

UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Tesina de Licenciatura:

*“Estrategias de Afrontamiento y
Burnout en Bomberos
Mendocinos”*

Alumna: Gisela Belén Muñoz

Director: Magister Daniel Venturini

Año: 2017

Hoja de evaluación

Tribunal

- Presidente:
- Vocal:
- Vocal:
- Profesor Invitado: Magister Daniel Venturini
- Nota:

Resumen:

El presente trabajo de investigación busca indagar si existen diferencias en la utilización de estrategias de afrontamiento según las variables género y antigüedad, en bomberos de la Policía de Mendoza. Como así también detectar la existencia o no de Síndrome de Burnout en dicho grupo, analizando las mismas variables.

La muestra utilizada es no probabilística e intencional, y está compuesta por 10 bomberos de la Policía de Mendoza, de los cuales 5 son mujeres y 5 hombres. Se le administró el Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Rudolf H. Moos (1993) y el MBI (Inventario Burnout de Maslach).

Los resultados arrojaron diferencias en la utilización de estrategias de afrontamiento. Según género, Descarga Emocional es mayor el valor en las mujeres, mientras que Solución de Problemas indica un valor superior en los hombres y Aceptación/Resignación se encuentra por debajo del promedio.

En la variable antigüedad las escalas de Burnout, se ubicaron en una categoría media. Demostrando la necesidad de cierto desapego o despersonalización por la exposición permanente al estrés.

Los bomberos que participaron poseen adecuadas estrategias de afrontamiento, que les posibilita desempeñarse en el trabajo óptimamente. Se observan diferencias según género en la utilización de las estrategias de afrontamiento teniendo notables consecuencias en las escalas de Burnout y en las restantes variables analizadas.

Abstract:

This research work seeks to investigate if there are differences in the use of coping strategies according to gender and seniority variables, in firefighters of the Mendoza Police. As well as detecting the existence or not of Burnout Syndrome in this group, analyzing the same variables.

The sample used is non-probabilistic and intentional, and is composed of 10 firefighters of the Mendoza Police, 5 are women and 5 are men. This sample was administered the Coping Response Inventory of Rudolf H. Moos (1993) and the MBI (Maslach Burnout Inventory).

The results showed differences in the use of coping strategies. According to gender, Emotional Discharge is higher in women, while Problem Solving indicates higher value in men and Acceptance / Resignation is below average.

In the seniority variable, Burnout scales, in both groups, were placed in an average category. Showing the need for a certain detachment because of the permanent exposure to stress.

The firefighters that participated have adequate coping strategies, which allow them to perform their work optimally. There are differences according to gender in the use of coping strategies, with significant consequences in the Burnout scales and other variables analyzed.

Índice:

Hoja de evaluación	3
Resumen:	4
Abstract:.....	4
Índice:	5
Agradecimientos:	9
Introducción:	10
Marco Teórico.....	12
Capítulo 1:13 Bomberos de la Policía de Mendoza.....	13
1.1 Antecedentes de la formación del cuerpo de bomberos	14
1.2 Surgimiento en Mendoza	14
1.3 La Institución se organiza	15
1.3.1 Incorporación de la mujer	17
1.4 Ingreso al cuerpo activo de Bomberos de la Policía	19
Capítulo 2: Estrés y Afrontamiento	20
2. 1 Introducción	21
2.2 Estrés: su historia	22
2.2. 1 Tipos de Estrés	23
2.3 Teorías del estrés	23
2.4 Afrontamiento: Antecedentes.....	28
2.4.1 Definiciones de distintos autores.....	30
2.5 Distintos tipos de abordajes.....	31
2.5.1 Diferenciación de conceptos: estilos, estrategias y recursos de afrontamiento	32
2.6 Clasificación del Afrontamiento.....	35
2.7 Antecedentes de investigaciones.....	38
2.7.1 Investigaciones en Argentina	39
2.7.2 Riesgos laborales en bomberos	40
Capítulo 3: Síndrome de Burnout.....	44
3.1 Introducción	45
3.2 Desarrollo histórico	46

3.3 Delimitación conceptual	49
3.3.1 Dimensiones que constituyen el Síndrome de Burnout:	50
3.4 Perspectivas Teóricas.....	52
3.4.1 Modelos Explicativos	54
3.5 Principales causas del Síndrome de Burnout	58
3.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	63
3.7 Diferenciación con otros conceptos	66
3.8 Estrategias de prevención y tratamiento para el estrés laboral y síndrome de Burnout	68
3.9 El síndrome de Burnout en bomberos y otras profesiones	73
3.9.1 Argentina: primer caso de burnout reconocido como riesgo laboral..	75
Capítulo 4: Materiales, métodos y procedimientos	80
4.1 Problema de investigación	80
4.2 Objetivos de investigación	81
4.3 Metodología de trabajo	82
4.4 Diseño de investigación	82
4.5 Descripción de la muestra.....	83
4.6 Instrumentos metodológicos	84
4.6.1 Inventario de Respuestas de Afrontamiento, de Moos:	84
4.6.2 MBI: Inventario Burnout de Maslach.....	87
4.7 Procedimiento	90
Capítulo 5: Presentación y Análisis de Resultados.....	92
5.1 Introducción	93
5.2 Análisis del Inventario de Respuesta de Afrontamiento (cri- adultos), de R. Moos (1993).....	93
5.2.1 Bomberos de la policía: sexo femenino.....	95
5.2.2 Bomberos de la policía: sexo masculino	97
5.2.3 Porcentajes globales	98
5.2.4 Porcentajes según género.....	102
5.2.5 Análisis comparativo según la antigüedad	104
5.2.6 Datos sociodemográficos	106
5.3 Análisis de resultados obtenidos en el Inventario de Burnout.....	107
5.3.1 Puntajes directos de cada una de las subescalas.....	107

