

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA:
PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICÓLOGA

TEMA:
FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA
DISMINUIR LA POSIBILIDAD DE DESARROLLAR EL TRASTORNO DE
ESTRÉS POSTRAUMÁTICO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
OPERATIVO DEL ECU 911 DE LA ZONA 3 AMBATO.

AUTORAS:
TANYA SARAI GUANÍN OJEDA
JOHANNA ELIZABETH QUIROZ PAVÓN

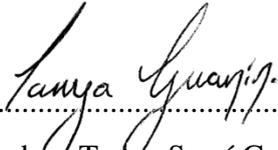
TUTORA:
MARÍA JOSÉ BOADA SURATY

Quito, enero del 2022

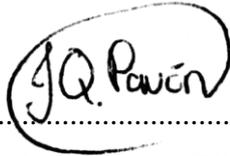
Cesión de derechos de autor

Nosotras, Tanya Saraí Guanín Ojeda, con documento de identificación N° 172672553-2 y Johanna Elizabeth Quiroz Pavón, con documento de identificación N° 172088998-7, manifestamos nuestra voluntad y cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos las autoras del trabajo de grado/titulación intitulado: “Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la zona 3 Ambato”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en nuestra condición de autoras nos reservamos los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribimos este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: Tanya Saraí Guanín Ojeda
Cédula: 172672553-2
Fecha: Quito, enero 2022

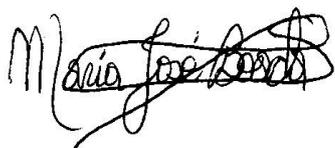


Nombre: Johanna Elizabeth Quiroz Pavón
Cédula: 172088998-7
Fecha: Quito, enero 2022

Declaratoria de coautoría del docente tutor/a

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación con nombre: FORTALECIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO PARA DISMINUIR LA POSIBILIDAD DE DESARROLLAR EL TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL ECU 911 DE LA ZONA 3 AMBATO, realizado por las estudiantes JOHANNA ELIZABETH QUIROZ PAVÓN con número de cédula 1720889987 y TANYA SARAI GUANIN OJEDA con número de cédula 1726725532, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, enero de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María José Boada Suraty', written in a cursive style.

María José Boada Suraty

CI: 1713560678

Carta de autorización

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Oficio Nro. SIS-STD-2021-0019-OF

Quito, 14 de abril de 2021

Asunto: Autorización de Proyecto: "Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato".

Magister
Gino Eduardo Grondona Opazo
Director de la Carrera de Psicología
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
En su Despacho

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo señor Director de Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, en atención al Oficio No. SN-UNIVERSIDAD-POLITÉCNICA-SALESIANA, documento en el cual solicita la carta de autorización para los estudiantes en su proceso de titulación, por medio de la presente informo a usted que la señorita **GUANÍN OJEDA TANYA SARAI** con C.I.: **1726725532** estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana se encuentra realizando su proyecto académico en nuestra institución denominado: "*Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato*".

De igual manera informarle en calidad de Subdirector Técnico de Doctrina del SIS ECU 911, autorizo el desarrollo de dicho proyecto y el uso de información para posteriormente la publicación del trabajo de titulación: "*Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato*".

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Lcdo. Marco Vinicio Garnica Montenegro
SUBDIRECTOR TÉCNICO DE DOCTRINA

Referencias:
- SIS-DGDA-2021-0744-E

Anexos:
- oficio-no_sn-universidad-politécnica-salesiana.pdf

Copia:
Señorita Ingeniera
Carolina Alejandra Pinto Bastidas
Directora Nacional Académico Para Emergencias

ku/capb



Firmado electrónicamente por
**MARCO VINICIO
GARNICA
MONTENEGRO**

Dirección: Julio Endara s/n. Parque Itchimbia. Código postal: 170136 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2 380 0700 - www.ecu911.gob.ec



Carta de autorización

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Oficio Nro. SIS-STD-2021-0020-OF

Quito, 14 de abril de 2021

Asunto: Autorización de Proyecto: "Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato".

Magister
Gino Eduardo Grondona Opazo
Director de la Carrera de Psicología
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
En su Despacho

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo señor Director de Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, en atención al Oficio No. SN-UNIVERSIDAD-POLITÉCNICA-SALESIANA, documento en el cual solicita la carta de autorización para los estudiantes en su proceso de titulación, por medio de la presente informo a usted que la señorita **QUIROZ PAVON JOHANNA ELIZABETH** con C.I.: **1720889987** estudiante de la Carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana se encuentra realizando su proyecto académico en nuestra institución denominado: "*Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato*".

De igual manera informarle en calidad de Subdirector Técnico de Doctrina del SIS ECU 911, autorizo el desarrollo de dicho proyecto y el uso de la información para posteriormente la publicación del trabajo de titulación: "*Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato*".

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Lcdo. Marco Vinicio Garnica Montenegro
SUBDIRECTOR TÉCNICO DE DOCTRINA

Referencias:
- SIS-DGDA-2021-0744-E

Anexos:
- oficio-no_sn-universidad-politécnica-salesiana.pdf

Copia:
Señorita Ingeniera
Carolina Alejandra Pinto Bastidas
Directora Nacional Académico Para Emergencias

ku/capb



Firmado electrónicamente por:
**MARCO VINICIO
GARNICA
MONTENEGRO**

Dirección: Julio Endara s/n. Parque Itchimbia. Código postal: 170136 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2 380 0700 - www.ecu911.gob.ec



Declaratoria

Este trabajo está dedicado a mi madre Silvia, mi hermano Alexis, mi abuelita Adela y mi mascota Ringo, quienes me han inspirado con su perseverancia y entrega a la familia y a su trabajo. A ustedes toda mi admiración, cariño y gratitud por las enseñanzas y el apoyo que me han brindado durante todos estos años.

Un agradecimiento especial a mis amigos, por brindarme su apoyo, escucha y cariño. Gracias a Johanna, por hacer de este proyecto una experiencia única, llena de buenos momentos y alegría, fue un placer trabajar contigo.

El trabajo de titulación va dedicado a mis padres Juan y Sandra, por estar presentes en mis triunfos y derrotas, por el cariño, el apoyo y sus enseñanzas, a mi hermana Evelyn, por la confianza y sabiduría compartida, a mi abuelita Raquel, por siempre estar pendiente de mis estudios y compartir cada logro con regocijo.

Gracias a mi compañera Tanya, por mantener una actitud positiva, por la paciencia, el ánimo y la cooperación para un buen trabajo en equipo.

Agradecimientos

Agradecimientos a María José Boada, nuestra tutora, quien supo guiarnos a lo largo de este proyecto. Su apoyo nos ayudó a llegar hasta aquí.

Nuestra gratitud a todos los que formaron parte de Siembra Bienestar por brindarnos su tiempo y darnos apertura a conocer más sobre ellos y la inspiradora labor que desarrollan con la comunidad.

Índice de contenido

Resumen	12
Abstract.....	13
Introducción.....	1
1. Datos informativos del proyecto	2
2. Objetivo de la sistematización.....	2
3. Eje de la sistematización	3
4. Objeto de la sistematización.....	3
5. Metodología de la sistematización	3
6. Preguntas clave.....	4
7. Organización y procesamiento de la información.....	5
8. Análisis de la información.....	7
9. Justificación.....	7
10. Caracterización de los beneficiarios.....	9
11. Interpretación.....	10
12. Principales logros del aprendizaje.....	16
Conclusiones	20
13. Referencias	22
14. Anexos.....	23

Índice de tablas

Tabla 1: Actividades realizadas durante el proyecto.....	6
Tabla 2: Apartado para comentarios en la encuesta.....	14

Índice de figuras

Figura 1. En general ¿El material entregado le ha parecido interesante?.....	11
Figura 2.¿Qué le pareció el funcionamiento de...?.....	12
Figura 3.¿Le ha resultado útil la información compartida sobre ...?.....	12
Figura 4. En general ¿cómo calificaría su experiencia en el proyecto?.....	13
Figura 5. En general ¿Considera que la información entregada a través de los recursos web aportó a su salud mental?.....	15
Figura 6. ¿Considera qué ahora conoce más sobre estrés postraumático?.....	16

Índice de anexos

Anexos de resultados finales

Anexo 1. Formato de consentimiento informado para la entrevista	23
Anexo 2. Guion de la entrevista final.....	24
Anexo 3. Ideas claves obtenidas durante la entrevista.	25
Anexo 4. Encuesta de opinión sobre el proyecto Siembra Bienestar.....	27
Anexo 5. Icono del grupo de WhatsApp.....	28
Anexo 6. Afiche de invitación a ser parte del proyecto Siembra Bienestar.....	29
Anexo 7. Infografía sobre Trastorno de Estrés Postraumático	30
Anexo 8. Menú principal de la Página web Siembra Bienestar.....	31
Anexo 9. Espacio para dejar mensajes en Página Web.....	32
Anexo 10. Primera publicación: Puede que estés desarrollando TEPT	33
Anexo 11. Mensaje promocional - WhatsApp.....	34
Anexo 12. Mindfulness - YouTube.....	35
Anexo 13. Captura de Visualizaciones en el canal de YouTube	35
Anexo 14. Captura visualización de la página web	36
Anexo 15. Posteo sobre el autocuidado	37
Anexo 16. Evaluación de aprendizaje-Word wall.....	38

Resumen

El presente trabajo de intervención se realizó con el fin de atender una de las necesidades que presenta el personal administrativo y operativo del ECU 911 Ambato. La principal problemática de la población es el estrés postraumático, un trastorno de ansiedad que se puede presentar en cualquier individuo, no obstante, hay personas que son más vulnerables frente a este trastorno, sea por factores como el trabajo que realizan o el ambiente al cual están expuestos.

Es así como se planteó un proyecto psicoeducativo denominado Siembra Bienestar, en el cual se utilizaron recursos web y se elaboraron publicaciones y videos para sensibilizar al personal respecto al estrés postraumático, además se les proporcionó información sobre estrategias de afrontamiento que disminuyan el desarrollo de este trastorno de ansiedad, así también se compartieron algunas recomendaciones y técnicas que impulsan el autocuidado y manejo del estrés.

