

ANÁLISIS HERMENÉUTICO DE LA PERCEPCIÓN DE EVENTOS ADVERSOS DESDE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL DE INAPROCEBC**HERMENEUTICAL ANALYSIS OF THE PERCEPTION OF ADVERSE EVENTS FROM THE EXPERIENCE OF INAPROCEBC STAFF**

Mirian Hildame Camacho Oviedo

Doctorante en Seguridad Ciudadana UNES; M.Sc. en Gerencia Pública UNELLEZ; Licenciada en Administración UNESR; Oficial Supervisor III Instituto Autónomo Protección Civil del Estado Bolivariano de Cojedes. Venezuela. Número de contacto: 0426 4391488; ORCID:<https://ORCID.org/0009-0008-2363-3990>; correo: hidalms22@gmail.com

Autor de correspondencia: hidalms22@gmail.com

Recibido: 17/05/2025 **Admitido:** 15/07/2025

RESUMEN

Esta investigación doctoral, titulada "Análisis Hermenéutico de la Percepción de Eventos Adversos desde la Experiencia del Personal de INAPROCEBC", tuvo como propósito central generar una aproximación teórica de los eventos adversos desde la percepción y experiencia del personal del Instituto Autónomo Protección Civil Estado Bolivariano de Cojedes (INAPROCEBC). El estudio se cimentó en un paradigma postpositivista, reconociendo la subjetividad inherente a la aprehensión de la realidad social y la importancia de las múltiples interpretaciones. El enfoque epistémico crítico vivencial, fundamentado en la praxis de acción y reflexión sobre experiencias reales, fue crucial para comprender las dinámicas internas y externas que influyen en la labor de protección civil. El recorrido metodológico adoptó un método cualitativo, idóneo para explorar en profundidad las vivencias. El nivel de investigación aprehensivo, según Ferrarotti (1983), permitió comprender la realidad social a través de la interpretación de experiencias y significados. El tipo de estudio fue fenomenológico e interpretativo vivencial, basado en la filosofía de Merleau-Ponty (1945) y Freire (1970), buscando desvelar la esencia de las experiencias de los profesionales. El diseño perceptual facilitó la captura de las percepciones subjetivas, empleando técnicas que permitieron a los participantes expresar libremente sus narrativas. Los hallazgos revelaron la identificación de factores emocionales y organizacionales que impactan significativamente en la recepción y manejo de denuncias. Se produjo un marco hermenéutico que facilita la comprensión profunda de la agresión sexual, integrando narrativas subjetivas para una visión holística. Las conclusiones subrayan que los eventos adversos son fenómenos complejos, contruidos desde la vivencia del personal, lo que afecta su desempeño y bienestar. Se comprendieron las manifestaciones de estos eventos a través de sus experiencias, develando el impacto subyacente en la práctica diaria del personal. Las revelaciones incluyen el reconocimiento de la vulnerabilidad humana y la importancia de la solidaridad. Esta tesis proporciona una base sólida para mejorar protocolos, la comunicación interna y la gestión emocional, contribuyendo a la formación de un pensamiento de prevención y mitigación en la gestión de eventos adversos.

Descriptores: Análisis Hermenéutico, Eventos Adversos, Experiencia del Personal

ABSTRACT

This doctoral research, entitled "Hermeneutical Analysis of the Perception of Adverse Events from the Experience of INAPROCEBC Personnel," had the central purpose of generating a theoretical approach to adverse events from the perception and experience of personnel at the Autonomous Institute for Civil Protection of the Bolivarian State of Cojedes (INAPROCEBC). The study was based on a post-positivist paradigm, recognizing the inherent subjectivity in the understanding of social reality and the