Capítulo 6: Conclusión	114
6.1 Conclusión.....	115
Bibliografía.....	121
Anexos.....	127

Agradecimientos:

Hay muchas personas a las cuales quiero agradecer en el camino de esta carrera, presentes de principio a fin y otras que en un momento particular colaboraron para que pueda seguir avanzando.

¡¡GRACIAS...!!

- A mi familia por darme la posibilidad de estudiar. A mi papá por impulsarme, sin dudarlo, a ser una profesional. Especialmente a mi mamá y mi hermana Vanesa, por esas noches que me acompañaron a seguir un poquito más.*
- A mis abuelos, que me brindaron las palabras más lindas en todas los finales, junto con sus oraciones.*
- A mis primas Yanina y Daniela por su ayuda y conocimiento para esta investigación.*
- A mis compañeros de estudio: Gracia, Yesi, Maxi, Ale, Geo y Meli, hermosos colegas y sobre todo grandes amigos.*
- A los amigos de la vida Martín, Maga, Isa y Colo...y tantos más, por el apoyo incondicional.*
- A mi director, Daniel Venturini, por brindarme su valioso tiempo y sabiduría.*
- A Norma por guiarme y contenerme en estos últimos pasos.*

Introducción:

Esta investigación abordará las principales funciones de los bomberos de la Policía de Mendoza, las cuales incluyen prevención, extinción y salvamento en incendios u otras situaciones de riesgo. La normativa surge de la Ley provincial Nro. 7499/2006. Una diferencia fundamental de la profesión de bomberos con otras, está en el entorno en que se desenvuelve. Por su enorme diversidad y circunstancia vive un alto grado de incertidumbre propio de muchos siniestros. Esta realidad incierta, ante la cual el bombero tiene que actuar, pone de manifiesto la importancia de su preparación como consecuencia, es frecuente que deba enfrentarse a eventos de carácter impactante con un fuerte componente emocional, con el que además se ven comprometidos aspectos cognitivos y conductuales. El conjunto de personas que decidió involucrarse oficialmente como bombero, vivencia tres fases relacionadas con su labor: la fase de anticipación, que comienza cuando recibe la alarma y llega al lugar de la emergencia. La operativa, cuando está actuando en el lugar del incidente y por último, la post-operativa comienza al momento que el grupo de intervención regresa al cuartel (Comisso Soppe, 2007)

Estos tres aspectos se desarrollarán, teniendo en cuenta el proceso de afrontamiento como un factor estabilizador que puede ayudar a los individuos a mantener su adaptación psicosocial durante períodos de alto estrés, según Lazarus y Folkman 1984.

Ligado directamente al término de Afrontamiento se encuentra el síndrome de Burnout, el cual será tratado en el contenido de este trabajo.

Mediante la presente investigación se busca aportar información original y válida en el ámbito del bombero de la policía de Mendoza (Comisso Soppe,

2007). El estudio del afrontamiento en esta tesina posibilitará describir cómo se encuentran las estrategias de afrontamiento en el grupo citado y en base a ello transmitir las conclusiones y sugerencias pertinentes. Esta investigación es un aporte a los estudiantes avanzados en la carrera de Psicología y también a quienes integran los servicios de bomberos de la policía de Mendoza.

Para llegar a los resultados, se utilizó una muestra formada por diez bomberos de la policía de Mendoza a los cuales se les aplicó el “Inventario de Respuestas de Afrontamiento” de Rudolf H. Moos elaborado en 1993.

Marco Teórico:

Capítulo 1: Bomberos de la Policía de Mendoza

1.1 Antecedentes de la formación del cuerpo de bomberos

Según la recopilación de información realizada por Comiso Soppe (2007) entre los pueblos antiguos, los griegos tenían organizados centinelas nocturnos para vigilancia de sus ciudades y daban alarma en caso de incendio. En todas las ciudades del Imperio Romano también estaban regulados estos servicios a cargo de magistrados especiales. Luego pasaron al mando de determinadas legiones, exentos de guerra. En la Edad Media se consideraba al incendio un daño inevitable, por el tipo de construcciones, vulnerables al fuego. A partir del siglo XVI la artesanía da lugar en toda Europa a una modesta industrialización. Allí los incendios son más frecuentes y se hace necesario combatirlo de forma práctica. Hacia la mitad del siglo XVII la línea del material contra incendios se reducía a hachas, picos, azadones, cubos para agua y mangueras de bronce.

