

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1071>

## **Estrategias de afrontamiento conductual en personal de atención pre hospitalaria. Riobamba, Ecuador**

Strategies for coping with prehospital care staff behavior Riobamba, Ecuador

**Cristian Geovanny Barros Chafra**

crbach0708@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5412-4696>

Instituto Superior Tecnológico San Gabriel

Riobamba – Ecuador

**Margarita Quesada Fernández**

margaritaquesada31@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9779-2136>

Instituto Superior Tecnológico San Gabriel

Riobamba – Ecuador

Artículo recibido: 21 de agosto de 2023. Aceptado para publicación: 05 de septiembre de 2023.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### **Resumen**

La importancia del equilibrio biopsicosocial del personal de atención pre hospitalaria antes, durante y después de la emergencia, puede ser la clave para salvaguardar la integridad del personal de salud y al mismo tiempo del paciente o víctima. El presente estudio tuvo como objetivo determinar las estrategias más efectivas de afrontamiento conductual en el personal de atención pre hospitalaria. Se realizó un estudio de tipo descriptivo, aplicando un diseño no experimental con enfoque cuantitativo. La muestra de estudio estuvo conformada por 23 participantes, mayores de edad que en el último año han estado activos en el área de atención pre hospitalaria. A partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada se pudieron determinar cómo estrategias de afrontamiento conductual más efectivas la búsqueda de apoyo profesional y la búsqueda de alternativas, ambas fueron las elegidas por su mayor eficacia percibida por los participantes. Se recomienda realizar capacitaciones técnicas y sobre todo continuas en el campo de las estrategias de afrontamiento conductual ante la atención de emergencias médicas. La salud emocional constituye un elemento de gran importancia en la vida profesional del personal paramédico al ser los encargados de velar por la integridad de sus pacientes y de igual manera resulta fundamental el cuidado y preservación de su propio bienestar biopsicosocial.

*Palabras clave:* afrontamiento conductual, bienestar biopsicosocial, emergencia, pre hospitalario

### **Abstract**

The importance of the biopsychosocial balance of prehospital care staff before, during, and after the emergency may be the key to simultaneously safeguarding the integrity of the health workers and the patient or victim. The present study aimed to determine the most effective behavioral coping strategies in prehospital care staff. A descriptive research was carried out, by applying a non-experimental design with a quantitative approach. The study sample consisted of 23 legal-age participants who have been active in the prehospital care area during the last year. Based on the results obtained in the survey, the most effective behavioral coping strategies were the search for professional support and the search for alternatives, both of which were chosen for their perceived effectiveness by the participants. It is recommended to develop technical and, most importantly, continuous training in the field of behavioral coping strategies for medical emergencies. Emotional health is an element of major importance in the professional life of paramedical staff, as they are in charge of looking after the integrity of their patients. It is also fundamental to the care and preservation of their biopsychosocial well-being.

*Keywords:* behavioral coping, biopsychosocial well-being, emergency, prehospital

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar:

*LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(2), 186–199.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1071>

## INTRODUCCIÓN

Etimológicamente "psicología" quiere decir "Tratado del Alma", en otras palabras, logos acerca de la Psyké; esta palabra no aparece en la tradición griega. En el año 1520, Marulus escribe su obra titulada como una variante de la palabra psicología: Psichiología, se tienen reseñas únicamente a través de otros autores de su contenido. Se atribuye a Freigius en 1575 el uso de este término. Fue Von Woff el personaje quien se refirió al estudio de la mente humana, en 1742 publicó dos volúmenes: Psychologia empírica y Psychologia rationalis (Peña & Cañoto, 2018).

Por un lado, en la mayoría de manuales de psicología de origen norteamericano, concuerdan en que la psicología puede ser entendida como el estudio del comportamiento desde un punto de vista científico. Y, por otra parte, en textos más especializados se expresa una situación muy distinta, puesto que predomina la diversidad de las definiciones; la psicología se está haciendo inmensamente especializada, y al mismo tiempo se está fragmentando ampliamente (Alvarado, Ospina & García, 2018).

El concepto más divulgado es que "la psicología es una ciencia que analiza y estudia tanto el comportamiento como los procesos mentales". La psicología como ciencia se basa en el método científico, partiendo de dos críticas; una entre el cerebro y la conducta, y la otra entre el ambiente y la conducta, y de esta manera guiar investigaciones y llegar a conclusiones. Todo interesado en esta disciplina se debe enfrentar al primer problema como lo es la existencia previa de ideas, creencias y teorías sobre las razones para el comportamiento de las personas. Esta psicología que trata sobre el sentido común es una peculiaridad universal de nuestra especie (Peña & Cañoto, 2018).

