prioridades ser bombero y una vez que me acerque, me gusto y aquí estoy".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Y, por último, se puede destacar de todas estas manifestaciones de motivación para pertenecer a bomberos a aquellas que destacan la vocación de servicio de la institución, sin mostrar una influencia familiar o nostálgica en sus relatos.

> *"…ahora porque si quise ser bombero por la este de ayuda, por el compromiso que hay en los bomberos hace a las personas…"*. (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

24.1.2 Percepción identidad del bombero voluntario de Valparaíso

La identidad se entiende como "las características que posee un individuo, mediante las cuales es conocido. Sin desconocer los aspectos biológicos que la conforman, buena parte de la identidad personal la formamos a partir de las interacciones sociales que comienzan con la familia, en la escuela y con la gente que se conoce a lo largo de la vida. La identidad así construida va a influir en la manera como actuamos en el mundo. (Páramo, P. 2010). Según esta definición, las labores de voluntariado que realizan los sujetos de investigación influirán en la percepción que tengan de ellos mismos, por lo cual es un aspecto importante para analizar dentro de la historia personal de las y los entrevistados.

En mayor o menor medida, las y los entrevistados manifiestan con claridad su identificación con la ciudad de Valparaíso, lo cual tuvo una influencia notable en la vida de los sujetos de investigación y a su vez decanta su autopercepción. Expresan esta identificación a la ciudad a través de sus vivencias, sentimientos y símbolos compartidos por la cultura territorial.

> *"Yo soy nacido y criado en Valparaíso, así que, todo en general, el porteño, la persona de Valparaíso es una persona bien especial, tengo ciertas características de eso, tiene que ver como lo que creas, jugando con tus amigos en la calle, bueno, ahora no es tan así, pero en la época que nosotros éramos niños, pasaba mucho eso, y eso es muy característico de Valparaíso, la comunidad, el barrio, el vecino, eso es*

muy común acá en Valparaíso, y me siento bien identificado con eso, entre otras cosas más". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

"ohh con todo poh mijito, del Wanderers, amigos, con los conocidos, el paisaje de Valparaíso porque no hay otro igual, si algo que enorgullece a Valparaíso sería la ciudad de un millón de paisajes…". Entrevistado Fucsia – Bombero Honorario).

"…si el tema tradicional de familia, ya, me gusta sus calles, sus barrios, puerto, el mar, el pasaje, me llama mucho la atención, de hecho, tengo amistades que vienen de afuera y obviamente, los traigo a Valparaíso, netamente porteño". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

En algunos casos, esta identificación con la cultura territorial fue un factor determinante para algunos sujetos de investigación al momento de querer unirse a la institución de bomberos, pues tal como se evidencia en este fragmento, la preferencia por ser parte del cuerpo de bomberos de Valparaíso es destacada incluso por encima de otros cuerpos de bomberos más cercanos al domicilio actual del entrevistado.

"…yo crecí acá, antes de vivir en viña vivía en Valparaíso y eso me motivo aparte del tema acá de las tradiciones, me motiva a ser bombero en Valparaíso y no en Viña, así que en cierta parte sí me siento identificado…". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

En este punto, después de analizar las razones que han esgrimido las y los entrevistados para interesarse por las labores bomberiles y porqué escoger ejercer en el cuerpo de bomberos de Valparaíso antes que, en cualquier otro cuerpo de bomberos cercano, se procederá a indagar netamente en la percepción que tienen los sujetos de investigación respecto a su pertenencia al cuerpo de bomberos de Valparaíso.

De forma concisa, para las y los entrevistados hay una percepción general sobre el deber ser del bombero que podría resumirse en el siguiente fragmento.

"…ayudar a quien lo necesite, donde sea y como sea". (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

Ahora bien, desde un punto de vista más cercano a la persona, es posible apreciar como este fragmento configura parte de la vida del bombero desde el presente hacia el futuro.

"Primero que nada, el, como no, el tema de, ayudar prácticamente a la comunidad, ayudar a la comunidad y servir a la, es como, es cómo, siendo así, nada a cambio, sin recibir nada, el tema es como una satisfacción el poder ayudar por esa parte a la comunidad". (Entrevistado Azul - Bombero Oficial).

"…es una faceta de la vida que forma parte de unos como no, uno no se imagina sin ser bombero…". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

Las y los entrevistados, a modo general, perciben su pertenencia a la institución de bomberos como un estilo de vida y/o como una profesión, ambos aspectos pueden convivir en un mismo relato.

"Es una profesión, ser miembro, podría ser miembro del que se yo, de cualquier otra institución, pero aquí es una profesión , y una profesión que yo te digo, tanto para la acción como para la administración de nuestra propia institución, es porque, dijo Enrique Maquena, los bomberos somos un estado dentro de otro estado y es verdad porque nosotros tenemos una reglamentación, régimen de vida, un estilo, de prestar servicio, nosotros condicionamos nuestra vida a la bomba, entonces, que te lleva a esto, la pasión, obvio que hay un servicio de por medio, pero es un servicio bastante especial, el servicio público, mejor decir, el servicio de emergencias al público". (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

También puede apreciarse esta perspectiva desde otro punto de vista, mucho más enfocado en la satisfacción personal del sujeto de investigación.

"…me gusta mucho, me gusta la forma en que bomberos ayuda, y porque adentro de la bomba somos todos uno, yo en lo personal me olvido de lo que es mi trabajo acá, mi trabajo es muy estresante, me desconecto de todo ese asunto vengo a la bomba y me siento muy cómodo, me gusta la compañía de ellos y cómo la ciudadanía ve a bomberos y la relación con bomberos, siento que hay muchas ONG que ayudan a tener contacto, ya que yo casi la mitad de mi vida metido en la bomba de 30 años llevo más de 15 años metido…". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Por supuesto, las visiones enfocadas en la satisfacción personal del sujeto de investigación se fundamentan a través del servicio a la comunidad, en este fragmento se evidencia que este componente es gravitante para la autopercepción del sujeto.

"…sé que hay muchas cosas que, que quedan a medias, que pudo siempre uno cuestiona, en todo ámbito, laboral, deportivo y bomberil, que nosotros podríamos haber hecho, si hubiéramos tenido, esto mejor, pero nosotros como bomberos, siempre tratamos de hacerlo lo mejor posible…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

En conclusión, las y los sujetos de investigación, a través de sus relatos, demuestran sentir una profunda identificación con la institución de bomberos, la cual se ve reforzada con el trabajo en terreno y el servicio comunitario. En general, las y los entrevistados sienten que su institución les pertenece y eso los motiva a dar lo mejor de ellos mismos, lo cual se aúna con la vocación de servicio inherente en ellos.

24.1.3 Balance de la trayectoria del bombero

El reglamento interno de bomberos estipula los requisitos tanto para ser parte de su institución como para ascender dentro de la misma, directamente relacionados con los años de servicio. Existen varios grados de oficialidad en la compañía, cada uno con sus respectivas funciones y responsabilidades, pudiendo corresponder a actividades administrativas como a actividades operativas (tener mando).

Por supuesto, los reglamentos son una fuente de información imparcial y común a todos los cuerpos de bomberos de Chile, por lo cual el objetivo de esta subcategoría será analizar las percepciones de las y los sujetos de investigación respecto del cargo que ostentan en sus respectivas compañías de bomberos, y como se proyectan hacia el futuro.

Como pudo apreciarse con anterioridad, las y los entrevistados cuentan con suficiente trayectoria como para permitirse una evaluación de esta, según el estatus que ostentan en sus respectivas compañías de bomberos: voluntario activo, honorario y oficial. Para esta subcategoría se analizarán los aspectos considerados positivos y negativos de la pertenencia a bomberos por las y los entrevistados, y la proyección que tienen los mismos sobre sus carreras de bomberos.

Dentro de la información recolectada en las entrevistas, se pueden abordar múltiples Este aspecto se ve reflejado en sus fragmentos de la siguiente manera.

> *"…lo positivo de ser bombero es que llegai a un lugar donde la gente que no, con que no tienes conexión alguna pasan a ser tu familia, pasan a ser tus hermanos de distintas mamás, los bomberos viejos pasan a ser tus papás y te cuidan y te quieren como si fuerai su hijo, su nieto, y llega un bombero nuevo y lo tratai como si fuera tu hermano chico y lo vai cuidando y le vai enseñando y todos se van, todos se protegen de una u otra forma, se van protegiendo uno al otro…".*(Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

Queda en evidencia que un miembro "joven" de bomberos se siente acogido por la compañía a la que pertenece al nivel de un aprendiz o hermano menor. El carácter de familia asignado a la compañía de bomberos es compartido por otros sujetos de investigación en mayor o menor nivel, independiente del cargo que ostente.

> *"…te alimenta el hecho de que podai compartir con tus pares, que pueden tener muchas diferencias de pensamiento, aquí nos da lo mismo si tenis plata o no tenis plata, da lo mismo si eris de izquierda o*

*de derecha, de la u o del colo o del Wanders, ehh si soy ateo, si soy católico, pechoño o no, da lo mismo; eso es súper difícil hoy día obtenerlo en una organización, es súper difícil, y eso te alimenta, eso, saber que tu tenis otra familia en el buen sentido de la palabra, en un cuartel de bomberos, que si tenis un problema te van a ayudar, si tenis un problema se van a organizar, te van a por ultimo decir "tomate un copete, ven pa' acá, fumémonos un cigarro, una conversa", ehh eso te alimenta mucho, te pone contento, te saca de los problemas, p*** ayuda pero cualquier cantidad, cualquier cantidad."*. (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Por supuesto, este aspecto tiene su matiz negativo, el cual cuando es bien llevado no crea mayores desavenencias dentro de las compañías.

"…así que muy positivo, a pesar de todas las cosas que pueden pasar, las peleas, las crisis, aquí es como familia y no hay familia que no pelee…". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Otro aspecto destacado como positivo por los sujetos de investigación tiene que ver con una cierta horizontalidad en la relación interna de las compañías de bomberos. En los siguientes fragmentos puede observarse esta disposición: dentro de las compañías no se hacen diferencias por estatus social, económico o por preferencias, la única jerarquía respetada en la oficialidad y los años de servicio.

"…ehh te alimenta el hecho de que podai compartir con tus pares, que pueden tener muchas diferencias de pensamiento, aquí nos da lo mismo si tenis plata o no tenis plata, da lo mismo si eris de izquierda o de derecha, de la u o del colo o del Wanders, ehh si soy ateo, si soy católico, pechoño o no, da lo mismo…". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

"…en los bomberos, tú puedes ser doctora y soy un obrero, no tenemos ninguna diferencia, nosotros dos nos tratamos de tu, tenemos el... o sea comemos del mismo plato, no hay ninguna no sé cómo diferencia en esa parte…" […] "…que este tema bomberil, no sacas nada con tener

un tremendo cargo y estar arriba, porque vas a estar al lado mío después, entonces no podemos hacer diferencias, si con respeto, cachai? un respeto por un tema jerárquico, manda a todo el cuerpo de bomberos, pero por 2 años, y después de dos años si no es elegido te vas a sentar al lado mío y vas a estar igual que yo, a lo mejor tiene menos años y yo te voy a mandar a ti por el tema jerárquico pero nada más…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Por supuesto, el hecho de que los años de servicio en el voluntariado sean tan respetados como el grado de oficialidad es un tema debe observarse con altura de miras para evitar posibles dificultades entre los mismos integrantes de las compañías, este fragmento es un claro ejemplo de ello.

"…entonces ya un bombero de dos años puede ser el ayudante y yo "ay como me va a mandar el a mi si yo llevo veinte años", y no poh, si en el reglamento dice que un voluntario, una persona tiene con 2 años puede ser, pasar a ser oficial…". (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

Por su parte, un aspecto positivo resaltado entre los sujetos de investigación que ostentan grados de oficialidad tiene que ver con el servicio a la comunidad.

"…todo lo que hacemos por la comunidad, eso es como lo más o menos más positivo que de ahí no tenemos nada más, o sea que podría decirse sobre eso? ehh poder ayudar a la gente, esa es como la satisfacción más grande que nosotros tenemos…". (Entrevistado Azul - Bombero Oficial).

En contraparte, los aspectos negativos evidenciados por las y los sujetos de investigación tienden a mostrarse como aspectos puntuales dentro de las dinámicas internas de bomberos. En algunos casos se percibe cierta minimización de estos, como en el siguiente fragmento.

"Ehh, me gusta tanto los bomberos que no le hayo nada negativo, lo único negativo que puede haber, pero no creo que, en la cuestión de los bomberos, es las personas, ahí según la…, mmm, el pensar de cada

uno como entramos a la institución, si la institución es una sola cosa y somos nosotros los que la echamos a perder…”. (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

El relato expuesto anteriormente deja entrever, nuevamente, el punto de la convivencia y los roces dentro de las compañías de bomberos. Por supuesto, es normal que en cualquier institución existan diferencias de opiniones y de caracteres, especialmente cuando hay jerarquías.

*“…de que hay muchas peleas y roces generalmente entre los bomberos, “que este w*** quiere ser capitán y este también y que este también y pelea este con el otro y el grupo de acá con el grupo de allá y se pelean ¿cachai?”.* (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

El siguiente fragmento profundiza este aspecto de la dinámica interna y es mucho más específico en señalar que es exactamente lo que no le gusta sobre este punto.

“…lo que no me gusta de los bomberos, es que de repente tenemos gente que nunca ha mandado en su vida, por eso te digo que es un universo que de repente ha sido junior, y no estoy desmereciendo, por favor no se entienda que yo estoy hablando… yo hablo de un tema de cómo la gente enfrenta o asume una responsabilidad, no estoy hablando de las capacidades, porque para mí todas las personas son absolutamente iguales eh… me llama la atención y de repente me desconcierta que la gente a veces al tener mando, la gente se transforma, ese tener autoridad, de tener mando, de poder mandar sobre otro y el hecho de que nunca han mandado, los transforme en personas que empiezan a mostrar una faceta, una cara que uno no les conocía”. (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Por otra parte, algunos entrevistados reconocen efectos negativos que pueden influir en su núcleo familiar, este fragmento resulta ser el más representativo de esta línea de pensamiento.

"…yo creo que lo negativo de ser bombero es eso, tiene que ver más que nada con los, con los que te rodean, como le afectan al resto, como le afecta a la familia, al trabajo, a tus hijos…". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Y, por último, algunos relatos de entrevistados con grado de oficial se refieren al trabajo asociado al cargo que deben realizar, el cual es mucho más complejo de lo que parece.

"Y en el ámbito negativo es que ocupa tiempo, o sea yo podría estar en mi casa ya, descansando con mi perrito nuevo que adoptamos, ehh jugando play y lo que sea, pero, pero tengo que ver material menor, tengo capacitación, tengo que preparar la, la planificación completa de este año entonces ocupa bastante, casi una... cuando uno le dedica tiempo a esto es casi un trabajo más". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En conclusión, es posible observar que las y los voluntarios de bomberos tienen claro que aspectos les afectan positiva o negativamente, o bien pueden gustarles o disgustarles de su labor de bomberos, pero en último caso siempre tienden a preferir lo positivo sobre lo negativo.

"Ahora la parte negativa, humm no se no veo cosas negativas-negativas, no soy perceptible en esas cosas, no llamo a lo negativo yo, soy más de lo positivo…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Ya para finalizar la caracterización de las y los sujetos de investigación, lo último que se expondrá es la percepción de las y los sujetos de investigación sobre sus propias carreras como bomberos voluntarios y sus proyecciones a futuro.

En primer lugar, las y los entrevistados con grado de bombero activo señalan un alto nivel de entusiasmo respecto a su voluntariado a modo general, se observan satisfechos con su participación en la institución y desean crecer dentro de la misma.

"Bueno, tratando de hacer que perdure obviamente, tratando de poder seguir capacitándose dentro de la medida el tiempo que haya y la disponibilidad de cursos, poder estar siempre bien a la vanguardia en lo que es manejo de emergencia, compartiendo experiencia con otras personas, básicamente eso apunta… principalmente a una… a mantener una capacitación constante y estar al día". (Entrevistado Verde - Bombero Activo).

Otro aspecto que se aprecia a nivel general es la proyección a largo plazo como bomberos. En reiteradas ocasiones las y los sujetos de investigación señalan su pretensión de ser voluntarios de bomberos hasta el último día de sus vidas; el fragmento presentado a continuación representa muy bien esta línea de pensamiento.

"…yo creo que me voy a morir siendo bombero, voy a llegar a viejo y voy a fallecer y me van a tener que enterrar de bombero; no me interesa usar cargo, no me interesa ser capitán ni comandante ni tesorero ni ser superintendente, no la verdad es que no, no me llama por ese lado sino que lo que me gusta es ser bombero; de hecho no me agrada mucho ser oficial, porque aparte tengo que hacer mucho papeleo y es como la paja que hay que hacer papeleo, y en los incendios estai dando órdenes y tampoco como que ya tu estai ahí parao' mientras todos juegan tirando agua…". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

Por otro lado, las y los sujetos de investigación con grado de oficial u honorario muestran una mayor calma al momento de evaluar sus carreras de bomberos. En varios casos se observa que el freno al entusiasmo inicial de un bombero activo se relaciona con las responsabilidades que va adquiriendo una persona más adulta.

"…por lo mismo por un tema de mi trabajo yo no he podido acceder a cargos de oficiales, o sea si he sido ayudante al principio, y después fui secretario, pero eso en la época que estaba en la universidad, y después ya cuando empecé a trabajar porque siempre he trabajao en Santiago, yo viajo todos los días ¿cachai?". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

A pesar de estos inconvenientes, las y los sujetos de investigación se mantienen en el tiempo dentro de la compañía, algo que puede apreciarse fácilmente gracias a que ostentan el cargo de honorarios. Lo que los motivó a permanecer tanto tiempo dentro de la institución a pesar de cualquier dificultad se explica en el siguiente relato.

> *"…la vocación de ser bombero el hecho de llegar a esto porque en algún momento algo despertó, algo despertó una inquietud, algo despertó llegar acá y cuando sabes que está acá porque te gusta porque siente es una vocación de hacer algo sin buscar, llamémoslo recompensa monetaria y reconocimiento de otras personas ya que es algo que te gusta hacerlo…".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

También es posible observar ese tipo de cautela en la evaluación que hacen de sus carreras las y los sujetos de investigación con grado de oficial. El ánimo predominante en sus relatos se inclina hacia la satisfacción, salvo algunos conflictos puntuales.

> *"A sido buena, pero siempre podría haber sido mejor, hay cosas que, mmm, de repente debe ser, yo creo que todo, pa mi todo, aunque sea independiente de que seas tú voluntario o en el trabajo cuando es remunerado, es motivación".* (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

> *"Bueno el tema que es bueno, como ustedes sabrán el tema de, el cuerpo de bomberos, el hecho de ser bombero, nosotros no tenemos ninguna regalía, o sea, con temas de sueldo, vale, o sea el tema es, a mi lo que me quedo tranquilo, el hecho es que hice carrera, desde muy joven, a postular a lo que es en estos momentos, llegue a ser capitán, que eso es como lo más, de una compañía, porque puedes pasar a ser director, pero director no me interesa la parte pasiva, a mí me gusta más la parte activa, o sea, poder, poder enseñar a la gente, a la gente joven, poder dirigir la parte activa, en caso de un incendio, en todo es tipo de cosas".* (Entrevistado Azul - Bombero Oficial).

Las y los entrevistados, a modo general en todos sus grados, manifiestan una seria intención de continuar como bomberos hasta el fin de sus días, algo que incluso les parece más importante que los ascensos dentro de la institución. Informalmente, los años de servicio se ven con tanto respeto como los cargos dentro de la compañía.

24.2 Categoría Número 2: Participación en Emergencia

Los procesos por los que pasan los voluntarios de bomberos en Valparaíso durante las emergencias son muy variados, parten desde la preparación teórica – practica en las unidades por parte del personal, designación de equipos especializados para ciertas emergencias, trabajo en plena situación y relaciones con la ciudadanía durante estos procesos, es por ello que se ha determinado dividir el presente objetivo en tres subcategorías que permitan dar un análisis exhaustivo a los fragmentos seleccionados, las cuales son: Preparación a los tipos de emergencias, Reacción de los civiles ante la presencia de bomberos y Trabajo en emergencias.

De esta manera dar respuesta al objetivo específico N° 2 de la investigación, el cual señala: Describir las experiencias de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso que hayan participado en emergencias ocurridas durante el periodo 2014 al 2019.

24.2.1 Preparación a los tipos de emergencia

Con respecto a los tipos de emergencias intervenidas por las y los voluntarios del cuerpo de bomberos de Valparaíso, se visualiza una predominancia en emergencias de origen antrópicos, tales como incendios estructurales, incendios forestales, choques o colisiones vehiculares, entre otros; destacando que según el tipo de emergencia es la compañía que intervendrá, puesto que, cada compañía cuenta con una o más especialidades.

> *“la compañía es de una compañía estructural y de incendios forestales, pero nuestro trabajo principal es tirar agua en los incendios, eso en el trabajo de nosotros”.* (Entrevistado Amarillo Bombero Activo).