En 1830 aparecen organizados en Europa, los primeros zarpadores bomberos con mayor experiencia para enfrentar estos siniestros. A finales del siglo XIX se introduce en España las primeras bombas a vapor. Después de la segunda década del siglo XX (1930-1950), la tracción animal da paso a las autobombas con mayor éxito en la tarea realizada.

1.2 Surgimiento en Mendoza

Luego de la fundación de la provincia de Mendoza, el 2 de marzo de 1538 por Don Pedro del Castillo, se conformó una ciudad de casas bajas, cuyos materiales eran barro amasado con paja, techos de caña y guano. El estilo de edificación se debía al tipo de clima de Mendoza, árido con elevadas temperaturas en verano y frías en invierno.

El agua que consumía la población, se extraía de un canalón que, en esa época, se llamaba Tabalqué, posteriormente toma el nombre de Tajamar. Su recorrido se daba por el costado este de la calle San Martín, arteria principal de la ciudad. De ese canalón partían acequias que recorrían toda la urbe y de allí se extraía el agua necesaria para extinguir el fuego, en caso de siniestros.

Hacia 1900, Mendoza se perfilaba como una pujante ciudad, donde su alumbrado a gas, aceite, kerosene o velas eran causantes de muchos de los devastadores incendios. Las tropas de la policía se aprestaban a luchar contra ellos con baldes, picos, palas y hachas, cuando las campanas de la iglesia anunciaban una emergencia.

Este sistema de lucha contra el fuego, tenía como única técnica el corte de las paredes y techos de las casas vecinas para evitar la propagación ígnea. El resultado siempre era el mismo: los bienes eran arrasados totalmente.

La población, a estas alturas, reclamaba ante el Gobierno Provincial por la seguridad de sus vidas y sus bienes que, desprotegidos por magros presupuestos y falta de ética administrativa, no protegían debidamente a la comunidad.

Transitando el año 1907 la Policía crea la Sección Bomberos, tarea que era desempeñada indistintamente por ellos, guardia cárceles, quienes se encargaban de afrontar este tipo de emergencias, dando aviso a partir de disparos al aire o por el resonar de las campanas. La voluntad de auxilio siempre estuvo presente ante las circunstancias de incendios, pero faltaba el aporte profesional de técnicas y capacitación, por lo que su actividad se limitaba a salvar los edificios aledaños, evacuar a las personas y tratar de rescatar la mayor cantidad posible de bienes.

1.3 La Institución se organiza

Tanta demanda por parte de la población llega a su fin en 1907, por el Gobernador de Mendoza, Emilio Civit quien promulga la Ley Nro. 382, el 31 de agosto, creando el Cuerpo de Bomberos, que dependía del Ministerio de Gobierno. Ese mismo año, el 26 de octubre inicia oficialmente sus actividades, con humildes herramientas y carros tirados por caballos. Esta ley no fue exclusivamente para ellos, la pieza legal era una ampliación del presupuesto para la Policía. A los bomberos se les concede la categoría de Sección, asignándoles un monto para sueldos, cargos, jerarquías, material y cantidad de personal. Su quehacer no fue reglamentado en forma interna hasta el 4 de enero de 1915, con la Comisaría de Investigaciones y el Escuadrón de Seguridad.

De este modo Bomberos ya era una institución del Estado Provincial, aunque faltaba la capacitación profesional, por lo que se solicita apoyo al cuerpo de salvataje de la Capital Federal. Desde allí se sugiere el nombre del retirado Capitán D. Edmundo Fossa. Es él quien vuelca toda su experiencia en preparar a los "Soldados del Agua", como se los denominaba en un comienzo. El Capitán llama a voluntarios de la Policía que quisiesen integrar esta recién conformada Sección.

A los siete meses de capacitación llegaron de Inglaterra los elementos necesarios para desarrollar su labor como botas de cuero, cascos de metal, baldes, hachas, picos, palas, escaleras y demás elementos. En 1909 contaron con una máquina a vapor tirada por caballos. La buena voluntad permitió que en poco tiempo se conformará un grupo heterogéneo, respecto al común de la policía. La instrucción recibida sólo contemplaba el aspecto técnico, que, si bien era útil para el desarrollo de las funciones asignadas, no se prestaba atención al estrés psicológico de la persona con la situación que debía afrontar y sus consecuencias en ella.

El 17 de abril de 2006, el Poder Legislativo de Mendoza sanciona la primera ley específica para Bomberos Nro. 7499, en la que logra su jerarquía

de Dirección y además restablece su incorporación como Cuerpo Especial al Sistema de Policías y de Seguridad vigentes.