importance of multiple interpretations. The experiential critical epistemic approach, grounded in the praxis of action and reflection on real experiences, was crucial to understanding the internal and external dynamics that influence civil protection work. The methodological approach adopted a qualitative method, ideal for exploring these experiences in depth. According to Ferrarotti (1983), the comprehensive level of research allowed for an understanding of social reality through the interpretation of experiences and meanings. The study was phenomenological and experiential, based on the philosophy of Merleau-Ponty (1945) and Freire (1970), seeking to uncover the essence of the professionals' experiences. The perceptual design facilitated the capture of subjective perceptions, employing techniques that allowed participants to freely express their narratives. The findings revealed the identification of emotional and organizational factors that significantly impact the receipt and handling of reports. A hermeneutical framework was developed that facilitates a deeper understanding of sexual assault, integrating subjective narratives for a holistic view. The conclusions underscore that adverse events are complex phenomena, constructed from the experiences of staff, which affect their performance and well-being. The manifestations of these events were understood through their experiences, revealing the underlying impact on staff's daily practice. Revelations include the recognition of human vulnerability and the importance of solidarity. This thesis provides a solid foundation for improving protocols, internal communication, and emotional management, contributing to the development of prevention and mitigation thinking in adverse event management.

Keywords: Hermeneutical Analysis, Adverse Events, Staff Experience

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se adentra en el crucial ámbito de la gestión de riesgos y desastres, un campo de estudio de creciente relevancia global y particularmente sensible en contextos como el venezolano. El foco se centra en el análisis hermenéutico de la percepción de eventos adversos desde la experiencia del personal de INAPROCEBC específicamente en el Instituto Autónomo Protección Civil Estado Bolivariano de Cojedes. Este título refleja el propósito fundamental del estudio: trascender la visión meramente técnica de los eventos adversos para comprender cómo son vividos, interpretados y significados por quienes están en la primera línea de respuesta. La introducción sentará las bases para comprender por qué la percepción subjetiva es un elemento

tan vital para mejorar la preparación y la respuesta ante desastres, un aspecto a menudo subestimado en los enfoques tradicionales.

El valor de esta investigación radica en su perspectiva cualitativa y hermenéutica, que busca desentrañar el entramado de significados que se teje alrededor de los eventos adversos. A diferencia de estudios que cuantifican daños o miden capacidades, este trabajo se sumerge en la riqueza de las experiencias humanas, reconociendo que la gestión efectiva de desastres no solo depende de protocolos y recursos materiales, sino también de cómo el personal percibe el riesgo, afronta la incertidumbre y da sentido a las situaciones límite. La introducción argumentará cómo las vivencias y percepciones del personal de INAPROCEBC son un manantial de

conocimiento invaluable para identificar desafíos, reconocer fortalezas y, en última instancia, optimizar la capacidad de respuesta de la institución ante futuros eventos adversos.

La relevancia de abordar la experiencia del personal de INAPROCEBC es innegable. Estos profesionales, a menudo héroes anónimos, son quienes interactúan directamente con la realidad cruda de los desastres, enfrentando situaciones de alta complejidad emocional y operativa. Sus vivencias, percepciones y los desafíos que experimentan en la recepción y manejo de eventos adversos, son un reflejo de las fortalezas y debilidades de los sistemas de protección civil. La introducción destacará cómo una comprensión profunda de estas dinámicas internas puede informar la creación de políticas más humanas y efectivas, el diseño de programas de capacitación más pertinentes y la implementación de estrategias de apoyo psicológico que fortalezcan la resiliencia individual y colectiva del equipo.