Las compañías comúnmente cuentan con dos especialidades, y esto se da preferentemente en las que están en ubicadas en el plan de la ciudad, no así en las compañías que están en las zonas estratégicas de la ciudad, es decir, sectores lejanos como Placilla, Laguna Verde, y algunos cerros de mayor envergadura territorial y poblacional, en este caso, dichas compañías son las que llegan a sobrepasar las tres o cuatros especialidades.

> *"todo tipo de emergencias, estructurales forestales, rescate vehicular, emergencias con materiales peligrosos, y no solo acá, sino que en Santiago también".* (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

> *"emergencias estructurales, forestales, antes, mucho antes del 2014, teníamos una especialidad de material peligroso, ahora no salimos a esa emergencia, si es que salimos a esas emergencias, serian escapes de gas o un apoyo a las compañías de materiales peligrosos".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Como se puede inferir, esta diferencia se da más por la ubicación geográfica de los cuarteles ubicados en el centro de la Valparaíso, lo que hace entender la razón e importancia que tienen las compañías estratégicas para el cuerpo de bomberos y la ciudad. Así mismo, esto termina influyendo en la cantidad de especialidades de estas compañías, por consiguiente, la cantidad de intervenciones a las cuales pueden acudir.

Para mantenerse al día referente a los tipos de intervenciones, los voluntarios están constantemente en capacitación, entrenamiento, cursos, academias (palabra usada para referirse a charlas teóricas y/o ejercicios) en todo lo que tiene que ver con las distintas emergencias a las cuales deben acudir.

> *"la época que yo entré a la compañía a ser voluntario, después de los dieciocho tú, entrabas y después hacías curso, ahora es al revés, haces curso y después entras, entonces hoy en día es mucho más estricto, todo el tema de seguridad, los procedimientos de seguridad son mucho más estrictos".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Según el relato anterior, ha habido un cambio en materia de ingreso a la institución, así como en la manera de hacer los cursos, los que son estandarizados por la Academia Nacional de Bomberos, organismo dependiente de la Junta Nacional de Bomberos. Esta última cuenta con un programa académico en su malla de curricular que parte con el bombero inicial, nivel requerido para entrar a las filas de bomberos, luego el nivel operativo y finalizando en el nivel profesional. El cuarto nivel, llamado de especialidades, es de carácter optativo y está basado en los distintos tipos de emergencia más complejas con los que puedan tratar las y los miembros de la institución.

Si bien la Academia Nacional de Bomberos funciona como entidad encargada de estandarizar los cursos, los propios cuerpos de bomberos, al igual que las compañías que los componen, pueden realizar capacitaciones, cursos, charlas o conformar una metodología de trabajo propia, esto con el fin de adaptar las distintas emergencias a la realidades económicas, sociales y topográficas en que se ubican. En el caso de Valparaíso, como muchas compañías fueron fundadas por colonias, adoptan metodologías de trabajo según a la colonia que representan, intentando llevar un equilibrio entre los cursos a nivel nacional, los cursos locales y los propios de su compañía.

> *"como cuerpo de bombero, con lo que te vaya diciendo también la compañía, y ahí, en la compañía está también las metodologías francesas que nosotros utilizamos en esta compañía para trabajo, como que se hace una mezcla así".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

La importancia que destinan a los propios cursos de debe principalmente a las características topográficas que tiene la ciudad de Valparaíso, llegando a ser única en su estilo por el pequeño centro y la gran cantidad de cerro que lo componen, por lo que es imprescindible adecuar los distintos cursos a la realidad que se deben enfrentar.

> *"la topográfica de Valparaíso, juega en contra, porque el fuego baja por las quebradas, y se prende todo, y yo creo que ese incendio marca a todos, y bueno por la parte histórica , por cómo se vivió y también por como bomberos tuvo que enfrentar las crisis de, de cuestionamiento de*

qué, qué hicimos mal como cuerpo de bomberos, y que es lo que hicimos mal, como lo podemos prever cómo lo podemos atacar el incendio de tal forma, viendo que hay miles de factores externo, la topografía, la temperatura, el viento característico, y esto es hacer una reflexión". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

El fragmento anterior, hace mención del incendio forestal ocurrido el 12 de abril del 2014, fecha en la cual el cuerpo de bomberos de Valparaíso se vio expuesto y sobrepasado por la magnitud del incendio, pasando de una emergencia de carácter netamente forestal, a una de categorización interfase, es decir, involucrando viviendas. Por la magnitud de dicho incendio, se deja de considerar emergencia y toma el concepto de desastre, siguiendo la categorización de ONEMI, por la cantidad de recursos desplegados, así mismo, el radio de la zona afectada.

Se avala dicha afirmación en lo expuesto por Britton (1986) citado por Valero et al. (2001), quién define Desastres: como suceso con mayor estrés colectivo y con una "amplia y casi completa ruptura de todos los procesos sociales, estructura social e interacciones primarias y secundarias" y "una amplia destrucción de la infraestructura funcional (edificios, redes de comunicación y de apoyo social)" (p. 267), además de afectar al orden biológico y motivacional de cada sujeto.

"la magnitud de 2.000 casas, yo creo que no hay bombero que no recuerde eso, yo creo que por la impotencia que sentíamos de no poder hacer nada más, de estar al avance y ver de cómo se quemaban cientos de casa, y ver que tú tienes los conocimientos el carro con los equipamientos y tú ves que no podías hacer nada". (Entrevistado Rojo – Bombero Activo).

24.2.2 Reacción de los civiles ante la presencia de bomberos

Una de las situaciones más complejas que deben vivir las y los voluntarios de bomberos en las emergencias es la interacción que tienen con los civiles antes, durante y post emergencia, pues se producen un sinfín de sentimiento tanto por parte de las personas afectadas y/o quienes se encuentren en las inmediaciones de la emergencia, como los mismos miembros de bomberos.

> *"Mira en general, la gente se porta bien con nosotros, hay un tema que hay que entender de que la gente está afectada, está choqueada, no tiene la práctica que tenemos nosotros en una situación de crisis, y lógicamente que tu cuando llegas a un incendio, lo primero que la gente no te dice… es muy poca la gente que te dice en ese momento de ímpetu, de adrenalina, etc., gracias porque llegaron… lo primero que te dicen es como, ¡apúrate en apagar el incendio bombero! Y te gritan, entonces uno trata de hacer oídos sordos a eso, y mantener la concentración de lo que estás haciendo. Los incendios estructurales o los incendios forestales de interfase, todo lo que tenga que ver con casa, son mucho más complicado de trabajar en ese sentido con la gente, porque a la gente se le está quemando la casa, es distinto a un incendio forestal, es mucho más "tranquilo" en ese sentido.* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Como resultado, podemos inferir que tanto las personas afectadas como los bomberos evidencian dos situaciones durante una emergencia, ya sea estructural, interfase, accidente vehicular u otro, las que siguen una secuencia más o menos clásica en el desarrollo, es decir, desde el inicio al fin de la intervención de bomberos, los civiles expresan una alteración de los patrones normales de conducta.

24.2.2.1 Agresiones y agradecimientos

Para entender lo anteriormente expuesto, se separan estas condiciones para dar un grado de temporalidad al inicio y fin de una emergencia.

A la llegada de los equipos de emergencia para la intervención de algún evento, las personas afectadas o alrededor, se encuentran en un alto grado de distress, que es el tipo de estrés que Doron & Parot (1998) explican que son las agresiones que se ejercen sobre el organismo. Esto causa la alteración de la conducta que expresan los sujetos mediante la agresividad y la violencia, ya sea física o psicológica, hacia los miembros de la institución.

> *"si pasa eso nos pasaba que la gente no te agrede, pero si te grita y te desconcentra y te quita material porque ellos prefieren tirar agua antes que tú, em todo esto tiene un tiempo de demora, que a lo mejor es super corto, puede ser 2 3 minutos en armar las mangueras y los pitones o menos minutos, pero para la gente, para la gente afectada eso es eterno".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

En relación con lo anterior, se puede deducir que los grados de desesperación y frustración de quienes viven una situación tan traumática como el incendio de su vivienda o a los alrededores de esta, pueda producir el distress que los lleva a cometer actos de violencia, y ante la presencia de los equipos de emergencia, la descarga de esos sentimientos recae sobre ellos, pues son los encargados de controlar y extinguir el siniestro.

> *"otro bombero que metió el pie como en una canaleta, porque fue justamente la razón de estos compadres como flaites, cachai, que también es una zona conflictiva y estaba tratando de quitarnos el material y este compadre intenta quitarle el material y mete el pie dentro de la canaleta y dan el agua, y la manguera se estiró, lo envolvió y se quebró la pierna".* (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

> *"es más el entorno lo que me preocupa más que el trabajo de bombero, que es lo que me preocupa de verdad por ejemplo, cuando vamos a los cerro y a los bomberos nos agreden, eso nos preocupa , que la gente*

es muy fácil ahora agredir ya sea a bomberos, agredir a carabineros, agredir a la gente de la ambulancia , cuando tú en el fondo, vas a ayudar" […] Físicamente, físicamente no son solo insultos, yo a la gente de ir a un bombero les da los mismo, porque en el fondo nunca pasaron, eso es lo que me preocupa, si me preguntan en realidad, la gente ve ahora, nos dan mucho cariño la gente nos respeta mucho, como institución nos respeta mucho, pero la juventud ahora no respeta y eso es lo que a mí me preocupa". Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Lamentablemente, hay zonas y grupos más conflictivos, esto es en lugares donde la población es más vulnerable, puesto que el grado de estrés es mayor al tener una vida más compleja que las demás personas en promedio, y dentro de estos lugares, son los jóvenes quienes más expresan esa frustración mediante la violencia.

Cuando se logra la extinción del incendio y/o rescate de personas, el sentir de los civiles cambia hacía un sentimiento de arrepentimiento y/o agradecimiento hacía los equipos de emergencia.

"es la situación cambio totalmente y eso se vio mucho en el último incendio, en ese hubo hasta intercambio de palas, con palas se agarraron los bomberos con la gente a mi estuve a punto de agarrarme a combos con un, con alguien y después me pedía disculpas y dándome las gracias porque en nuestro sector se quemó solamente una casa, entonces y nos llevaban queques que tenían preparados para navidad, pan de pascua y ahí es como un poco el doble estándar, pero entendido totalmente, la gente se acercó a pedir disculpa, porque nos trataron de una forma, creo que nunca había oído tantos garabatos y otros que no me sabia, pero no hay resentimiento porque se entiendo porque pasas por esa situación igual". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

Cabe destacar que esta situación no es generalizada, sino más bien es un hecho reiterativo que fue mencionado por los entrevistados, y respaldado por los medios de comunicación al dar a conocer acciones de violencia en contra de bomberos.

24.2.2.2 Respuesta del bombero ante agresiones

Anteriormente se mencionaba que bomberos también está expuesto a una alteración de los patrones de conducta, pero a diferencia de los civiles, es en un sentido de respuesta a la reacción de ellos, puesto que, en algunas ocasiones interrumpen la labor, además de las agresiones físicas o verbales. Ante dichas acciones, y en consecuencia del estrés que ellos presentan con todo lo que es la llega, trabajo y clima en el cual se desempeñan, se producen roces con los civiles, que en algunas ocasiones puede llegar a pasar de lo verbal a lo físico.

> *"me ha tocado a mí personalmente en un incendio pararle los carros en un buen chileno a la gente, así como oye déjanos trabajar o si no va ser peor poh oye, y tu tomai la cosa, ya, me qurí ayudar, ayúdame en esto, ayúdame a tomar la manguera, son super simples pero difíciles de hacer solo".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

24.2.2.3 Relación civil – bomberos

En definitiva, a pesar de las situaciones complejas que deben vivenciar las y los voluntarios con las personas en las distintas emergencias que se enfrentan, estos han logrado entender o mejorar la relación con los miembros de la institución, y esto se ha dado debido a la creciente cantidad de emergencias de mayor envergadura, desastres e incluso catástrofes como lo fue el terremoto del 2010, donde la intervención de bomberos fue vital para el rescate y recuperación de personas que estaban bajo escombros o desaparecidas.

En el caso de Valparaíso, este sentir de agradecimiento y cariño por la institución de bomberos, se debe principalmente a incendios tan complejos y devastadores para la ciudad como son el de 14 de febrero del 2013, que afecto a más de 230 casas o en el Cerro Mariposa ese mismo año consumiendo alrededor de 30 casas, pero sin lugar a duda el más impactante y que promueve este respeto y cariño es el conocido "Mega incendio" del año 2014, con más de 2.000 casas consumidas por las llamas.

"la gente, especialmente después del 2014 aquí en Valparaíso, o después del 2017 a nivel nacional, la gente toma una postura súper positiva con bomberos, los va ayudar, ahora que tuvimos los incendios en Placilla-Curauma, un incendio muy grande que duro tres días, no teníamos donde meter cosas, de bebidas, isotónicas, de barrita de cereal, panes, cosas que te lleva gente, entonces, porque claro, la gente no está afectada en sus casas, la gente te va apoyar…". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Debido a las altas tasas de incendios forestales que vive Valparaíso en época de verano, así mismo, incendios estructurales en época de invierno y accidente a lo largo de todo el año, bomberos es considerada por la ciudadanía una de las instituciones mejor evaluadas a nivel regional y país. Otro de los factores importantes a considerar, es el grado de voluntariado que tienen, siendo Chile uno de los pocos países a nivel mundial que los bomberos no son remunerados, esto expuesto en el capítulo II del marco teórico.

"la gente se siente contenta con la institución que tiene, nosotros no pedimos nada a cambio, eso es porque la gente, nos dice gracias por ayudarnos, nos dicen siempre, que la gente nos deja contento, y a ser profesionales, la gente, uno no se dedica a sólo para incendios, ya que nosotros no somos, nosotros nos debemos a la comunidad". (Entrevistado Rojo – Bombero Activo).

24.2.3 Trabajo en emergencia

El Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, al igual que todos los demás cuerpos de bomberos, es una institución piramidalmente jerarquizada, donde los roles juegan un papel importante en su organización, ya sea de manera administrativa o en las emergencias, en el caso de este último, siguiendo la estructura jerárquica anteriormente mencionada y validada en el marco teórico de esta investigación, los oficiales activos son los mandos de la emergencia y quienes se encargan de designar las labores que desempeñan los bomberos dentro de una rescate, incendio o acto de servicio en el que estén trabajando.

"en este caso si hablamos de las emergencias en una organización cooperativa, que los que están a cargo de la función operativa de las compañías, son los oficiales activos, capitán, los tenientes, el ayudante, y ellos tienen el mando en las emergencias, y ellos te van designando a ti, dependiendo con la gente que salgan a la emergencia, el rol que tú tienes que tener. En los bomberos no se da mucho eso de que, uno siempre va a ser pitonero o uno siempre va a ser del gemelo, o de la trifulca, o del grifo, o de las mangueras, va a depender de la gente que vaya a cargo, va a depender de la gente que vaya en el carro". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

"Yo en estos momentos soy ayudante de lo que es la emergencia y soy el último de la cadena de mando. Mi función es dar instrucciones o hacer llegar instrucciones para los oficiales de mayor grado, y dentro del cuartel, aparte de mantener eso, tengo que estar... llevar lo que son las listas de asistencias de los bomberos en la asistencia, mandarlas a comandancia y hacer ese tema y demás". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

Como revelan estos dos fragmentos y se hace mención, los oficiales activos se encargan en designar, ordenar y disponer del personal, como de los elementos que se van a ocupar y quienes van a hacer uso. Además, este último, da a conocer que no solo en las emergencias tienen tareas, sino también en el aspecto administrativo, teniendo que rendir cuentas a la Comandancia. Un aspecto para considerar es que el ayudante es el último de la cadena de mando, y comúnmente, tiende a portarlo jóvenes de no más de 25 años e incluso mucho menos, los cuales pueden salir a cargo de voluntarios con más años de servicio, creando asperezas o una situación de aprendizaje.

"a mí me tocaban las labores de seguridad son estabilizar el vehículo, cortar baterías y ver todo lo necesario para que la gente que estaba haciendo un rescate o la gente de salud pueda intervenir, pero como no había ningún riesgo de los vehículos me toco intervenir y fui tome un botiquín vía la segunda víctima y esa era el amputado". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En el caso de los bomberos activos y/o honorarios, estos son los encargados de ejecutar las maniobras que los oficiales o, a falta de estos, el voluntario más antiguo designe al personal que se encuentre en la emergencia las labores que deberán desarrollar. En el fragmento que se puede inferir que, a pesar de estar designado a un rol en específico, si este ya no se es necesario o no hay mayores riesgos para el personal presente y los civiles afectados, pueden abocarse a otras materias para ir en apoyo de sus compañeros.

24.2.3.1 Proceso de una emergencia

La institución de Bomberos cuenta con protocolos cuando recibe el aviso de una emergencia, tal así que como se expone en el informe institucional, para dar un orden a la cantidad de compañías con que cuenta la ciudad, dividen está en dos sectores, Almendral y Puerto. Ante esto, las compañías se dividen en similar número con el fin de tener un equilibrio en la cantidad por sector, además de dar lógica a la distribución de los cuarteles en el plan de la ciudad.

Cuando se da aviso de una emergencia, nace todo un proceso que parte desde la “caída de los tonos”, como le llaman ellos, hasta la llegada al cuartel luego de haber atendido el incendio, rescate u otro evento.

> *“uno se subía al carro y te gritaban, y ahora no, prácticamente mira al de al lado y empezar a controlar el momento que vas a la emergencia y ya no te ves corriendo a ver lo que está pasando, si no que oye hay que llevar estoy, y en esto y mientras el nerviosa va a sapear lo que pasa”.* (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

> *“en cambio a lo que son incendio ya sean estructurales o forestales, las emociones en un principio es adrenalina, por que cae... todo lo que uno dejai todo botado, y a correr a cambiarse ropa, al salir al carro y uno va a dentro del carro uno va prácticamente cegado porque no sabi a lo que vai, tú vas con la referencia de lo que dice la central”*. (Entrevistado Amarillo - Bombero activo).

Lo anterior, se puede apreciar una diferencia en los discursos entre un bombero con más de 25 años de servicio y uno con menos de 5 años de servicio. La experiencia con la que cuenta el voluntario honorario le ha permitido tomar control de la situación, puesto que, ya conoce los procedimientos y señales que dan las emergencias en el camino. En contraste, el bombero activo, se acciona las hormonas que conocemos como adrenalina, provocando un incremento en su frecuencia cardiaca, respiración acelerada, entre otras situaciones de carácter bilógico, así mismo, en la parte psicológica, la cual juega un papel importante en la trayectoria hacía la emergencia.

Es sabido que el trabajo de los grupos de emergencia es arriesgado, en el caso de bomberos no están ajenos a situaciones de alto peligro que puedan provocar lesiones o traumas. De allí radica la cantidad de cursos, entrenamientos, academias, protocolos de seguridad, etc.

> *"uno no podía controlar el pitón, yo me fui de cerro abajo, con el pitón y todo, y otro amigo me agarró y ahí subimos. Ha sido la vez que he tenido un accidente, pero fue fuerte ver a tu amigo, quemado y que te sientes casi culpable por no haber previsto eso[…]nosotros estábamos enfocados en eso, fue una cosa de segundos, que se desacomodó el pitón, el pitón pegó directo a la casa, y con la presión se vinieron todas las brasas, y las brasas le pegaron directo a la cara, las piedras caían entremedio de las piernas, yo creo que eso ha sido lo más complicado, lloraste por que ves a un amigo tuyo, afectado, por eso, Fome".* (Entrevistado Verde - Bombero Activo)

Al término de la emergencia y a la vuelta del cuartel, las y los bomberos suelen formar para pasar la lista de asistencia, esto se da más en los incendios declarados que en otro tipo de emergencia, para luego ordenar su uniforme, cambiarse y dirigirse a sus hogares, manteniendo una actitud tranquila ante lo vivenciado. En algunos casos, durante la formación se conversa sobre el siniestro y se ven las fortalezas y debilidades de los oficiales y bomberos que trabajaron en la emergencia. Además, se destaca la fortaleza mental que tienen los miembros de la institución para conllevar la carga emocional que se produce en una intervención de cualquier sea su tipo.

"terminar la emergencia y cada uno llega a sus casilleros y ordena sus cosas y se va para su casa y es bien poco analítico de la emergencia, ni siquiera conversamos, de que es lo que hicimos bien o que es lo que hicimos mal o que tenemos que recuperar y mecho menos analizamos a las, nuestros mismos bomberos por si en algún momentos se vieron muy afectados, comúnmente, si tuvieron miedo, si es que tuvieron desconfianza por lo que estaban haciendo y así que hasta, yo creo que hasta hace un año atrás todas las emergencia uno no hacía ningún tipo de análisis, uno terminaba de atender la emergencia se iba a su casa y al otro día normal, sigue con su vida normal y sigue así, así es que, para nosotros era común no conversar no analizar la emergencia y uno a simulaba que la parta del volanteado no más y seguir trabajando normal". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

24.2.3.2 El Incendio más impactante

Sin lugar a duda, la emergencia que más produjo impacto en la población y en bomberos fue el incendio del 12 de abril del 2014, hecho que fue catalogado por al ONEMI de nivel de respuesta 3, que vendría siendo Desastre, esto por la cantidad de recursos movilizados, zonas afectadas, impacto económico, entre otros. Fue tal su magnitud que llegaron voluntarios de otras regiones apoyar el trabajo del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, quienes se vieron sobrepasados por la violencia de las llamas ayudadas por el viento y la topografía del lugar.