A pesar que el objetivo de la psicología como disciplina académica se refiere al mismo que el de la psicología del sentido común: comprensión, predicción y control de la conducta; la característica distintiva de la psicología científica es la desconfianza en este sentido común como método de validación de teorías. El sentido común puede usarse como fuente de ideas, pero estas intuiciones deben pasar por el filtro del método científico, donde el comportamiento se convierte en un objeto de estudio ajeno a nosotros mismos (Montanero, 2019).

Ahora bien, de modo particular se suele decir que los animales y los seres humanos son los sujetos de estudio de la psicología. Por tanto, la psicología estudia el comportamiento animal y humano. Dicho de forma más específica, la psicología está interesada en el comportamiento de los organismos con sistemas nerviosos bilaterales. Y qué entendemos por comportamiento, pues bien, la definición más tradicional dice que comportamiento se considera a todo lo que hacen los animales incluidos los humanos, además, "cualquier cosa que usted hace es un comportamiento: comer, dormir, hablar, pensar o estornudar. Al igual que soñar, apostar, ver televisión, estudiar inglés, tejer canastos o interpretar este libro". El comportamiento debe entenderse como la práctica de un organismo biológico en un medio regulado por relaciones socioculturales (Peña & Cañoto, 2018).

Aclarado, en alguna medida, el sentido de la palabra comportamiento, podemos preguntarnos ¿qué significa procesos mentales?, pero antes habría que tratar de precisar qué es la mente. La mente se considera como la capacidad para pensar, y el pensamiento, la actividad integradora del cerebro". Por otro lado, existe un sistema dinámico que comprende cuatro elementos: a) una unidad de acción funcional, b) momentos y secuencias desde el estímulo y la respuesta, c) composición de múltiples elementos interconectados y d) elementos que cambian en el espacio-tiempo. En este sentido se puede afirmar que la mente requiere de una serie de procesos para funcionar. Se dice que los procesos mentales son todos los procedimientos con los cuales el ingreso sensorial es transformado, reducido, elaborado, almacenado, recobrado y

utilizado como sensación, percepción, imaginación, recuerdo, solución de problemas y pensamiento entre otros" (Peña & Cañoto, 2018).

La frase 'comportamiento y procesos mentales', en conclusión, podemos mencionar que no solo engloba las acciones de las personas, también incluye sus pensamientos, sentimientos, percepciones, procesos de razonamiento, recuerdos e inclusive actividades biológicas que mantienen el funcionamiento corporal". Los otros términos indican los procesos mentales, con la excepción, claro está, de la referencia a las actividades biológicas. El interés de la psicología son aquellos aspectos del organismo que son esenciales para la ocurrencia del comportamiento y los desarrollos mentales; a los cuales se los conoce como elementos de soporte (Peña & Cañoto, 2018).

La definición de psicología cognitiva – conductual establecida por Folkman y Lázarus, es más reciente y establece que "los esfuerzos tanto cognitivos como conductuales continuamente variables diseñados para emplear demandas más específicas internas y externas que son valoradas como que exceden o superan los recursos individuales" (Flores & Quiroz, 2018).

Según los indicios, el individuo primero evalúa la situación para considerarla como positiva o como negativa, y de igual manera a las consecuencias actuales y futuras del mismo, a fin de luego evaluar las capacidades de cada individuo para hacer frente a la situación; una reacción de estrés es posible en este punto. En este sentido, el estrés sería un resultado de la adaptación que se da entre las presiones externas y/o internas del medio, y los recursos que el individuo percibe para afrontar la situación. (Pescador & Macías, 2022).

El afrontamiento ha sido analizado y aplicado en diferentes terapias para el procedimiento de ciertas patologías desde la década de 1950, se ha definido como un conjunto realista y flexible de pensamientos y acciones que resuelven problemas, reduciendo así el estrés. Décadas más tarde, podemos acceder a una perspectiva psicológica considerando que el grado de estrés de un evento depende de la medida en la que el individuo sea capaz de percibirlo y valorarlo, independientemente de las características físicas del evento estresante en cuestión (García, 2019).

En el caso del personal que atiende situaciones que requieren profesionales del área de emergencias médicas, están constantemente expuestos a circunstancias donde no se puede subestimar a la muerte o a su vez heridas que marcan las vidas de las víctimas o de sus propios compañeros. Todos estos casos pueden desencadenar la presencia de un alto nivel de estrés, desesperación y sufrimiento, reacciones cognitivas y conductuales, que potencialmente pueden incidir en el criterio y habilidades del personal de salud (Pacheco & Galarza, 2021).