Mediante herramientas como encuestas y entrevistas, el personal evaluó la información que le fue proporcionada. El análisis de los datos recolectados permitió la obtención de resultados cualitativos y cuantitativos. De acuerdo con la opinión de los participantes, la mayoría afirmó que el proyecto aportó de manera positiva a su salud mental.

Palabras claves: Trastorno de estrés postraumático, estrategias de afrontamiento, autocuidado, bienestar, ECU 911.

Abstract

The present intervention work was carried out in order to attend to one of the needs presented by the administrative and operational personnel staff of the ECU 911 from Ambato. The main problem of the population is post-traumatic stress which is an anxiety disorder that can occur in any individual, however, there are people who are more vulnerable to this disorder, due to factors such as the work they do or the environment in which they are exposed.

Consequently, a psychoeducational project called Siembra Bienestar was proposed, in which web resources were used and publications and videos were produced to sensitize the personnel staff regarding to the post-traumatic stress. In addition, information on coping strategies that reduces the development of this anxiety disorder, was provided to the staff. Moreover, some recommendations and techniques that promote self-care and stress management were also shared to them.

Through tools such as surveys and interviews, the staff evaluated the information provided to them. The analysis of the data collected allowed us to obtain qualitative and quantitative results. According to the opinion of the participants, the majority affirmed that the project contributed positively to their mental health.

Keywords: Post-traumatic stress disorder, coping strategies, self-care, well-being, ECU 911.

Introducción

Al vincularse a las prácticas preprofesionales con la Coordinación Zonal 3 Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911, en un primer momento, se realiza un diagnóstico al personal administrativo y operativo de dicha institución, aplicando entrevistas, fichas psicosociales e instrumentos psicológicos. En el diagnóstico se identificó algunas problemáticas a trabajar. Para este proyecto se priorizó el estrés postraumático, al analizar los resultados del proceso diagnóstico, algunas personas presentan indicios de este trastorno.

En consecuencia, se plantea un proyecto de intervención que utiliza exclusivamente, recursos web, considerando tres características: En primer lugar, existe distancia geográfica entre los beneficiarios directos que se encuentran en Ambato y las personas que desarrollan el proyecto, quienes residen en Quito. En segundo lugar, la pandemia por COVID-19 dificultó realizar las prácticas preprofesionales presencialmente, sin embargo, con el trabajo virtual se previno contagios. Por último, las jornadas laborales del personal del ECU 911 son extensas y agotadoras, de manera que la información compartida era breve, se enviaba semanalmente y el personal podía acceder a cualquier hora del día, sin interrumpir sus actividades.

De esta manera, la sistematización tiene como propósito exponer los resultados finales a partir de la opinión del personal acerca de la información entregada en el proyecto.

1. Datos informativos del proyecto

1.1. Nombre del proyecto

Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato.

1.2. Nombre de la institución

Coordinación Zonal 3 Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911

1.3. Tema que aborda la experiencia

Fortalecer estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar trastornos de estrés postraumático (TEPT).

1.4. Localización

“El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Pishilata, en la avenida Albert Einstein Km 1 vía a Techo Propio” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2015, pág. 2).

El ECU 911 de Ambato, tiene cobertura geográfica para Tungurahua, Pastaza y Cotopaxi (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2020).

Las entidades articuladas al ECU 911 son: “Cruz Roja Ecuatoriana, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos Ecuador y Ministerio de Defensa” (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, s.f.).

2. Objetivo de la sistematización

Para la sistematización se plantea el siguiente objetivo:

Presentar los resultados finales del proyecto de “Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento para disminuir la posibilidad de desarrollar el trastorno de estrés postraumático en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato” con el fin de determinar los beneficios y la experiencia que tuvo la población a lo largo del proyecto.

En la sistematización se hará énfasis en los logros e inconvenientes que se encontraron en el proyecto.

3. Eje de la sistematización

Siembra Bienestar es un proyecto que duró seis meses, del 23 de abril al 10 de septiembre del 2021, se proporcionó información a través de recursos web de fácil y libre acceso sobre estrategias de afrontamiento y autocuidado, que benefician al personal administrativo y operativo en el uso de estrategias frente a situaciones estresantes. Se considera importante sistematizar esta experiencia porque no se han evidenciado intervenciones vinculadas al TEPT dentro de la Coordinación Zonal 3 SIS ECU 911.

El eje de sistematización son los resultados que se obtienen a partir de la opinión del personal.

Es necesario mostrar cómo fue la evaluación que realizó el personal sobre el proyecto Siembra Bienestar en la encuesta de opinión, para conocer el punto de vista que tienen los participantes con relación a las actividades desarrolladas. En cuanto a las entrevistas es elemental presentar la percepción del coordinador y dos voluntarios del grupo, para saber la respuesta que el grupo tuvo al finalizar el proceso.

4. Objeto de la sistematización

Lo que se va a sistematizar son los resultados finales basados en la opinión del personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 de Ambato respecto con la información entregada sobre TEPT, estrategias de afrontamiento, autocuidado y manejo del estrés. Se torna relevante conocer cómo fue la experiencia de los participantes al ser parte del proyecto y la forma cómo éste impactó en su bienestar psicológico.

5. Metodología de la sistematización

La investigación mixta “es un enfoque relativamente nuevo, que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (Hérmendez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 31). El presente proyecto hace uso de un enfoque mixto, empleando instrumentos cualitativos (entrevistas) y cuantitativos (encuestas de opinión).

De esta manera, la información recabada que es parte de la sistematización se obtuvo a través de entrevistas y encuestas de opinión.

La entrevista “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hérmndez Sampieri et al., 2014, pág. 436).

Para el proyecto se realizó tres entrevistas estructuradas al Coordinador del ECU 911 de la Zona 3 de Ambato y a dos voluntarios que formaron parte del grupo de WhatsApp. El guion de la entrevista constó de cuatro preguntas abiertas, las entrevistas se llevaron a cabo en dos días, en un inicio se explicó el consentimiento informado a cada entrevistado y una vez aceptado se planificó las reuniones virtuales por medio de Zoom. Las entrevistas tenían como fin recolectar información sobre estrategias de afrontamiento que se pondrían en práctica, cambios a nivel mental - físico y beneficios del proyecto (Anexo 2).

Encuesta de opinión: es un instrumento que “usualmente hace uso de cuestionarios que se aplican a través de diversos contextos”, en este caso se hace uso de página web (Hérmndez Sampieri et al., 2014, pág. 192).

Para ello, se hizo uso de un cuestionario estructurado con seis preguntas cerradas de opción múltiple y una abierta. La población fue informada de la actividad mediante el grupo de WhatsApp, se explicó que sería anónima y se les otorgó un lapso de siete días para acceder a la plataforma SurveyMonkey. La encuesta tenía como propósito recopilar la opinión de los miembros del grupo sobre la experiencia dentro del proyecto, los recursos utilizados y la información entregada (Anexo 4).

6. Preguntas clave

6.1. Preguntas de cierre:

- ¿Cuál fue la respuesta del personal a los recursos web y la información entregada durante proyecto?

- ¿Cómo fue la participación del personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato en el proyecto?

- ¿De qué forma el uso de recursos web aumentó el bienestar mental en los participantes?

- ¿De qué forma contribuyó la información sobre TEPT a la población?

- ¿Qué impacto tuvo a nivel individual y colectivo?

7. Organización y procesamiento de la información

Para las actividades se utilizaron las siguientes plataformas: Canva, Crello, Adobe Illustrator y Adobe Premiere, creando productos cortos y atractivos que motiven a generar cambios en la vida cotidiana de la población, tales productos se difundieron a través de recursos web.

Las actividades siguen un orden establecido, por lo tanto, se inició con una breve infografía para familiarizar a la población respecto al TEPT y la aplicación de una encuesta sobre recursos digitales que permitió identificar a WhatsApp y YouTube como las redes más usadas por el personal, en donde se compartió la información del proyecto. Adicional a esto, se elaboró un video introductorio sobre el proyecto que se llevó a cabo.

Las primeras publicaciones en la página web sobre TEPT tenían como objetivo instruir a la población sobre este trastorno. Se elaboró una evaluación de aprendizaje mediante un juego, sin embargo, no se obtuvo participación del personal.

Las siguientes publicaciones incluyen algunas estrategias que permitan disminuir el desarrollo de TETP. Además, se realizó una encuesta de opinión intermedia para conocer la valoración del contenido por parte del personal.

Posteriormente, se publicaron videos para que el personal logre manejar el estrés a través de distintas técnicas, así mismo se comparte una publicación con pequeños tips sobre el autocuidado en el grupo de WhatsApp.

Por último, para que la población pueda evaluar la información entregada sobre el proyecto se aplica encuestas y entrevistas.

En la siguiente tabla se presentan las actividades realizadas durante todo el proyecto.