"la mayor que todos los bomberos recordamos él es mega incendio del 2014 yo viví mitad en mi trabajo como soy detective, tuvimos que acuartelarnos, y los ratos libre yo me venía a la bomba, cuando me soltaban del trabajo me venía a la bomba y hacer mi trabajo de bombero". (Entrevistado Rojo – Bombero Activo).

"la del 2014 fue el, más el más, el más chocante, todas las listas de los incendios y la magnitud, porque ese día vivimos mucho, mucho ritmo […] ese día, esa semana como conductor estaba fuera de servicio, yo estuve cubriendo todos los semanas y ese di me fui, justo fui a descansar y todo, me fui a la casa me acosté y apague la radio y me

dije, no me tinca que algo va a pasar y prendí la radio como a los 5 minutos sale la emergencia". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En Valparaíso han ocurrido hechos de gran magnitud como lo son la explosión del 53´, explosión de calle Serrano, incendios del año 2013, pero ninguno se ha comparado con el Gran Incendio de Valparaíso. Por esta misma razón, ningún organismo estatal y/o privado estaba preparado para un hecho de tales dimensiones. El origen de este siniestro aún no tiene una tesis confirmado, pues se presume que pudo haber sido provocado por terceros o aves electrocutadas por cables eléctricos.

"porque yo escuche la alarma mire por la ventana e inmediatamente se vio la columna de humo, ni siquiera un poco de humo, sino una columna de humo, cuando uno ve o divisa desde tan lejos una columna de humo esos significa que el incendio estaba muy grande, y cuando yo llegue ya a camino la pólvora, el incendio por lo menos tenía unos 200 o 300 metros de línea de avance para que te imagines eran casi dos cuadras de lo que uno conoce más o menos de las construcciones de la ciudad que estaban ardiendo, y estaban ardiendo los dos lados del camino, lo que era hacia el sur lo que miraba a laguna verde lo que es el norte lo que mira hacia Valparaíso centro, y ahí en algún momento nosotros perdimos la Visión del fuego, porque quedó el humo que cuando avanza el fuego queda el humo y uno ve que el fuego va avanzando y va avanzando quebrada hacia abajo y quebrada hacia abajo estaban las casas". (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

"salimos a primero, a apagar la emergencia, no en un inicio a defender casas, sino que la emergencia todavía estaba en el ámbito forestal, no había peligro de casas en la primera instancia, cuando llegamos al lugar, pasamos de apagarlo a defender las casas, cuando empezamos, el incendio nos pasó por el costado y nos dimos cuenta porque ya por la quebrada ya avanzamos hacia las viviendas, o sea tuvimos que retroceder la maquina y llegar al sector de las viviendas". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En los primeros momentos, bomberos había sido despachados a un incendio forestal como tantos otros, por lo que su principal labor era la de extinguir, pero de un instante a otro, debieron cambiar las estrategias y el fin con cual fueron despachados, debido a la violencia del fuego, la velocidad del viento y la baja humedad, llevo a que no fuera posible su control en el Camino la Pólvora, pasando por el costado y por encima de las y los voluntarios, teniendo un frente de fuego de aproximadamente 200 metros según los relatos.

> *"la ubicación que tuvo mi carro ese día no…no quedamos en la zona de interface que se llame que es donde converge la población con el bosque, nosotros quedamos…partimos inicialmente en la…como sector rural de lleno que fue por el camino de Laguna Verde, puro bosque y después cuando el incendio empezó avanzar, nosotros empezamos a entrar, pero no tuvimos tanto trabajo directo con la gente a diferencia con el otro carro, lo que sí, en una de las entradas de tierra había un par de casas y ahí tuvimos una situación de una niña que intentó devolverse a su casa".* (Entrevistado Verde - Bombero Activo).

> *"2014 a la fecha yo creo que ese es el que más me dejo marcado por la sencilla razón de que llego un momento no podíamos hacer nada, ósea teníamos carro, que teníamos parte del agua, pero el agua al fin y no hacía nada porque tirábamos agua y el agua se evaporaba, tenías prendidos acá, allá, tratabas de salvar un sector y se te prendía el otro por el tema de que la mayoría de las quebradas son como fondo de quebradas, se te mete el fuego por arriba, esa cuestión no tení… no hacía nada esperarlo por abajo porque te va a pasar igual".* (Entrevistado Azul - Bombero Oficial).

La labor de bomberos paso de ser ofensiva a defensiva, pues había que proteger las casas, siendo casi imposible debido a la alteración de los suministros básicos, en específico la falta de agua, situación que se vivió en distintos puntos de la ciudad impidiendo una labor eficiente. Ante situación, la municipalidad dispuso de camiones aljibes en apoyo de bomberos, pero aun así estos no fueron suficiente.

Bomberos estuvo largas horas combatiendo el fuego y su propagación, teniendo en algunos casos jornadas de hasta 12 horas de trabajo ininterrumpidas, sin tener conocimiento de las dimensiones que esta emergencia, sino fue hasta el día siguiente o la semana posterior, pues la labor duro más de una semana en la extinción definitiva del fuego y los puntos calientes que quedaban alrededor de los cerros afectados.

> *"nos dimos cuenta que ya todo el cerro La Cruz y empezó el arrancadero de gente y de ahí no se supo nada, no se sabía nada, no se sabía de cuanto se estaba quemando ni nada, hasta que llegamos al cuartel que fue como a las, que nosotros salimos un cuarto para las 5 y llegamos al cuartel 3 de la mañana y después de ahí seguí quemándose la casa y ya estábamos cansados".* (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

> *"yo en esos momentos no dimensionaba el daño que había, ya al tercer día, vine a recién cachar, eso fue impactante para nosotros, yo en esos momentos tenía a cargo a 56 personas, estaban no podíamos perder ningún bombero, no podía que ninguna máquina se me quemara, cachay una tremenda responsabilidad y después cuando empieza a llegar cuerpo de bomberos de otra región, tenías más responsabilidad, porque tenías que velar por ellos y por todos, por los tuyos"*. Entrevistado Negro – Bombero Honorario).1

24.3 Categoría Número 3: Biopsicosocial

En este apartado se contempla las experiencias bajo la óptica del modelo biopsicosocial de Engel donde los relatos de la y los entrevistados, será dirigido a los efectos en sus vidas tanto físicos, psicológicos y sociales en cuanto a su intervención en emergencias.

Se comenzará con la dimensión biológica, para luego seguir con la psicológica y finalizar con la social, el análisis de las experiencias se servirá de las entrevistas realizadas por el equipo investigador y el marco teórico que se maneja.

En este caso, la categoría presente responde al objetivo específico N° 3, el que se busca “Analizar las experiencias de participación en emergencias de las y los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso durante los años 2014 al 2019 y la implicancia que estos han tenido en sus vidas”.

24.3.1 Efectos biológicos

Iniciando con los efectos del apartado biológico de los entrevistados, tomando en cuenta la condición física de estos, la cual se destacan dos apartados los cuales son dos partes opuestas de la actividad humana en el apartado de lo físico, el acondicionamiento físico y las lesiones de trabajo, siendo uno de estos componentes un factor positivo, mientras que el otro es negativo, implicando un balance entre fortalecimiento del cuerpo y sus tejidos y contrariamente un deterioro.

Primeramente, se analizará la dimensión benéfica para la salud del ser humano, en este caso es el acondicionamiento físico, el cual juega a favor de los estilos de vida saludables los cuales se refiere a:

> Lo saludable implica una serie de conductas que no influyen negativamente en la salud, acorde con cada cultura y su entorno. Existe un consenso universal que implica lo relacionado con nutrición adecuada, prácticas de ejercicio físico traducido en acondicionamiento físico, liberación de estrés, eliminación de hábitos nocivos (tabaquismo, sedentarismo, malnutrición, agresividad, ingesta excesiva de alcohol y/o de sustancias psicoactivas), una buena higiene personal, salud sexual, las horas de sueño, todo esto encaminado a adoptar un estilo de vida acorde con la modernidad que le permita a la persona vivir con calidad. (Ramírez Hoffmann, 2002, p.3).

Estos estilos de vida saludable son muy poco visibilizados por las personas entrevistadas en la investigación, los relatos que se centran en el físico son referidos a componente de la actividad física rigurosa en contextos de emergencia, relacionado al acondicionamiento físico, debido a que las actividades comunes de bomberos son en cierta medida reiteradas en el tiempo énfasis en la fuerza.

"Nosotros no hacemos un trabajo de fuerza, de..., no, lo puede hacer cualquier persona". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Este fragmento hace referencia a que el trabajo de fuerza que realiza bomberos no es algo que se pueda hacer sin preparación.

"Cuando tu llegas recién entrado a bomberos, tiene 18, 19 años soy una maquina poh, entendí, o sea teni mucha energía , mucha fuerza, podi no dormir dos días, y le dai y le dai trabajai y trabajai y después dormi un día y estás listo, o dormi medio día y estás listo, no te agotai tanto, puedes correr, eso es en términos generales[...]Aquí hay mucho esfuerzo físico, tienes que hacer mucha fuerza, sobre todo cuando tienes que trabajar con equipo autónomo, con mangueras tienes que subir escalas, meterse por lugares medios complicados o corres, para arrancar o correr para hacer más , poner las mangueras y eso, claramente ayuda el estado físico, si tú te mantienes en un estado físico, relativamente bueno, no quiere decir que, que teni que tener que todos los bomberos tiene que tener un personal trainer o que todos los bomberos tienen que ir al gimnasio o si, siempre es considerado que el bombero tiene que tener la responsabilidad de mantenerse bien" . (Bombero Honorario Morado).

Se hace énfasis en las capacidades físicas en los anteriores fragmentos para así poder atender lo que es la emergencia de manera más eficiente y con menos riesgo, estas capacidades físicas según Guío Gutiérrez (2010) se dividen en cuatro y poseen subclasificaciones específicas asociadas al movimiento y tipo de trabajo. Las clasificaciones son:

- "Fuerza, dividida en: fuerza máxima, fuerza velocidad, fuerza resistencia".

- Velocidad, dividida en: velocidad de reacción, aceleración velocidad máximo.

- Resistencia, dividida en: resistencia aeróbica, resistencia anaeróbica.

- Movilidad, dividida en: movilidad general, movilidad específica, movilidad estática" (p.82).

A continuación, se tomaron fragmentos donde se engloban otras capacidades físicas distintas a la fuerza, esta se usará en otro apartado más adelante.

> *"Tu tenis que jugar con los tiempos pa' cuando una persona está a punto o muy, o muy vulnerable a la muerte o a la lesión, y con tu rapidez o tu buen actuar permites que eso no ocurra".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

En este fragmento se usa como componente principal la velocidad, en este caso la velocidad de reacción en una situación límite.

> *"Puede ser una especialidad Haz-Mat te puede tocar en un quinto piso y tienes que subir a bajar los cinco pisos y mil veces, a nosotros nos toca mucho en las quebradas en los cerros por la especialidad forestal que tenemos, las compañías de rescate les tocan quebradas también para sacar a una persona".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

En el anterior relato se puede observar como la resistencia física de los bomberos es puesta a prueba dependiendo de la emergencia y estos deben de dar todo de sí para poder cumplir el trabajo específico.

> *"Dentro de las emergencias, sobre todo en estas que son un poco más grande, el trabajo igual es como dinámico, no va como una pega exacta en toda la emergencia, que hay que ir haciendo relevo en medida que llega más gente, no sé, hay un rato que te está tocando…no sé po combatir directamente el fuego y otras veces esta… no sé po a cargo de las maniobras de abastecimiento".* (Entrevistado Verde - Bombero Activo).

En cuanto a la movilidad se refiere a la coordinación y lo cambiante que puede ser una emergencia para los involucrados, evitando así un trabajo rígido, sino dinámico.

Con respecto a la fuerza como componente de las capacidades físicas, es necesario señalar que dentro del discurso general entregado por la y los entrevistados, se puede visibilizar una percepción desigual de la capacidad de fuerza entre hombres y mujeres, como se expresa en el siguiente testimonio.

> *"Porque si yo te tiro a ti a trabajar a herramientas y a tu no vas a poder manipular las herramientas que yo quiero que hagas, no me sirves, ¿Entiendes?, no es por un tema de discriminación, es por un tema de poder hacer bien las cosas, de que tú también te sientas cómodo, porque muchas veces mando a una niña a una manguera y ella dice que no la puede sostener, se me va a arrancar, entonces yo sé que ella no puede[...] porque sé que la contextura el físico me puede jugar en contra si la pongo a trabajar en algo complicado".* (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Esta disparidad en la fuerza es un tema importante en bomberos por lo delicado que son las actividades que estos realizan, la cual en la instrucción se le hace énfasis en las técnicas para dirigir la fuerza o la resistencia para poder equiparar el trabajo y tener plena confianza en el físico de ambos grupos (hombres y mujeres).

> *"Somos iguales, lo que sí que las chiquillas muchas veces hay que ayudarles en cuestión de fuerza, pero están igual de preparadas que nosotros, incluso un instructor choro les enseña técnicas, por ejemplo para que una cabrita así me saque a mí, hay técnicas [...] como enseñarles a ellas las formas más específicas, por ejemplo controlar una manguera, levantar una escala, todo tiene su truco, ¿ya? todo tiene su truco, entonces las chiquillas poh, por supuesto tienen todo el absoluto derecho de ser bomberas, porque esto no es privilegio de uno"* (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

"Porque el género no tiene nada que ver, es un tema de capacidad física primero, al principio yo estaba muy convencido de que, la mujer iba a ser igual que el hombre, tenía que encontrar la forma la técnica de suplir esa, esas desventajas físicas ¿cierto? que tiene la mujer con alguna técnica alguna forma de, de ¿cuánto se llama?, de nivelarse con el hombre". (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

"después cuando ciertas personas se dieron cuenta de que mujeres también podían ser bomberos y también servían harto en la emergencia, sobre todo con los niños, que los niños y las mujeres se van en hecho…, "oye; ahhh" escuchan una voz de mujer "aah si" y sueltan y toda la cosa". (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

Se puede evidenciar que el rol de las mujeres si bien es igual al de los hombres en las emergencias, hay ciertas actividades que se les facilita más a ellas y otras que son más sencillas para los hombres, pero que no se observa una disminución de la valía en ningún grupo.

Otro tema que destacar en cuanto al acondicionamiento físico es como las personas entrevistadas aludieron a una subida de peso desde que comenzaron a intervenir en emergencias, algunos refiriéndose a este aumento de masa a la alta ingesta de comida, pero también se puede objetar que este crecimiento en el cuerpo se deba a un aumento de la masa muscular, solo que no se ha visibilizado, como por ejemplo el sorprenderse de su propia fuerza.

"Lamentablemente los bomberos suben de peso, uno entra…yo no entré flaco, pero si hay bomberos que entran flaco acá, y uno los ve ahora y son todos gordos, porque uno come rápido y se come mal". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

"Teni que levantar esa escala como sea, pero si estamos en práctica la suben cuatro, entonces prácticamente tu deci "como subí esta escala, oh nooo me pase". (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

Para realizar un contrapeso sobre la primera parte, es menester comprender las lesiones de trabajo que ocurren en el manejo de las

emergencias, en esta investigación, se encontraron casos de personas con accidentes y patologías que van desde un corte pequeño quemaduras, superficiales y profundas hasta el fallecimiento de un voluntario en una emergencia.

> *"Sí, tengo tres accidentes bomberiles, el primero fue quemaduras en las vías respiratorias, por intentar salvar una población donde el incendio venía con bastante magnitud, decidimos aguantar el incendio, y sufrimos… el primero fue quemaduras en las vías respiratorias, porque el incendio se iba a la población y decidimos no evacuar, sino, tratar de aguantar el incendio, eh, venía con mucha carga de fuego, venía subiendo, y por gases calientes me quemé las vías respiratorias, no me di cuenta hasta el segundo llamado que acudimos después de ese, o sea, al llamado posterior, donde estaba lleno de barro, me pasé la mano y se me peló toda la nariz, y ahí me mandaron al IST y pudieron determinar que estaba quemado hasta la nasa faringe y me dejaron una noche hospitalizado, no había compromiso de pulmón así que, quedé en observación nomás. La segunda fue… se me cayó una estructura en la cabeza, un techo, por una mala maniobra que se hizo por parte de otro pitón que estaba adentro de la estructura, en labores que no deberían haberse hecho, eh, tiró un chorro muy potente al techo y lo botó y me cayó en la cabeza. Y el tercero, fue una descoordinación total, que me llegó un martillazo en el dedo que me lo reventó, eh, menos mal que no me fracturó nada, sino que fue con un hacha golpe, nos coordinamos mal cuando estábamos abriendo el auto, y yo tenía el dedo, y el otro le pegó el martillazo al dedo… esos son los tres accidentes que tengo".* (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En este fragmento podemos ver lesiones ocurridas dentro de contextos de emergencia, las cuales son productos de accidentes los cuales causan lesiones importantes en la persona afectada los cuales son expuestos por el autor De Vicente Abad, (2005): "riesgos de: caída al mismo nivel, caída a distinto nivel, caída a objetos por desplome, pisadas sobre objetos, exposición por contactos eléctricos, explosiones y siniestralidad laboral".

"Tenemos que estar con mucha precaución en los techos porque las casas son viejas, los techos a veces uno pisa y pasa para abajo al tiro, los bomberos tienen ese instinto de sobrevivencia entonces como que nos agarramos de donde sea para atenuar un poco…amortiguar la caída, entonces las caídas no han sido todas tan grave, incluso yo estoy tratando de hacer memoria de algún bombero accidentado...aquí cuanto se llama en Valparaíso grave, grave no, ahora me acuerdo que un bombero nomas…el capitán de la novena creo que fue que se fracturó un brazo". (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

Por otro lado, las lesiones persistentes en el cuerpo humano son conocidas como enfermedades musculoesqueléticas las cuales son definidas por Luttmann, Jäger, Griefahn, Caffier, & Liebers (2004) "Se entienden los problemas de salud del aparato locomotor, es decir, los músculos, tendones, esqueleto óseo, cartílagos, ligamentos y nervios. Esto abarca todo tipo de dolencias, desde las molestias leves y pasajeras hasta lesiones irreversibles y discapacitantes" (p.1).

Estas lesiones en el ámbito del trabajo en emergencias pueden suponer una merma a la capacidad de poder lidiar con la totalidad del trabajo o bajar su desempeño, como se demuestra en el siguiente fragmento.

"Yo tengo una operación en la rodilla, entonces hay varios cambios, hay muchos cambios, y uno se va dando cuenta cuando tiene alguien que tiene tres años de labor y tiene doble agilidad, y uno trata de equiparar su agilidad y te das cuenta de que no eres el mismo…". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

La edad juega un papel importante en el trabajo de emergencias y la vida de los bomberos, en cuanto más tiempo pasa, las capacidades van disminuyendo de manera paulatina como se aprecia en el siguiente testimonio.

"La edad y el estado físico, porque obviamente cuando uno tiene veinte años tiene más ímpetu, tiene más fuerza… no sé po.". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

A modo de cierre, se puede observar que, dentro de los participantes en la investigación, el general de ellos dice haber presenciado un accidente de un compañero o haberlo sufrido ellos, además del desgaste físico y las lesiones no se encontraron enfermedades profesionales en la información recogida, por otro lado, la condición física de los bomberos se puede apreciar que tiende a mantenerse o a bajar su acondicionamiento de manera leve.

24.3.2 Efectos psicológicos

La psique humana en un estado de homeostasis puede ser perturbada por distintos factores, en este caso, el efecto perturbador en la mente son las emergencias, estas son generadas por efectos naturales y antropológicos, como fue detallado en el capítulo 3, en el marco de esta investigación. Se tomará en cuenta únicamente las emergencias de origen antropológico y su efecto en la dimensión psicológica de los participantes, además de contrastar con el marco teórico y comprendiendo los múltiples factores que inciden en los pensamientos, emociones y conductas.

Se dividirá esta revisión en tres apartados, partiendo desde el ámbito emocional, siguiendo en una revisión de posibles trastornos mentales y algunos síntomas de estos y finalizando en los efectos que ocurren en la conducta de las personas.

En cuanto al estado emocional de los participantes del estudio se puede observar que, en los momentos anteriores a la emergencia, uno de los sentimientos más emblemáticos, pueden ser los que hacen alusión a la expectación y la anticipación por afrontar las labores de emergencia.