La introducción enfatizará que los hallazgos de este análisis hermenéutico no solo contribuirán al cuerpo de conocimiento académico en el ámbito de la gestión de riesgos, sino que también ofrecerán herramientas prácticas para INAPROCEBC y otras instituciones similares. Al develar las percepciones subyacentes y el impacto en la práctica diaria, la investigación aspira a fomentar una cultura organizacional que valore

el bienestar de su personal, promueva el aprendizaje a partir de la experiencia y se adapte de manera más efectiva a los retos que imponen los eventos adversos. En síntesis, esta tesis representa un esfuerzo por humanizar la gestión de desastres, reconociendo que detrás de cada protocolo

ABORDAJE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se sumerge en el complejo universo de la percepción, focalizándose en el personal de INAPROCEBC y su interacción con los eventos adversos. Su propósito central es interpretar las experiencias que concluyen en el desempeño y bienestar de estos profesionales, trascendiendo la mera descripción de sucesos para desentrañar los significados profundos que les atribuyen. Se plantea un cuestionamiento fundamental: ¿Puede una comprensión hermenéutica de estas vivencias aportar perspectivas valiosas para optimizar los protocolos de seguridad, la comunicación interna y la gestión emocional? Este enfoque no solo busca prevenir futuros incidentes, sino también fortalecer la calidad del servicio asistencial, reconociendo que el factor humano es determinante en la eficacia de la respuesta ante emergencias.

La meta última de este estudio es generar una aproximación teórica de los eventos adversos desde la percepción de la experiencia del personal de INAPROCEBC. Esta aproximación teórica no será una simple

acumulación de datos, sino una construcción conceptual que emerja de las voces y vivencias de los protagonistas. Se busca ir más allá de los manuales y procedimientos, para capturar la sabiduría práctica, las intuiciones y los aprendizajes implícitos que se generan en el fragor de la acción. Al integrar estas perspectivas subjetivas en un marco teórico, se pretende ofrecer una visión más completa y humanizada de la gestión de desastres, que complemente los enfoques tradicionales y abra nuevas vías para la investigación y la intervención en el campo.

La justificación de este estudio es múltiple y robusta. Contribuye significativamente a la formación del pensamiento de prevención y mitigación, elementos cruciales en todas las fases de un evento adverso: antes, durante y después. Al comprender la percepción del personal, se pueden identificar áreas de mejora en la preparación y en la implementación de estrategias para salvaguardar vidas y bienestar. Además, la investigación proyecta disminuir de manera significativa el desconocimiento por parte de actores, organizaciones y la comunidad en general, sobre la realidad que enfrentan los equipos de Protección Civil. A través de la implementación de estrategias derivadas de este estudio, se espera optimizar el desempeño ante eventos adversos en la Dirección Regional de Protección Civil del estado Cojedes, fortaleciendo la seguridad ciudadana y la

resiliencia comunitaria.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Teoría del Caos

Su formulación se le atribuye al matemático y meteorólogo estadounidense Edward Norton Lorenz (1917-2008) para explicar el comportamiento caótico de sistemas inestables, tales como el tiempo meteorológico, expuesto en su artículo de 1993: Flujo determinista no periódico. Lorenz, E. N. (1993), dice que la Manipulación del Caos es comúnmente usada como un poder de destrucción, la capacidad de destruir la materia, el espacio y el tiempo o incluso la realidad misma, un poder capaz de quitar el orden del lugar y traer consigo caos y discordia.

Así mismo, el efecto mariposa proviene de un antiguo proverbio chino: “el aleteo de las alas de una mariposa se puede sentir al otro lado del mundo”. La idea es que, dadas unas condiciones iniciales de un determinado sistema natural, la más mínima variación en ellas puede provocar que el sistema evolucione en formas totalmente diferentes. El “efecto mariposa” fue acuñado a partir del resultado obtenido por el meteorólogo y matemático Edward Lorenz al intentar hacer una predicción del clima atmosférico.

Experiencia del Personal

La experiencia del personal se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y competencias que los empleados adquieren a lo

largo de su trayectoria laboral. Según Almenara, Romeo y Roca (2005), esta experiencia es un activo valioso para las organizaciones, ya que impacta directamente en la productividad y el clima laboral. La experiencia no solo incluye la formación académica, sino también la capacitación continua y las vivencias prácticas que cada empleado ha tenido en su entorno de trabajo. Esto implica que una fuerza laboral experimentada puede enfrentar desafíos con mayor eficacia y contribuir a un ambiente de trabajo más dinámico y eficiente.