En nuestra sociedad, el estrés es considerado un fenómeno cada vez más frecuente. Hans Selye (1960) definió el estrés como: "condición interna del organismo que se traduce en una respuesta a los agentes evocadores". El estrés ocurre cuando el entorno exige una mayor capacidad de adaptación de una persona para hacer frente a estas demandas. Esto desencadena la tensión física y psicológica para ayudarnos a interactuar con una demanda cambiante en consecuencia. Cuando el ambiente de trabajo causa trastornos emocionales que alteran la estabilidad del sistema nervioso central, pueden afectar la aparición de síntomas y signos comunes de estrés laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS) consideró que la salud de los trabajadores puede verse afectada debido a condiciones inseguras en las que trabajan. Los factores de riesgo psicosocial son precursores importantes de las alteraciones del bienestar psicológico. Su exposición prolongada contribuye a la aparición de síntomas y trastornos depresivos mayores; por lo que, se requiere de mayor atención a las necesidades de apoyo emocional; como ejemplo, los profesionales de la salud están constantemente expuestos a una serie de factores como: sensación de miedo, frustración, pena, insomnio y / o culpa por no poder cumplir con todas las

demandas laborales o por no haber podido ver a los pacientes en el orden en que llegan, los mismos que pueden desarrollar el "síndrome de estrés postraumático" (Pacheco & Galarza, 2021).

A menudo, los profesionales de la salud trabajan bajo una presión indebida y toman decisiones con las que luego no están de acuerdo, lo que a su vez genera ansiedad. Otro factor de causa de estrés es el no tener todas las facilidades e insumos adecuados tales como equipos médicos, equipos de protección, medicamentos, los mismos que se suman al ambiente de trabajo ya estresante. También, el déficit de personal es típico en los entornos de atención médica, lo que significa que los trabajadores esperan y aceptan una carga de trabajo excesiva. Si a esto le sumamos la incierta evolución de la salud de sus pacientes, descubrimos que los profesionales de la salud están inmersos en un entorno laboral complejo que genera aún más culpa y dilemas morales (Rojas, 2020).

Debido a que la mayoría de estos factores estresantes se presentan a diario, no es sorprendente que el profesional de la salud pueda desarrollar el "síndrome de estrés postraumático". Para aliviar esto, una estrategia de apoyo podría ser animar a los profesionales de la salud a que cuiden primero su bienestar para que puedan mantener la calidad de la atención y enfrentar mejor un entorno laboral estresante (Pacheco, 2021).

Luego de haber levantado datos de profesionales pertenecientes al área de atención pre hospitalaria, profesionales que han estado activos en el último año, se ha podido evidenciar que no cuentan con un espacio o lugar adecuado para poder tratar o sanar algún suceso (trauma) biopsicosocial que tuvo inicio luego de una atención emergente que pudo desencadenar una serie de acontecimientos internos, emocionales y sociales. Todo el medio social está consciente que siempre han existido casos de emergencia que atender, sencillas como complejas y que pueden desembocar con una serie de emociones provocando así un estrés del personal de emergencias médicas.

Los fenómenos incluidos en el concepto de estrés están relacionados con variados aspectos de la vida, la formación del sistema nervioso, en la etapa de desarrollo embrionario y fetal, la muerte de neuronas por envejecimiento, la respuesta hormonal e inmunológica ante agresiones emocionales (buenas o malas) o físicas, la confrontación a los problemas cotidianos y la regulación biológica de las funciones cognitivas. Todas estas áreas y muchas otras son importantes en la educación, el trabajo, la vida diaria, el envejecimiento y la optimización del desempeño humano; sin embargo, su asociación con enfermedades ha sido un aspecto que ha capitalizado el desarrollo de investigaciones y su aplicación. El estrés se entiende como un estado mental caracterizado por una tensión nerviosa violenta acompañada de un cierto grado de ansiedad, que determina algunas variables psicológicas y sociales divididas en las siguientes categorías: (Aguilar, 2018).

**Estrés psicológico:** provocado por estímulos emocionales o perceptuales, pérdida de afecto, la seguridad, situaciones amenazantes físicas y morales.

**Estrés social:** delimitaciones culturales, valores cambiantes, migraciones.

**Estrés económico:** limitaciones económicas, desempleo.

**Estrés fisiológico:** causado por agresiones químicas, bacterias, virus.

**Estrés psicosocial:** definido por el grado de percepción o vulnerabilidad de un individuo y su capacidad para adaptarse y hacer frente a estímulos estresantes. Las hipótesis sobre el estrés se han defendido en dos categorías: un modelo de respuesta de estrés y el estudio de enfermedades típicas del estrés (Aguilar, 2018).

La primera categoría se basa en un sistema de tres partes:

### **Estimulación de estresante**

Incluye variables de origen psicológico, psicosocial, físico o biológico, que activan la respuesta al estrés. Esto incluye situaciones de riesgo (presiones sociales o cognitivas, infla – o – supra estimulación, etc.), y grupos de riesgos (personas con características que predisponen a situaciones estresantes).

### **Variables moduladoras**

Descomponen estímulos de primer orden y los etiquetan con respuestas individuales. Puede ser un límite o amplificar de la respuesta. Esto incluye variables de tipo psicológica y biológica.