> *“Siempre la adrenalina está más de por medio, sobre todo cuando la emergencia a la distancia se ve que es grande, ahí corre un poco las ansias y la adrenalina”.* (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Este testimonio hace referencia al significado que entrega Diccionario Akal de Psicología del Doron & Parot (1998) que define la emoción como: “estado particular de un organismo que sobreviene en condiciones muy

definidas (una situación llamada emocional) acompañado de una experiencia subjetiva y de manifestaciones somáticas y viscerales".

Relacionando las condiciones definidas con las emergencias y la situación emocional como la visión subjetiva de la adrenalina, producida por sus glándulas, a lo que le sujeto siente como una reacción manifestada por su cuerpo y sintiéndola como una alteración en su estado mental.

La anticipación ante la emergencia de los sujetos de la investigación, es una generalidad, pero también se debe remarcar que en cuanto a la preparación para acudir a una emergencias, la emocionalidad es parte de los efectos en el individuo pero también, junto a este apartado se encuentra la planificación y concentración con respecto a la labor o la naturaleza de la emergencia, como se puede apreciar en el siguiente extracto donde los dos elementos se encuentran para completar la experiencia del manejo.

> *"Nadie puede decir, por ejemplo, que no tiene miedo, que se desconcentra de repente, etc., cuando vas en el carro, vas muy pendiente también de lo que te vaya diciendo el mando de lo que tú tienes que hacer, del rol que te toca hacer del tipo de emergencia".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario)

Siguiendo con la relación, estímulo y reacción bio psíquica según el Diccionario Akal se entiende que la respuesta al estímulo es una constante que deben de sobrellevar.

Este sentir generalizado de los participantes de la investigación tiene una característica asociada a la experiencia, la cual mientras menor sea la está la reacción emocional será de una significación muy grande para el bombero dentro del relato, pero mientras van pasando los años y con ellos la experiencia que otorga la intervención de emergencias el apartado emocional se va diluyendo, hasta solo quedar como un remanente en los momentos anteriores a las emergencias.

"Cuando recién llevaba poco tiempo de bombero, los primeros años, siempre uno es más ansioso, llega con más ansiedad, irá a salir algo hoy día… hoy en día con 25 años vengo y para mí un incendio siempre es una desgracia". (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

De manera general, la emocionalidad en los momentos previos a la emergencia, son de miedo, incertidumbre, un estado de euforia o de ansia, que es controlada por los bomberos voluntarios en pos de manejar la emergencia, además con los años de experiencia en la labor de intervención de emergencia, los voluntarios van desarrollando formas para dominar sus emociones, para brindar un mejor actuar y un dominio sobre si mismos y sus equipos.

"Pero con el pasar del tiempo y ya es casi nula la emociones, practicante un trámite, por decirlo así, más frío, si siempre la adrenalina está más de por medio, sobre todo cuando la emergencia a la distancia se ve que es grande, ahí corre un poco las ansias y la adrenalina, pero ya son mucho menores que al principio, de hecho, ya son casi nulas, prácticamente vamos a hacer un trámite". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

Durante la emergencia la dimensión emocional de las personas entrevistadas fluctúa entre la impresión inicial y el factor de solucionar la emergencia para volver al estado de "normalidad", pero esto se ve intensificado por factores de impacto de la emergencias y el componente humano de esta, por otra parte se aprecia que pese al impresión al momento de intervenir en las emergencias el bombero voluntario debe enfrentar tanto la situación externa de la persona afectada directamente con la emergencia y su propia mente actuando en consecuencia a todos los estímulos que se reciben, pero a su vez se formula una manera de completar el trabajo designado, como se puede apreciar en un caso donde una persona se le amputó una pierna debido a un accidente.

"Los primeros segundos, me congele, o sea, no sabía qué hacer, nos había, uno estaba, mi especialidad era fuego, fuego más que nada, estructural y forestal y esa era la primera emergencia con una persona

propiamente tal de esas magnitudes[...] bueno cuando llegamos, tuvimos que sacar cinturón, ponerle torniquete, y tratar de calmar no solo el sino que después llegaron los papás, como él estaba en paradero él vivía muy cerca, vinieron los papas y vieron a su hijo con la pierna amputada y se transformó en un griterío y habían un apersonó con múltiples fracturas y había otra que tenía un fractura en un pie pero ninguno como él, de hecho él tenía compromiso, bueno, se vai al tiro que había perdido su pierna y la otra se ve que estaba a punto de perderla, tenía casi una amputación en ambas piernas, pero me desbloquee empezamos a trabajar y tratar de enderezarle la pierna que estaba cercenada". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

En relación con la emergencia se puede apreciar que el fenómeno traumático es totalmente esperable en una situación como as que viven los voluntarios, esta situación es definida como:

> Un evento en que la persona ha experimentado, presenciado o le han explicado uno (o más) acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los demás, y la persona ha respondido con un temor, una desesperanza o un horror intenso (American Psychiatric Association, 2002, p.439).

Esta desesperanza queda reflejada en mayor medida en un incendio emblemático que sufrió Valparaíso, el cual fue el denominado por la población como el "Mega incendio" en el año 2014 en el que más de dos mil casas fueron arrasadas por fuego, donde el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso se encontraba sobrepasado en cuanto a personal y material, tuvieron que intervenir más cuerpos de bomberos de otras regiones como se observa en el siguiente fragmento.

"Entonces cuando yo me di cuenta cuando llegué a la compañía y más encima tuve que llegar a atender 70 bomberos que llegaron de Antofagasta". (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

Este incendio marcó en gran medida a los bomberos que estuvieron atendiendo la emergencia y participaron, en los relatos obtenidos en la

investigación es un evento bastante referenciado y de manera recurrente, la desesperanza y la angustia son transversales a las experiencias.

> *"Justamente a la de abril del 2014 porque hay una, sentimiento que hace tiempo que uno no lo sentía y que es sentirse inútil, porque era uno los incendios del 2014 era uno como bombero, era un espectador más ahí, no era en realidad ni siquiera mucho, no podía hacer nada, no podía hacer nada, completamente sobrepasado, ni siquiera con la ayuda que llegó de otros cuerpos de bomberos, se pudo hacer algo, hasta el día siguiente, porque ya en la noche, sobre todo en el momento el que yo más recuerdo, que estaba parado en avenida Alemania con Avenida Francia, al final de la avenida Francia, estaba el carro y yo contemplaba 180° de puro fuego y casa quemándose y ni un bombero trabajando tirando agua, no porque no quisiera sino porque no podía, no había como, no había cómo poder trabajar donde poder tirar agua, a que casa uno no podía decir a qué casa le tiro agua primero para salvarse, porque están todas quemándose, eso es lo que más me impactó, incluso intente sacar una foto en un celular, pero el celular reduce mucho la visión y ni siquiera iba a garantizar la dimensión de lo que uno estaba viendo o viviendo".* (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

> *"2014 a la fecha yo creo que ese es el que más me dejo marcado por la sencilla razón de que llegó un momento no podíamos hacer nada, ósea teníamos carro, que teníamos parte del agua, pero el agua al fin y no hacía nada porque tirábamos agua y el agua se evaporaba, tenías prendidos acá, allá, tratabas de salvar un sector y se te prendía el otro por el tema de que la mayoría de las quebradas son como fondo de quebradas, se te mete el fuego por arriba, esa cuestión no teni… no hacía nada esperarlo por abajo porque te va a pasar igual. El tema de fallecimiento de gente, los mismos pobladores, la impotencia de no poder de…ósea no poder…ud como saben vino casi toda la quinta región po, el tema de los cuerpos, llegaron bomberos de Santiago, pero al final igual se quemó".* (Entrevistado Azul - Bombero Oficial).

Esta emergencia, es una de las que más secuelas psicológicas en cuanto a las emociones dejaron en los participantes de esta, García, Gil y Valero (2007) citan a los siguientes autores:

> Shah (1985), quien hace mención sobre las consecuencias psicológicas, como una ruptura en los patrones normales de conducta; Cohen y Ahearn (1986), quienes se refiere a un daño psíquico y sufrimiento humano; Hernán (1999), el cual alude a un desequilibrio y evidente crisis que amenaza la integridad; y De Nicolás (2000), indica que producen estrés. (p.18).

Se puede apreciar el desequilibrio en el ámbito emocional en el desborde de esta en situaciones posteriores a la emergencia y al rememorar los momentos y sentimientos que tuvieron en dicho lapso, en los siguientes fragmentos se puede observar esta interacción.

> *“mi único llanto que ha sido aquí es cuando fue el 2014, y yo colapse, y si yo, yo, pa una comida, una niña que venía de otro sector, de muy lejos, también me pregunta por una situación parecida, igual es como en "como usted vio, como es... como vio el impacto, como vio el incendio, algo así me pregunta, y yo no le conteste nada, yo me puse a llorar. Se acabó el almuerzo, nadie almorzó, se acabó el almuerzo, cachai. Y de ahí no pare de llorar, me fui al baño, me lavaba la cara, me mojaba el pelo y no paraba de llorar, llorar, llorar, y hasta con hipo. Regrese a mi cuartel, yo trabajo en el plan, me vieron con los ojos, pero así, y me preguntan ¿qué te pasó? lo abrazó y me pongo a llorar. Y después se me acerca otro, me abraza y nos ponemos a llorar los tres, y ahí colapsaron todos”.* (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

> *“pero la magnitud de 2000 casas, yo creo que no hay bombero que no recuerde eso, yo creo que por la impotencia que sentíamos de no poder hacer nada más , de estar al avance y ver de cómo se quemaban cientos de casa, y ver que tú tienes los conocimientos el carro con los equipamientos y tú ves que no podías hacer nada porque no hay forma es como apagar un incendio gigante con un vaso de agua, porque la topográfica de Valparaíso, juega en contra, porque el fuego baja por las*

quebradas, y se prende todo, y yo creo que ese incendio marca a todos, y bueno por la parte histórica, por cómo se vivió y también por como bomberos tuvo que enfrentar las crisis de, de cuestionamiento de qué, qué hicimos mal como cuerpo de bomberos, y que es lo que hicimos mal". (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

Con respecto a los años de experiencia y cargo de los bomberos participantes, se puede observar que en los bomberos con menos años de experiencias poseen una mejor capacidad para lidiar con las rupturas de los patrones normales y las consecuencias emocionales de las emergencias asistidas, pese a ser experiencias en común, como es la participación en emergencias.

*"¿sabis que?, fallecieron los niñitos, x*** y to'os callaos y como x***, culpa. Pero nosotros llegamos, que salimos al llamado, llegamos… si llegamos antes que las compañías del puerto al lugar, no había nada que hacer la casa estaba entera inflamada, y ya, p***, si hubiéramos sabido que había gente adentro en verdad tampoco podríamos haber hecho mucho, era como, igual daba cosa, onda, es como un sentimiento de culpa tu decís "x***, pude haber hecho algo, a lo mejor los pude haber salvado", pero no se puede.[...] no, no tengo ninguna emergencia que me haya dejado así como marcado, así como marcando ocupado o que me haya dejado así como pensativo en algo, mmm…, no, no soy muy, muy, ¿muy cómo se llama?, muy…, soy más frío pa' mis cosas, soy más realista, yo siempre veo el vaso medio vacío, o sea no pesimista sino que lo veo al medio es al medio, soy bien realista pa mis cosas así que es difícil que algo me marque, o sea si es bueno ya bakan, si es malo pucha que lata, pero si está bien, está bien, ¿cachai?".* (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

"porque se separarlas bien, o sea se separar bien lo que hago en emergencias y lo que es mi vida normal, obviamente está bien después debo continuar en emergencias entonces no puedo quedarme como estancado en algo que me afecto sino, o sea tu sales del cuartel y se quedó acá, o sea el problema de dormir por el cansancio, porque en

realidad tenis que ir a trabajar, porque andai con los ojos rojos, pero no un estrés de algo emocional". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Siguiendo el análisis con los posibles trastornos de la mente que poseen los voluntarios de bomberos se puede apreciar una salud mental sólida en cuanto a los síntomas de enfermedad mental, sin embargo, es menester observar cómo según Vallejo Ruiloba (2006) expone que existen tres tipos de Trastornos diferentes:

1) **Trastornos Psicosis:** (Funcionales – esquizofrenia, trastornos bipolares, psico afectivas –), en las que el sujeto pierde el contacto con los criterios de la realidad y se instala en un mundo cualitativamente distinto. Son las verdaderas enfermedades mentales en sentido estricto.

2) **Trastornos Psíquicos:** no psicóticos que comportan síntomas y un sufrimiento para el paciente o un riesgo de vida (neurosis clásica, patologías sexuales, trastorno de alimentación, trastornos psicosomáticos).

3) **Trastornos de Personalidad:** la patología viene dada por agrupaciones de rasgos peculiares (no síntomas clínicos), que hacen sufrir al sujeto (p. ej., personalidad evitativa o dependiente) o le generan importantes conflictivos en la relación interpersonal (p. ej., personalidades histriónicas, narcisistas, paranoides, o esquizoides) y/o social (p. ej., personalidades antisociales o límites).

En estos tipos de trastornos no se contempla a los bomberos participantes en la investigación, aparentemente su salud mental puede lidiar con los efectos del trabajo en emergencias como se puede apreciar en el siguiente fragmento.

"yo no he tenido crisis, pero acá ha habido compañeros que se han doblado. Me acuerdo una vez que nos encontramos a un cabrito debajo de un catre, quemado, y en la manito tenía un encendedor; estaba jugando con fuego, ¿ya? estaba jugando con fuego [...]van a tener que… tener carne de cocodrilo, cuero de cocodrilo cuando toquen

*ciertas situaciones en cuestiones sociales, si puh. Ustedes tienen que, p***, hacer de tripas corazón ¿ya? igual que el psicólogo.".* (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

Pese a lo anterior, si hay información que demuestra que a otros compañeros de compañía si han tenido momentos de crisis emocionales durante o posteriormente de las emergencias, y que otros bomberos deben de actuar para contener el estallido de emociones de la persona afectada, este relato es generalizado en todos los cargos y años de experiencia bomberil, como se puede apreciar en los siguientes fragmentos.

"En el incendio, metidos en el foco mismo y mi compañero me dijo, "tengo miedo", y yo le dije, "andate po", me dijo, "no te voy a dejar solo"… "ándate está bien que tengas miedo", y después pensó que yo lo iba a retar por eso, le dije es lo mejor que podrías haber hecho es eso, porque es bueno, porque tú conoces cuáles son tus límites, y que lo digas, en una emergencia donde están todos los ánimos, la revolución a mil, encuentras que fue muy noble de su parte, porque obviamente él no se sentía capacitado, tenía un año de servicio, nunca había ido a una emergencia grande, nunca había tragado humo en el lugar de los bomberos, obviamente se iba asustar, entonces yo le dije, "tú no tienes que aparentar a nadie, porque nosotros mismos nos tenemos que cuidar, si tú te sientes mal, déjalo, total". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

*"Pero si he visto compañeros afectados, he visto compañeros llorar después de una emergencia, una catarsis, he visto compañeros gritar, pero después se pasa, o vuelven a salir al llamado, ¿cachai? Eso sí lo vi, y me ha tocado contener, bien, contener en el sentido "p*** w*** no pudimos hacerlo, tranquilo, estas cosas pasan", ehh... o "nunca había tenido este miedo y casi nos matamos, casi quedamos encerrados; tranquilo, estas cosas pasan", si me ha tocado contener".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

"El incendio de Rodelillo, tenía dos compañeros que se abrazaron llorando de la desesperación de ya no poder hacer más y les tuve que

pegar en el casco para que reaccionaran, porque al final la gente busca soluciones en nosotros y no ser parte del problema… y después también, dura unos segundos y después reaccionan". (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

Por lo cual se señalaría que, dentro de las compañías de bomberos, existen algunas características específicas que adolecen algunos bomberos, pero que son o no manifestados o no compartidos dentro del círculo cercano de trabajo en emergencias, siguiendo esta línea de pensamiento, se rescata un relato en el cual se expresa una situación.

En lo referente a trastornos específicos de la mente una investigación realizada por la Academia Nacional de Bomberos en el año 2017 enuncia las consecuencias más comunes de la intervención en las emergencias son:

1) ***Estrés:*** Doron & Parot (1998) explica:

   Que si bien, esta noción nace de la física, en lo biológico designa las agresiones que se ejercen sobre el organismo (los agentes estresores) y la reacción del organismo a las agresiones. Esta reacción es no específica, es decir, que no depende del agente agresor o estresor.

La psicología en este sentido define dos tipos de estrés, el distress, (que sería en mencionado en el párrafo anterior), y el eutress. Se utiliza la mención del eustress, para designar el estado en el que se encuentra un individuo que controla perfectamente la situación.

2) ***Depresión:*** Vallejo Ruiloba (2006) indica que el término depresivo abarca variadas características y definiciones, pero si se utiliza en tres sentidos: síntoma, síndrome y enfermedad.

   Como síntoma puede acompañar a otros trastornos psíquicos, como los trastornos de angustia; como síndrome agrupa unos procesos caracterizados por tristeza, inhibición, culpa, minusvalía y pérdida del impulso vital, y como enfermedad, desde la óptica del modelo médico, se observa como un trastorno de origen biológico en el que puede

delimitarse una etiología, una clínica, un curso, un pronóstico y un tratamiento específico.

3) ***Ansiedad:*** Doron & Parot (1998), en el Diccionario Akal de Psicología indican:

Es una emoción engendrada por la anticipación de un peligro difuso, difícil de prever y controlar. Se transforma en miedo frente a un peligro bien identificado. Esta se acompaña de modificaciones fisiológicas y hormonales características de los estados de activación elevada y se asocia a menudo al comportamiento de conservación-retirada o a conductas de evitación.

Dichos trastornos podrían manifestarse luego de acontecida la emergencia en secuelas psicológicas, las cuales serán manifiestas en, la compañía misma o en las emergencias, las consecuencias anteriormente referidas se pueden visibilizar en el sentir de los entrevistados posteriormente a una emergencia, e internalizada dentro de la psique de la persona.

Se tomarán en cuenta las secuelas psicológicas del estrés, depresión y ansiedad, destacando esta última dentro de lo que sería la emergencia misma y el momento de trasladarse desde el cuartel hasta el lugar de los hechos, ya que la visión de estos acontecimientos de emergencia puede repercutir en la percepción general de la situación, la cual es bastante recurrente en los datos obtenidos.

Con relación al estrés en el caso de los bomberos que intervienen en emergencias de manera directa, se podría catalogar como un eustress de acuerdo con la doctrina, ya que ellos pueden sobreponerse a situaciones que agreden a su mente y poseen las cualidades, aptitudes y métodos para sobrellevarlos, como se puede apreciar en los siguientes fragmentos.

“Pero tampoco tú te puedes desgastar o estar toda tu vida en eso porque te va a estresar si es que en cada emergencia tratas de ayudar a las personas. A mí en lo personal me afecta cuando hay niños, cuando hay fallecidos no... me afecta, pero lo trato de llevar de una manera

distinta porque tengo mi experiencia laboral, me da esa tranquilidad de que yo puedo trabajar con fallecidos y ni un problema, y eso trato de transmitirlo a los otros bomberos". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

"El desgaste psicológico que uno tiene se recompensa con el apoyo [suena un clave 6], eso se expande porque nadie puede fallar en el equipo, ahora cuando tú quedas traumatizado nosotros la cachamos todo, palmoteo, conversar con él, sacarlo, que el compadre grite, llore, que cuando este en la ducha cante a todo chancho, porque es una liberación de una energía negativa que tiene y que puede ocasionar y ocasiona estrés. Lo mismo cuando se nos muere un pariente, cuando uno está enfermo, cuando lo tiran para fuera de la casa y se tiene que ir a vivir a otra parte, todo eso". (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

La depresión por otro lado a la generalidad de bomberos no se podría sospechar de un estado depresivo, salvo en un entrevistado en el que tuvo que ser intervenido con psicólogos externos al Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, en este caso como excepción se puede apreciar una conjugación multifactorial en el entrevistado.

"Yo tengo a veces uno colapsa, tienes temas personales, laborales, bomberiles, tienes muchas cosas, estas así de lunes a lunes y cuando pasa eso el de arriba te empieza a tirar "ya po cabrito, para la máquina" y me pasó a mí, yo sin saber lo que era, llegue al psicólogo, a conversar sobre lo que estaba pasando… no me dio medicamentos, pero me dijo que si me daba otras crisis más fuertes iba a dar medicamentos, afortunadamente quedó todo ahí. Me sentía ahogado, mareado, náuseas, se me vino todo encima, el encierro no lo aguantaba y después quería puro descansar, me tome casi dos semanas de relajo, dormía, deje todo botado, bomberos, pega, menos a mi familia, estaba siempre ahí conmigo, ¿pero el tema laboral que tengo yo es mucho de presión… "a qué hora termina?, cuando termina? ¿Viene la lluvia? ¿Viene el viento? ¿No están los materiales?" entonces es una presión tremenda que tengo, y el tema de los incendios, estás trabajando y sale

un incendio, era mucha presión y colapse". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Para finalizar este apartado, se considerará la ansiedad como la anticipación ante el miedo tanto conocido como desconocido, un discurso en común de la mayoría de los entrevistados señala que el momento de subirse al vehículo de emergencias, en este caso el carro bomba de su respectiva compañía, ellos experimentan un anhelo de intervenir, demostrándose tanto en ellos mismos, con impaciencia, miedo o nerviosismo, y en sus compañeros, al verlos inquietos o visiblemente alterados, tanto para ser notado, pero no lo suficiente para que no puedan intervenir en emergencias, como se evidencia en los siguientes extractos.