Tabla 1

Actividades realizadas durante el proyecto

Fecha	Actividades
23/sept/2021	Realización de infografía sobre TEPT.
26/may/2021	Aplicación de la encuesta sobre recursos digitales y bienestar mental
10/jun/2021	Elaboración de video de introducción al proyecto (De qué trata el proyecto, objetivos y normas)
11/jun/2021	Lanzamiento de grupo de WhatsApp
25/jun/2021	Primera publicación en la página web: Puede que estés desarrollando TEPT, (definición y características de TEPT).
03/jul/2021	Publicación en la página web: Estar expuesto de forma indirecta a situaciones críticas puede provocar malestar emocional, (estudios sobre TEPT en operadores del 911). Evaluación de aprendizaje sobre la primera publicación.
12/jul/2021	Publicación en la página web: ¿Cuáles son los síntomas de TEPT? (descripción de síntomas de TEPT basados en manuales diagnósticos).
15/jul/2021	Aplicación de la encuesta sobre la información compartida en la página web
23/jul/2021	Publicación en la página web: ¿Cómo mejorar la manera de afrontar la adversidad y evitar el TEPT?, (cómo enfrentar situaciones estresantes).
01/agost/2021	Publicación en la página web: Algunos factores que predisponen el desarrollo de TEPT, (factores que predisponen el desarrollo de TEPT).
07/agost/2021	Publicación en la página web: ¿Sabías que existen algunas estrategias de afrontamiento que pueden disminuir la posibilidad de desarrollar TEPT?, (estrategias de afrontamiento según Lazarus y Folkman).
16/agost/2021	Presentación de video sobre Mindfulness en el canal de Youtube Siembra Bienestar
24/agost/2021	Presentación Video sobre respiración diafragmática en el canal de Youtube Siembra Bienestar
31/agost/2021	Posteo sobre el autocuidado y manejo del estrés en el grupo de WhatsApp
03/sept/2021	Presentación de video sobre solución de problemas en el canal de Youtube Siembra Bienestar
07/sept/2021	Aplicación de la encuesta final
08/sept/2021	Elaboración de entrevistas
09/sept/2021	
10/sept/2021	Cierre del proyecto

Nota: Elaborado por Guanín, T & Quiroz, J (2021).

8. Análisis de la información

Para el análisis de información se consideran los siguientes instrumentos:

Desde un enfoque cualitativo:

Entrevistas: el análisis de información se realizó a partir de las tres entrevistas aplicadas, lo que permitió conocer las perspectivas de tres personas que han sido parte de todo el proyecto, entre ellas el coordinador zonal quien ha estado al tanto de todas las actividades que se han elaborado para el personal y también dos voluntarios que formaron parte del grupo de WhatsApp.

Desde un enfoque cuantitativo:

Encuesta de opinión: para el análisis de las encuestas se transformó la información a gráficos, generando datos estadísticos. La encuesta constó de seis preguntas cerradas que permitieron obtener una valoración de los temas tratados y los productos web, un apartado de sugerencias, felicitaciones o quejas, que respondió a cómo fue la experiencia del proyecto.

9. Justificación

El presente proyecto tiene como objetivo general utilizar la intervención psicoeducativa para fortalecer las estrategias de afrontamiento en el personal administrativo y operativo del ECU 911 de la Zona 3 Ambato, disminuyendo la posibilidad de que los equipos desarrollen el TEPT a consecuencia de la exposición continua a eventos estresantes. Con relación a los objetivos específicos se planteó lo siguiente: desarrollar acciones de sensibilización acerca de características de TEPT, proporcionar información sobre estrategias de afrontamiento y promover el autocuidado y manejo del estrés. Dentro de las actividades propuestas están la elaboración de recursos web (páginas web, blogs, videos, juegos entre otros) y el uso de la red social WhatsApp.

Las estrategias de afrontamiento son aquellos recursos psicológicos que el ser humano utiliza para enfrentar situaciones que generan estrés, aunque estos recursos no siempre resultan eficientes, permiten a la persona generar, evitar o disminuir conflictos, aportando beneficios personales (López & Vélez, 2018, págs. 5-6). La idea principal es reforzar estas estrategias de afrontamiento basándonos en postulados de

Lazarus y Folkman quienes plantean dos formas de afrontamiento: centradas en el problema y en la emoción.

Al brindar herramientas adecuadas se busca que el personal pueda responder de mejor manera frente a distintas situaciones que se presenten en su cotidianidad. Así mismo, mediante la psicoeducación se pretende promover el autocuidado y el manejo del estrés. Se sabe que el ECU 911 es un servicio de respuesta ante emergencias y el personal debe encontrarse en un estado físico y psicoemocional óptimo para tener un buen desempeño.

En ese sentido, tal como expresa Toledo (2020), los evaluadores de llamada se implican de forma directa o indirecta con la persona que solicita ayuda, al tener un primer contacto telefónico se puede presentar algunas afectaciones (pág. 6). Los telecomunicadores de emergencia podrían presentar afecciones como: “trastorno de estrés postraumático, trastorno de estrés agudo, estrés traumático secundario agotamiento ocupacional” (Kerr, Ornelas , Lily, & Meischke, 2019).

Por su parte, Troxell (2008) menciona que los telecomunicadores tienen una gran responsabilidad al atender las llamadas, dado que deben tomar decisiones en cuestión de segundos que generan un impacto positivo o negativo en la persona que llama, además deben responder con seguridad y empatía (págs. 18-19). El personal de emergencia puede llegar a experimentar un trauma indirecto, lo que conlleva “cambios en el funcionamiento de todas las esferas de la vida: cognitiva, emocional, conductual, espiritual, relaciones físicas, personales y desempeño laboral” (Bremner y Vermetton, citado por Troxell 2008, pág.10).

Es así como, en el período 57, los estudiantes de noveno nivel de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana, son asignados a distintos centros o instituciones para realizar sus prácticas preprofesionales. Tres estudiantes fueron vinculados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en la zona 3 ubicada en Ambato, realizaron un proceso diagnóstico al personal administrativo y operativo de dicha institución, detectando algunas problemáticas como el consumo de tabaco y bebidas alcohólicas, duelos no resueltos, deterioro cognitivo y estrés postraumático. Cabe mencionar que para este proyecto de intervención se ha seleccionado el TEPT.

En lo que se refiere a TEPT, es una “respuesta retardada o tardía a un suceso o a una situación estresante (de corta o larga duración) de naturaleza excepcionalmente

amenazante o catastrófica, que probablemente causarían angustia generalizada a casi cualquier persona” (Organización Panamericana de la Salud, 1995, pág. 325), entre las características están: flashbacks, pesadillas, torpor y aplanamiento emocional, aislamiento, falta de respuestas a las situaciones, anhedonia, evitación persistente del estímulo, hipervigilancia, insomnio, ansiedad, depresión, ideación suicida (Organización Panamericana de la Salud, 1995, pág. 325), además existe la posibilidad de presenciar “síntomas disociativos: despersonalización y desrealización” (Asociación Americana de Psiquiatría, 2013, pág. 167).

En la aplicación de la escala de estrés postraumático los resultados arrojaron que el 57% de la población evaluada, ha experimentado algún suceso traumático a lo largo de su vida, cabe mencionar que algunos entrevistados han logrado superar estos eventos, sin embargo, para otras personas, tales sucesos han tenido un gran impacto en su vida, de forma que presentan sintomatología de estrés postraumático, manifestando cierto malestar, afección, consternación al recibir llamadas de niños, jóvenes y personas que se encuentran en alguna emergencia.

En este sentido, se torna relevante el desarrollo del proyecto, al plantear el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento, favorece no solo a aquellos que presentan indicios de estrés postraumático, si no, también a todo el personal entrevistado, para que desarrollen recursos adaptativos frente a situaciones estresantes.

Finalmente, el proyecto contribuye a dos áreas de la psicología, en el área clínica se dota de herramientas de afrontamiento que previenen el desarrollo de TEPT y otros tipos de trastornos relacionados con traumas y factores de estrés. Respecto al ámbito organizacional el proyecto promueve el autocuidado y el manejo de situaciones estresantes, considerando que el trabajo en atención a emergencias puede afectar en algunos aspectos de la salud mental y repercutir en el rendimiento laboral.

10. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto fue diseñado y dirigido a 79 personas del área operativa y administrativa que participaron en el proceso diagnóstico, sin embargo, solo el 28% ingresaron voluntariamente al grupo de WhatsApp en el cual se compartía la información del proyecto denominado “Siembra Bienestar”.

Es importante comprender que todo el proyecto se realizó a través de recursos web y la participación del personal se evaluó mediante 3 encuestas. En la primera encuesta realizada sobre “Recursos Digitales” se obtuvo mayor participación de la población, con un total de 67 personas. Es preciso señalar que en la segunda y tercera encuesta se contó únicamente con aquellas personas que formaban parte del grupo de WhatsApp, por lo tanto, el nivel de participación fue alto, considerando que las 22 personas respondieron a estas actividades.

El proyecto permitió sensibilizar a la población respecto a su salud mental y física, al compartir información sobre TEPT, estrategias de afrontamiento, recomendaciones para el autocuidado y manejo del estrés, se muestra una respuesta positiva del personal tanto a nivel individual como grupal.

Como elementos útiles del proyecto se rescata el uso de algunos recursos web como un medio de información para promover la salud mental y prevenir el desarrollo de trastornos. La idea de ubicar información en una página web dirigida al ECU 911 de Ambato tenía como fin atender a las necesidades que presenta la población, para proyectos similares se podría aplicar la misma metodología de psicoeducación a través de recursos web en otras zonas del ECU 911 con temas que sean de interés para el personal.