Tradicionalmente la Policía de Mendoza y consecuentemente su cuerpo de bomberos estaba conformado solo por varones. La mujer no formaba parte de estas instituciones. Año tras año ella, fue abriendo espacios en la búsqueda de la igualdad y equidad de sus derechos en lo interno y externo de los recintos policiales.

1.3.1 Incorporación de la mujer

La actuación de la mujer en el cuerpo de Bomberos de la Policía, se produjo a mediados de la década de 1980. Realizaban intervenciones como furriel, o sea tomar nota del desarrollo de las mismas. En esa época existía un potencial de sólo cuatro mujeres pertenecientes a la Institución. Luego comenzaron a desarrollar tareas administrativas, servicios de seguridad y asesoramientos técnicos relativos al servicio contra incendios en diversos edificios públicos y privados. Ana María Comisso Soppe, año 1980, perteneció a este grupo reducido y fue la primera civil que se desempeñó en bomberos. (Comisso Soppe, 2007).

Actualmente, la participación de las mujeres trasciende lo administrativo y se desenvuelven en tareas de combate de fuego, sustancias peligrosas y rescates. El empeño por capacitarse y desarrollarse en otras áreas permitió que formen parte de las dotaciones que acuden a auxiliar todo tipo de siniestros. De esta manera, en el año 2008 se organizó el 1º Encuentro de Género que tuvo lugar en la ciudad de Bariloche, Río Negro, y participaron más de 300 mujeres que se capacitaron e interiorizaron sobre el rol de la mujer en las Asociaciones de bomberos voluntarios y de la mujer bombera-dirigente.

A partir del éxito y las importantes repercusiones de este evento se decidió seguir adelante con este compromiso y se redoblaron los esfuerzos para llevar a cabo el 2º Encuentro de Género, esta vez en Carlos Paz,

provincia de Córdoba donde más de 440 mujeres entre bomberas y dirigentes pertenecientes a veinte provincias argentinas y del exterior, compartieron las jornadas de capacitación con disertaciones a cargo de importantes profesionales.

Luego llegó el turno de las Jornadas Internacionales, declaradas de Interés por el Senado de la Nación y por la provincia de Tucumán y estuvieron organizadas de forma conjunta por el Consejo Nacional de Bomberos Voluntarios de la República Argentina y el ministerio del Interior y Transporte. La primera se realizó en octubre de 2011 en la ciudad de Mar del Plata, la segunda en la ciudad de Buenos Aires en octubre de 2013 y su tercera edición en la provincia de Tucumán, en septiembre de 2015. Si bien las mismas corresponden a las Federaciones de Bomberos Voluntarios de la República Argentina, implican un importante avance y concientización sobre la importancia de la igualdad y la integración de la mujer. (Primeras Jornadas Internacionales de Género, Emergencias y Derechos Humanos, 2011).

Un caso particular es el que se dio en el pueblo Gobernador Ugarte, provincia de Buenos Aires, en donde se encuentra un cuartel de bomberos compuesto casi en su totalidad por mujeres. La historia comienza en el año 2007, gracias a la iniciativa de un grupo de personas que, preocupado por la falta de bomberos, se pusieron en contacto con integrantes del cuartel de 25 de Mayo, ciudad cabecera del partido. El cuartel más cercano se encontraba a 40 kilómetros y, ante un siniestro, se complicaba mucho la situación hasta la llegada de una dotación desde otro lugar.

Así se realizaron las primeras reuniones con el fin de conformar la Asociación de Gobernador Ugarte. Se llevó a cabo una convocatoria para aspirantes se inscribieron 25 postulantes, la mayoría mujeres. Durante un año se realizó el curso de ingreso y, al final, sólo diez mujeres y dos varones llegaron a completarlo. Al consultar sobre el por qué de la mayoría de personal femenino, el jefe del cuerpo comenta que Gobernador Ugarte es una localidad de 600 habitantes y muchos hombres realizan su trabajo en la zona rural,

motivo por el cual hubo una fuerte presencia femenina. Además, afirma: *"No hay diferencias. En varias oportunidades sale únicamente una dotación femenina. Todas las chicas tienen gran vocación de servicio para con su comunidad y dentro de la dotación hay oficinistas, amas de casa, enfermeras, mucamas, porteras del jardín, etc."* (Elustondo, 2011).

1.4 Ingreso al cuerpo activo de Bomberos de la Policía

En el año 2010, se registra el primer grupo de bomberos profesionales. El objetivo de la provincia es sumar personas especializadas para el desarrollo de una institución que se oriente con maestría en su rol. Por dicho motivo, se realizan cursos de perfeccionamiento en forma continua.

Para su ingreso debían inscribirse en el Instituto Universitario de Seguridad Pública (IUSP), cuya finalidad es formar y capacitar profesionales en ese ámbito. Posteriormente, los aspirantes tenían una charla informativa referente a las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de la Policía.

Como dependencia policial, se distingue de los bomberos voluntarios, porque por Ley se encuentran obligados a prestar sus auxilios ante cualquier requerimiento, asegurar la extinción total del fuego, realizar las tareas investigativas para ser elevadas a la justicia con el fin del esclarecimiento de los hechos.