"Lo que son incendio ya sean estructurales o forestales, las emociones en un principio es adrenalina, por que cae... todo lo que uno dejai todo botado, y a correr a cambiarse ropa, al salir al carro y uno va a dentro del carro uno va prácticamente cegado porque no sabi a lo que vai, tú vas con la referencia de lo que dice la central, que dice no sé , "se está quemando la casa fuego en segundo piso, casa habitación", no sabes cómo es sus estructura y tampoco sabí, que tanto se está quemando, porque la central tampoco alguien le dijo, central tampoco lo ha visto, si no que central recibe interpretación de la persona que ya, sabía que está quemando todo el segundo piso, y puede que esté prendido un papelero, y para él la cantidad de humo y fuego piense que se está acabando el mundo, cachai, así que produce cierta incertidumbre, y al momento que uno ya divisa el incendio y cachay que esta prendido y que es grande, ya la adrenalina sube más y te bajaí rápidamente a trabajar, pero más que nada adrenalina, y en ciertas situaciones, yo solamente una vez he sentido el miedo, de lo que llevo de bombero". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

Para finalizar el análisis de la dimensión psicológica, podemos identificar una última arista de la mente explicada en el capítulo correspondiente al marco teórico, el que se refiere a la conducta humana, la cual es definida como:

> Restringiéndonos a los usos más significativos en nuestra disciplina, vemos que la misma categoría psicológica tiene al menos tres usos. El primero verbal, por un lado, refiriéndolo a todo hecho que es de observable externamente en los organismos; y por otro, un uso más amplio refiriendo a toda la actividad de los organismos que incluyen o no una respuesta externa. Por otro lado, encontramos un uso de este término como sustantivo como, por ejemplo: la conducta o él comportamiento observado, entre otros. Finalmente, también destaca en el análisis de los tesauros que el término puede ser usado adjetivando algún campo en particular como, por ejemplo: ciencias conductuales o comportamentales. (Polanco, 2016, p.46).

El comportamiento observable se delimitará a la auto percepción del comportamiento en cuanto al relato de los entrevistados y el cómo este ha evolucionado a través de su vida de trabajo en las emergencias, en la investigación se trabaja con el término trauma el cual es referenciado como:

> Existen muchas definiciones de trauma o hecho traumático en la literatura. Parece haber un consenso, en las diferentes clasificaciones nosológicas en considerar éste como una experiencia que constituye una amenaza para la integridad de la persona. Desde una perspectiva restringida el DSM sólo considera hechos traumáticos las amenazas a la integridad física. Una perspectiva más amplia debería sin duda incluir también las amenazas a la integridad psicológica. (Pérez-Sales, 2004, p.29).

Según los autores el trauma se considera una amenaza hacia la psique del involucrado, este “impacto” producido por los eventos vividos, se podría llegar a considerar un intensificador, debido a que rutinariamente los bomberos se encuentran en la emergencias, observando a las personas en una situación de precariedad, tanto física como psicológica, esta vulnerabilidad, puede ser desde una casa en llamas, un accidente con lesiones leves, otra con lesiones graves e irrecuperables, como la amputación de un miembro por el impacto de un vehículo hacia la extremidad en cuestión, hasta muertes variadas, desde ser consumido por el fuego, hasta una trituración del cuerpo por maquinarias, choques o caídas desde alturas, como se puede ver en el siguiente extracto

que relata la impresión de observar a un hombre aplastado luego de ser impactados por un camión a una velocidad considerable.

> *"Se le cortan los frenos a un camión que bajó por una parte que no debería haber bajado y trata de frenar con esos balcones que tiene la población Márquez y queda así [hace movimientos con sus manos aludiendo a un choque que tritura algo] y el escapado arriba, cuando llegamos él estaba muerto, el camión estaba levantado, entonces yo le digo al capitán "oiga capitán se habría desfondado el camión, y total estaba muerto, lo tiramos, sale el cuerpo y la cabeza cae rodando para el lado, así de simple. [...] me han contado que cuando han visto cosas traumáticas, como el caso del camión, ehh sipo tuvieron problemas pa' dormir porque cerraban los ojos y se le venía instantáneamente a la cabeza las personas aplastadas como las habían encontrado, así que hay casos de bomberos que han sufrido ese problema, eso, como terrores nocturnos si se podría decir".* (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

En este testimonio se evidencia en el cambio que sufre la conducta de algunos bomberos al hecho traumático y en cómo repercute en el sueño, cosa que se desarrollara más en breve.

> En cuanto a las reacciones psicológicas y el trabajo de bomberos, (Saravia Menendez (2013) se refiere a "La intervención en las distintas emergencias, supone el enfrentamiento a situaciones de alto contenido emocional y esta es una de las actividades que los bomberos deben de cubrir" (p.18).

Siguiendo esta línea existen situaciones de contenido emocional muy alto en donde destacan los rescates, personas atrapadas en situaciones de peligro, y que se dirigen directamente al bombero rescatista, claramente es una característica muy marcada en las compañías de esa especialidad, aunque no es una experiencia exclusiva, si se da con mayor prevalencia, en estas situaciones, se encuentran marcado un componente que hace más fuerte la experiencias de los involucrados y es ver a niños ya sea en

predicamentos, heridos o muertos, como se aprecia en los siguientes fragmentos.

> *“Yo lo único que me produce eso es porque son niños y cuando veo niños en las emergencias, mis compañeros saben que tienen que tomarme atención, porque a mí me afecta ver que le estén pegando a niños, que los niños estén sufriendo, entonces yo digo “oye hay niños chicos, hay que sacarlos ya”.* (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

> *“obviamente cuando yo creo que lo que más afecta es cuando hay niños de por medio, cuando hay personas adultas uno trata de verlo como que "lamentable, pero no lo conozco, no me puedo llevar su perdida a mi casa porque, no es mi responsabilidad", ehh tampoco puedo sentir mucha culpa de lo que pasó, hicimos lo que pudimos, ehh, pero yo creo que cuando hay niños igual uno le queda dando vueltas el, "por qué no pude hacer algo más".* (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

> *“los accidentes de los... cuando están involucrados niños el miedo que sienten los niños en un accidente me imagino más o menos, tienen que haber vivido no se poh iban en el auto con el papa y de repente chocan, también es terrible porque uno no tiene cómo en ese momento, a pesar de que uno está preparado, al menos lo que yo siento es poder alivianarle esa sensación de miedo a los niños cuesta, sobretodo ahí, que llegamos nosotros con vestidos de bomberos con sirenas, y empezamos a desplegar materiales, entonces los niños como que de repente al verlo a uno en vez de, a pesar de que ellos saben que los bomberos somos buenos, pero al verlo a uno que uno empieza a mover herramientas, empieza a... hacer esas maniobras para rescatar o para atender ese accidente vehicular, como que de repente terminan teniendo más miedo y ese miedo es el que de repente no, me angustia que sientan los niños, eso me provoca un poquito de, de ansiedad a mí”.* (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial).

Para englobar efectos conductuales posibles dentro de los bomberos, se entenderán como, alteraciones del sueño y conductas de evitación, donde estas últimas no se evidenciaron de manera explícita dentro de la

investigación. Quedando a revisar únicamente los trastornos que afectan el sueño, y sus diferentes aristas, donde principalmente se muestran una incapacidad para descansar, usualmente atribuido a situaciones de índole física, como el cansancio o el olor del humo luego de estar en un incendio, aunque en algunas ocasiones las pesadillas y pensamientos intrusivos hacen aparición en el relato, pero son mencionados de manera muy marginal y no directamente de los entrevistados para la investigación.

> *"De hecho, aquí hemos tenido solicitud de por lo menos tres bomberos, que han solicitado psicólogo, porque han estados estresados, les cuesta dormir, están con ansias, pero siento que no ha llegado a buen puerto [...] Porque creo que la salud psicológica no es muy bien apreciada, creo que no se le da la importancia que se debería dar, y creer que somos máquinas y que nada nos afecta".* (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

> *"Tuvieron problemas pa' dormir porque cerraban los ojos y se les venía instantáneamente a la cabeza las personas aplastadas como las habían encontrado, así que hay casos de bomberos que han sufrido ese problema, eso, como terrores nocturnos si se podría decir".* (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

> *"Podis dormir porque, aparte de sentir la cabeza así tsk tsk tsk, y tenis olor a humo pegado en la cabeza y, no podis respirar bien y eso es lo que te cuesta, pero quedarte, así como no dormir por algún trauma, no, nunca, pero si por…como por el trabajo, el trabajo físico, el humo, esas cosas si influyen harto en el tema de dormir o, o llevar como una vida normal".* (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

Estos testimonios aluden a trastornos de sueño, identificados en el marco teórico, los que se destacan los que la autora María Saravia (2013) considera los más emblemáticos.

> Según el DSM-IV-TR (2002), los trastornos del sueño se clasifican en cuatro apartados según su posible etiología. Los trastornos primarios del sueño son aquellos que no tienen como etiología ninguno de los

trastornos mencionados a continuación: otra enfermedad mental, una enfermedad médica o una sustancia. Asimismo, aparecen como consecuencia de alteraciones endógenas en los mecanismos del ciclo sueño vigilia, las cuales a menudo se ven agravadas por factores de condicionamiento.

Estos se dividen en:

1) ***Disomnias:*** Se refiere a los trastornos que afectan el inicio o el mantenimiento del sueño, o de somnolencia excesiva. Caracterizándose por la cantidad, calidad, y el horario del sueño. Entre estos se encuentran los mencionados a continuación:

a) ***Insomnio primario:*** Se determina por la dificultad para iniciar o conservar el sueño, asimismo la sensación de no haber tenido un sueño reparador durante al menos un mes.

2) ***Parasomnias:*** Se refiere a los trastornos caracterizados por comportamientos o fenómenos fisiológicos anormales que tienen lugar coincidiendo con el sueño, con algunas de sus fases específicas con las transiciones sueño-vigilia. Estos representan la activación de sistemas fisiológicos en momentos inapropiados del ciclo-vigilia. Entre estas se encuentran:

a) ***Pesadillas:*** Menciona la aparición repetida de sueños terroríficos que despiertan al individuo, pasando este a un estado totalmente vigil.

b) ***Terrores nocturnos*****:** Se refiere a la aparición repetida de terrores nocturnos, es decir, despertares bruscos que suelen estar precedidos por gritos o lloros de angustia. Estos suelen hacer acto de presencia durante el primer tercio del sueño y prolongarse por espacio de 1-10 minutos. Asimismo, se acompañan de activación vegetativa y manifestaciones comportamentales de miedo intenso. Mediante el episodio, es difícil despertar o calmar al individuo, si por algún motivo este consigue despertarse, no recuerda nada del contenido del terror o bien solo imágenes fragmentadas.

c) ***Sonambulismo*:** Se caracteriza por la existencia de episodios repetidos de comportamientos motores y complejos que se inician durante el sueño y que implican que el individuo se levante de la cama y empiece a andar, los cuales se manifiestan en el primer tercio de la noche. Asimismo, la persona presenta una disminución del estado vigil y de la reactividad a los estímulos, mirada fija y perdida, y una ausencia relativa de respuesta al diálogo o a los esfuerzos que emprende los demás para despertarlo. Sin embargo, al despertarse no recuerda con claridad el suceso. (p.25-27).

La falta de descanso puede ser uno de los efectos psicológicos en los bomberos que trabajan en emergencias, así como también las parasomnias, pero como se expuso con anterioridad estos trastornos, de presentarse de manera recurrente en el tiempo son poco recurrentes y quedarían más en una experiencia puntual que en una generalizable.

Para concluir la subcategoría correspondiente al apartado psicológico de la persona, observada desde el enfoque bio psicosocial, se puede apreciar que el factor emocional que tienen los entrevistados es uno de gran importancia en ellos, debido a las emergencias que viven y que influye en su propia mente, sin embargo, este factor es controlado por las distintas herramientas personales e interpersonales que poseen los bomberos para paliar el efecto perturbador de las emergencias en su psique. La conducta en este caso de los bomberos puede ser alterada por la labor que tienen, sin embargo, al igual que el punto anterior ellos mismo se puede auto regular para poder sobrellevar estos efectos, destacando mejores herramientas en los bomberos con menos años de servicio que los más experimentados.

24.3.3 Aspectos sociales

Como parte de la concepción biopsicosocial trabajada en este análisis, el componente social es uno de los más amplios y la información que la sustenta es rica en diversidad de percepciones. A modo de facilitar la comprensión de esta subcategoría, los temas que se abordarán estarán relacionados con la teoría ecológica de Bronfenbrenner y seguirán el mismo

orden establecido en su teoría: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema (información incluida en el marco teórico, pág. 56).

En el microsistema está comprendida la familia y los amigos, desde la percepción del autor:

> El nivel más cercano al sujeto, e incluye los comportamientos, roles y relaciones característicos de los contextos cotidianos en los que éste pasa sus días, es el lugar en el que la persona puede interactuar cara a cara fácilmente, como en el hogar, el trabajo, sus amigos. (Torrico Linares, Santín Vilariño, Andrés Villas, Menéndez Álvarez-Dardet, & López López, 2002, p.47).

La información recolectada en las entrevistas es clara en señalar que las y los bomberos perciben a su compañía como una segunda casa y a sus compañeros como una segunda familia, por este motivo se considerarán toda aquella información relacionada a este respecto como parte del microsistema del sujeto de investigación.

Respecto a lo señalado anteriormente, el siguiente fragmento generaliza bien ese sentir de las y los sujetos de investigación con relación en sus vínculos dentro de la compañía.

> *"Yo creo que sí, porque acá están mis amigos, entonces para mi venir al cuartel es venir a mi segunda casa y los bomberos son como mi familia, entonces llegas acá "y cómo estai, que hiciste hoy día, como te ha ido" y chacota, tallas pa´acá, pa allá y todo el día hueveo, todo el día, de repente ponen una película y todos "ja ja ja" y te agarran pal hueveo por aquí, por allá…pero al momento que caen los tonos y te mandan a una emergencia, todos callados, todos trabajando, entonces igual cambia tu actitudes que veni de la pega, veni del trabajo, veni de estudiar, veni de tu casa, veni como achacado en la calle…llegai al cuartel y saludai a un amigo como "buena h**** ¿cómo estai?" "buena, oye hagamos esto, vamos a comprar, vamos a comer, cocinemos h****" entonces igual es como… es como un recreo eterno… "*. (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

Por supuesto, las y los sujetos de investigación reconocen la importancia de sus propias familias nucleares y el apoyo que les brindan por el ejercicio de sus labores voluntarias.

> *"…en el fondo siempre tienes tu grupo familiar que está apoyando y te va a estar entendiendo a menos que falte a un cumpleaños en la familia, ahí no te lo van a perdonar…".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Este caso es representativo del bombero más entrado en años, ya que es posible observar un pequeño límite que impone la familia nuclear al radio de acción del sujeto de investigación. En teoría, cada familia establece sus códigos o reglas de convivencia, para que no haya desequilibrios en los tiempos destinados a cada actividad: trabajo/estudio, tiempo en familia, tiempo en la bomba.

Los bomberos jóvenes y/o con menos obligaciones pueden disponer de su tiempo con mayor holgura, pero no están exentos de tener una familia detrás que se preocupa por ellos.

> *"…cuando sois joven los primeros afectados son los papás, la mamá, el papá, los hermanos, ehh todo eso tiene que ver con el riesgo que tú, que tu tenis siendo bombero…".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

> *"…la familia siempre se preocupa porque uno está metido en esto, pero lo ven, como que lo admiran, sobretodo la gente que no conoce lo que hace un bombero admiran cuando conocen a alguien que es bombero…".* (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Esta visión expuesta anteriormente, que podría considerarse como una "percepción externa al mundo bomberil" en la cual se perciben con mayor intensidad los riesgos de esta labor, se contrapone con "la posición interna del mundo bomberil", en la cual se naturaliza el riesgo de la labor y se percibe con mayor intensidad la satisfacción asociada al voluntariado. ¿Cómo se refleja

eso en esta subcategoría?, pues en la socialización que hacen los mismos sujetos de investigación con su prole, integrándolos desde temprana edad a la "familia bomberil" y, en último caso, deseando comenzar su propia tradición familiar.

> *"…yo conozco gente que llegó acá y son de familia de bomberos, los papás de ellos, los abuelos de ellos han sido bomberos, y es una bonita tradición y ahora yo estoy empezando esa tradición, ahora mi hija ahora no se si mis nietos tengan la misma vocación…".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

> *"…me crié en esto prácticamente, hay gente que casi nació aquí en la bomba, yo tengo un hijo de cinco años, y viene a la bomba y se conoce todo el cuartel, porque es una tradición poh, yo sé que él cuando sea más grande, me va a decir "papá yo quiero ser bombero".* (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

Pasando a temas meso sistémicos, se considerarán como tales aquellos aspectos cuya área de interacción "comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente (familia, trabajo y vida social)." (Torrico Linares et al., 2002, p.52). En el caso particular de este análisis se trabajará con información referida a la interacción entre distintas compañías del cuerpo de bomberos en primera instancia, y a la relación entre las labores bomberiles con el trabajo remunerado.

Según la información recabada en las entrevistas, la relación entre miembros de distintas compañías del cuerpo de bomberos de Valparaíso ha evolucionado en el largo plazo: si antes existía cierta tendencia hacia la competitividad, ahora existe un ánimo marcado hacia la cooperación y la amistad entre compañías, en algunos casos es por la cercanía territorial y en otros por afinidad al trabajar.

> *"…nosotros con las compañías que están al otro lado, la cuarta y la novena, nos llevamos súper bien porque somos compañeros y estamos siempre juntos, nos conocemos…".* (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

> *"Hoy día estamos ordenados, hoy día es más fácil de trabajar con otra compañía, antes era más difícil porque antes era más al lote, antes era más... el primero que agarraba el grifo, el primero que llegaba al incendio, el primero que, el primero que tiraba agua…" […] "…hay algunas compañías que tienen más afinidad que otras porque salen más, pero en general es como... en general los bomberos en chile y en Valparaíso, entre compañías se trabaja bien, en general no hay problema".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

También se hace mención del tema del trabajo remunerado o formal. Aquí se produce una dicotomía, pues la labor bomberil en sí es un trabajo: requiere preparación, asistencia y dedicación para progresar, salvo que no se recibe sueldo. Y el hecho de tener que conseguir un empleo remunerado es algo que consume bastante del tiempo que podrían dedicar a sus labores bomberiles. Sin embargo, puede observarse que las y los entrevistados aceptan esta realidad y tienen bien establecidas estas prioridades, y es algo que intentan transmitir a la siguiente generación de bomberos.

> *"…hay veces en que no se puede concurrir porque hay que trabajar, hay obligaciones laborales, como cuando hay disponibilidad en sistema de turnos y hay veces que tengo tiempo vengo a hacer lo que me gusta que es ser bombero es la forma de decirnos que nos ha tocado".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

> *"Tu cuando llega alguien al cuartel y creo que en todos los cuarteles es lo mismo, todas las compañías por decir cuartel, es la familia, los estudios, o el trabajo, después la bomba. Eso le decimos a la gente, o sea no queremos que nadie deje de estudiar por estar metido todo el día en el cuartel, no queremos que en el fondo alguien pierda su año y lo hemos visto, o pierda su trabajo o pierda a su familia por estar todo el día en la compañía, no, no, primero está la familia, trabajo, estudio y después los bomberos".* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Se deja entrever en este último fragmento que no todos los integrantes de bomberos han tenido éxito estableciendo prioridades, aunque en apariencia estos casos no se muestran con tanta frecuencia.

> *"…sería como lo negativo, pero de las personas que no saben separar, "noo voy a ir a un incendio igual; oe tenis que trabajar; noo si me dan permiso en la pega" y lo terminan echando…".* (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

> **Exosistema:** "Complejo de interconexiones que se dan entre los ambientes en los que la persona no entra ni está presente, pero en los que se producen hechos o se toman decisiones que afectan directamente a esa persona" (Pérez Fernández, 2004, p.168). Dentro del marco teórico seleccionado para esta investigación se tenían consideraros algunos elementos correspondientes a este sistema y que calzan con la descripción anterior, tales como el municipio (pág. 60) y los servicios de emergencia (pág. 61), sin embargo, los datos recolectados desde las entrevistas son escasos en este sentido. Tomando lo anterior en consideración, para efectos del análisis, se dispondrá de aquella información recolectada que se relacione con estamentos externos al manejo de bomberos, pero que tengan algún grado de influencia sobre los mismos.