11. Interpretación

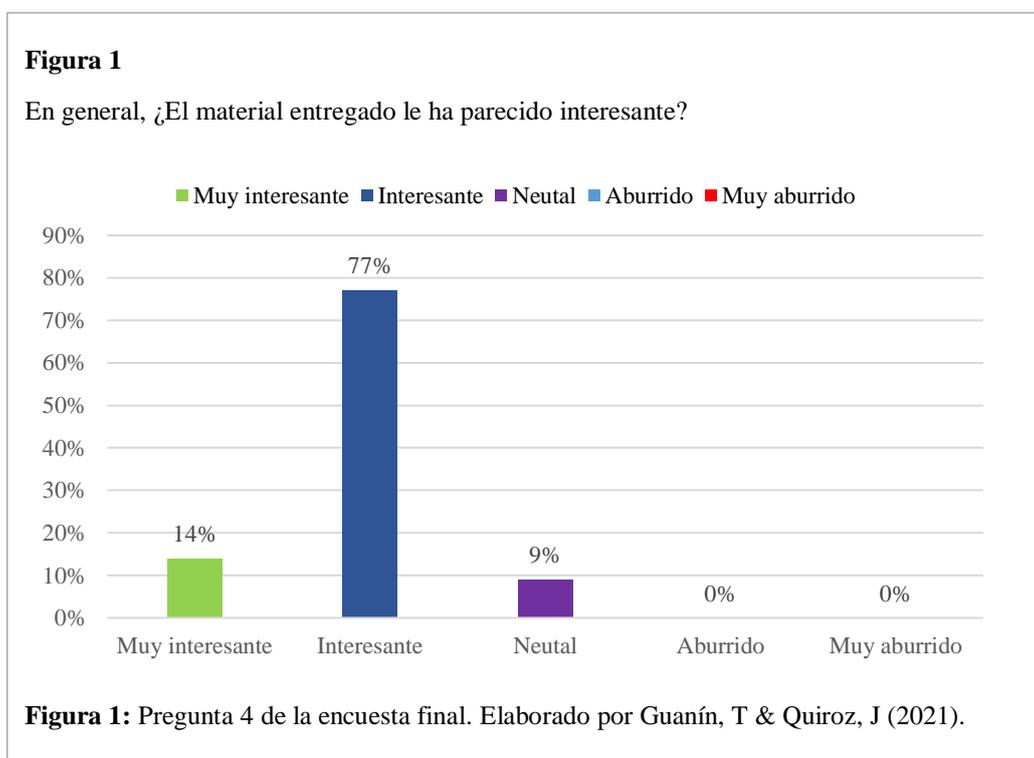
Para comenzar con la interpretación es importante señalar cuál es la función que cumple el ECU 911:

El Servicio integrado de Seguridad ECU-911 es el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público y privado, a través de sus dependencias o entes a su cargo, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente. (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2019, pág. 9).

En este sentido el personal del SIS ECU 911 además de tener extensas jornadas laborales, está expuesto de forma indirecta a situaciones traumáticas que pueden tener un impacto negativo a nivel emocional generando alteraciones psicológicas o físicas.

Por esta razón se contemplan como elementos clave del proyecto todos los productos elaborados que promueven la salud mental de la población.

La respuesta del personal frente a un proyecto elaborado con recursos web fue positiva. En las siguientes gráficas se puede observar que el material entregado fue útil e interesante. Algo semejante ocurre con el funcionamiento del grupo de WhatsApp, la página web y el canal de YouTube, dado que los han valorado como buenos.



El 77% de la población considera que el material entregado fue interesante, mientras el 14% ha calificado el material como muy interesante.

Figura 2

¿Qué le pareció el funcionamiento de: grupo de WhatsApp, página web, canal de YouTube?

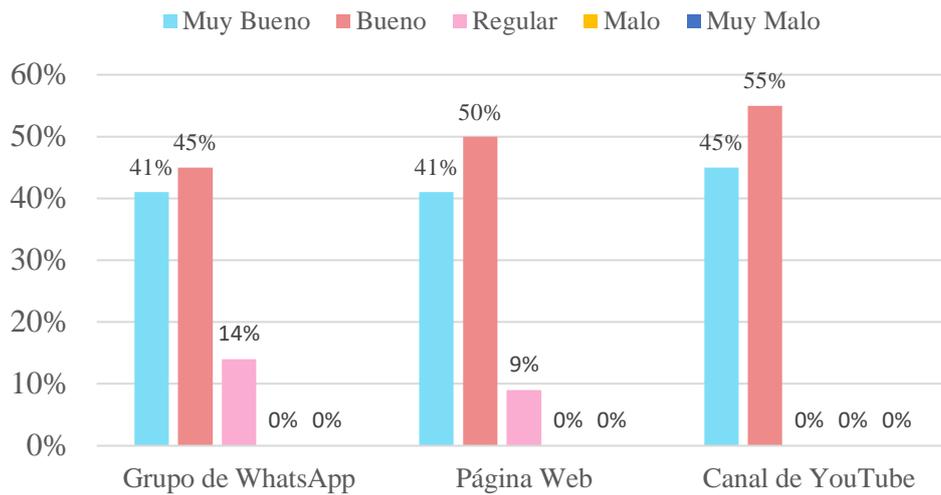


Figura 2: Pregunta 5 de la encuesta final. Elaborado por Guanín, T & Quiroz, J (2021).

El 45% del personal ha calificado el funcionamiento del Grupo de WhatsApp como Bueno, por otra parte, el 50% de los encuestados considera que el funcionamiento de la página Web como bueno y el 55% menciona que fue bueno el funcionamiento del canal de Youtube.

Figura 3

¿Le ha resultado útil la información compartida sobre Trastorno de estrés postraumático, estrategias de afrontamiento y autocuidado?

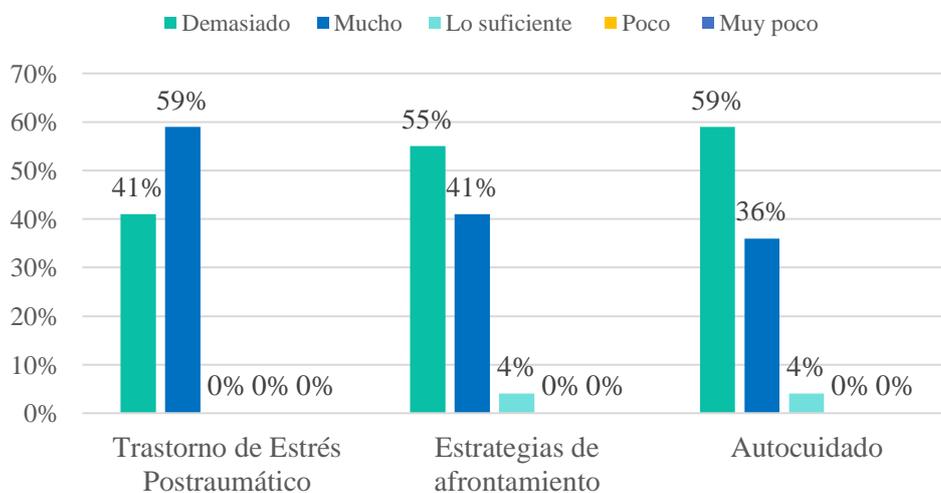
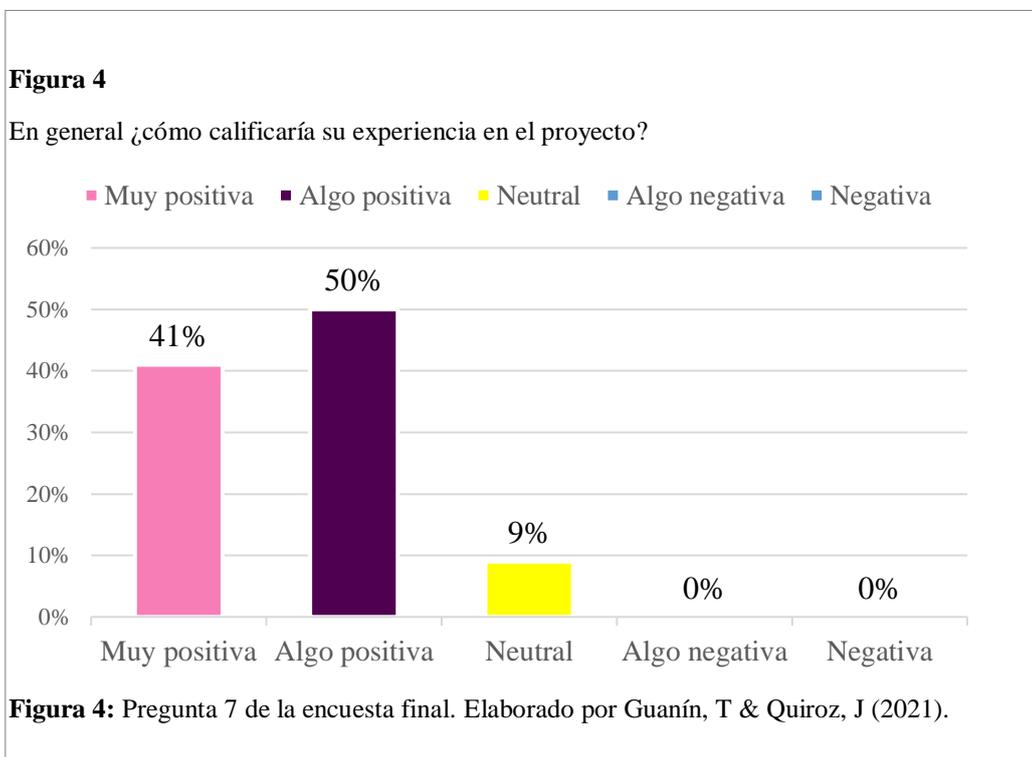


Figura 3: Pregunta 6 de la encuesta final. Elaborado por Guanín, T & Quiroz, J (2021).

Al 59% de la población le resultó muy útil la información sobre TEPT, por otra parte, el 55% cree que la información sobre estrategias de afrontamiento fue demasiado útil y finalmente, el 59% de la población indica que la información sobre autocuidado demasiado útil.



El 50% de la población admite que su experiencia durante el proyecto fue algo positiva, mientras que el 41% del personal valora su experiencia como muy positiva.

Al examinar los resultados finales, se obtuvieron 22 respuestas en las encuestas y 3 voluntarios para las entrevistas, en cierta medida Siembra Bienestar ha provocado interés en la población dando la oportunidad de emitir opiniones y sugerencias respecto al proyecto. Asimismo, su participación es visible en el número de reproducciones del material audiovisual colgado en YouTube y en las visitas del sitio web (Véase anexo 13 y 14).

Tabla 2

Apartado para comentarios en la encuesta

Encuestado	Sugerencias, felicitaciones o quejas.
1	Buen trabajo
2	Todo bien
3	Felicitaciones
4	.
5	Les felicito por la capacitación
6	Gracias por la capacitación
7	Agradezco la iniciativa y el tiempo que se tomaron para compartir está información
8	*
9	Les felicito por la capacitación
10	Información muy importante para conocimiento y aplicación en nuestro entorno laboral, ¡¡felicitaciones!!
11	Gracias excelente iniciativa
12	Me ha gustado la información sobre estrés, gracias
13	*
14	Gracias por la capacitación
15	Sigan compartiendo info sobre salud mental
16	Trabajar más temas
17	*
18	Muchas gracias por los nuevos aprendizajes
19	Gracias!
20	.
21	Me hubiera gustado más videos o actividades
22	Sigan adelante con el proyecto

Nota: Obtenido de la pregunta 7 de la encuesta final. Elaborado por: Guanín, T & Quiroz, J (2021).