Los bomberos para ingresar al cuerpo, realizan un examen psicofísico. Allí se evalúa la aptitud y perfil adecuado para postularse. Ya ingresados en la institución comienzan otra etapa en su carrera. Deberán afrontar situaciones estresantes. Se pondrán a prueba todos sus conocimientos, capacidades y recursos propios, siendo determinante la puesta en marcha de las estrategias de afrontamiento más adecuadas para disminuir o eliminar los agentes estresores en un contexto determinado (Cortez, 2014).

Capítulo 2:

Estrés y Afrontamiento

2. 1 Introducción

El estrés es inevitable en la vida de cualquier ser humano y en especial en la labor de los bomberos, cuyo fin es ayudar a la comunidad ante catástrofes, para evitar males mayores. Su presencia es requerida ante múltiples situaciones de estrés, donde se ponen en juego todos los conocimientos y el entrenamiento de los mismos, como también sus capacidades personales para afrontar, de la manera más adecuada, las demandas exigidas por esas situaciones particulares.

Por lo tanto, en este capítulo tratarán dos conceptos relacionados al trabajo del cuerpo de salvataje: Estrés y Afrontamiento. Tomando, en ambos constructos, las definiciones dadas por sus principales exponentes Lazarus y Folkman, 1986, estrés y procesos cognitivos. Según estos autores, el estrés psicológico es:

Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

Cuando se produce la percepción del evento estresor (interno o externo) se genera una reacción de alarma en donde lo relevante es el modo en que se afrontan aquellas situaciones evaluadas como daño, amenaza o desafío y la puesta en marcha de las conductas que surgen en consecuencia: las estrategias de afrontamiento

El concepto de afrontamiento proviene de la traducción del término inglés "coping". Es un conjunto de respuestas (cognitivas o conductuales) que ejecuta un individuo para manejar una situación estresante y reducir de algún modo sus cualidades aversivas. Lazarus y Folkman, lo definen como:

Aquellos procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como desbordantes de los recursos del individuo.

2.2 Estrés: su historia

A finales del siglo XVII, el físico inglés Robert Hooke, plantea el término estrés con un acento técnico en el campo de la física. A través de su “ley de elasticidad” explica el concepto de carga (load), postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, generando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión (o carga) y el estrés.

Hacia la llegada del siglo XIX, el médico americano George Beard describe un cuadro frecuente en sus pacientes como resultado de una “sobrecarga” de las demandas propias del nuevo siglo, y lo llama “neurastenia”.

En las primeras décadas del siglo XX este concepto refiere a una enfermedad suscitada por una causa psicológica o “conflicto interno”, con ello se populariza la “medicina psicosomática” (Fernández Martínez, 2009).

En el año 1935 Walter B. Cannon (fisiólogo estadounidense), en sus investigaciones consideraba que, ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de glucemia y otros factores ambientales, considerados estresores, evocan estados de excitación que movilizan la reacción de ataque-huida, atribuyéndolo a una perturbación de la homeostasis que prepara al organismo a manejarse en situaciones de emergencia.

En 1936, Hans Selye (médico y endocrinólogo austriaco) consideraba que la respuesta de estrés era un mecanismo inherente a la situación: cada vez que se diera una demanda al organismo, se produciría una respuesta defensiva con el fin de proteger y propiciar la adaptación. Dicho proceso lo denominó “Síndrome General de Adaptación” (SGA) (Fernández Martínez, 2009)

2.2. 1 Tipos de Estrés

El estrés no siempre es perjudicial, hay que saber en qué cantidad, en qué momento y bajo qué circunstancias sociales y personales aparece. Se puede manifestar de dos maneras diferentes:

Eustrés o estrés positivo: Se experimenta cuando la percepción de la capacidad de respuesta es mayor que las verdaderas demandas. Logrando en el individuo un estado de alerta, necesario para obtener un rendimiento físico y mental que le permite ser creativo y productivo. Provoca en la persona una sensación de estímulo y éxito.

Distrés o estrés negativo: cuando el individuo debe enfrentar un gran número de tareas que son dificultosas y para las que cree que sus recursos son limitados, inhibiendo su capacidad de actuar, afectando su rendimiento personal en todo aspecto. Cuando este tipo de respuesta se mantiene durante un tiempo prolongado, genera consecuencias para su salud física, psicológica y emocional.