### **La reacción de estrés**

Ocurre como resultado de los procesos descritos en los niveles anteriores. Se expresa a nivel psicológico, conductual y biológico (hormonal e inmune con la repercusión de todos los sistemas del organismo) (Aguilar, 2018).

El estrés se puede derivar de situaciones y eventos que se generan en nuestro interior o a nuestro alrededor. Puede provenir de un problema laboral, de una crisis familiar o de un ataque de ansiedad o inseguridad. Puede ser intermitente, pasajero o crónico. El efecto principal del estrés es activar el sistema "lucha, huida o miedo" del cuerpo. Pero supongamos, suele ser el caso en la vida moderna, el estrés que experimenta una persona no requiere de ningún tipo de acción (Bautista & Rodriguez, 2021).

Los recursos humanos por su pluralidad de caracteres, personalidad, temperamento dentro del sistema laboral se torna algo complejo en el momento de estandarizar niveles de exigencia, comportamiento o reacción, ante las situaciones que se presentan en el día a día o eventual en el desempeño de sus jornadas. Las organizaciones, conscientes de la importancia del individuo en todos sus procesos, han realizado algunas investigaciones y análisis tendientes a dilucidar los factores que afectan a la población en general, a través de estudios de su entorno de trabajo, elementos que intervienen en su resultado final (Aguilar, 2018).

El estudio de los Riesgos Psicosociales, abarcan una gran gama de elementos que conllevan al profesional de salud a originar niveles de estrés, mismos que permiten hacer un diagnóstico de los factores de inseguridad psicosocial a los que se encuentra sometido el trabajador, siendo el Síndrome de Burnout, una de las consecuencias de la exposición a estos riesgos (Franceschi, 2022).

Se define Burnout como "un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y baja satisfacción individual, que puede suceder en casos de trabajos que requieren de la interacción con personas". Es necesario hacer referencia al desgaste profesional, el cual se describe como una amalgama de sentimiento que conllevan al aislamiento tras una continua merma del interés y emoción hacia las personas de su entorno laboral, ya sean estos clientes internos o externos. El estrés profesional es un proceso multicausal y muy complejo donde se proponen algunas causas, entre las que más figuran: sobrecarga de trabajo, falta de estimulación, aburrimiento, stress, pobre orientación profesional, aislamiento, dificultades en el desarrollo de su profesión, limitadas condiciones económicas, horarios nocturnos de rotaciones y guardias, falta de recursos humanos, entre otros; ya que por su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en las demandas y presiones en el entorno laboral, se esfuerzan de un modo intenso, sobrecargado y sostenido en todo momento, con exigencias y tensión con las cuales se puede crear un riesgo significativo de enfermedad, afectando de manera negativa en el rendimiento y la calidad de servicios dentro del campo médico laboral (Aguilar, 2018).

La estrategia de afrontamiento ha sido trabajada en el campo de la salud mental y la psicopatología, principalmente relacionándolo con el estrés, las emociones y la solución de problemas. En el contexto del estrés, se considera una estrategia de afrontamiento o estrategias coping que son consideradas como conjunto de recursos y esfuerzos tanto en aspectos cognitivos como conductuales encaminados a solucionar el problema, a reducir o eliminar las respuestas emocionales o a cambiar la valoración de la situación en su origen. La implementación de dicha estrategia va a sujetarse de la evaluación cognitiva y el control percibido, así como también de las emociones y/o la activación fisiológica. Los estilos de afrontamiento pueden centrarse en el problema, sentimientos o en la valoración de la situación; al dirigirse al problema, se consolida un estilo de afrontamiento que se enfoca en manipular o cambiar las condiciones responsables de la amenaza. Abordando la respuesta emocional, el estilo de afrontamiento se enfoca en reducir o eliminar la respuesta emocional provocada por la situación. Si su objetivo es cambiar la valoración inicial de una determinada situación, el estilo individual de afrontamiento va a sobrestimar el problema (Lozada et al., 2021).