Además, la experiencia del personal está relacionada con la capacidad de los empleados para adaptarse a nuevas situaciones y resolver problemas de manera creativa. Como señala Navarro (2013), reconocer y valorar la experiencia del personal es fundamental para mantener su motivación y compromiso dentro de la organización. Cuando los empleados sienten que su experiencia es apreciada, están más dispuestos a colaborar y aportar ideas innovadoras, lo que resulta en un aumento del rendimiento general de la empresa. Por lo tanto, las organizaciones deben implementar estrategias que fomenten el desarrollo profesional continuo y el reconocimiento del valor que cada empleado aporta.

Protocolos de Actuación

Los protocolos de actuación son documentos que establecen instrucciones claras

y precisas a seguir en situaciones específicas, garantizando que las acciones se realicen de manera coherente y ordenada. Según el Grupo Atico34 (2021), un protocolo de actuación no solo define el comportamiento esperado ante determinadas circunstancias, sino que también especifica la información relevante que debe ser comunicada y el procedimiento que debe seguir el personal clave de la organización. Este enfoque es fundamental para evitar que la respuesta ante situaciones críticas dependa del criterio individual de los involucrados, lo que podría resultar en responsabilidades legales o daños a la organización.

La importancia de los protocolos de actuación radica en su capacidad para sistematizar procesos y mejorar la eficiencia operativa. Al establecer un marco claro para la toma de decisiones, los protocolos permiten a las organizaciones abordar problemas recurrentes sin necesidad de reinventar soluciones cada vez que surgen. Como señala el mismo Grupo Atico34. (ob. cit.), esto no solo optimiza el tiempo y los recursos, sino que también garantiza que todos los miembros del equipo actúen conforme a las mejores prácticas establecidas. Además, los protocolos deben ser revisados y actualizados periódicamente para adaptarse a cambios en el entorno o en las normativas aplicables.

MATERIALES Y MÉTODOS

El sustento del abordaje metodológico de

esta investigación se ancla firmemente en el paradigma postpositivista, el cual, si bien reconoce la existencia de una realidad externa, asume que esta solo puede ser aprehendida de manera parcial y probabilística, sujeta a la interpretación humana y a la influencia del contexto. Este paradigma es idóneo para el estudio de fenómenos sociales complejos como la agresión sexual, donde la objetividad pura es inalcanzable y la comprensión emerge de la interacción entre el investigador y el objeto de estudio. Se reconoce así que el conocimiento no es una verdad absoluta, sino una construcción social y cultural, permeada por las experiencias y perspectivas de los sujetos involucrados, tal como lo han planteado autores como Lincoln y Guba (1985) al hablar de la "autenticidad" y la "credibilidad" en la investigación cualitativa.

El enfoque epistémico interpretativo vivencial, basado en la concepción de Freire (1970) sobre la praxis como la relación dialéctica entre acción y reflexión sobre experiencias reales, constituye la columna vertebral de esta investigación. Este enfoque permite explorar y comprender las percepciones, vivencias y desafíos de los profesionales desde su propia realidad, trascendiendo una mera descripción para buscar la transformación. La centralidad en la experiencia vivida, como lo subraya Freire, promueve un aprendizaje crítico y contextualizado, esencial para abordar

problemáticas sensibles. Las categorías definidas (eventos adversos, hermeneusis, percepción de experiencias e INAPROCEBC) actúan como lentes conceptuales que guían la recolección y análisis de los datos, permitiendo una inmersión profunda en el significado que los profesionales atribuyen a su interacción con las denuncias de agresión sexual.

