

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

FACULTAD DE EDUCACION

ESCUELA DE ORIENTACION Y EDUCACION ESPECIAL

EL ESTRES QUE EXPERIMENTA EL PERSONAL
DE SOCORRO DE LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE
EN CASO DE DESASTRE.

TESIS PARA OPTAR A LA LICENCIATURA
EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON
ENFASIS EN ORIENTACION

LILLIANA VARGAS ACUÑA

SAN JOSE, COSTA RICA

1995

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de graduación
a mis hijos Katherine, Javier y Adrián,
porque son el regalo más preciado que puede
haberme dado Dios.

A mi esposo Oscar por su incondicional apoyo
y tolerancia para la realización del trabajo.

A mamá y papi, porque sin el amor y la perseverancia
que me enseñaron no hubiese podido llegar hasta aquí.

A mis hermanos Manrique, Hellen, Evelyn y Kattya, por
su apoyo y entusiasmo brindado.

A mis tías Neny, Yolanda y Marielos, porque la puerta de
su casa y la de su corazón siempre han estado abiertas.

A mi abuelita María, que con la sabiduría cultivada
por los años me ha ayudado a guiar los pasos de mi vida.

A todos ustedes, que Dios los bendiga.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Nuestro Señor Jesucristo por haberme permitido llegar hasta aquí y haber escuchado mis oraciones.

A todo el personal de la Cruz Roja Costarricense que se ha visto involucrado en la realización de esta investigación, en especial a los miembros del Consejo Nacional y a aquellas personas que mantuvieron un apoyo y una ayuda incondicional en todo momento.

A la Directora de la Tesis, Máster Alejandrina Mata, por brindarme hasta en los momentos más difíciles del trabajo la motivación necesaria para seguir adelante.

A las lectoras de la tesis, la Licenciada Ana Lorena Castro y la Máster Cecilia Abarca, por que con su aporte me han ayudado a comprender la importancia de la excelencia en todo momento.

A mis compañeros de trabajo, en especial a Ruth y Ronny, por su apoyo y las oraciones elevadas a Nuestro gran Padre Jesucristo.

A todos ustedes, que Dios los bendiga.

TRIBUNAL EXAMINADOR

Msc. Alejandrina Mata S. Directora de Tesis.

Msc. Irma Arguedas N. Lectora.

Lic. Ana Lorena Castro P. Lectora.

Lic. Carmen Cubero V. Directora a.i.
Escuela Orientación y
Educación Especial.

Lic. Aleida Rangel A. Representante
Escuela Orientación y
Educación Especial.

INDICE

Dedicatorias	i
Agradecimientos	ii
Tribunal examinador	iii
CAPITULO I-INTRODUCCION	
1.1. El campo de trabajo y su importancia	1
1.2. Objetivos	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2. Objetivos Específicos	5
CAPITULO II- MARCO TEORICO	
2.1. LOS DESASTRES	8
2.1.1. Conceptos sobre desastres	8
2.1.2. Fases de un desastre natural	9
2.2. EL ESTRES	21
2.2.1. Conceptos sobre estrés	22
2.2.2. Clasificación de estresores	23
2.2.3. El estrés en el personal de rescate	24
2.2.4. Factores provocadores de estrés	26
2.2.5. Efectos del estrés en el personal de rescate	35
2.3. LA ORIENTACION COMO APOYO EN LA CONSTRUCCION DE RECURSOS PARA EL MANEJO DEL ESTRES DEL PERSONAL DE SOCORRO	11,
2.3.1. La orientación como disciplina del desarrollo	41
2.3.2. La orientación como apoyo para el manejo del estrés	42
2.3.3. Apoyo de orientación no programado	44
2.3.4. Apoyo programado de orientación	50
CAPITULO III-MARCO METODOLOGICO	
3.1. Problemas de investigación	62
3.1.1. Problema general	62
3.1.2. Problemas específicos	62
3.2. Tipo de investigación	63
3.3. Sujetos o fuentes de información	64
3.4. Muestra	66
3.5. Variables	69
3.5.1. Factores estresantes	69
3.5.2. Reacciones al estrés	70
3.5.3. Recursos personales	71
3.5.4. Recursos ambientales	72
3.6. Instrumento	73
3.7. Recopilación de la información	75
3.8. Organización y análisis de la información	76
CAPITULO IV-ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de los resultados	77
4.2. Discusión general	141