2.3 Teorías del estrés

Las distintas definiciones se han clasificado en función de la conceptualización del estrés como estímulo, respuesta o transacción (Tejero González y Fernández Díaz, 2010).

a) Teorías basadas en la respuesta:

Analizan el estrés centrándose en la respuesta que se produce en el organismo ante determinadas situaciones o episodios estresantes. En este grupo de teorías se destaca la de Hans Selye (Selye, 1980 citado en Tejero González y Fernández Díaz, 2010), quien lo define como “*una respuesta no específica y común del organismo ante un estresor*”. Es decir, sea cual sea la causa, el individuo responde con el mismo patrón de reacciones. Este proceso de adaptación por parte del organismo a las situaciones estresantes es el Síndrome General de Adaptación (SGA), temporalizado en tres fases consecutivas:

1. *Fase de alarma*: El organismo detecta la presencia del agente nocivo (estresor), generando una reacción de alarma en donde todos los procesos que se producen están encaminados a preparar al organismo para la acción de huida o ataque y posterior reestablecimiento de equilibrio interno (aumenta la frecuencia y la intensidad cardíaca, aumenta la tensión arterial, se altera el ritmo y la frecuencia de la respiración). Esta fase tiene dos etapas:

- **Choque**: las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen para advertir al afectado que debe ponerse en guardia, es la reacción inicial e inmediata al agente nocivo. Aparece taquicardia, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y la presión sanguínea

- **Contrachoque**: Es una reacción de rebote (defensa contra el choque). Aparecen signos opuestos a los de la fase de choque hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia e hiperactividad de la corteza suprarrenal

2. *Fase de adaptación o resistencia*: Las reacciones surgidas en la fase anterior se mantienen, pero disminuye su intensidad y el individuo intenta restablecer el equilibrio, apartándose o adaptándose al estímulo estresante, utilizando los recursos energéticos disponibles. Proceso activo mediante el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis, que trae como consecuencia la mejora y la desaparición de los síntomas.

3. Fase de agotamiento: Si el agente nocivo se prolonga en el tiempo, el organismo pierde la adaptación que adquirió en la fase anterior y entra en agotamiento, por la imposibilidad de hacerle frente al agente estresor debido al enorme requerimiento y desgaste energético. Vuelven a aparecer los síntomas que caracterizan a la reacción de alarma. La vida del organismo corre riesgo.

b) Las fundamentadas en el estímulo:

Profundizan en los posibles estresores o causas que desencadenan estrés: situaciones o circunstancias (físicas, psicológicas, emocionales o cognitivas) que originan un desequilibrio en el organismo. Este enfoque concibe el estrés fuera de la persona, estudiando las características de los estímulos y el nivel de estrés que generan.

También se conoce como enfoque psicosocial del estrés, o enfoque de los acontecimientos vitales (Tejero González y Fernández Díaz, 2010) Este modelo considera al estrés como una variable independiente, definida como carga o demanda que se produce sobre el organismo, provocando un malestar. Es decir, considera al estrés como una fuerza externa o como situaciones a las que son expuestos los individuos que, al sobrepasar ciertos límites de tolerancia, experimentarían estrés. Se centran básicamente en los sucesos vitales, concebidos como experiencias objetivas que alteran o amenazan con modificar las actividades usuales de las personas, causando un reajuste sustancial en su conducta.

Un inconveniente de estos enfoques es la delimitación de las situaciones que pueden ser consideradas estresantes, ya que una situación puede ser muy estresante para una persona, pero poco o nada para otra.

c) Teoría Basada en la Interacción:

Se recogen las definiciones que hablan del estrés como una transacción entre individuo (recursos de la persona) y ambiente (características del estímulo), considerando a esta interacción como un proceso dinámico y recíproco. Desde esta perspectiva se considera más importante la valoración

que hace la persona de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo que se profundizará en este trabajo es el de Lazarus y Folkman, 1986: *Teoría transaccional del estrés*.

- ***Teoría transaccional del estrés***

El estrés es concebido por estos teóricos, como el resultado de que el individuo evalúe el entorno como amenazante o desbordante de sus recursos, poniéndose en peligro su bienestar.

La idea central de esta perspectiva se focaliza en el concepto de evaluación cognitiva: proceso mental universal por medio del cual el sujeto valora constantemente el significado de lo que está ocurriendo, y lo relaciona con su bienestar personal y con los recursos disponibles para responder a la situación (Lazarus y Folkman, 1986). Es el mediador cognitivo de las reacciones del estrés. Por lo tanto, un mismo estímulo puede ser considerado como una amenaza, un desafío o reto, o incluso un beneficio e interpretarse con distinta intensidad de amenaza en función de la persona y el momento.

Este enfoque distingue tres tipos de evaluación:

1. Evaluación primaria: patrón de respuesta inicial, en el cual la persona evalúa y analiza determinada situación en relación a su bienestar. El resultado de la misma lleva a considerar a la situación como:

- ❑ Irrelevante: cuando el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para el individuo. El sujeto no siente interés por las posibles consecuencias.

- ❑ Benigno-positivas: tiene lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, es decir, si preservan o logran bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo.

❑ Estresante: aquí se incluyen

- **Amenaza**, anticipación de un daño inminente, aún no ha ocurrido

- **Daño o pérdida**, en relación a un daño psicológico que ya se ha producido y lo puede volver a sufrir

- **Desafío**, el individuo valora la situación como un reto, ve la amenaza, pero considera que es capaz de superarla si emplea adecuadamente sus recursos, se interpreta como la posibilidad de aprender o ganar.