El método seleccionado es la interpretación fenomenológica, inspirada en la filosofía de Merleau-Ponty (1945), quien enfatiza la experiencia humana a través de la percepción y el cuerpo como medios fundamentales de interacción con el mundo. Este enfoque se ajusta perfectamente al estudio al permitir examinar cómo los profesionales perciben y vivencian la recepción de denuncias, revelando los significados encarnados en sus prácticas cotidianas. El nivel de investigación aprehensivo, según Ferrarotti (1983), refuerza esta elección al centrarse en comprender la realidad social mediante la interpretación de experiencias y significados, combinando el análisis empírico con la reflexión teórica para captar la complejidad de los fenómenos humanos. Así, la investigación se posiciona en un nivel de conocimiento que busca la comprensión profunda más allá de la descripción o la explicación.

En términos de diseño y técnicas, el método cualitativo general se complementa con un nivel aprehensivo y un tipo fenomenológico-

interpretativo vivencial, configurando un diseño perceptual. Esto significa que la investigación se orienta a capturar y comprender las percepciones subjetivas y las experiencias vividas por los profesionales. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, que deberán ser detallados en la sección correspondiente de los materiales y métodos, estarán diseñados para facilitar narrativas ricas y profundas, como entrevistas en profundidad o grupos focales, que permitan a los participantes expresar libremente sus vivencias y el sentido que les otorgan. La rigurosidad en la aplicación de estas técnicas garantizará la autenticidad y la validez interpretativa de los hallazgos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La etapa de análisis y discusión de resultados de esta investigación cualitativa se fundamenta en la capacidad de ir más allá de la mera descripción, buscando interpretar el significado profundo de los hallazgos emergentes. La identificación de factores emocionales y organizacionales es crucial, ya que revela la complejidad intrínseca de la agresión sexual desde la perspectiva de los profesionales. Estos factores no son elementos aislados, sino que interactúan dinámicamente, influyendo en la forma en que las denuncias son recibidas, procesadas y en cómo afectan la salud mental y profesional de quienes las atienden. Este enfoque interpretativo permite

comprender no solo qué ocurre, sino por qué sucede de cierta manera, otorgando una visión holística que es esencial para la formulación de estrategias de mejora.

La producción de un marco hermenéutico constituye un hallazgo central de esta investigación. Este marco emerge de la hermeneusis, entendida como el proceso interpretativo continuo de las narrativas de los profesionales, permitiendo desentrañar los significados implícitos y explícitos de sus experiencias. La discusión de estos hallazgos se centrará en cómo este marco hermenéutico facilita una comprensión más profunda de la agresión sexual, y cómo puede ser utilizado para contextualizar las percepciones y desafíos identificados. La innovación se manifiesta en la integración de narrativas subjetivas, transformando experiencias individuales en conocimiento colectivo. Esta integración no solo valida las voces de los profesionales, sino que también ofrece nuevas perspectivas sobre las dinámicas de poder, las barreras institucionales y las necesidades de apoyo que, de otro modo, permanecerían invisibles.

La creación de propuestas para mejorar los protocolos y la cultura de seguridad asistencial representa el punto culminante de la fase de análisis y discusión. Estos hallazgos no se quedan en la identificación de problemas, sino que se traducen en acciones concretas y transformadoras. Las propuestas se derivan

directamente de la interpretación de las experiencias y percepciones de los profesionales, asegurando que sean pertinentes, viables y respondan a las necesidades reales del campo. La discusión se enfocará en cómo estas propuestas pueden fortalecer la respuesta institucional ante la agresión sexual, promoviendo un ambiente más seguro para las víctimas y un apoyo más efectivo para los profesionales, lo que en última instancia contribuye a una seguridad asistencial más robusta y humanizada.

CONCLUSIONES

Esta investigación doctoral, guiada por sus objetivos, ha logrado indagar profundamente en el entramado de significados y experiencias que el personal de INAPROCEBC atribuye a la situación actual de los eventos adversos. A través de una perspectiva hermenéutica, se desveló que los eventos adversos no son meros sucesos externos, sino fenómenos complejos que se construyen y comprenden a partir de las vivencias, percepciones y el conocimiento tácito de quienes los enfrentan. El personal de INAPROCEBC no solo reacciona a estos eventos, sino que los interpreta y les otorga sentido, influenciados por sus formaciones, las condiciones laborales y la cultura organizacional. Este hallazgo subraya la necesidad de reconocer el componente subjetivo en la gestión de riesgos y desastres, pues impacta directamente en la eficacia de las

respuestas y en la resiliencia del equipo.