CAPITULO V--CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	153
5.1.1.	Causas	153
5.1.2.	Reacciones	155
5.1.3.	Recursos	156
5.2.	Recomendaciones	158
5.2.1	Como evitar factores provocadores de estrés	158
5.2.2.	Como trabajar reacciones provocadas por el estrés	160
5.2.3.	Como ofrecer recursos para manejar el estrés	161
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		163

ANEXOS

Cuestionario

Funciones del personal participante en la muestra

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO NO.1	78
GRAFICO NO.2	79
GRAFICO NO.3	80
GRAFICO NO.4	81
GRAFICO NO.5	82
GRAFICO NO.6	83
GRAFICO NO.7	84
GRAFICO NO.8	85
GRAFICO NO.9	86
GRAFICO NO.10	87
GRAFICO NO.11	88
GRAFICO NO.12	89
GRAFICO NO.13	90
GRAFICO NO.14	91
GRAFICO NO.15	92
GRAFICO NO.16	93
GRAFICO NO.17	94
GRAFICO NO.18	95
GRAFICO NO.19	96
GRAFICO NO.20	97
GRAFICO NO.21	98
GRAFICO NO.22	99
GRAFICO NO.23	100
GRAFICO NO.24	101
GRAFICO NO.25	102
GRAFICO NO.26	103
GRAFICO NO.27	104
GRAFICO NO.28	105
GRAFICO NO.29	106
GRAFICO NO.30	107
GRAFICO NO.31	108
GRAFICO NO.32	109
GRAFICO NO.33	110
GRAFICO NO.34	111
GRAFICO NO.35	112
GRAFICO NO.36	113
GRAFICO NO.37	114
GRAFICO NO.38	115
GRAFICO NO.39	116
GRAFICO NO.40	117
GRAFICO NO.41	118
GRAFICO NO.42	119
GRAFICO NO.43	120
GRAFICO NO.44	121
GRAFICO NO.45	122
GRAFICO NO.46	123
GRAFICO NO.47	124
GRAFICO NO.48	125
GRAFICO NO.49	126

GRAFICO NO.50	127
GRAFICO NO.51	128
GRAFICO NO.52	129
GRAFICO NO.53	130
GRAFICO NO.54	131
GRAFICO NO.55	132
GRAFICO NO.56	133
GRAFICO NO.57	134

INDICE DE CUADROS

CUADRO NO. 1	135
CUADRO NO. 2	136
CUADRO NO. 3	137
CUADRO NO. 4	138
CUADRO NO. 5	139
CUADRO NO. 6	140

CAPITULO I - INTRODUCCION

1.1.El campo de trabajo y su importancia.

Costa Rica, por su condición geográfica se encuentra expuesta a cualquier tipo de calamidad natural, sea tectónica, meteorológica o topológica, como también, puede sufrir aquellos estragos causados por el hombre, tales como contaminaciones químicas, intoxicaciones masivas, incendios, explosiones y otros.

Estas calamidades, comúnmente llamadas desastres, alteran todo el ciclo de vida normal de la población. Para entender mejor el término, la Organización Mundial de la Salud, define desastre como:

...un acto de la naturaleza, de tal magnitud que de origen a una situación catastrófica en la que súbitamente se alteran los patrones cotidianos de vida y la gente se ve hundida en el desamparo y el sufrimiento, como resultado de ello.(Pérez, 1989: p. 3).

Ante estas situaciones, nuestro país cuenta con un grupo de personas, en su mayoría voluntarias, pertenecientes a la Benemérita Cruz Roja Costarricense, que se encuentran disponibles para colaborar en cualquier momento en que un desastre se presenta.

En muchas ocasiones, estos colaboradores a su vez son víctimas del desastre, y aunque no fuese así ellos, tanto como las víctimas, se ven profundamente afectados en su salud mental. Es por esta razón, que en 1977, Brownstone y colaboradores (mencionados

por Pérez, 1989, p.5), propusieron que se diera a los aspectos de salud mental la misma importancia que se brindaba a la atención pública corriente de urgencia a las víctimas y sobrevivientes de los desastres.