Los esfuerzos comportamentales o cognitivos pueden ocurrir de manera activa cuando se movilizan esfuerzos para diferentes tipos de soluciones de la situación, así como pasivamente al tener su base en no hacer nada que incide de forma directa sobre la situación, esperando que se modifiquen las condiciones, a manera de evitación, intentando huir de la situación además de sus consecuencias. Existen diversas herramientas y métodos para valorar las estrategias de afrontamiento ante el estrés, la mayoría de ellos derivados de la teoría de Lázarus y Folkman (1984). Los tres más famosos son el cuestionario Modos de Afrontamiento de Lazarus y Folkman publicado en el año 1984, el COPE de Carver, Scheier y Weintraub del año 1989 y el indicador de estrategias de afrontamiento de Amirkhan en el año 1994. Una infinidad de investigaciones han confirmado estas pruebas y, de igual manera se han realizado modificaciones en algunos de sus componentes para la adaptación a poblaciones con variadas características. En el estudio realizado por Bormann, Clark, Cropanzano y James en 1995 con unas muestras estadounidenses, permitió la validez y determinó la confiabilidad de estas escalas; encontraron que todas eran altas, y que cada escala conservaba su estructura factorial original. Además, encontraron que los instrumentos se correlacionaron positivamente con un conjunto de otros criterios clínicos: malestar, mejoría, manifestaciones físicas, satisfacción de vida, afectó tanto positivo como negativo. El WCI desarrollado por Lázarus y Folkman en 1984, tuvo como objetivo evaluar los tipos de estilo de afrontamiento pidiendo a las personas que reconstruyen situaciones estresantes que hubieran ocurrido recientemente y describieron cómo pensaban, sentían y se comportan en ese momento. El cuestionario consta de 67 ítems, donde se presentan cuatro opciones de respuesta: (0) en absoluto, (1) en alguna medida, (2) bastante, (3) en gran medida. Esta lista de verificación determina modos técnicos de afrontamiento que tienen como objetivo la resolución del problema. También incluye cuatro estilos de afrontamiento básicos: acción directa, búsqueda de información, inhibición de la acción y una compleja categoría conocida como afrontamiento interno o cognitivo (Londoño et al., 2006).

En el análisis de los factores que determinan el modo de transferencia, se suele hacer una distinción entre ciertos factores separados, que están dirigidos a la solución del problemas (desarrollo de estrategias cognitivas-conductuales, que por ejemplo es la búsqueda de diferentes resoluciones, obtener información y elaborar un plan de acción y su ejecución) y factores específicos de la emoción (influido por la búsqueda de apoyo emocional y social, el distanciamiento, la evitación, el énfasis en los aspectos positivos de la situación y consecuencias de la auto inculpación). Wright (1990) señaló que la escala derivada del WCI ha sido considerablemente utilizada en diferentes estudios, mientras que la consistencia propia de la escala y la estabilidad en su estructura factorial siguen siendo un tema de investigación. Wineman, Drurand y McCulloch (1994), estudiaron a 655 adultos con esclerosis múltiple,

patología que consiste en un daño de la espina dorsal, en un intento de observar el mantenimiento de los ocho factores que componen la prueba para personas con enfermedades crónicas. Se encontró que la prueba presentó una alta validez en cuanto al constructo y una alta sensibilidad especialmente cuando se miden los factores para enfrentar el estrés severo (Londoño et al., 2006).

Considerando lo expuesto anteriormente se propone como objetivo general determinar las estrategias más efectivas de afrontamiento conductual en el personal de atención pre hospitalaria. Y como objetivos específicos: identificar las estrategias de afrontamiento que implementa el personal para la contención de emociones asociadas a la asistencia emergente; establecer el método por el cual, el personal de atención pre hospitalaria ha accedido a técnicas de estrategias para el afrontamiento conductual para poder tolerar un evento que genere estrés antes, durante o después de una atención de emergencia; identificar la necesidad de capacitaciones técnicas y continuas sobre estrategias de afrontamiento conductual en el personal.

### **METODOLOGÍA**

Se ejecutó una investigación de tipo descriptivo, a través del estudio se describen las diferentes estrategias de afrontamiento conductual que implementan o desarrolla el personal de atención pre hospitalaria frente a una atención de emergencias en el área de salud. Al mismo tiempo se aplicó un diseño no experimental al no ser modificadas las variables establecidas para el estudio planteado. Además, el estudio se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo para poder cuantificar las variables mediante un instrumento de obtención de datos.

### **Población y muestra**

La población de estudio está conformada por personal de atención (Paramédicos) que actualmente residen en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba. Para la identificación de la muestra se estableció como criterio de inclusión al personal con un tiempo de servicio de mínimo un año en el área de emergencias pre hospitalarias que voluntariamente aceptaron participar en la investigación, con un total de 23 participantes.

### **Instrumentos para la obtención de datos en la investigación**

El instrumento de recolección de datos que se aplicó en el estudio fue una encuesta que permitió la recopilación e identificación de información importante para llevar a cabo la presente investigación, tales como las características demográficas, que son: edad y género. Así mismo mediante esta herramienta aplicada se pudo identificar las diferentes estrategias de afrontamiento conductual que el personal de salud en atención prehospitalaria utiliza para enfrentar a las emociones y demás eventos biopsicosociales que se pueden desencadenar eventualmente después de una atención pre hospitalaria. Hay que recalcar que las diferentes preguntas establecidas en la encuesta fueron elegidas y alineadas a los objetivos de investigación planteados.

La herramienta de recopilación de información utilizada para identificar las estrategias de afrontamiento conductual en personal estuvo compuesta por 7 preguntas alineadas con el diario laboral de los participantes en una atención de emergencia.