El uso de recursos web aportó al bienestar mental de los participantes puesto que los impulsó a hacer actividades que habían dejado de lado, como hacer deporte, cuidar su salud mental y física, manejar el estrés y restablecer el contacto social, buscar soluciones a sus problemas manteniendo una posición activa (Véase Anexo 3). Además, resaltan que la información recibida es importante para aplicar en el ámbito laboral y social.

Figura 5

En general, ¿Considera que la información entregada a través de recursos web aportó a su salud mental?

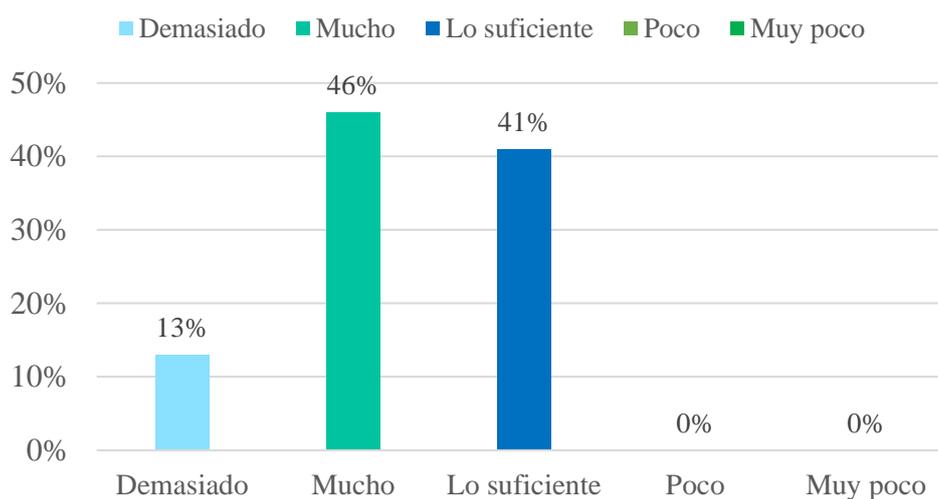


Figura 5: Pregunta 1 de la encuesta final. Elaborado por Guanín, T & Quiroz, J (2021).

El 46% de la población evaluada señala que los recursos web aportaron mucho a su salud mental. Por otra parte, el 41% menciona que aportó lo suficiente a su salud mental y solo el 13% indica que la información contribuyó lo suficiente a su salud mental.

La información entregada sobre TEPT sensibilizó a la población, ahora tienen noción sobre la prevalencia y qué tan vulnerables son al estar expuestos constantemente a eventos altamente estresantes, conocen síntomas y características del trastorno, factores protectores y de riesgo.

Figura 6

¿Considera que ahora conoce más sobre estrés postraumático?

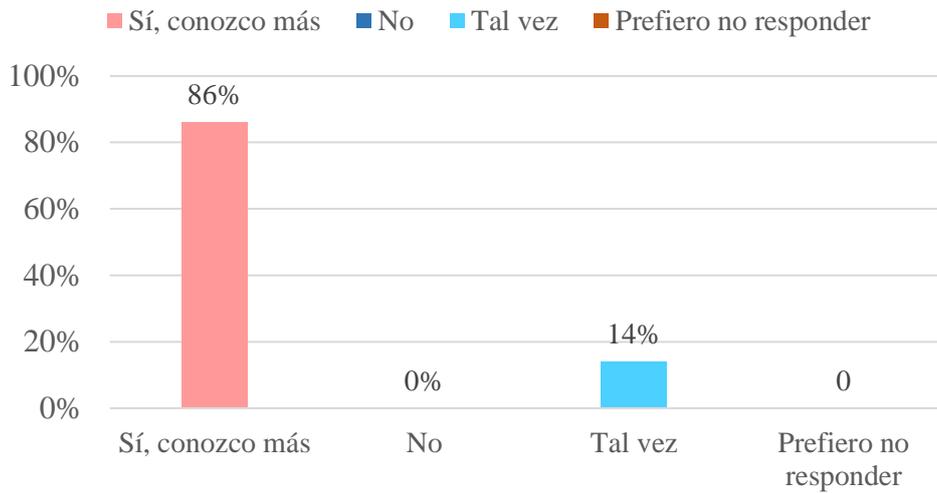


Figura 6: Pregunta 2 de la encuesta final. Elaborado por Guanín, T & Quiroz, J (2021).

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 86% de la población considera que ahora conoce más sobre estrés postraumático.

La población a nivel individual ha adaptado las técnicas como la respiración diafragmática, la resolución de problemas y las estrategias de afrontamiento a su realidad y vida cotidiana. Gracias al proyecto Siembra Bienestar es posible que el personal ahora actúe de manera eficaz frente a situaciones estresantes y gestione su malestar.

Por otra parte, a nivel grupal, los entrevistados opinaron que todo el personal se benefició del proyecto, y el conocimiento se transmitió a familiares y personas que forman parte de su entorno. La información aparte de comunicar sobre temas relacionados con salud mental provocó insights que se generaba a través del intercambio verbal entre miembros del personal (Véase Anexo 3).

12. Principales logros del aprendizaje

Los principales logros de aprendizaje permitieron identificar que la psicoeducación es una herramienta de gran utilidad para instruir a una población respecto a una temática específica, en este caso sobre TEPT, del mismo modo se reconoce que el llevar a cabo un proyecto utilizando únicamente recursos web es

viable, dado que permiten generar aprendizaje y atender a las necesidades de una población.

El proyecto posibilitó el desarrollo de algunas fortalezas, entre ellas la dedicación y creatividad al momento de elaborar los productos, responsabilidad y compromiso al enviar la información semanalmente al grupo de WhatsApp, respeto al dirigirse al personal y finalmente mantener optimismo por los resultados del trabajo. Adicionalmente, se puso en práctica la organización y sistematización de información que produzca interés y curiosidad en la población.

De acuerdo con las experiencias positivas se pudo notar que los entrevistados ponen en práctica algunas estrategias de afrontamiento que han sido compartidas, esto se corrobora en sus testimonios:

“... lo que yo realizaría es tratar de contar a una persona allegada a mí, un familiar, un amigo, lo que me está sucediendo de pronto me pueda ayudar con la solución ...” (Entrevistado 1, comunicación personal, 8 de septiembre del 2021).

“...las que más he utilizado yo son: el Autocontrol, aceptar la responsabilidad y también buscar el apoyo en familiares o en amigos” (Entrevistado 2, comunicación personal, 8 de septiembre del 2021).

“...en caso de estrés lo que trato es de tranquilizarme, por ahí con un poco de ayuda de la familia, tratar de distraerme en otras actividades” (Entrevistado 3, comunicación personal, 9 de septiembre del 2021).

Otra experiencia positiva es que el 86% de la población ahora tiene mayor conocimiento sobre TEPT (véase la figura 6), un aspecto favorable que se ha obtenido por medio del proyecto “Siembra Bienestar”. Del mismo modo, se ha podido rescatar que el personal plasmó su opinión respecto al proyecto en las encuestas, lo que ayudó a obtener los resultados, aquí se muestra algunos de sus comentarios:

“Agradezco la iniciativa y el tiempo que se tomaron para compartir esta información” (Encuestado 7).

“Información muy importante para conocimiento y aplicación en nuestro entorno laboral, ¡¡felicitaciones!!” (Encuestado 10).

“Sigamos compartiendo info sobre salud mental” (Encuestado 15).

“Muchas gracias por los nuevos aprendizajes” (Encuestado 18).

En cuanto a las experiencias negativas se dio una escasa participación del personal en preguntas relacionadas con vivencias personales en el chat del grupo de WhatsApp, teniendo en cuenta que al enviar las publicaciones se añadía una pregunta que buscaba conocer cómo fue la experiencia con la estrategia o técnica transmitida. Se disminuyó la posibilidad de conocer cómo es el ambiente laboral y la relación entre ellos, quizás la presencialidad facilitaba una mejor interacción con el grupo. Sin embargo, en el espacio entrevistador-entrevistado se pudo contemplar que los participantes tuvieron mayor desenvolvimiento en el desarrollo de entrevistas al compartir experiencias personales y opiniones del proyecto.

Otro inconveniente fue los instrumentos que se planificaron para el proyecto, en un principio, estos instrumentos tenían como fin evaluar el conocimiento más no la experiencia u opinión de los participantes. Por esa razón se cambió la evaluación de conocimiento, por encuestas de opinión para recoger elementos de la experiencia y percepción de los participantes en relación con los productos elaborados.

Siembra Bienestar dio lugar a una serie de productos, mediante los cuales se buscaba promover la salud mental y prevenir el malestar psíquico. Entre los productos se encuentra la creación del grupo de WhatsApp, ícono y nombre del grupo; afiches para cada publicación, creación de la página web, videos, post y publicaciones vinculadas al estrés postraumático, estrategias de afrontamiento, autocuidado y manejo del estrés.

Para el proyecto se plantearon cuatro objetivos, un objetivo general y tres específicos. Dentro del objetivo general el personal administrativo y operativo del ECU 911 Ambato logró fortalecer sus estrategias de afrontamiento. Con respecto a los objetivos específicos se consiguió sensibilizar a la población sobre características de TEPT, proporcionar información sobre las estrategias de afrontamiento a través de recursos web, promover el autocuidado y manejo del estrés.

Como elemento innovador del proyecto Siembra Bienestar se rescata, el llevar a cabo toda una experiencia grupal a un espacio digital y conseguir una respuesta positiva del mismo, en consecuencia, al 77 % del personal le pareció interesante el material entregado y calificaron los productos web como buenos.