2. Evaluación Secundaria: Refiere a la valoración que la persona realiza de sus propios recursos para afrontar la situación. En función de este análisis el sujeto considera si posee recursos y capacidad para hacer frente y un pronóstico de si cada opción tendrá o no éxito, a la hora de abordar el estresor. A partir de esta evaluación, la persona toma conciencia de las discrepancias que existen entre sus estrategias, habilidades y capacidades personales de afrontamiento y aquellas que exige la situación.

La interacción entre las dos evaluaciones cognitivas realizadas, determina finalmente el grado de estrés, su intensidad y la calidad de la respuesta emocional que el sujeto va a ejecutar. Cuanto mayor sea la discrepancia, mayor será el malestar y la ansiedad. Cuando las personas consideran que son capaces de hacer algo para manejar la situación y creen que van a tener éxito, se reduce el estrés (Brannon y Feist, 2001).

3. Reevaluación: Conlleva procesos de retroalimentación o feedback que tienen lugar conforme se desarrolla la interacción entre la persona y las demandas externas o internas, permitiendo correcciones sobre valoraciones anteriores. Se refiere, por tanto, al cambio efectuado en una evaluación previa a partir de

la nueva información recibida del entorno y es debido a que las apreciaciones cambian constantemente a medida que se dispone de nueva información.

Por lo tanto, es imprescindible que, en su labor, el bombero pueda evaluar los eventos estresores que enfrenta, ya sea accidentes de tránsito, incendios, rescates, etc. como un desafío o reto. A partir de esa valoración pondrá a disposición todos sus recursos para hacer frente al siniestro. En determinadas ocasiones dicha valoración no logra hacerse y por ende considera que la demanda es superior a sus recursos, lo que inmoviliza al bombero, ante esas circunstancias existe el acuerdo entre ellos de delegar su función y retirarse al interior de la autobomba.

En síntesis: el modelo transaccional es llamado así porque enfatiza que el estrés no está sólo determinado por la naturaleza del estímulo ambiental y por las características particulares de la persona que se enfrenta a él, sino también por la existencia de dos procesos como mediadores de la interacción constante individuo-ambiente: mediante los procesos cognitivos a través de los cuales el sujeto valora y da significación a la misma y las estrategias que pone en marcha para enfrentar dicha situación. Las estrategias de afrontamiento tienen un papel determinante, influyen tanto sobre la valoración que el sujeto hace de la situación y sobre la respuesta de estrés, siendo mediadoras y determinantes de la misma.

2.4 Afrontamiento: Antecedentes

Ante un mismo suceso potencialmente estresante, las personas presentan reacciones muy diversas. En términos generales, el concepto de afrontamiento se refiere a la serie de acciones y pensamientos, que capacitan a las personas para manejar situaciones difíciles. Consiste en un proceso de esfuerzos dirigidos a manejar del mejor modo posible las demandas internas y ambientales.

El trabajo teórico del tema y mecanismos de defensa comenzó con Freud, S. 1923, y luego fue desarrollado por su hija Ana Freud en 1936. Desde esta perspectiva esta acción, se subordinaba a la defensa y los estresores eran principalmente de origen intrapsíquico (Casullo, 1998).

El interés por este término comenzó a desarrollarse sobre la década del 60 y 70. Se lo relacionaba en alguna medida con los mecanismos de defensa psicoanalíticos e intentaba desligarse de los mismos. Las conductas de afrontamiento difieren de las conductas defensivas. Las conductas defensivas son rígidas; obligatorias y deforman la realidad, mientras que las conductas de afrontamiento, son flexibles, tienen un objetivo y están orientadas a la realidad. Una fuente de confusión se da por la falta de claridad de él con la utilización de mecanismos de defensa adaptativos.

Este concepto adquiere independencia y carácter científico recién en el año 1967, apareciendo por primera vez, en los 'abstracts' de psicología (Moshe y Norman, 1996). Desde esa época comienza una gran cantidad de artículos referidos al mismo, donde su máxima expresión es expuesta por Lazarus y Folkman en el año 1984, en su libro "Estrés y Procesos cognitivos".

En un principio los estudios se centraron en los aspectos personales que lo determinaban. Fue en los años setenta y ochenta, que los investigadores creyeron que "los factores personales no eran grandes predictores de los patrones de afrontamiento" (Folkman y Lazarus, 1986). Empezaron a abocarse a la investigación del contexto situacional dando lugar al entendimiento del afrontamiento como un proceso.

El modelo transaccional de Lazarus y Folkman (1986) ha tenido gran aceptación entre los científicos, aportando una importante conceptualización del mismo. Generó, además, una gran cantidad de trabajos y estudios que analizan los modos en que las personas enfrentan las dificultades y las situaciones estresantes en sus vidas.