En primer lugar, se expondrán aquellos relatos relacionados con otros servicios de emergencia, tales como el área de salud o fuerzas de orden. En numerosas ocasiones el trabajo de bomberos se complementa con el de otros servicios de emergencia o bien son los mismos sujetos de investigación los que son ayudados por estos servicios. Aquí se explica cómo funciona el sistema en el segundo caso.

> *"Ósea tenemos seguro, hay un equipo médico que siempre está funcionando que si tú tienes algún tipo de lesión te llevan inmediatamente al IST, ósea hay todo un…un… como se llama esto… hay un tema de seguro que funciona y siempre estas cuidada, siempre y cuando tu cumplas con las normas que te exige… ya sea ocupar tu equipo de protección personal y estar de acuerdo cosa que tu puedas*

activar tu seguro… pero no tenemos problemas como antes, hemos avanzado mucho y hemos avanzado para bien, porque si tu te das cuenta, en el fondo bomberos es una institución privada sin fines de lucro, porque eso somos los bomberos, somos una institución privada, con el aporte del gobierno, con aporte fiscales, con aporte de particulares, pero somos una institución privada sin fines de lucro". (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Se hace hincapié en las normativas existentes para que un voluntario o voluntaria de bomberos pueda hacer uso de los seguros de salud vigentes para la institución, ya que estos están regulados por el decreto ley 1.757. A pesar de que el cuerpo de bomberos funciona como una entidad voluntaria sin fines de lucro, la labor que realizan es fundamental para la seguridad de la sociedad y por eso se les dan resguardos adicionales. La misma situación se puede apreciar desde otra perspectiva.

"…o te hablan ustedes deberían ser pagados, ustedes hacen eso que esto que a la que los políticos, y que aquí y los milicos no hacen nada y ustedes deberían tener todas las facilidades, ok ya pero igual te cooperan te hacen así un discurso, pero te cooperan…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Aquí se menciona claramente que la institución de bomberos goza de buena reputación, al punto de querer otorgarle mayores garantías. Puede haber un desconocimiento sobre el funcionamiento interno de bomberos, pero se ve compensado con el respaldo de la ciudadanía y la confianza que depositan en los mismos.

"…ve en las protestas los bomberos sale y eso ha marcado mucho la gente también se, la otra vez yo vi una encuesta que estaban las fuerzas armadas carabineros y bomberos y salud, y dentro de esto estábamos en cómo más con la barra muy alta en ese aspecto entonces, eso se dio a conocer públicamente y la gente reacciona a eso, ¿sí o no? ...". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Como ultima área de la dimensión social, se analizará toda aquella información relativa al macrosistema, el cual aduce a la “influencia de factores ligados a las características de la cultura y momento histórico-social” (Torrico Linares et al., 2002, p.55).

La cultura se define dentro del marco teórico como el “contexto de la sociedad y su pensamiento colectivo, sus normas y forma de operar” (pág. 62). La institución de bomberos es influenciada por la cultura imperante en la sociedad, a la vez que crea su propia cultura interna, como suele suceder en instituciones que muestran una fuerte influencia de la organización militar. A simple vista es posible apreciar 3 elementos de esta cultura organizacional que son fundamentales para la comprensión del mundo bomberil: las tradiciones, las jerarquías y los valores institucionales.

La información recolectada en las entrevistas da muestras de que las y los sujetos de investigación sienten un profundo respeto por sus tradiciones, tal como puede apreciarse en el siguiente fragmento:

> *“Nosotros en el fondo por eso es el apellido italiano, las nacionalidades italianas, en el fondo pa seguir una tradición que nosotros llevamos por más de 160 años, por eso respetamos eso y mantenemos eso…”.* (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Sin embargo, este arraigo por lo tradicional en la cultura bomberil tiene aspectos positivos y negativos: por un lado, genera una fuerte sensación de identidad que refuerza el sentido de pertenencia de sus miembros, ya sea a través de simbolismos, fechas importantes o ceremonias propias de cada compañía de bomberos. Por otro lado, la misma sociedad suele avanzar más rápido que las instituciones y esto se ve reflejado en ciertos fragmentos que hacen alusión a la inclusión de mujeres dentro de las compañías de bomberos, una tendencia que se ha dado desde hace solo unas décadas.

> *“…con el ingreso de mujeres a los bomberos, al principio creo yo que mmm, fue como un ímpetu social más que de necesidad técnica, y ante eso considero que los cuerpos de bomberos no estaban muy preparados para eso, no estoy hablando en términos de infraestructura,*

estoy hablando en términos de que el bombero es una institución, o, ya no, pero partió como una institución de hombres, ehh y es una institución donde todavía quedan personas con un pensamiento antiguo, que eso no quiere decir que sea malo ni bueno, es un pensamiento diferente al de hoy día, y que le ha costado a estas personas más antiguas, ehh darse cuenta de que el trabajo de una mujer y el trabajo de un hombre es exactamente el mismo, y tiene que ser el mismo…". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

Respecto a lo mencionado anteriormente sobre el "pensamiento antiguo" que manifiestan algunos bomberos, el siguiente fragmento sirve para complementar con más detalle este punto:

"…a ver hace más de 100 años que tiene el cuerpo de bomberos, antes nuestras costumbres las mujeres no estudiaban, eran dueñas de casa, el hombre era el que salía a trabajar, el hombre era el que se desempeñaba, el hombre era el proveedor, entonces también hace ciento casi ciento ochenta años, ciento setenta años que tiene el cuerpo de bomberos más o menos, el...quien en el fondo, o sea la mujer no, nunca se había pensado que la mujer iba a salir a trabajar, estudiar, menos iba a ser bombero, entonces por eso todas las compañías empezaron, todas empezaron con hombres, todas han ido cambiando, hay algunas compañías que han ido evolucionando antes que otras y ahora tienen mujeres en sus filas y son bien, bien recibidas; pero ese es un cambio que se va a dar gradual y se va a dar con el tiempo…". (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

Estos relatos exponen con claridad que la tradición de género dentro de las compañías de bomberos cuenta con el apoyo suficiente como para que se mantenga en algunas compañías. No hay evidencia de otro tipo de sesgo que refuerce la no inclusión de mujeres en las compañías, en cuanto a capacidades físicas o mentales, en este sentido lo que importa a las y los entrevistados es que la persona tenga las aptitudes requeridas para el voluntariado.

"…mi percepción, depende de la mujer, así como depende del hombre. Es a lo que iba adelante, si eris bombero o no eris bombero…". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

"…por supuesto tienen todo el absoluto derecho de ser bomberas, porque esto no es privilegio de uno…". (Entrevistado Fucsia - Bombero Honorario).

Además, es posible apreciar un incipiente cambio de perspectiva respecto a este tema, mostrándose una flexibilización del pensamiento imperante sobre esta tradición. Evidentemente, tal como indican los mismos fragmentos, es un cambio a largo plazo.

"Y con respecto a los cambios, tienen que haber cambios y van a haber cambios, pero los cambios tienen que ser graduales…". (Entrevistado Café - Bombero Honorario).

"…el cuerpo de bomberos igual, son mayoritariamente son hombres y hay hombres que son muy machistas que quizás son personas mayores, chapados a la antigua, pero nuestra generación no, nuestra generación de cambio es la que tiene que cambiar esos paradigmas, entonces yo soy muy pro de que entren mujeres acá a la bomba…". (Entrevistado Rojo - Bombero Activo).

"Hoy día afortunadamente, como ya se ha normalizado y afortunadamente se ha ido normalizando de que las mujeres también pueden entrar a los bomberos, y están, y están igualando todas las condiciones, están igualando todas estas diferencias que existían antes, y que muy bien que se haga, emm..., afortunadamente se ha ido dando cuenta, o se ha ido haciendo patente de que efectivamente no hay mucha diferencia entre una mujer y un hombre, por lo menos acá en los bomberos". (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

El siguiente tema correspondiente al ámbito macro sistémico tiene que ver con el sistema de jerarquías dentro de bomberos. Los estatutos del cuerpo de bomberos establecen una serie de condicionantes para que un bombero activo pueda ser parte de la oficialidad o bien convertirse en un miembro

honorario. La información que será analizada se relaciona con la percepción que tienen las y los entrevistados respecto a la importancia que ellos les asignan a estos grados.

Lo primero que se puede notar es la dicotomía entre el cargo asignado y los años de servicio como voluntario de bomberos, en el sentido de que estos últimos son muy respetados dentro de las compañías. Como se había expuesto en un fragmento anterior, los estatutos señalan que un voluntario puede iniciarse como oficial en el grado de ayudante a los 2 años de haber ingresado a la institución, con lo cual hipotéticamente podría tener voz de mando durante la atención de una emergencia (bajo ciertas circunstancias), pero también podría tener menos experiencia que aquellos compañeros de labores a los que debe mandar. Y, como se ha analizado anteriormente, la experiencia es sumamente valiosa para las y los bomberos.

> *"…la experiencia vale más y eso es algo que se valora mucho en los bomberos, de hecho, aquí se dice que la antigüedad constituye grado, ¿cachai? Si no hay un oficial y un bombero más viejo et dice "hace esto" p***, tení que hacerlo, pero si… si juega en contra y también favorece".* (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo).

El fragmento anterior desliza un tema que ya se ha tocado con anterioridad: el roce entre bomberos con mando y con años de servicio. La razón por la cual ocurre este fenómeno es posible encontrarla en los mismos estatutos: los cargos de oficiales en todos sus grados tienen una duración de 2 años, con posibilidad de reelección. Si un bombero no es reelegido en su cargo, vuelve a considerarse un miembro activo u honorario, sin voz de mando, mientras que su cargo puede ser ocupado por alguien más joven. Aunque es algo que puede generar inconvenientes puntuales, las y los miembros de bomberos acatan este aspecto y lo respetan como parte del ser voluntario de bomberos.

> *"Si, porque tu ehh, dentro de los bomberos, si nombro de todos los cuatro acá yo soy la más antigua, ustedes me tienen que hacer, aunque yo sea oficial o no sea oficial me tienen que hacer caso, yo tengo que quedar a cargo de la compañía por la antigüedad que tengo; ahora si*

llega un oficial, ahí él ya toma las riendas, no importa que no tenga la antigüedad que tengo yo, pero mientras no habiendo un oficial manda el voluntario más antiguo". (Entrevistado Gris - Bombero Activo).

En última instancia, los mismos miembros honorarios también destacan este aspecto de los años de servicio. Por lo que se señala en este último fragmento, un voluntario de bomberos puede ser o no miembro honorario, pero sus años de actividad siempre serán un respaldo a su reputación como voluntario.

"…los años que tu llevas acá, eso se respeta más que ser honorario, si tiene un sello llegar a honorario, no todos lo llegan ¿ya?, pero uno vive el día a día y no se da cuenta del tema del "oye, soy honorario, oh que soy importante, ¿cachai? no, no, por lo menos en mi caso no…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Como último tema a tratar perteneciente a esta subcategoría, se expondrá el tema de los valores inherentes a la institución de bomberos como parte de su cultura.

Lo primero que debe destacarse a este respecto es la presencia de una fuerte vocación de servicio en todas las compañías del cuerpo de bomberos de Valparaíso, algo que es fácilmente apreciable en el lema del Cuerpo de Bomberos: "Abnegación y Constancia" (pág.7).

Desde la perspectiva de los sujetos de investigación, la vocación de servicio se presenta como un aspecto fundamental del voluntario de bomberos, y la gratificación proviene de la misma comunidad a la que sirven, el reconocimiento a su labor es la principal motivación para el cumplimiento del deber.

"…ayudar, eso te va netamente importante cuando estai, sirviendo, haciendo un servicio, y que la gente y que lo que hiciste, aspiramos como que falto algo o no, pero lo hiciste, me entendí, entonces igual sentirte un poco gratificante en lo que haces…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

Nuevamente la percepción que la comunidad es gravitante para las y los sujetos de investigación, ya que de ella se obtiene la validación externa que da sentido al ejercicio de las labores bomberiles.

> *"…la gente tiene mayor acceso a la información, de lo que hace o no hace la institución, nosotros como compañía, las redes sociales bien utilizadas ayudan mucho, en ese sentido, pero, la percepción, yo creo que es positiva, lógicamente que como buen chileno, tu deci, claro la gente te aplaude, pero por ejemplo con tantas emergencia del estallido social, todas la emergencias forestales, la gente te aplaude te agradece, pero al momento de la rifa, no, ya compré, no tengo plata, no es cierto, pero no es solo eso es super normal en el país, nosotros no somos ajenos, pero la percepción yo creo que de la gente es buena".* (Entrevistado Morado - Bombero Honorario).

El fragmento anterior expone un punto interesante: el apoyo comunitario no siempre va acompañado de un respaldo económico. Esto es de suma importancia, pues la institución no tiene fines de lucro y se financia con aportes públicos y privados. Aunque como se menciona también, es algo esperable de la idiosincrasia local que el apoyo moral sea mayor que el económico. Y tal como se apreciará en el siguiente fragmento, la propia moral de los sujetos de investigación no resulta afectada con este suceso.

"…nosotros siempre la gente nos saluda de lejos no más pero que se acerquen a ti que un abrazo que darte las gracias, que alguno te de agua, nosotros, para nosotros muy gratificante, muy gratificante o sea sentíamos que no estábamos solos, nosotros nos sentíamos muy apoyados por la gente…". (Entrevistado Negro - Bombero Honorario).

25. Hallazgos de la investigación

A continuación, se presentarán los hallazgos encontrados por el equipo de Proyecto de Título tras la recolección de datos y el análisis de la información entregada por las y los entrevistados.

Caracterizando a las y los voluntarios de bomberos se puede apreciar que el grupo de personas entrevistadas es heterogéneo, siendo dispares las edades, sus características personales, pero en cuanto a género sólo una entrevistada era mujer, además de que existen pocas compañías de bomberos en la comuna de Valparaíso son mixtas.

Otra característica de la y los entrevistados es la preparación teórica que deben de tener los voluntarios para poder ser bomberos, con los cursos y academias como se aprecia en el siguiente fragmento.

> *"Encuentro también que son un poco más profesionales allá en el sentido que son, hay una carrera como más técnica de por medio"*. (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial).

La relación entre bombero y civiles se produce en un contexto de temporalidad, que se puede entender en un antes, durante y después de la emergencia. No hay una diferencia entre los tres tipos de integrantes en sus relatos, ese proceso lo viven todos los bomberos a nivel nacional, por consiguiente, en Valparaíso ocurre lo mismo.

Cuando nos referimos a proceso, es que en una primera instancia ocurre en la llegada de bomberos y el despliegue del material, donde se evidencia un grado de agresión por parte de los civiles afectados y/o personas que están alrededor de la emergencia. La segunda instancia ocurre cuando se empezando a trabajar y hasta cuando ya está casi controlada la emergencia, donde las personas colaboran en las maniobras. Como tercera instancia está el momento en donde finaliza el control de la emergencia y comienza el retiro del personal, pasando en las disculpas y agradecimientos de los mismos civiles.

Tabla 20

Fragmentos de hallazgo encontrados

Activo	Honorario	Oficial
"muchas veces igual de alegría, cuando la gente te da las gracias, es mejor que cualquier sueldo o cualquier cosa que uno…la gente te da muchas gracias, porque salvaste la casa o porque, lamentablemente, nosotros salimos a lo que se está quemando ya se quemó, muchas veces pudiste estar en una casa inflamada entera, nosotros no tiramos agua a esa, nosotros tiramos a las casas colindantes para que no se propague y por eso le dice oye bombero tal por cual, apágame y yo caballero, su casa ya se quemó, lamentablemente su casa ya se quemó, se quemó y se quemó, y a	*"es más el entorno lo que me preocupa más que el trabajo de bombero, que es lo que me preocupa de verdad por ejemplo, cuando vamos a los cerro y a los bomberos nos agreden, eso nos preocupa, que la gente es muy fácil ahora agredir ya sea a bomberos, agredir a carabineros, agredir a la gente de la ambulancia , cuando tú en el fondo, vas a ayudar" […] Físicamente, físicamente no son solo insultos, yo a la gente de ir a un bombero les da los mismo, porque en el fondo nunca pasaron, eso es lo que me preocupa, si me preguntan en realidad, la gente ve ahora, nos*	*"es la situación cambio totalmente y eso se vio mucho en el último incendio, en ese hubo hasta intercambio de palas, con palas se agarraron los bomberos con la gente a mi estuve a punto de agarrarme a combos con un, con alguien y después me pedía disculpas y dándome las gracias porque en nuestro sector se quemó solamente una casa, entonces y nos llevaban queques que tenían preparados para navidad, pan de pascua y ahi es como un poco el doble estándar, pero entendido totalmente, la gente se acercó a pedir disculpa, porque nos trataron de una*

mí me importa que la de los vecinos no se quemen, eso se llama cortar propagación y cuando la gente se acerca estai todo mojado, todo cansado todo sucio y la gente te dice muchas gracias, te la da la mano, te da algo, un pan un vaso con algo y te da las gracias, se siente por dentro un regocijo, que supera cualquier pago o cualquier cosa que te puedan dar, a cambio". (Entrevistado Amarillo – Bombero Activo).	*dan mucho cariño la gente nos respeta mucho, como institución nos respeta mucho, pero la juventud ahora no respeta y eso es lo que a mí me preocupa". (Entrevistado Café – Bombero Honorario).*	*forma, creo que nunca había oído tantos garabatos y otros que no me sabia, pero no hay resentimiento porque se entiendo porque pasas por esa situación igual". (Entrevistado Café – Bombero Oficial).*

Otro hallazgo encontrado es la emergencia que más impacto ha causado entre las y los bomberos, y sin lugar a duda es el Gran Incendio de Valparaíso del 12 de abril de 2014, hecho que afectó a ocho cerros de la ciudad quemando más de 2.900 casas y movilizando una gran cantidad de recursos para su control.

Al igual que lo anterior, no hay diferencia de opiniones entre los tres tipos de entrevistados, pues tanto activos, honorarios y oficiales consideran como ese incendio el de mayor impacto y dimensión en su carrera.

Tabla 21

Fragmentos de hallazgos encontrados

Activo	Honorario	Oficial
"la mayor que todos los bomberos recordamos él es mega incendio del 2014 yo viví mitad en mi trabajo como soy detective, tuvimos que acuartelarnos, y los ratos libre yo me venía a la bomba, cuando me soltaban del trabajo me venía a la bomba y hacer mi trabajo de bombero". (Entrevistado Rojo – Bombero Activo).	*"nosotros los bomberos partimos por un gran incendio acá, siempre hemos tenido lomas que se queman con casas, como el incendio del 2014 ese, es el rey de los incendios, han habido antes un poco más chicos o en extensión alguno más grande, después de salvadores, con el devenir del parque automotriz los choque y todas las verdaderas ciencias, que consiste en sacar la víctima, con el menor daño posible porque no es llegar y tironear al compadre de un vehículo que chocó, aunque sea muy leve, muy leve el golpe" ". (Entrevistado Fucsia – Bombero Honorario).*	*"2014 a la fecha yo creo que ese es el que más me dejo marcado por la sencilla razón de que llego un momento no podíamos hacer nada, ósea teníamos carro, que teníamos parte del agua, pero el agua al fin y no hacía nada porque tirábamos agua y el agua se evaporaba, tenías prendidos acá, allá, tratabas de salvar un sector y se te prendía el otro por el tema de que la mayoría de las quebradas son como fondo de quebradas, se te mete el fuego por arriba, esa cuestión no tení… no hacía nada esperarlo por abajo porque te va a pasar igual" (3) (Entrevistado Azul – Bombero Oficial).*

En lo referente a la dimensión biológica de las y los bomberos, se aprecia un discurso de la cotidianeidad del accidente, sobre todo las caídas y las quemaduras, que, al intervenir en emergencias de carácter incendiarias, el riesgo a ser quemados es mucho mayor que el de otros trabajos en emergencias. Todo eso se puede observar en los testimonios, los cuales cuentan como sus propios accidentes no son tan graves como lo son en realidad.

Podemos destacar en el apartado psicológico que en cuanto a las ansias de participar en una emergencia y lidiar con los efectos de la anticipación se observa que aquellos que tienen más cantidad de años de servicio (honorarios u oficiales), suelen tener un mejor manejo de los momentos previos a intervenir una emergencia que los bomberos con menos años de experiencia (activos).