El proyecto generó un impacto positivo en la salud de los participantes, los siguientes testimonios ilustran los cambios percibidos:

“...si ha mejorado mi aspecto social, físico de igual manera me he inclinado un poco más este tiempo por el deporte, trato de cuidar más mi salud mental...”

con amigos tratar de ... comentar lo que está sucediendo para no afligirme.” (Entrevistado 1, comunicación personal, 8 de septiembre del 2021).

“Sí... por ejemplo en mi caso, me ayudó nuevamente a activarme, a hacer ejercicio, a ser más positiva, a buscar formas de poder sacar nuestro estrés y no encerrarnos en nosotros.” (Entrevistado 2, comunicación personal, 8 de septiembre del 2021).

Por último, el proyecto ha generado beneficios en el personal y esto se verifica en las entrevistas:

“...ha sido un gran beneficio para ellos, para su salud mental y salud física que va de la mano” (Entrevistado 1, comunicación personal, 8 de septiembre del 2021).

“Yo creo que todo el personal, inclusive los familiares también se han beneficiado porque a la larga nosotros también transmitimos los conocimientos que vamos aprendiendo del proyecto” (Entrevistado 2, comunicación personal, 8 de septiembre del 2021).

“Sí, sí y creo que a los que hemos estado revisando la información si nos ha ayudado bastante...” (Entrevistado 3, comunicación personal, 9 de septiembre).

Conclusiones

El diagnóstico realizado en el período 57 de las prácticas preprofesionales al personal administrativo y operativo del ECU 911 Ambato fue relevante para poder identificar las necesidades que presentaba la población, al priorizar el TEPT, el proyecto “Siembra Bienestar” proporcionó estrategias de afrontamiento que disminuyan la posibilidad de desarrollar TEPT, además se compartió técnicas que fomenten el autocuidado y bienestar mental de la población.

Como consecuencia del proyecto, los entrevistados refieren que emplean como estrategias de afrontamiento el autocontrol, aceptación de responsabilidad, la resolución de conflictos, sin embargo, la más utilizada es el apoyo social. En cuanto a los cambios en la salud, se ha incorporado la actividad física y hay mayor relevancia en su salud mental.

El proyecto de intervención atendió a las necesidades del personal utilizando como herramientas la psicoeducación y recursos web, en total se construyeron diez productos que se publicaron semanalmente, fue oportuno redactar la información de manera concreta, concisa y con lenguaje simple para mantener el interés en la población.

Los instrumentos de evaluación como las encuestas y entrevistas se consideran elementos centrales que posibilitaron obtener opiniones y sugerencias de los participantes, arrojando resultados cuantitativos y cualitativos que demuestran una aceptación del proyecto realizado.

La participación de la población en encuestas, entrevistas y visitas a los recursos web fue exitosa teniendo en cuenta que todos accedieron a estos instrumentos de evaluación. Sin embargo, al emplear una actividad lúdica y plantear preguntas abiertas al momento de enviar publicaciones en el grupo de WhatsApp, la intervención y el compromiso del personal fue escaso.

Recomendaciones

A pesar de que el proyecto Siembra Bienestar obtuvo resultados positivos y cumplió con los objetivos planteados, se abordó únicamente temáticas como el TEPT y el autocuidado, por lo tanto, el personal del ECU debería adquirir más información sobre salud mental considerando que, con el pasar del tiempo pueden surgir nuevas necesidades en la población. Por consiguiente, se recomienda hacer un diagnóstico cada seis meses a todo el personal para poder identificar problemáticas actuales y prevenir el desarrollo de algún cuadro clínico complejo.

Pese a que se ha dotado al personal de algunas herramientas sobre su salud mental, se aconseja que, dentro de las jornadas laborales se realicen pausas activas desarrollando ejercicios que optimicen la salud física y mental y mejore la interacción entre colegas.

Para futuros proyectos vinculados a la salud mental, se recomienda emplear la psicoeducación y aprovechar la variedad de recursos web que existe actualmente, de igual manera la información difundida no debe ser tan extensa, sino precisa y sencilla, el tiempo estimado de lectura o duración de los videos no debe exceder de dos o tres minutos.

El aplicar encuestas y entrevistas permite determinar la eficacia de un proyecto desde la opinión de la población, sin embargo, para reforzar los resultados finales se sugiere realizar reuniones virtuales o si hay la posibilidad reuniones presenciales con todos los miembros del proyecto para que expongan sobre su experiencia y aprendizaje.

Para que una población se involucre más en proyectos relacionados con la salud mental, sería valioso promover una participación más activa del personal, dando la posibilidad de elegir las temáticas a trabajar, jerarquizando sus necesidades y seleccionado el formato de entrega de la información. La idea de desarrollar proyectos con recursos web además de atender a necesidades de una población, también puede ser utilizada para mejorar la interacción entre compañeros de trabajado.

13. Referencias

- Asociación Americana de Psiquiatría. (2013). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM 5*. Washinton, DC, EEUU. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>
- Hérmendez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGrawHill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Kerr, D., Ornelas , I., Lily, M., & Meischke, H. (19 de 06 de 2019). Participant Engagement in and Perspectives on a Web-Based Mindfulness Intervention for 9-1-1 Telecommunicators: Multimethod Study[Participación y perspectivas de una intervención de atención plena basada en la web para telecomunicadores 9-1-1]. (G. Eysenbach, Ed.) *21*(6). Obtenido de Journal od medical Internet research: <https://www.jmir.org/2019/6/e13449/>
- López, G., & Vélez, J. (2018). Estrategias de afrontamiento de los estudiantes de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Villavivencio. 30. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5440/1/2018_estrategias_afrentamiento_estudiantes.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (1995). *Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud* (2008 ed., Vol. 1). (C. C. Centro Venezolano de Clasificación de Enfermedades, Trad.) Washington DC. Obtenido de <http://ais.paho.org/classifications/chapters/pdf/volume1.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2015). *Informe de rendición de cuentas*. Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Informe-narrativo-y-Presentacion-Rendicion-de-Cuentas-SIS-ECU-911-AMBATO.pdf>

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (Diciembre de 2019). Plan Estratégico Institucional 2020-2023. 70. Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/PLAN-ESTRAT%C3%89GICO-SIS-ECU-911-2019-2023.pdf>

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2020). *Informe de Coordinación Zonal 3 ECU 911*. Obtenido de https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/Informe-Rendicion-Cuentas_2020-CZ3.pdf

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (s.f.). *Instituciones Articuladas*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2021, de <https://www.ecu911.gob.ec/instituciones-articuladas/>

Toledo, D. (2020). Prevalencia del Trastorno de Estrés Postraumático en los evaluadores de llamadas del SIS ECU-911 Zonal 6, 2019-2020. *Universidad Politécnica Salesiana*, 22. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19402/1/UPS-CT008863.pdf>

Troxell, R. M. (2008). Indirect Exposure to the Trauma of Others: The Experiences of 9-1-1 Telecommunicators [Exposición indirecta al trauma de otros: las experiencias del 9-1-1]. 286. (UMI, Ed.) Chicago, Illinois. Obtenido de <https://www.agence911.org/wp-content/uploads/2019/09/Th%C3%A8se-de-doctorat-Illinois.pdf>

14. Anexos

14.1. Anexos de Entrevista final

Anexo 1. Formato de consentimiento informado para la entrevista

Quito, 8 de septiembre del 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el marco de la asignatura “Elaboración de tesis para la obtención del título de psicólogo/a”, en calidad de estudiantes nos encontramos realizando un ejercicio práctico:

Con el fin de lograr los objetivos del proyecto de tesis, solicitamos su gentil colaboración posibilitando que las estudiantes Tanya Guanín y Johanna Quiroz de la UPS, realicen una entrevista de opinión.

La información aportada se utilizará con fines académicos y servirá como resultados para el proyecto de tesis. La participación en este proceso será voluntaria y quienes decidan dejar de participar podrán hacerlo en cualquier momento sin que ello perjudique en ningún sentido. Dicha participación además no supondrá ningún costo o riesgo alguno.

En caso de querer conocer más acerca del proceso o si surgieran dudas, se podrá solicitar información a la entrevistadora.

Firman:

Alumna de la UPS

(ENTREVISTADOR/A)
(PERSONAL DEL SIS 911)

Alumna de la UPS
(ENTREVISTADOR/A)

Anexo 2. Guion de la entrevista final

Considerando la información compartida en el proyecto Siembra Bienestar:

1. En situaciones estresantes ¿Qué estrategias pondría en práctica?, ¿Cómo la aplicaría?
2. ¿Ha notado algún cambio en su salud mental y física?, ¿Qué cambios a nivel anímico ha tenido?, De las recomendaciones dadas ¿cuál le fue de más ayuda?
3. ¿Cree que el personal obtuvo algún beneficio a partir del proyecto Siembra Bienestar? Si fue así ¿cuáles fueron?

Anexo 3. Ideas claves obtenidas durante la entrevista.