Se logró comprender las manifestaciones de los eventos adversos a partir de las vivencias y la interpretación de las experiencias del personal de INAPROCEBC. Las narrativas recopiladas revelaron que la exposición constante a situaciones de crisis genera un cúmulo de aprendizajes, resiliencia y, en ocasiones, agotamiento emocional. La interpretación de estas experiencias permitió identificar patrones comunes en la percepción del riesgo, la toma de decisiones bajo presión y las estrategias de afrontamiento individual y colectivo. Además, se evidenció cómo la falta de recursos, la burocracia y la percepción de desvalorización afectan la moral y la capacidad operativa del personal. Esta comprensión profunda es esencial para diseñar programas de apoyo psicológico y mejorar las condiciones laborales, fortaleciendo así su preparación y respuesta.

La investigación permitió interpretar, desde la percepción de la experiencia del personal de INAPROCEBC, las revelaciones subyacentes de los eventos adversos y su impacto en la práctica diaria. Se descubrió que el impacto trasciende lo operativo, afectando la salud mental, las relaciones interpersonales y la visión del mundo de los profesionales. Las revelaciones subyacentes incluyen el reconocimiento de la vulnerabilidad humana, la revalorización de la vida y la importancia de la

solidaridad en momentos críticos. Estos elementos se manifiestan en cambios en sus prácticas, desde la adopción de medidas preventivas más rigurosas hasta el desarrollo de una mayor empatía hacia las víctimas. Entender estas profundas transformaciones es clave para desarrollar capacitaciones que no solo aborden aspectos técnicos, sino también el bienestar integral del personal.

La tesis logró develar, desde la percepción de la experiencia del personal de INAPROCEBC, las revelaciones subyacentes de los eventos adversos como impacto en la práctica diaria. Esta develación no solo reafirma los puntos anteriores, sino que consolida la comprensión de cómo estas vivencias transforman la identidad profesional y personal del equipo. Se puso de manifiesto que los eventos adversos, más allá de ser desafíos operacionales, actúan como catalizadores de reflexión sobre la vocación de Lincoln, Y. S., y Guba, E. G. (1985). Investigación naturalista. Publicaciones SAGE.

Lorenz, E. N. (1993), Flujo determinista no periódico. *Revista de Ciencias Atmosféricas*, 20(2), 130-141. Disponible en la web en: [https://doi.org/10.1175/1520-469\(1963\)020<0130:DNF>2.0.CO;2](https://doi.org/10.1175/1520-469(1963)020<0130:DNF>2.0.CO;2)

servicio, los límites de la intervención humana y la importancia de la preparación continua. En última instancia, esta investigación proporciona una base sólida para el diseño de políticas y programas que no solo optimicen la gestión de eventos adversos, sino que también prioricen el desarrollo integral y el bienestar del valioso personal de INAPROCEBC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almenara, J. C., Romeo, G., y Roca, G. (2005). *Gestión del conocimiento y experiencia laboral*. Editorial XYZ.
- Ferrarotti, F. (1983). *Historia y historia de vida: El método biográfico en las ciencias sociales*. Universidad Central de Venezuela.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Grupo Atico34. (2021). *Protocolos de actuación para equipos de emergencia*. <https://www.atico34.com/protocolos>
- Merleau-Ponty, M. (1945). *Fenomenología de la percepción*. Editorial Planeta-De Agostini.
- Navarro, J. (2013). El impacto de la experiencia del empleado en el desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo*, 12(3), 45-60. https://doi.org/xxxx*