Tabla 22

Fragmentos de hallazgos encontrados

Menor experiencia Activo	Mayor experiencia Honorario/Oficial
"A lo que son incendio ya sean estructurales o forestales, las emociones en un principio es adrenalina, por que cae... todo lo que uno dejai todo botado, y a correr a cambiarse ropa, al salir al carro y uno va a dentro del carro uno va prácticamente cegado porque no sabi a lo que vai". (Entrevistado Amarillo - Bombero Activo)	*"Al principio cuando éramos más jóvenes las siente todas, todas las emociones, ehm aunque suene como, triste decirlo a lo mejor pero si es un incendio uno se siente alegre porque para eso se preparó, ahora uno con más edad, ya el miedo lo siente, pero lo controla mejor, que cuando eres más joven."* (Entrevistado Rosado - Bombero Oficial)

Por otra parte, se aprecia de manera inversa que los entrevistados con menor cantidad de años de experiencia pueden lidiar con los efectos emocionales que se tienen al vivenciar situaciones de emergencias con un alto impacto humano, donde la vida de una persona peligra o su fallecimiento se produjo, en contraposición a los entrevistados que tiene más años de trabajo e intervención en emergencias, que esas vivencias los hacen más receptivos a alteraciones (psicológicas) en su psicología.

Tabla 23

Fragmentos de hallazgos encontrados

Menor experiencia Activos	Mayor experiencia Honorarios/Oficial
"Yo cuando al principio entre a la institución era así como "pucha que lastima" pero no me afecta mucho y hay algunos que tienen más sensibilidad, como "ha mira está muerto, que hay que tener…" pero a mí no me paso". (Entrevistado Gris - Bombero Activo)	*"El incendio de Rodelillo, tenía dos compañeros que se abrazaron llorando de la desesperación de ya no poder hacer más y les tuve que pegar en el casco para que reaccionaran, porque al final la gente busca soluciones en nosotros y no ser parte del problema… y después también, dura unos segundos y después reaccionan."* (Entrevistado Naranjo - Bombero Oficial)

En cuanto a la dimensión social se puede observar que los bomberos consideran a su grupo de pares de su propia compañía como un grupo primario, el cual toma una significación para ellos enorme, en palabras de muchos de los entrevistados ellos consideran a ese grupo su "segunda familia", generando lazos muy fuertes y conllevando a los factores protectores que otorga un grupo de esas características.

Capítulo V

Conclusiones

26. Conclusiones Metodológicas

El diseño metodológico utilizado en el proyecto de título corresponde al enfoque cualitativo, lo que permitió obtener las percepciones de las y los bomberos voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso acerca de sus experiencias en las emergencias ocurridas entre los años 2014 hasta 2019. Estas percepciones se consideran información muy valiosa para el análisis, del cómo son las personas que componen la institución, como se comportan dentro de la misma, las emergencias, las metodologías y maniobras que se utilizan y los efectos que tienen los sujetos de investigación al intervenir en emergencias, ya sea en su mente, cuerpo o relaciones sociales.

En cuanto al aporte que el enfoque cualitativo tuvo para la investigación, se debe señalar que esta al ser un proyecto de título de carácter exploratorio la visión cualitativa por su carácter de intersubjetivo muestra un precedente y marca una pauta de cuáles son las percepciones y opiniones de los sujetos investigados, las cuales entregarán lineamientos para futuras investigaciones, el enfoque se considera pertinente para con los objetivos planteados y para la resolución de la pregunta inicial de investigación, proporcionando un conocimiento novedoso y emergente.

El enfoque de estudio exploratorio nombrado en el capítulo de diseño metodológico es el más adecuado para definir este proyecto de título, debido a que la temática y el sujeto de investigación son poco estudiados en conjunto, obteniendo solo investigaciones similares en el extranjero y desde la perspectiva cuantitativa. Esta investigación generó conocimiento novedoso y rico en experiencias y visibilizar actividades, sentimientos y relatos comunes de un grupo de personas que son parte del inconsciente colectivo.

Aunque no fue utilizado en esta ocasión por que no era pertinente a la temática abordada ni a la metodología escogida, tampoco se debe dejar fuera a otros enfoques, como el cuantitativo, el cual puede entregar estadísticas y datos exactos de temáticas puntuales, y así enriquecer la información obtenida.

Los objetivos generales y específicos sumado a las preguntas de investigación establecidos en el capítulo de diseño metodológico fueron pertinentes para poder desarrollar la investigación y permitieron presentar de manera óptima la información y que esta tuviera como resultado un aporte relevante para la profesión y la comunidad científica.

De las dos técnicas de recolección de información propuestas en el diseño metodológico, la entrevista semi estructurada y el focus group, solo podrá ser evaluada la primera en mención, debido a que los focus groups no pudieron ser puestos en práctica por temas de contingencia.

La entrevista semi estructurada fue vital para poder recolectar la información de las personas entrevistadas y poder obtener así su relato y su relación con las emergencias desde una perspectiva de intervención o trabajo directo. Estas entrevistas propician la entrega de información y estimula la memoria y el discurso de la y los entrevistados; sin embargo, debido a los acontecimientos ocurridos dentro del país en el periodo de aplicación de este instrumento, se dificultó la posibilidad de usar otra técnica de investigación, ya que por la situación excepcional la gran mayoría de las compañías de bomberos y sus integrantes se vieron envueltos en una situación de trabajo de grandes proporciones y una disponibilidad de tiempo mucho menor.

Con relación al focus group, esta técnica de recolección de información pudo haber entregado confirmaciones de los datos obtenidos en las entrevistas individuales y un contraste de estas, al tener múltiples sujetos interactuando y sus visiones compartidas, pese a lo anterior, se determina que la información obtenida de manera individual es suficiente para los fines de la investigación, debido a la riqueza del contenido en las respuestas entregadas durante entrevistas.

Con referencia a los instrumentos utilizados en la investigación, el libreto de entrevista fue debidamente aplicado a las y los participantes entrevistados, siendo pertinente en cuanto a la profundidad de las preguntas y refinado luego de una sesión de programa piloto para concentrarse en mejorar las debilidades y fortalecer los ámbitos más consolidados de este, atendiendo

a los objetivos de investigación propuestos y arrojando los resultados obtenidos anteriormente.

El diseño muestral de la investigación, debido a la contingencia desde el 18 de octubre del 2019, tuvo que ser acotado a una menor cantidad de bomberos, pero manteniendo la división de sujetos entre bombero activo, bombero honorario y bombero oficial, los cuales fueron un punto de análisis no a nivel etario, ya que puede darse el caso que un oficial de compañía sea cronológicamente menor a un bombero activo, por ejemplo, sino a un nivel de años de experiencia en la intervención de emergencia. Aun así, se considera que las muestras fueron adecuadas ya que hubo saturación de la información en varias temáticas a investigar y que fueron cruciales en la generalización de las experiencias de los sujetos de investigación.

26.1 Conclusión Plan de Análisis

El plan de análisis implementado en el presente trabajo ofreció al equipo investigador una completa libertad para elaborar en la forma de trabajar con la información recolectada en las entrevistas. En primer lugar, fue posible organizar la base del análisis a través de los objetivos específicos: las categorías principales fueron planeadas y redactadas en base a esos objetivos, y desde ahí fue posible descender a las subcategorías. Por supuesto, hubo cambios y modificaciones de por medio antes de obtener el resultado final y esa es una de las grandes ventajas de este modelo de trabajo: se puede mejorar constantemente el proyecto y se puede modificar en todo momento, hasta llegar a su última y mejor versión.

En cuanto a estructura del plan de análisis, este responde a los objetivos específicos y a la separación de los tópicos en las categorías de análisis, encontrando una para cada objetivo que se une a la propia categoría, tomar el camino de la separación de la información de manera categórica genera un entendimiento ordenado permitiendo al lector conocer de forma parcializada la información, siendo el conjunto de este análisis una totalidad complementaria.

27. Conclusiones Teóricas

El marco teórico elaborado para el presente proyecto de título se elaboró con miras a incluir la mayor cantidad de información relacionada con la temática de investigación, siguiendo una línea de acción progresiva entre los referentes teóricos seleccionados: en primer lugar, el sujeto de investigación; en segundo lugar, las emergencias y, por último, el modelo biopsicosocial, utilizado para dar un enfoque holístico a la investigación. A continuación, se evaluará de manera cualitativa el marco teórico, siguiendo el mismo orden de ideas:

27.1 Sujeto de investigación

La figura del bombero, en conjunto con el cuerpo de bomberos, son un material de investigación muy interesante para las ciencias sociales en general. La labor que realizan las y los voluntarios de bomberos es de suma importancia para la sociedad y por lo tanto es vital que exista comunicación entre el mundo bomberil y el académico.

En lo referente al sujeto de investigación, se hace un análisis histórico desde fuentes secundarias y primarias de expertos en la temática como Recabarren, J. (1938) y Cubillos, M., & Quinzio, C. (1924), que entregan información vital para la identificación del sujeto de estudio, en cuanto al desarrollo de la época greco romana, europea medieval y regional latino americana, si bien es una fuente de información valiosa, esta es incompleta debido a que no se hace alusión a ninguna fuente histórica de otro contexto socio histórico, como puede ser el oriental, medio oriental o insular oceanico, sin embargo esta decisión del grupo investigador en obviar dichos datos hace alusión al contexto chileno, el cual es inspirado por la cultura europea debido al pasado de colonia española, y está a su vez influenciada por la cultura romana y helénica, por lo que en esta reducción de contexto se considera información acertada.

27.2 Emergencias

Se comenzará por el concepto de emergencia, el cual, debido a la amplia gama de definiciones de dicho término, desde múltiples disciplinas y ciencias, tanto naturales como sociales, se realizó una delimitación para el interés de la investigación, donde el concepto de la emergencia es ramificado en los componentes y en sus posibles variaciones específicas que conciernen al proyecto de título. En el documento de Valero Valero, García Renedo, & Gil Beltrán (2001) se encuentran las bases para poder entender la emergencia como el equipo investigador estima que es necesario para la investigación, ya que separa los términos de hechos “anormales” en categorías, donde se encuentra el término emergencia, marcándola como el fenómeno a investigar, que influirá en el sujeto de investigación.

Siguiendo esta línea, para delimitar la emergencia se opta por utilizar la información vigente en el país por medio del Decreto Exento N° 1.434 Aprueba Plan Nacional de Emergencia. entregando una definición oficial.

Para finalizar especificando las emergencias según su tipo, ya sea generado por la obra humana o por los fenómenos naturales, según la División de Protección Civil (2018) y dejando en claro cuales emergencias son las más recurrentes en la comuna.

Toda esta información entregada resulta de vital importancia para el proyecto de título con la finalidad de comprender los factores comunes, a grandes rasgos, que viven los sujetos de investigación.

En cuanto a las emergencias y su efecto perturbador en las personas, las observaciones de los referentes teóricos dieron a la investigación bases sólidas con las cuales trabajar, puesto que, entregan información vital para poder satisfacer los objetivos y la pregunta de investigación. Conociendo estos elementos, fue posible encaminar a la investigación social en las dimensiones requeridas. A continuación, se revisarán estas referencias teóricas para determinar su pertinencia y su posterior mejora. Este análisis, será realizado en cuanto al conocimiento y delimitación que se hizo a los elementos centrales de la investigación, así como también a su clarificación. los elementos para

revisar son: sujeto de investigación (bombero o bombera), emergencias, efectos físicos, efectos psicológicos y efectos sociales.

El concepto de emergencia como trauma son claves para ser abordados desde dos dimensiones, tanto la psicosocial, como la física, ambas respaldadas por la American Psychiatric Association (2002) y por el autor Espinoza, José Miguel (2011), estas visiones complementarias pueden vislumbrar a la emergencia como efectivamente un potencial peligro para la persona involucrada en esta. Obtenida esta conclusión, se puede desarrollar por medio de la investigación los efectos psicosociales los involucrados en las emergencias.

Si bien esta información es útil, es posible encontrar una desactualización del concepto por medio de la definición psicosocial, esto es debido a la antigüedad de la fuente, sin embargo, el equipo investigador considera que este conocimiento científico es necesario para el avance de la investigación.

27.3 Enfoque Biopsicosocial

En cuanto al enfoque biopsicosocial basado en la clásica teoría de Engel, diversos autores hacen aportes desde sus disciplinas, en especial Juarez, F. (2011) quien hace una revisión actualizada de la teoría del enfoque biopsicosocial. Bajo las tres perspectivas de esta se puede dividir en los componentes que la construyen para lograr un entendimiento claro, por lo que se considera que esta teoría aplicada es fundamental para poder observar holísticamente a los participantes del proyecto de título.

Se aplica primeramente el apartado físico destacando componentes positivos y negativos, en lo que destacan los conceptos de **acondicionamiento físico y lesiones de trabajo,** las cuales, se pueden observar desde la preparación física como disciplina y la traumatología. La definición más importante en el apartado del acondicionamiento físico son las **capacidades físicas** mediante el autor Guío Gutiérrez, F. (2010) desglosadas en: fuerza, velocidad, resistencia y movilidad. Este apartado se considera pertinente para la investigación, puesto que, al conocer las distintas capacidades del ser humano se sabrá si alguna de esta mejora, se mantiene

o empeora. En cuanto a las lesiones de trabajo se habla de un factor meramente negativo, que significa una disminución de actividad rutinaria del sujeto que sufre dicha lesión. El autor De Vicente Abad, M. Á. (2005) se refiere a las lesiones comunes en la labor de bomberos y desde esa mirada a los accidentes y desgastes por el trabajo en emergencias, se puede obtener una gama de posibles efectos físicos negativos para los sujetos de investigación, obteniendo de esta manera un mapa general de lo que podría hallarse en lo comunicado por los entrevistados en la investigación.

Posteriormente, se definen dimensiones psicológicas las cuales son proporcionadas por múltiples fuentes para clarificar los efectos en la mente de las y los bomberos participantes en la investigación. En lo referente al concepto de emoción, el Diccionario Akal de Psicología de los autores Doron, R., & Parot, F. (1998) entrega una definición clara del apartado emocional, pese a la antigüedad de dicho diccionario, el equipo investigador considera que es un aporte muy valioso para la investigación para poder descartarlo. En cuanto a, lo que se considerarán enfermedades mentales, Carolina Raheb, C. (2008) hace una definición desde el DSM-IV para clarificar lo que se considerará en adelante, para que luego clasificando este término en **trastornos mentales**.

Vallejo Ruiloba, J. (2006) los separa en tres tipos: **psicosis, psíquicos y de personalidad**. estos términos los cuales son netamente de la psicología nos permitirán conocer características que podrían tener los participantes, más no considerar que poseen dichos diagnósticos. Como culmine de la dimensión psicológica, Saravia Menéndez (2013) extiende su relato acerca de la conducta de los bomberos que han participado en emergencias y como esta es afectada, además de entregar definiciones de diversos cambios en la conducta humana y trastornos del sueño, apreciando una información sólida para poder comprender mejor la mente humana y cómo reacciona siendo está sometida a estímulos potencialmente traumáticos.

Para finalizar, se utilizará la teoría ecológica de Bronfenbrenner para ubicar las dimensiones de las que el individuo es partícipe y su relación ambiental con estas, comenzando desde la más pequeña, por la cantidad de gente y complejidad organizacional, hasta las más grandes. Estos sistemas están divididos en microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema.

Esta teoría, sirve para ubicar al sujeto de investigación en contextos de relaciones interpersonales y en cómo estos afectan a su vida a través de las interacciones sociales que experimenta, debido a esta característica holística de la teoría se considera pertinente para la investigación, ya que, sigue los lineamientos que se siguen en el proceso de proyecto de título.

28. Conclusiones para el Trabajo Social

El Trabajo Social es una profesión que puede ejercerse en distintos ámbitos, áreas y espacios en donde se requiera de intervención a nivel social. Por lo tanto, es lógico pensar que puede existir un cierto nivel de cooperación entre esta disciplina con instituciones que se dediquen a la atención de emergencias; especialmente si ya existe esta cooperación en los servicios de salud e incluso en fuerzas de orden y seguridad pública. Una mirada complementaria al trabajo en situaciones críticas siempre será necesario, ya que es inevitable tener gente afectada por estas eventualidades, tanto usuarios como servidores.

Para el Cuerpo de Bomberos de Valparaíso, esta experiencia de investigación puede ser propicia para enriquecer su propia visión de cómo es la vida de una o un voluntario de bomberos en servicio: sus vivencias, sus dinámicas dentro de la organización, sus preocupaciones, factores protectores y factores de riesgo presentes, entre otros aspectos.

Para el equipo investigador, realizar investigaciones de carácter cualitativo en un campo tan poco profundizado que se transforma en un desafío complejo y al mismo tiempo importante para la profesión, ya que nutre de nuevos datos y bibliografía para futuras investigaciones dentro del ámbito de las emergencias

Este proceso ayuda a analizar nuevas áreas de investigación y campo laboral, donde el apoyo y en si la intervención social es necesaria por las constantes situaciones de carácter psicosocial que se presentan en los miembros de la institución, debido al constante estrés en el que están envueltos por las situaciones que deben atender.

Sin embargo, y a pesar de todo lo descrito anteriormente, este es apenas un inicio en la vinculación de Bomberos con el Trabajo Social. Es un punto de partida prometedor, pero no se puede dejar de lado el siguiente hecho: hay una complicación por parte del Trabajo Social en intentar conocer nuevas áreas de investigación y trabajo como esta, manteniéndose en reiteradas ocasiones en lo tradicional, dejando poco espacio a los profesionales para salir de su zona de confort, para fortalecer áreas a las que no se le han dado tanto énfasis y poder explorar otras nuevas que puedan aparecer. Esto explicaría por qué existe también una baja compresión por parte de las instituciones de emergencia en como un Trabajador Social se puede desempañar en las áreas de su radio de acción.

Para cualquier persona, profesional o estudiante de Trabajo Social que quiera continuar con esta vinculación y/o desee trabajar directamente con el Cuerpo de Bomberos en alguna iniciativa, será de suma importancia tener este punto muy presente. Significa que se debe comenzar a trabajar desde cero y con paciencia para lograr una buena intervención social.

28.1 Aportes del Trabajo Social

Las emergencias provocan perturbaciones en la sociedad en todos sus niveles, especialmente después de que ocurre el suceso disruptivo. Diversas acciones pueden llevarse a cabo para atenuar estas consecuencias y para prevenir la mayor cantidad de secuelas en el futuro, una vez que la emergencia ha sido contenida. A continuación, se detallarán algunas de estas posibles líneas de intervención social:

Con relación a los puntos anteriores, se encontraron tres aristas en que un profesional del Trabajo Social puede hacer ingreso en este tipo de instituciones y colaborar de manera funcional y eficaz.

Una de ellas es el Trabajo con Grupos, mediante la capacitación del personal en lo que a relación con y/o vinculación con la ciudadanía, permitiendo de esta manera una cercanía aún mayor, permitiendo que sean los mismos voluntarios quienes puedan difundir su labor. Otro aspecto que se puede trabajar son los grupos de ayuda o autocuidado, con el fin de controlar

o disminuir las posibilidades de burnout, problemáticas psicológicas por las intervenciones en accidentes o donde se encuentre personas accidentadas o fallecidas, entre otras.

También se puede aplicar el trabajo con la Comunidad local, es decir, crear lazos entre la institución y comunidades educativas para realizar charlas de manera reiterativa referente a prevención, juntas de vecinos, sobre todo con aquellas que viven en lugares catalogados como “zonas de peligro” debido a la creciente vegetación y la ubicación en que se encuentran.

Por último, lo referente a la Gestión Social, promoviendo que la institución tenga mayores vínculos con instituciones gubernamentales y/o de carácter municipal, como convenios con la Corporación Municipal de Valparaíso, los CESFAM de la ciudad, o incluso con instituciones privadas. También, atención de necesidades que cuenten los voluntarios en su ámbito personal, intentando mejorar la calidad de vida de aquellos que tengan mayores complicaciones sociales.

En definitiva, el Trabajo Social como profesión, puede ser un aporte significativo a las instituciones de emergencia de la ciudad, permitiendo el fortalecimiento y el vínculo con la ciudadanía, logrando así, una mayor compresión de todos en lo que refiere a la labor de los voluntarios.

28.2 Propuesta de intervención social del equipo investigador

A lo largo del proceso investigativo el equipo ha encontrado ciertas problemáticas que afectan transversalmente a las y los bomberos de las distintas compañías ubicadas en la comuna de Valparaíso, las cuales pueden ser susceptibles de una intervención social.

De entre todas las temáticas exploradas en este proceso, aquella que destaca sobre las demás y que está asociada a la temática del proyecto de título, es sin lugar a duda la de los efectos **biopsicosociales** que acarrea el trabajar en emergencias como agente principal en la atención de estas y la subyacencia de estos efectos en las vidas de los entrevistados, siendo naturalizados y aceptados como un diario vivir rutinario y poco importante.

Ante esta situación el equipo señala una posibilidad de intervención dentro del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso: la sensibilización de efectos biopsicosociales en las y los bomberos.

Para iniciar en el futuro una intervención de este tipo, en primera instancia será necesario realizar gestiones correspondientes al contacto con la institución, las cuales tendrán como objetivo colocar la temática a tratar y justificar en base a la presente investigación lo relevante que es el tratamiento de esta problemática.