	Entrevistado 1	Entrevistada 2	Entrevistado 3
En situaciones estresantes ¿qué estrategias pondría en práctica? ¿cómo la aplicaría?	“... lo que yo realizaría es tratar de contar a una persona allegada a mí, un familiar un amigo, lo que me está sucediendo de pronto me pueda ayudar con la solución ...”	“...las que más he utilizado yo son: el Autocontrol, aceptar la responsabilidad y también buscar el apoyo en familiares o en amigos, esas me parecieron como que las más apropiadas y también para situación que nos manejamos a diario en el trabajo.” “...el caso de que nosotros no lo podamos solucionar, buscar apoyo en alguna de las personas que están a nuestro alrededor...”	“...en caso de estrés lo que trato es de tranquilizarme, por ahí con un poco de ayuda de la familia, tratar de distraerme en otras actividades”.
¿Ha notado algún cambio en su salud mental y física? ¿Qué cambios a nivel anímico ha tenido?	“...si ha mejorado mi aspecto social, físico de igual manera me he inclinado un poco más este tiempo por el deporte, trato de cuidar más mi salud mental... con amigos tratar de ... comentar lo que está sucediendo para no afligirme.”	“Sí... por ejemplo en mi caso, me ayudó nuevamente a activarme, a hacer ejercicio, a ser más positiva, a buscar formas de poder sacar nuestro estrés y no encerrarnos en nosotros.”	“bueno, cambios sí, uno antes, estaba con la presión del trabajo, presión de afuera y a veces uno se pone a pensar” “...es preferible buscar una solución más práctica.”
De las recomendaciones	“Esos buenos hábitos para cuidar nuestra	“...lo mejor que podemos es salir, tomar aire, respirar, buscar la manera de	“las que me han ayudado más son los últimos videos, en la que hablaba de los

<p>dadas ¿cuál le fue de más ayuda?</p>	<p>salud mental y física”.</p>	<p>nosotros mismos tener un respiro de la circunstancia que estamos viviendo, no solamente en el ámbito laboral, sino personal”.</p>	<p>problemas y la que decía que si uno tiene problemas hay que buscar una solución y ver si se puede aplicar”.</p> <p>“Y la otra es la que enseñaba a respirar, entonces sí han sido cosas valiosas que me han ayudado bastante”.</p>
<p>¿Cree que el personal obtuvo algún beneficio a partir del proyecto Siembra Bienestar? Si fue así ¿cuáles fueron?</p>	<p>“...ha sido un gran beneficio para ellos, para su salud mental y salud física que va de la mano”.</p>	<p>“Yo creo que todo el personal, inclusive los familiares también se han beneficiado porque a la larga nosotros también transmitimos los conocimientos que vamos aprendiendo del proyecto”.</p>	<p>“Sí, sí y creo que a los que hemos estado revisando la información si nos ha ayudado bastante...”</p> <p>“No solo soy yo... los compañeros también les está sirviendo la información”.</p>

Anexo 4. Encuesta de opinión sobre el proyecto Siembra Bienestar



Encuesta de opinión del Proyecto Siembra Bienestar.

Título de la página

Hola:

Esperamos que estes teniendo un gran día, hoy te invitamos a participar en nuestra encuesta de

Opinión sobre el proyecto Siembra Bienestar.

En esta encuesta, se formularán preguntas sobre su experiencia dentro del proyecto. Le tomará **aproximadamente 1 minuto** completarla.

Tenga en cuenta que para nosotros es muy importante conocer su opinión. Sus **respuestas** serán estrictamente **confidenciales** y los datos se informarán solo en conjunto. Si tiene preguntas en cualquier momento, puede comunicarse con Johanna Quiroz al +593 98 323 1339 o con Tanya Guanán al +593 98 357 5159.

Muchas gracias por su tiempo y apoyo. Puede comenzar haciendo clic en el botón **Continuar**.

* 1. En general ¿Considera que la información entregada a través de los recursos web aportó a su salud mental?

- Demasiado
- Mucho
- Lo suficiente
- Poco
- Muy poco

* 2. ¿Considera que ahora conoce más sobre el estrés postrumático?

- Sí, conozco más.
- No.
- Tal vez.
- Prefiero no responder.

3. En caso de que su respuesta sea NO. Explique ¿por qué?

* 4. En general, ¿El material entregado le ha parecido interesante?

- Muy Interesante
- Interesante
- Neutral
- Aburrido
- Muy Aburrido

* 5. ¿Qué le pareció el funcionamiento de ... ?

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Grupo de WhatsApp	<input type="radio"/>				
Página Web	<input type="radio"/>				
Canal de YouTube	<input type="radio"/>				

* 6. ¿Le ha resultado útil la información compartida sobre ... ?

	Demasiado	Mucho	Lo suficiente	Poco	Muy poco
Trastorno de Estrés Postraumático	<input type="radio"/>				
Estrategias de afrontamiento	<input type="radio"/>				
Autocuidado	<input type="radio"/>				

* 7. En general, ¿Cómo calificaría su experiencia en el proyecto?

- Muy positiva
- Algo positiva
- Neutral
- Algo negativa
- Negativa

* 8. Aquí encontrará un espacio para dejar sugerencias, felicitaciones o quejas.

14.2. Anexos de Productos elaborados durante el proyecto

Anexo 5. Icono del grupo de WhatsApp



Anexo 6. Afiche de invitación a ser parte del proyecto Siembra Bienestar



Siembra Bienestar

Programa de autocuidado psicológico

Aprende técnicas para superar el estrés postraumático y alcanzar tu bienestar mental.

JUNTOS APRENDEMOS MEJOR
ÚNETE A NUESTRO GRUPO EN WHATSAPP



ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
ECUADOR

Anexo 7. Infografía sobre Trastorno de Estrés Postraumático

TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Corresponde a un tipo de trastorno de ansiedad

1 ¿QUÉ ES?

Es una afección de salud mental que algunas personas pueden desarrollar tras experimentar o ver algún evento traumático.



2 ¿QUÉ SITUACIONES PROVOCAN ESTE TRASTORNO?



- Accidentes de medios de transporte
- Violación, abuso o ataque sexual
- Desastres naturales
- Combate o guerra
- Muerte violenta o lesión de un ser querido
- Violencia física o psicológica
- Alguna enfermedad o lesión
- Terrorismo

3 ¿CUÁLES SON SUS SÍNTOMAS?

Recuerdos intrusivos: recuerdos recurrentes del hecho traumático, pesadillas, revivir el hecho como si estuviera sucediendo de nuevo.

Evasión: evitar pensar y hablar del suceso, evadir lugares o personas que recuerden dicho suceso.



Cambios en pensamiento y ánimo: sentimientos negativos, culpa, embotamiento, desinterés, problemas para concentrarse, miedo, ira, vergüenza.

Alteraciones en activación y reactividad: comportamiento irritable, agresivo, hipervigilancia, problemas para dormir, respuestas de sobresalto.

4 ¿HAY ALGÚN TRATAMIENTO?

- **Terapia de conversación:** educa a la persona sobre los síntomas del trastorno, enseña a identificar qué los desencadena y cómo manejarlos.
- **Terapia cognitivo-conductual:** se enseña a manejar la ansiedad, ayudando a la persona a comprender su modo de actuar y pensar cuando hay angustia.
- **Medicamentos:** se utilizan fármacos para controlar la tristeza, preocupación, ira, sensación de vacío interno, problemas de sueño.

Anexo 8. Menú principal de la Página web Siembra Bienestar



The image shows a screenshot of the Siembra Bienestar website. The browser address bar shows 'siembrabienestar.com'. The website header includes the logo 'Siembra Bienestar' and a 'únete' button. The main content area features a large photo of a man with his arms crossed, with the text 'Bienvenidos' and 'Programa de autocuidado psicológico'. Below this is a description: 'Aprende técnicas para superar el estrés postraumático y alcanzar tu bienestar mental.' There are two buttons: a green one for 'UNIRSE AL GRUPO DE WHATSAPP' and a purple one for 'APRENDE A MANEJAR TU ESTRÉS'. On the right side, there is a vertical list of three items under the heading 'Después de trabajar en ti, lograrás:'. Each item has an icon and a title: 1. Icon of a brain with a gear, title 'Reconocer los síntomas de tu estrés'. 2. Icon of two people, title 'Apoyarte en el crecimiento grupal'. 3. Icon of a person with a heart, title 'Manejar tus emociones eficazmente'. At the bottom right, there is a small banner with the word 'NUEVO'.

siembrabienestar.com

Siembra Bienestar [únete](#)

Bienvenidos

Programa de autocuidado psicológico

Aprende técnicas para superar el estrés postraumático y alcanzar tu bienestar mental.

[UNIRSE AL GRUPO DE WHATSAPP](#)

[APRENDE A MANEJAR TU ESTRÉS](#)

Después de trabajar en ti, lograrás:

- **Reconocer los síntomas de tu estrés**
- **Apoyarte en el crecimiento grupal**
- **Manejar tus emociones eficazmente**

Comienza a conocerte

NUEVO

Anexo 9. Espacio para dejar mensajes en Página Web

¿Necesitas ser escuchado?

Esríbenos un mensaje (Puede ser de forma anónima)

Correo Electrónico (Opcional)

Enviar

Un proyecto colaborativo de:

ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
9 1 1

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
SALESIANA
ECUADOR

© 2021 - Siembra Bienestar



Anexo 10. Primera publicación: Puede que estés desarrollando TEPT



PUEDA QUE ESTÉS DESARROLLANDO TEPT (TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO)

El TEPT es una afección común y debilitante que se presenta con frecuencia tras haber presenciado directa o indirectamente eventos críticos que pueden involucrar muerte real o amenaza de muerte, incluidas lesiones graves, violencia de cualquier tipo, accidentes, desastres naturales y terrorismo (Oliveira et al., 2021).

- Del total de personas que viven o evidencian una situación crítica, aproximadamente el 14% desarrollará un TEPT.
- Las situaciones ocasionadas por la acción intencional de terceros como asaltos, guerra, terrorismo, etc. causan más impacto.
- Las mujeres presentan el doble de probabilidad de padecer TEPT, la prevalencia oscila entre el 1 y 7,8%.
- Las mujeres que experimentan TEPT han sido víctimas de ataque físico o amenaza.

- Los hombres que han estado en combate, han sido testigos de la muerte de alguien o daño a alguna persona, suelen desarrollar TEPT.
- Existe mayor riesgo de desarrollar trastornos comórbidos como por ejemplo fobias, depresión, trastorno obsesivo compulsivo, trastornos de pánico.

“Podemos orientarnos hacia la defensa, la seguridad o el miedo. Pero, en el lado opuesto, está la opción de crecimiento. Elegir el crecimiento en lugar del miedo doce veces al día, significa avanzar doce veces al día hacia la autorrealización”

Abraham Maslow

No olvides opinar en el grupo de WhatsApp sobre este tema, para consultas o sugerencias

[Escríbenos](#)

¿LOS OPERADORES DEL 911 PUEDEN SUFRIR DE TEPT?