Donde la información se enfocó en la recopilación de datos demográficos con un total de 2 ítems, 3 ítems para obtener información que demuestra la aparición de emociones adversas, formas de adquisición de estrategias de afrontamiento conductual, necesidad de capacitaciones periódicas y continuas con el propósito de salvaguardar la salud integral de los

participantes. Además 2 ítems que ayudaron a que el personal menciona que estrategias de afrontamiento conductual conoce y ha implementado en vivir laboral.

Los resultados obtenidos permitieron identificar las estrategias de afrontamiento conductual que el personal de atención pre hospitalaria conoce e implementa al momento de actuar en una atención de emergencia, y de esta manera seleccionar las estrategias que en la actualidad son las más usadas y estas nos permitan ampliar más investigaciones en beneficio de la salud biopsicosocial del personal de salud de atención pre hospitalaria.

### **Procedimiento**

Para desempeñar la investigación se procedió a realizar una reunión previa al inicio de la investigación y solicitar el consentimiento de los participantes, siguiendo los principio éticos de la investigación en salud, de manera que se facilitó la información necesaria para tener todo el apoyo y los datos necesarios para el avance de la investigación, posteriormente se realizó la búsqueda de material bibliográfico, seleccionando los datos más relevantes proporcionados por los participantes en base a las estrategias de afrontamiento conductual que han empleado en una atención de emergencia. En base a las encuestas y las aseveraciones brindadas por los participantes se procedió a realizar una encuesta por medio de la herramienta digital "formulario Google" a los participantes, y con la recopilación de los datos proporcionados se procedió a su respectivo análisis de manera manual, estableciendo así el análisis descriptivo de cada una de las variables.

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **Resultados de la encuesta aplicada – Características sociodemográficas**

**Tabla 1**

*Grupos Etarios*

<b>Grupos de edades</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
18 - 35 años	14	60,87%
36 - 45 años	6	20,08%
46 años o más	3	13,04%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

De los participantes del estudio, el 60,87% se encontraron entre 18 y 35 años de edad, siendo el grupo etario con predominio dentro del estudio, seguido del grupo que corresponde a las edades de 36 a 45 años significando el 20,08% y por último las edades de 46 años o más que fue el de menor predominio con un 13,04 %.

**Tabla 2**

*Grupos etarios según el género*

Grupos de edades	Hombres	Porcentaje	Mujeres	Porcentaje	Total	Porcentaje
18 - 35 años	10	71,42%	4	28,57%	14	100%
36 - 45 años	6	100%	0	00,00%	6	100%
46 años o más	3	100%	0	00,00%	3	100%
<b>Total</b>	19	82,60%	4	17,39%	23	100%

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

De los grupos etarios en relación al género, en el grupo etario de 18 a 35 años de edad, los participantes masculinos predominan con un 71,42% sobre el género femenino con un 28,57%; en el grupo etario de 36 a 45 años de edad, no se tuvo participación del género femenino a diferencia del masculino con un 100%, de igual manera con el grupo etario de 46 años o más en donde de la misma manera la única presencia fue del género masculino con un 100%.

### Estrategias de afrontamiento conductual

**Tabla 3**

*Necesidad de implementar alguna estrategia de afrontamiento*

Implementar alguna estrategia de afrontamiento	Total	Porcentaje
Si	20	86,96%
No	3	13,04%
<b>Total</b>	23	100%

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

Por medio de la encuesta aplicada, con el fin de obtener datos para la ejecución del estudio, se identificó que 20 participantes seleccionaron que sí han sentido la necesidad de implementar alguna estrategia de afrontamiento para su bienestar biopsicosocial, siendo esta opción la de mayor incidencia con el 86,96%, mientras que los 3 participantes restantes seleccionaron que no, dando un 13,04% y siendo así la respuesta de menor impacto dentro del análisis.

**Tabla 4**

*Estrategias de afrontamiento*

Estrategias de afrontamiento que conoce	Total	Porcentaje
Búsqueda de alternativa	14	60,86%
Conformismo	1	4,35%
Control o evitación emocional	8	34,78%
Evitación cognitiva	0	0%
Expresión emocional abierta	8	34,78%
Evitación comportamental	1	4,35%
Reacción agresiva	0	0%
Reevaluación positiva	11	47,82%
Búsqueda de apoyo social	7	30,43%
Búsqueda de apoyo profesional	15	65,21%
Religión – Espiritualidad	4	17,40%
Refrenar el afrontamiento	3	13,04%

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

A los participantes se les propuso seleccionar opciones, de las cuales a continuación se va a detallar en orden de predominio dichas elecciones; la estrategia con mayor consideración de parte de los participantes fue la búsqueda de apoyo profesional con 65,21%, seguido de la búsqueda de alternativa con un 60,86%, a esta le sigue la reevaluación positiva con un 47,82% y las estrategias con una selección buena fue el control o evitación emocional y expresión emocional abierta ambas con un 34,78%, seguido de un 30,43% de la búsqueda de apoyo social. Por último, tenemos las estrategias menos seleccionadas como lo es religión – espiritualidad con un 17,40%, refrenar el afrontamiento con un 13,04%, conformismo y evitación comportamental ambas con un mínimo de 4,35% y por último sin ninguna elección a las estrategias evitación cognitiva y reacción agresiva con un 0%.