En segunda instancia, se pondría en marcha una intervención asociada a la sensibilización de los individuos pertenecientes al Cuerpo de Bomberos de Valparaíso con respecto a la temática de la atención de emergencias y sus efectos biopsicosociales, para que la o el usuario logre una internalización de su actuar cotidiano en ese contexto, seguido del descubrimiento y/o exploración de posibles traumas y condiciones en las tres áreas identificadas en la investigación (cuerpo, mente y relaciones sociales). Este insigth sería el punto de partida para la autodeterminación del sujeto al observarse a sí mismo y a su ambiente con la visión entregada, con lo que podrá mejorar su calidad de vida gracias a su propia puesta en marcha según lo reflexionado sobre sus propias vivencias.

29. Bibliografía

Academia Nacional de Bomberos. (s.f.). *Programas Academicos. Academia Nacional.* Obtenido de http://www.anb.cl/

American Psychiatric Association. (2002). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales.* Organización Mundial de la Salud. Obtenido de http://www.mdp.edu.ar/psicologia/psico/cendoc/archivos/Dsm-IV.Castellano.1995.pdf

Aprueba Norma General Técnica N° 17, sobre sistema de atención Médica de Urgencia (SAMU). (02 de marzo de 2005). Exenta N° 338. Santiago, Chile: Ministerio de Salud. Obtenido de https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/RESOLUCION_338_05%20SAMU.pdf

Asociación Pasión por Volar. (27 de diciembre de 2015). *Meteorología Aeronáutica. Sistemas de presión baja y alta*. Obtenido de Asociación Pasión por Volar: http://www.pasionporvolar.com/meteorologia-aeronautica-sistemas-de-presion-baja-y-alta/

Bomberos de Chile, Academia Nacional. (2014). *Bomberos, Origen y Rol Actual.* Santiago, Chile: Academia Nacional de Bomberos.

Cañal, P. (2008). El cuerpo humano: una perspectiva sistémica. *Alambique(58)*. España: Universidad de Sevilla. Obtenido de http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/El%20cuerpo%20humano.%20Una%20perspectiva%20sist%C3%A9mica.pdf

Constitución Política de la República de Chile. (24 de octubre de 1980). Diario Oficial. Chile: Ministerio del Interior. Obtenido de https://www.camara.cl/camara/media/docs/constitucion_politica.pdf

Cubero Pérez, R. (2005). Elementos básicos para un contructivismo social. *Avances en Psicología Latinoamericana, 23*. Bogotá, Colombia: Fundación para el Avance de la Psiclogía. Obtenido de file:///E:/Descargas/1240-4531-1-PB.pdf

Cubillos, M., & Quinzio, C. (1924). *Álbum Histórico del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.* Valparaíso: Salesiana.

Cuerpo de Bomberos de Valparaíso. (2012). Estatutos del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso. Valparaíso, Valparaíso, Chile: Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

Cuerpo de Bomberos de Valparaíso Estatutos y Reglamento. (2007). *Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.* Valparaíso, Chile: Cuerpo de Bomberos de Valparaíso.

D.F.L. N° 1-19.704 Fija El Texto Refundido, Coordinado, Sistematizado Y Actualizado De La Ley Nº 18.695, Organica Constitucional De Municipalidades. (05 de enero de 2006). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Chile: Ministerio del Interior; Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo. Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=197482

De Vicente Abad, M. Á. (2005). *Análisis bibliográfico de la Profesión de Bombero.* Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de http://www.melillaprevencionrl.es/ml/images/proto/especialidades/profesion_bomberos.pdf

Decreto Exento N° 1.434 Aprueba Plan Nacional de Emergencia. (01 de Agosto de 2017). Oficina de Partes Totalmente tramitado. Santiago, Chile: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Obtenido de file:///E:/Descargas/plan%20nacional%20de%20emergencia%20bomberos%202017.pdf

Decreto Ley 369 Crea la Oficina Nacional de Emergencia, Dependiente del Ministerio del Interior. (29 de agosto de 1989). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Chile: Ministerio del Interior. Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6027

División de Protección Civil. (2018). *Informe Estadístico Anual 2017 de ONEMI, Período del 1° de enero a 31 de diciembre de 2017, SISTEMA ESTADÍSTICO INSTITUCIONAL DE ONEMI.* Oficina Nacional de Emergencia. Santiago: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Obtenido de file:///E:/InfEstAnualONEMI2017.pdf

Dois, A., Contreras, A., Bravo, P., Mora, I., Soto, G., & Solís, C. (2016). Principios orientadores del Modelo Integral de Salud Familiar y Comunitario desde la perspectiva de los usuarios. *Revista médica de Chile*, 588-589.

Doron, R., & Parot, F. (1998). *Diccionario Akal de Psicología.* Madrid, Madrid, España: Akal.

Espinoza, J. (junio de 2011). Atención básica y avanzada del politraumatizado. *Scielo, 28(2)*. Perú: Acta Médica Peruana. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172011000200007

Felipe Castaño, E., & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 10(2)*. España: Universidad de Extremadura. Obtenido de https://www.ijpsy.com/volumen10/num2/260/estrategias-de-afrontamiento-del-estrs-ES.pdf

Gámez, E., & Marrero, H. (2005). Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales. *Anuario de Psicología, 36(3)*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Obtenido de https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/viewFile/61817/76157

García Sánchez, F. A. (29 y 30 de noviembre de 2001). Modelo Ecológico / Modelo Integral de Intervención en Atención Temprana. *Conceptualización del desarrollo y la Atención Temprana desde las diferentes escuelas psicológicas*, (pág. 2). Madrid. Obtenido de http://www.avap-cv.com/images/Documentos%20de%20Inter%C3%A9s/modelo_ecologico_y_modelo_integral_de_intervencion.pdf

Guío Gutiérrez, F. (2010). Conceptos y clasificación de las capacidades físicas. *Revista de Investigación cuerpo, cultura y movimiento, 1(1)*. Obtenido de file:///E:/Descargas/1011-2084-1-SM.pdf

Harris, M. (2000). *Teorías sobre la cultura en la era posmoderna.* (S. Jordán, Trad.) Barcelona, España: Crítica. Obtenido de http://www.proarhep.com.ar/wp-content/uploads/Harris_Teor%C3%ADas-sobre-la-cultura-en-la-era-posmoderna_1989.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.

Juarez, F. (2011). *El concepto de salud: Una explicación sobre su unicidad, multiplicidad y los modelos de salud.* Medellín: International Journal of Psychological Research.

Levine, D., & Molina, J. (abril de 2007). La calidad de la democracia en América Latina: una visión comparada. *América Latina Hoy, 45*. Salamanca, España: Universidad de Salamanca. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/308/30804502.pdf

Ley 18.959 Modifica, Interpreta y Deroga Normas que Indica. (01 de Abril de 1993). Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, Chile: Ministerio de Hacienda.

Ley 21.150 Modifica la Ley N° 20.530 y crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (16 de abril de 2019). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Chile: Ministerio de Desarrollo Social. Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1130640

Ley N° 18.961 Ley Organica Constitucional De Carabineros. (07 de marzo de 1990). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Chile: Ministerio de Defensa Nacional. Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30329

Ley N° 20.370 Establece la Ley General de Educación. (12 de septiembre de 2009). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Chile: Ministerio de Educación. Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006043

Luttmann, A., Jäger, M., Griefahn, B., Caffier, G., & Liebers, f. (2004). *Prevención de trastornos musculoesqueléticos en el lugar de trabajo.* Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh5sp.pdf

Martín Vide, J. (2005). *Los mapas del tiempo.* Davinci. Obtenido de http://extension.fcaglp.unlp.edu.ar/content/obs/descargas/Introduccion_a_la_Meteorologia_II.pdf

Ministerio de Hacienda. (22 de Febrero de 1990). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.* Obtenido de https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30328

Neffa, J. (2003). El trabajo humano. *CEIL-PIETTE CONICET Asociación Trabajo y Sociedad*. Grupo Editorial Lumen Hvmanitas. Obtenido de https://www.academia.edu/16952318/Neffa_El_trabajo_Humano

Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud mental.* Santiago, Chile: Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de https://www.academia.edu/11441278/Conceptos_b%C3%A1sicos_en_salud_laboral_Conceptos_b%C3%A1sicos_en_salud_laboral

Pérez Fernández, F. (2004). El medio social como estructura psicológica. Reflexiones a partir del "modelo ecológico" de Bronfenbrenner. *EduPsykhé. Revista de Psicología y Psicopedagogía, 3(2)*. Universidad Camilo José Cela. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/299656848_El_medio_social_como_estructura_psicologica_Reflexiones_a_partir_del_modelo_ecologico_de_Bronfenbrenner

Pérez-Sales, P. (2004). El concepto de Trauma y de Respuesta al Trauma en psicoterapia. *Norte de Salud Mental, 5(20)*. Madrid, España. Obtenido

de http://idae-emdr.com/descargas/El%20concepto%20de%20trauma%20y%20de%20respuesta%20en%20psicoterapia.pdf

Polanco, F. (04 de Abril de 2016). Un concepto de conducta en psicología: un análisis socio-histórico-cultural. *Interacciones, 2(1)*. Argentina: Universidad Nacional de San Luis. Obtenido de https://www.academia.edu/26410675/EL_CONCEPTO_DE_CONDUCTA_EN_PSICOLOG%C3%8DA_UN_AN%C3%81LISIS_SOCIO-HIST%C3%93RICO-CULTURAL_THE_CONCEPT_OF_BEHAVIOR_IN_PSYCHOLOGY_A_HISTORICAL_AND_SOCIO-CULTURAL_ANALYSIS

Quiles Marco, Y., & Terol Cantero, M. (2008). Afrontamiento y trastornos de la conducta alimentaria: un estudio de revisión. *Revista Latinoamerciana de Psicología, 40(2)*. Elche, Alicante, España: Universidad Miguel Hernández de Elche. Obtenido de http://publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/rlpsi/article/view/343/243

Quintero Angarita, J. R. (s.f.). Teorías de las Necesidades de Maslow. Obtenido de file:///E:/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow.pdf

Ramírez Hoffmann, H. (2002). Acondicionamiento físico y estilos de vida saludable. *Colombia Médica, 33(1)*. Cali, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/283/28333101.pdf

Ramón Delbón, Á. (2008). La educación en valores en el ámbito militar. Obtenido de http://www.rediu.colegiomilitar.mil.ar/pdf/ReDiU_0618_art1-La%20educaci%C3%B3n%20en%20valores%20en%20el%20ambito%20militar.pdf

Recabarren, J. (1938). *El Cuerpo de Bomberos de Santiago.* Santiago, Chile: Cuerpo de Bomberos Santiago.

Ribes Iniesta, E. (2009). La psicología como ciencia básica. ¿Cuál es su universo de investigación? *Revista Mexicana de Investigación en Psicología, 1(2)*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

Rodríguez Burgos, K. (2015). Democracia y Tipos de Democracia. En *Ciencia Política Perspectiva Multidisciplinaria* (pág. 54). México, México: Tirant lo Blanch. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/76597679.pdf

Sabido, R., Gómez, J., Barbado, D., & Gómez-Valadés, J. (2013). Rendimiento en una prueba especifica de bomberos y sus realación con test físicos.

Motricidad. European Journal of Human Movement, 30. Obtenido de file:///E:/Descargas/56412-168007-1-PB.pdf

Sadock, B., Sadock, V., & Ruiz, P. (2015). *Sinopsis de Psiquiatría* (Decimoprimera Edición ed.). Barcelona, España: Wolters Kluwer. Obtenido de file:///E:/Kaplan%20&%20Sadock%20Sinopsis%20de%20Psiquiatria%2011a%20Edicion_booksmedicos.org.pdf

Saravia Menendez, M. (2013). *Consecuencias psicológicas que se generan en los bomberos de la ciudad de Guatemala, por atender emergencias.* Guatemala de la Asunción, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Saravia-Maria%20Teresa.pdf

Sellés, J. F. (2008). La educación de la amistad: una aproximación conceptual. *11(1)*. Universidad de Navarra. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v11n1/v11n1a09.pdf

Torrico Linares, E., Santín Vilariño, C., Andrés Villas, M., Menéndez Álvarez-Dardet, S., & López López, M. (2002). El modelo ecológico de Bronfrenbrenner como marco teórico de la Psicooncología. *Anales de Psicología, 18(1)*. Murcia, España: Universidad de Murcia. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/167/16718103.pdf

Ustárroz, T., Sayes, P., Bilbao, E., & Valero, P. (2007). ¿Qué es la teoría de la mente? *Revista de Neurología, 44(8)*. Obtenido de https://www.catedraautismeudg.com/data/articles_cientifics/5/0ff0534e8d1b4980986ed2c1d9e4aa13-que-es-la-teoria-de-la-mente.pdf

Valdivia Sánchez, C. (2008). La familia: concepto, cambios y nuevos modelos. *La Revue du REDIF, 1*. España: Universidad de Deusto. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/DE/PF/AM/05/cambios.pdf

Valero Valero, M., García Renedo, M., & Gil Beltrán, J. (2001). *Conceptualización y Delimitación del término desastre.* Castellón de la Plana: Universitat Jaume.

Vallejo Ruiloba, J. (2006). *Introducción a la Psicopatología y la Psiquiatría.* Barcelona: Elsevier Masson.

Villalibre Calderón, C. (2013). *Concepto de urgencia, emergencia, cátastrofe y desastre: revisión historica y bibliográfica.* Oviedo: Universidad de Oviedo.

Anexos

Protocolo de Entrevista Semi Estructurada

1) ¿Podría por favor mencionar su nombre de pila, edad, estado civil, escolaridad y en qué ciudad vive?
2) ¿Dónde desarrolló sus estudios? ¿tiene alguna ocupación?
3) ¿Por quienes está compuesta su familia?
4) ¿Cómo se siente usted identificado con Valparaíso?
5) ¿En qué año ingresó a la institución? ¿Cuántos años de actividad son?
6) ¿Qué impulsó a ser voluntario/a de bombero y que significa para usted ser miembro de la institución?
7) ¿Qué especialidad tiene su compañía y que función cumple usted dentro del cuartel y en las emergencias referente a esa especialidad?
8) ¿Su forma de intervenir en emergencias tiene que ver con el legado de la colonia que representa u obedece a protocolos estandarizado?
9) ¿Nos podría relatar por favor ¿Cómo es asistir a alguna emergencia y que tipos de emociones siente?
10) A partir de su experiencia ¿Podría describir qué tipos de emergencia ha tenido que intervenir como bombero/a entre los años 2014 al 2019? Y ¿Cuál de estas le ha causado mayor impacto?
11) ¿En referencia a la emergencia, podría narrar cómo fueron los hechos que usted vivió de principio a fin?
12) Nos podría relatar ¿Cómo fue el trato de las personas con ustedes durante y después de la emergencia señalada anteriormente?
13) Posteriormente a la emergencia ¿Como es el regreso a la vida diario?
14) ¿Qué percepción cree usted que tiene la ciudadanía de bomberos?
15) ¿Los bomberos cuentan con mecanismos de apoyo grupal u otras instancias de soporte?
16) ¿Cree usted que la edad juega un papel importante en las emergencias?
17) En su llegada al cuartel ¿Cómo se siente usted? ¿Nota algún cambio conductual entre su ingreso a ésta en comparación a su diario vivir?
18) ¿Qué cambios en su condición física ha sentido usted al intervenir en alguna emergencia?
19) ¿Nos podría relatar alguna lesión o accidente que haya sufrido durante la intervención de una emergencia?

20) Nos podría contar si ha visto o sabido de algún compañero que sufrió de algún accidente en las emergencias y que consecuencias le trajo
21) ¿Usted ha tenido algún episodio de crisis durante o después de una emergencia o ha tenido que ayudar a un compañero que haya sufrido un episodio así?
22) ¿Cuánto ha cambiado su pensamiento de una emergencia desde que fue civil a hoy que es bombero?
23) ¿Cómo son sus relaciones sociales con sus compañeros de bomba? y ¿cómo son sus relaciones sociales con personas que no pertenecen bomberos?
24) ¿cree que los bomberos más antiguos le entregan experiencia y seguridad a la hora de trabajar en una emergencia?
25) ¿Cómo es su relación con miembros de otras compañías
26) ¿Cómo es la relación de trabajo entre las compañías en alguna emergencia?
27) ¿Qué siente después de estar en una emergencia donde hay víctimas?
28) Nos podría contar si hay alguna situación que lo ha marcado en alguna emergencia
29) ¿Nos puede mencionar si ha experimentado estrés, depresión o problemas para dormir producto de una emergencia o situación vivida relacionada a estas?
30) ¿Tiene conocimiento si algún compañero suyo ha experimentado alguna de estas situaciones?
31) ¿Cuál es su percepción entre la labor de hombres y mujeres en las emergencias?
32) Desde su punto de vista cómo se proyecta su carrera de bombero a través de su vida / ¿cómo ha sido su carrera en su cargo?
33) Con lo visto anteriormente ¿podría hacernos un balance entre lo positivo y negativo de ser bombero?

Documento de Consentimiento Informado Entrevista

“ANÁLISIS DE LAS EXPERIENCIAS DE LAS Y LOS VOLUNTARIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS DE VALPARAÍSO EN RELACIÓN CON EL TRABAJO EN EMERGENCIAS ACONTECIDAS EN LA COMUNA DURANTE LOS AÑOS 2014 AL 2019 DESDE UN ENFOQUE BIOPSICOSOCIAL”

INFORMARCIÓN

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación social, correspondiente al proyecto de título de la carrera de trabajo social

Usted ha sido seleccionado (a) a partir de su experiencia para participar de una entrevista

Los investigadores a cargo de este estudio son Antonio Acuña Saavedra, Ángel Bravo Castro y Pamela Tobar Salinas

Para decidir participar en esta investigación, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro:

Participación: Su participación consistirá en una entrevista biográfica que tiene como propósito de Comprender las experiencias de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Valparaíso respecto a su labor en emergencias ocurridas durante el período 2014 al 2019 desde un enfoque biopsicosocial

Por lo mismo, esta es una entrevista que busca conocer sus apreciaciones en torno a este tema y contrastarlas con las opiniones y aproximaciones que hemos ido construyendo con otros participantes de este proyecto. La entrevista tiene una duración estimada de 30 a 45 minutos, busca recoger su historia personal y los procesos vividos en las experiencias en las que ha participado en su calidad de Voluntario de Bombero. Si usted lo autoriza, esta conversación será grabada en un

registro de audio digital y posteriormente transcrita con el fin de elaborar un testimonio, durante el proceso de entrevista usted podrá interrumpir la grabación así lo estima y retomar la conversación en el momento en que lo considere. El testimonio escrito le será entregado en un encuentro posterior que acordaremos tras la entrevista, este encuentro tiene como propósito recoger los comentarios y observaciones que usted tenga de su testimonio o del propio proceso de entrevista, para hacer los ajustes que considere pertinentes.

Riesgos: La entrevista no supone riesgos para usted, ni requiere de una preparación particular.

Beneficios: Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participar en este estudio. No obstante, su participación puede resultar especialmente relevante para la reflexión y debate sobre la investigación social que se desarrolla en el trabajo social en la formación de futuros investigadores.

Voluntariedad: Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento sin expresión de causa. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

Confidencialidad: Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva.

La información obtenida tanto en la entrevista como en el encuentro posterior (devolución) se tratará como material absolutamente confidencial y será conocida sólo por los investigadores de este estudio y los apoyos o colaboradores que participen en este proyecto, quienes suscriben una cláusula de confidencialidad. Usted como participante puede exigir que se borre parte del registro de audio si así le parece necesario. Cabe señalar que su nombre no será utilizado en ninguna parte de la investigación, y será sustituido por uno genérico para garantizar así su anonimato.

Los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe de investigación, en el cual podrán ser utilizados algunos extractos de sus

testimonios, los que serán encriptados para que no aparezcan sus datos de identificación personal. Si en algún caso se decide publicar el testimonio completo, esto siempre se hará con los resguardos y permisos correspondientes del entrevistado.

Conocimiento de los resultados: Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, se la hará llegar en primer lugar su testimonio elaborado a partir de la transcripción del audio. Durante el desarrollo del proyecto de investigación y los meses siguientes a su finalización, usted podrá acceder en cualquier momento al material generado en las conversaciones sostenidas por usted, que incluye tanto los archivos de audio, las transcripciones textuales y las distintas versiones del testimonio editado.

Al finalizar el proyecto, se le enviará una invitación a concurrir a las instancias de divulgación de los resultados del proyecto a la sociedad.

Datos de contacto: Si requiere más información, o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a la Profesora Guía de este estudio
Correo electrónico: Elena.salum@uv.cl

Formulario De Consentimiento Informado

Yo, _____.

Acepto participar en el Estudio “Análisis De Las Experiencias De Las Y Los Voluntarios Del Cuerpo De Bomberos De Valparaíso En Relación Con El Trabajo En Emergencias Acontecidas En La Comuna Durante Los Años 2014 Al 2019 Desde Un Enfoque Biopsicosocial”, en los términos aquí señalados.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido, las condiciones de *mi* participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

_____

Correo electrónico para la devolución de la información

_____

Lugar y Fecha:

Este documento consta de 3 páginas y se firma en dos ejemplares, quedando una copia en cada parte