Si se torna tan importante la atención de la salud mental en las víctimas, con igual razón es indispensable atenderla en las personas que tendrán a cargo socorrer a estas víctimas. La salud mental en los socorristas es profundamente afectada por el estrés que ocasiona el desastre en su totalidad.

Por tanto, es una necesidad contemplar el aspecto del estrés como un punto clave en el trabajo con el personal de emergencias.

Se entenderá estrés como

las tensiones reactivas físicas y emocionales que pueden derivarse de eventos objetivos y estímulos externos, o ambas cosas, llamadas factores estresantes. Cohen y Ahearn (1989: p.12).

Desde el instante en que es avisado o vivido el desastre, el personal de socorro entra en un alto grado de tensión, en primera instancia porque desconoce los estragos que la catástrofe pudo haber causado, y luego, por el trabajo que demanda socorrer sobrevivientes,

levantar cadáveres, crear refugios, y otro gran número de tareas que no permite ni siquiera medir cuanto será el tiempo de trabajo.

Los socorristas llevan a cabo su tarea en un medio hostil, que puede ser oscuro, cálido, frío, con apiñamiento y difícil, o ser tóxico. Además, deben tomar decisiones rápidas bajo presión extrema, con escasa información en qué basarla. Tienen en sus manos la vida y seguridad de sus semejantes. (Mitchell, 1989, p.211).

Otro aspecto digno de tomar en cuenta es que por el perfil de personalidad del socorrista y la responsabilidad que lleva a sus espaldas, le es difícil aceptar que como todas las personas involucradas en el desastre, también se ve afectado por el estrés. Tal como apunta (Mitchell 1989, p. 213-214), "los socorristas tienen una mayor tolerancia al estrés , al cambio y al desafío, que la persona promedio".

Los socorristas, son más capaces de reprimir sus reacciones emocionales, porque han aprendido con la experiencia que pueden quedar incapacitados por sus propias emociones durante la emergencia, y al no ser entrenados para saber manejar su estado de tensión, no se atreven a aceptar que pueden vivir estrés como cualquier persona que se encuentra presente en el lugar del desastre.

En nuestro país, tanto la Benemérita Cruz Roja Costarricense como todas las entidades que intervienen de una u otra forma en un desastre, tienen que tomar una

actitud seria y responsabilizarse por capacitar a su personal para que aprenda a manejar el estrés que invade al socorrista, ya que se convierte en un enemigo firme y constante para llevar a cabo una buena labor.

Como se ha observado, son una minoría las personas aptas para intervenir en casos de desastre, dispuestas a sobrellevar los desafíos y calamidades que se pueden presentar.

La experiencia personal como socorrista de la investigadora, sugiere la importancia de atender esta necesidad. No existe en el país trabajos de investigación que permitan conocer la realidad de nuestros socorristas, partiendo de esta carencia de estudios y del tiempo de vivencia personal en la benemérita institución ha surgido la importancia del presente estudio, ya que con él, se ofrecerá a la Cruz Roja Costarricense una opción para capacitar a su personal en el manejo del estrés en caso de desastre, y a su vez, el estudio permitirá dar respuesta a los siguientes problemas de investigación:

-Cuáles son los factores provocadores de estrés que enfrenta el personal de socorro en caso de desastre, en nuestro país.

-Cuáles son las reacciones provocadas por el estrés que manifiesta el personal de socorro en caso de desastre.

-Con qué recursos personales cuenta el personal de socorro para un manejo óptimo del estrés.

-Con qué recursos ambientales cuenta el personal de emergencia para manejar el estrés.

1.2..Objetivos

1.2.1. Objetivo General:

A) Caracterizar las situaciones de estrés que experimenta el personal de socorro de la Cruz Roja Costarricense en caso de desastre.

1.2.2.Objetivos Específicos:

A) Reconocer los factores provocadores de estrés que enfrenta el personal de socorro.

B) Identificar las reacciones que manifiesta el personal de socorro a causa del estrés.

C) Reconocer los recursos personales con que cuenta el personal de socorro para manejar el estrés provocado por el desastre.

D) Reconocer los recursos ambientales con que cuenta el personal de sócorro para manejar el estrés.

E) Ofrecer un análisis conceptual desde el punto de vista de la Orientación , que permita preparar al personal de socorro de la Cruz Roja Costarricense, para enfrentar positivamente el estrés causado por situaciones de desastre.