**Tabla 5**

*Método de conocimiento*

Las estrategias mencionadas ha sido producto de:	Total	Porcentaje
Capacitaciones profesionales	7	30,43%
Conocimiento empírico	9	39,13%
Formación académica	7	30,43%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

En cuanto a las estrategias planteadas y que estas han sido producto de algunos métodos de enseñanza, hemos obtenido que el conocimiento empírico con un 39,13% ha sido el medio de enseñanza en el personal de atención pre hospitalaria para saber, conocer o poner en prácticas algunas estrategias de afrontamiento conductual ante una atención de emergencia; con un mismo 30,43% tenemos a las capacitaciones profesionales y formación académica como métodos de enseñanza o aprendizaje de estrategias de afrontamiento conductual.

**Tabla 6**

*Efectividad de las estrategias de afrontamiento*

Estrategias de afrontamiento	0	1	2	3	Total
Búsqueda de alternativa	2	1	5	11	19
Conformismo	10	8	0	0	18
Control o evitación emocional	5	4	2	4	17
Evitación cognitiva	9	4	0	0	13
Expresión emocional abierta	5	5	1	5	18
Evitación comportamental	7	2	2	2	16
Reacción agresiva	18	0	0	0	18
Reevaluación positiva	5	2	2	8	18
Búsqueda de apoyo social	4	5	1	7	17
Búsqueda de apoyo profesional	4	3	2	10	20
Religión – Espiritualidad	4	6	2	5	17
Refrenar el afrontamiento	6	7	2	1	16

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

En base a las estrategias seleccionadas en el ítem 4, los participantes han calificado libremente la efectividad según su conocimiento y criterio, en donde identifican a cada una de las estrategias en un intervalo de efectividad del 0 al 3, donde su equivalencia es: 0 nada efectiva, 1 poco efectiva, 2 efectiva y 3 muy efectiva. Dentro de la calificación 0 que es igual a nada efectiva tenemos la de manyo impacto a la reacción agresiva con 18 selecciones, luego tenemos

al conformismo con 10 y por último 7 selecciones de los participantes a la evitación comportamental; continuamos con la calificación de 1 que es el equivalente a poco efectiva donde encontramos con 6 selecciones a la estrategia de religión – espiritualidad, luego con una selección de 5 participantes tenemos a la expresión emocional abierta; posterior tenemos la calificación de 2 que es igual a efectiva, con 5 selecciones en la estrategia de búsqueda de alternativa y por último tenemos a la calificación de 3 que equivale a muy efectiva, donde encontramos con 20 elecciones a la estrategia de búsqueda de apoyo profesional, continuando con 19 elecciones de participantes en la búsqueda de alternativa y por último con 8 elecciones a la reevaluación positiva. Dando así una relación comparativa con la tabla 4 del estudio.

**Tabla 7**

*Necesidad de actualización de conocimientos*

<b>Considera la capacitación técnica y continua</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	22	95,66%
No	1	4,34%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos de la encuesta aplicada.

Se pudo determinar que los participantes del área de atención pre hospitalaria sí consideran necesario la capacitación técnica y continua sobre las estrategias de afrontamiento conductual. A lo cual responden, que sí, 22 participantes obteniendo un mayoritario 95,66%, frente a un mínimo y casi nulo 4,34% de un no.

### **CONCLUSIÓN**

Luego del análisis e interpretación de los datos obtenidos por medio de la encuesta realizada al personal de atención pre hospitalaria, se ha llegado a la conclusión de que la gran parte de ellos con un 87%, a diferencia de un mínimo del 13%, si ha sentido en algún momento o situación de su profesión, la necesidad de implementar alguna estrategia de afrontamiento conductual, frente a una escena o evento de atención de emergencia, ya que en estos episodios siempre existen cuadros de víctimas que pueden ser desde lo más sencillas de resolver, y por otra parte estos mismo cuadros pueden ser causantes de un total quiebre emocional.

De igual manera, gracias a los profesionales de emergencias médicas se ha identificado que las estrategias de afrontamiento conductual más eficaces que implementan este grupo de estudio, son con un 65,20% la búsqueda de apoyo profesional antes durante y después de en evento que deje secuelas de alteraciones emocionales, seguido de alguna alternativa en el momento de la atención a una víctima, con un 60,90%, ya que probablemente va a existir una opción que pueda neutralizar la descompensación del herido y como la tensión del personal que está prestando su contingente para salvaguardar la vida del paciente, y por último dentro de las estrategias con mayor relevancia tenemos a la reevaluación positiva con una aceptación del 47,80%, que esta busca por medio de varios recursos como lo es el conocimiento, experiencia y madurez profesional, aprender de las dificultades al identificar los aspectos negativos y positivos del problema que se presentan en una emergencia médica.