Estar expuesto de forma indirecta a **situaciones críticas** puede provocar malestar emocional

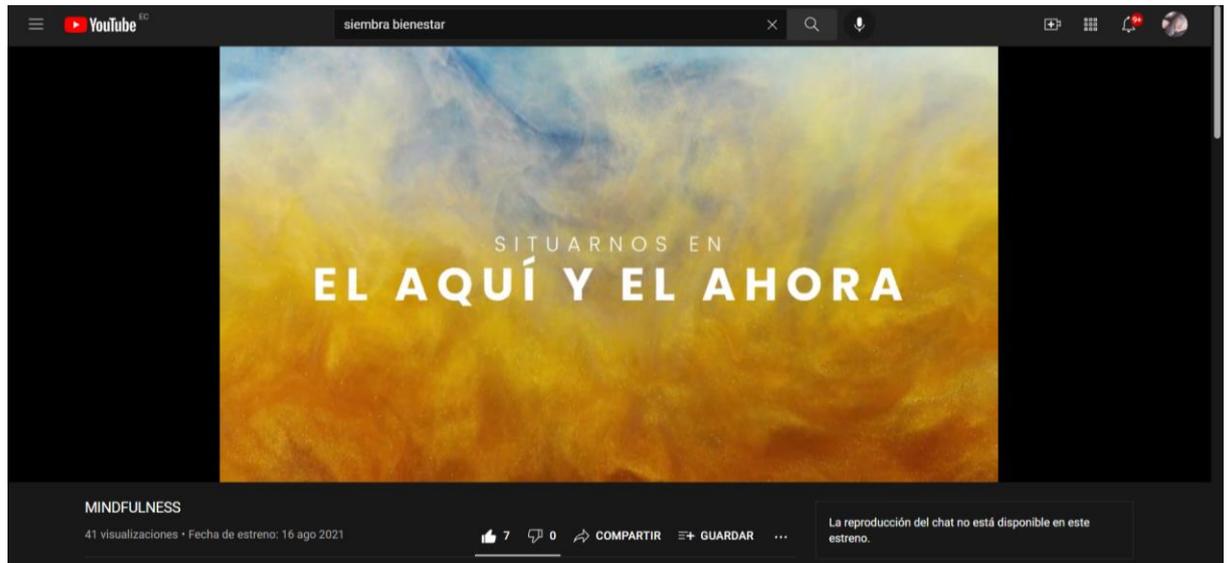
 **CÓMO HA SIDO TU EXPERIENCIA
DURANTE ESTA EMERGENCIA SANITARIA** 

CONOCE MÁS SOBRE
TU BIENESTAR MENTAL EN:

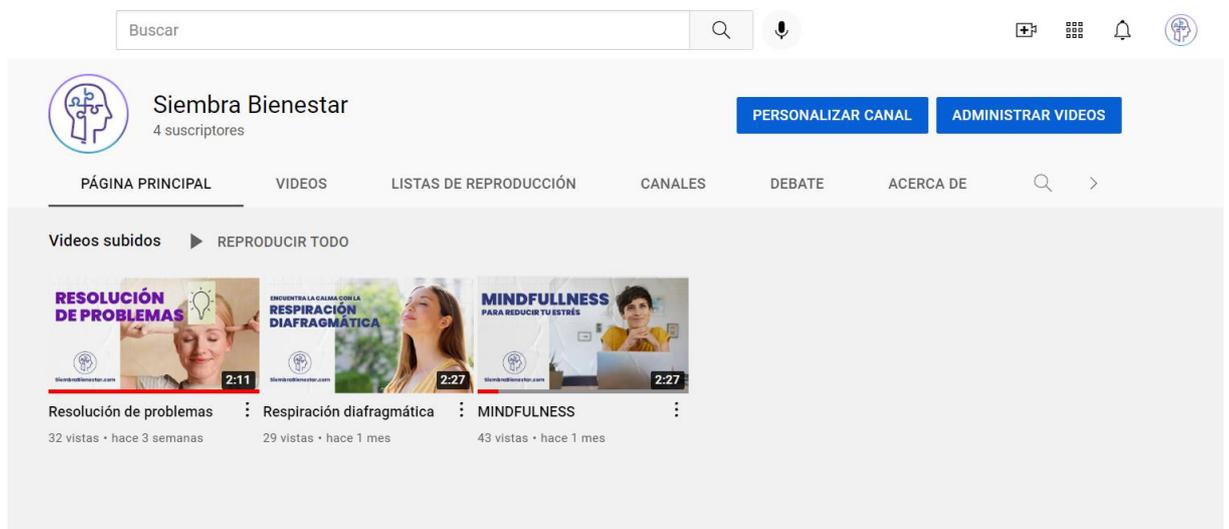


SiembraBienestar.com

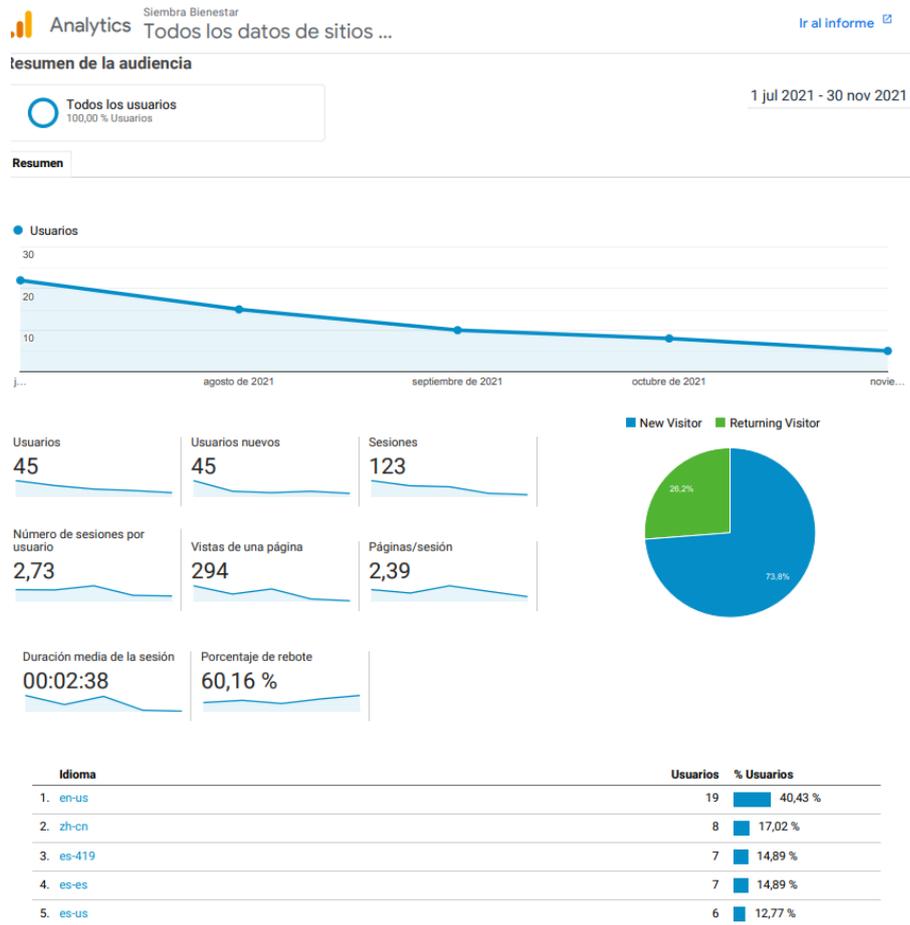
Anexo 12. Mindfulness - YouTube



Anexo 13. Captura de Visualizaciones en el canal de YouTube



Anexo 14. Captura visualización de la página web



Anexo 15. Posteo sobre el autocuidado

¿Cómo cuidar nuestra

SALUD MENTAL

DURANTE SITUACIONES ESTRESANTES?

TEN EN CUENTA ESTAS 9 RECOMENDACIONES.

PRESENTAS

- DOLOR DE CABEZA
- INSOMNIO
- DOLOR MUSCULAR
- PREOCUPACIÓN EN EXCESO
- FALTA DE CONCENTRACIÓN
- IRRITABILIDAD

CONOCE MÁS SOBRE TU BIENESTAR MENTAL EN:  SiembraBienestar.com

CONOCE MÁS SOBRE TU BIENESTAR MENTAL EN:  SiembraBienestar.com

TE RECOMENDAMOS

- ALIMENTARTE BIEN.
- DORMIR AL MENOS 7 HORAS DIARIAS.
- MOVER TU CUERPO PARA RELAJAR LOS MÚSCULOS.
- RESPIRAR Y PRACTICAR EJERCICIOS DE RELAJACIÓN.
- TOMAR UN BREAK Y SALIR A CAMINAR.
- CONECTAR CON TUS EMOCIONES: ESCRIBIR/EXPRESAR LO QUE SIENTES.

CONOCE MÁS SOBRE TU BIENESTAR MENTAL EN:  SiembraBienestar.com

CONOCE MÁS SOBRE TU BIENESTAR MENTAL EN:  SiembraBienestar.com

TE RECOMENDAMOS

- PASAR TIEMPO CON AMIGOS Y FAMILIARES.
- EVITAR BEBIDAS QUE CONTENGAN CAFEÍNA.
- EVITAR EL CONSUMO EXCESIVO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

SI ES NECESARIO BUSCA AYUDA PROFESIONAL.

La salud mental es importante.

CONOCE MÁS SOBRE TU BIENESTAR MENTAL EN:  SiembraBienestar.com

CONOCE MÁS SOBRE TU BIENESTAR MENTAL EN:  SiembraBienestar.com

Anexo 16. Evaluación de aprendizaje-Word wall

0:08

TEPT	Muerte de niño	14 % de personas	Mujeres
------	----------------	------------------	---------

Se califica como una de las llamadas más críticas

Afección que se presenta tras presenciar eventos críticos.

Que evidencian una situación crítica pueden desarrollar TEPT.

Presentan el doble de probabilidad de padecer TEPT