Dentro del desarrollo de la investigación planteamos identificar las estrategias de afrontamiento que implementa el personal para la contención de emociones asociadas a la asistencia emergente, donde logramos hallar varias estrategias como anteriormente ya mencionamos algunas que ha sido las más relevantes ahora exponemos todas las que conocen los participantes de este estudio: 1) búsqueda de alternativa, 2) conformismo, 3) control o evitación emocional, 4) evitación cognitiva, 5) expresión emocional abierta, 6) evitación comportamental,

7) reacción agresiva, 8) reevaluación positiva, 9) búsqueda de apoyo social, 10) búsqueda de apoyo profesional, 11) religión – espiritualidad, 12) refrenar el afrontamiento. Son estas las estrategias que los participantes han mencionado conocer, sin embargo, no todas se aplican a su diario vivir o en su profesión, ya que todas las personas tienen diferentes capacidades de asimilar emociones y poder sobrellevarlas, así también no todos los sectores laborales tienen las mismas condiciones y nivel de respuesta.

Tras continuar con el estudio se ha identificado la forma por la cual el personal de atención pre hospitalaria ha accedido a técnicas de estrategias de afrontamiento conductual en una atención de emergencia, las opciones fueron conocimiento empírico con un 30,40% de elección por los participantes, exponiendo su aprendizaje por medio de experiencias profesionales; con el mismo porcentaje tenemos a la formación académica, los profesionales eligen esta opción y mencionan que durante su preparación existen cátedras en las cuales imparten este tipo de estrategias para que sean implementadas directamente a la hora de brindar una atención pre hospitalaria. Y la opción con mayor relevancia fue las capacitaciones profesionales, con un 39,10%, además mencionan que las capacitaciones o cursos que involucran estos temas del manejo de estrategias de afrontamiento conductual también ellos buscan libre y voluntariamente por interés personal ya que saben la importancia de las mismas a la hora de poner en prácticas todos sus conocimientos.

Por último dentro de todas las conclusiones expuestas y gracias al estudio realizado, los participantes del sector de atención pre hospitalaria concluyen con un rotundo 95,70% sobre un mínimo de 4,30%, que es necesario las capacitaciones técnicas y sobre todo continuas en el área de las estrategias de afrontamiento conductual, ya que estas son de mucha importancia en la vida profesional, que vela por la integridad de sus pacientes, pero así mismo debe cuidar y preservar su bienestar biopsicosocial.

## REFERENCIAS

- Aguilar, M. E. B. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 21(6).
- Alvarado, S. V., Ospina-Alvarado, M. C., & García, C. M. (2012). La subjetividad política y la socialización política, desde las márgenes de la psicología política. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 10(1), 235-256.
- Bautista Coaquira, M. H., & Rodríguez Quiroz, M. Z. (2021). Relación entre estilos de vida y nivel de estrés en estudiantes de primer y noveno semestre de la Facultad de Enfermería de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2021.
- Flores, M. A., & Quiroz Calle, J. M. (2018). Estrés Académico y Apoyo Social percibido en estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Andrés (Doctoral dissertation).
- Franceschi Rodríguez, C. R. (2022). Factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de salud.
- García Pagán, M. S. (2019). La Resiliencia Y Su Influencia En El Afrontamiento De Estrés De Los Estudiantes De La Carrera De Ciencias Psicológicas De La Universidad Tecnológica Indoamérica (Bachelor's Thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica).
- Londoño, N. H., Henao López, G. C., Puerta, I. C., Posada, S., Arango, D., & Aguirre-Acevedo, D. C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas psychologica*, 5(2), 327-350.
- Lozada Chavarro, Y. M., Muñoz Ruiz, Y. M., Pérez Nagles, S. A., & Puente Baquero, L. R. (2021). Estudio sobre el reconocimiento y la presencia del síndrome de agotamiento profesional en los trabajadores del Equipo de Salud Mental del Componente de Vigilancia Epidemiológica de la Subred de servicios Sur de la ciudad de Bogotá (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Montanero Fernández, M. (2019). Didáctica general: planificación y práctica en la enseñanza primaria. Cáceres: Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones, 2019.
- Pacheco Galarza, A. C. (2021). Identificación de riesgos en el personal paramédico mediante observación de síntomas (Master's thesis, Universidad del Azuay).
- Peña, G., & Cañoto, Y. (Eds.). (2018). Introducción a la psicología general. AB ediciones.
- Pescador, M. R., & Macías, A. B. (2022). Emociones positivas y autoestima. análisis de su relación.
- Rojas Párraga, L. G. (2020). "Evaluación de los factores psicosociales y su impacto en el rendimiento laboral en el sector comercial del cantón La Maná, periodo 2020". plan de prevención de riesgos psicosociales.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) 