2.4.1 Definiciones de distintos autores

No constituye un concepto unitario, existen varias acepciones que se han presentado en la literatura científica. Desde esta investigación se tomará la definición dada por Lazarus y Folkman de 1986, la cual ha sido utilizado como punto de partida de muchos trabajos posteriores. Para estos autores los afrontamientos son:

Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

Es decir que, para ellos, constituye un proceso cambiante con fines de adaptación, donde el sujeto y el contexto interactúan de manera permanente y señalan, además, que los individuos varían sus patrones de estrategias en función del tipo de problema a resolver.

Holahan, Moos y Shaefer, 1993. "Recursos y Procesos de Afrontamiento". Nueva York, lo consideran como:

Un proceso cambiante, en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar principalmente con estrategias defensivas, y en otros con estrategias que sirvan para resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno.

Por Everly, S. G., 1989. Nueva York, es definido como:

Un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, esfuerzos que pueden ser psicológicos o conductuales".

Frydenberg y Lewis (1997) definen al afrontamiento como:

Las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas.

Cada persona tiende a la utilización de los estilos que domina, éstos son predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones, siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias, así como de su estabilidad temporal y situacional. Por otra parte, éstas son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes (Fernández Abascal, 1997).

A su vez, pueden resultar según Everly (1989), *adaptativas* por lo que reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo; o *inadaptativas*, reducen el estrés sólo a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo en la salud en el tiempo. En consecuencia, el estrés se cronifica y se produce un fracaso adaptativo, que trae consecuencias biológicas (síntomas orgánicos) o psicosociales (malestar emocional y psicológico), que dan como resultado la aparición de una enfermedad. Entre ellas el síndrome de Burnout, tema desarrollado en tercer capítulo de esta tesina

De esta manera, los autores citados enfatizan la importancia de contar con estrategias efectivas que sirvan para manejar con eficacia las demandas internas y externas. Cada uno de ellos enmarcan esta necesidad de contar con estrategias adeudas desde distintos modelos o abordajes de afrontamiento, que se describen a continuación.

2.5 Distintos tipos de abordajes

Abordaje Disposicional

Se remonta al modelo del psicoanálisis del yo. Éste plantea que las personas tienen preferencias relativamente estables por defensas particulares y estilos de afrontamiento para tratar los conflictos. Considera mecanismos inconscientes a la base del afrontamiento.

Autores como Bond, Garner, Chistian & Sigel y Valiant, se destacaban en este tipo de abordaje.

Abordaje Contextual

Lo entiende como un proceso dinámico y flexible en relación a la situación estresante donde tiene lugar el afrontamiento. Surge de las aportaciones dadas por Lazarus y Folkman. Desde este punto de vista procesual no pueden establecerse de antemano estrategias de afrontamiento eficaces o ineficaces, ya que el éxito de las mismas dependen de la situación específica de estrés.

Abordaje Integrativo

Los teóricos contemporáneos proponen modelos integrativos, planteando que existe complementariedad entre lo disposicional y lo contextual.

Holahan, Moos y Schaefer (1996) señalan que las estrategias de afrontamiento, se dan en función de los estresores y los recursos sociales. Estos dos factores ambientales junto con las disposiciones de la personalidad, determinan la elección de las estrategias utilizadas. Estos autores plantean que tanto las características personales, como los factores situacionales más cambiantes, les dan forma a los esfuerzos de afrontamiento.

Los exponentes de cada uno de los abordajes presentados enfatizan ya sea recursos, estilos o estrategias para explicarlo, por lo que se busca precisar dichos conceptos.

2.5.1 Diferenciación de conceptos: estilos, estrategias y recursos de afrontamiento

Estilos de Afrontamiento: se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones, siendo los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia, así como de su estabilidad temporal y situacional.

Estrategias de Afrontamiento: Son las actuaciones y planes directos utilizados para disminuir o eliminar el estrés en un contexto concreto. Es decir, aquellas conductas que surgen como consecuencia de la aparición del estresor; son las distintas maneras en que se utilizan los recursos disponibles para hacer frente a las demandas estresantes.

Así, mientras los estilos son las formas habituales, relativamente estables, que tienen una persona para manejarse con el estrés, las estrategias son situacionalmente dependientes, constantemente cambiantes y están influidas por los estilos que tiene un sujeto de afrontar los problemas diarios.

Los Recursos de Afrontamiento Son las ventajas físicas, personales y sociales que una persona lleva consigo a la situación estresora, ya que ésta exige un esfuerzo por parte del sujeto para poner en marcha sus recursos. Actúan como un factor amortiguador, porque afectan la interpretación de los acontecimientos o la respuesta a ellos. De este modo permiten manejar los estresores de forma más efectiva, experimentar pocos síntomas o menos intensos o recuperarse más rápidamente de esa exposición. Éstos son los medios materiales (dinero, seguros médicos, entre otros.) y no materiales (características de personalidad, relaciones sociales). Se pueden clasificar en:

- **Recursos internos o personales:** Facetas de la personalidad que pueden incrementar el potencial del individuo para abordar de manera efectiva el estrés, desarrollando un papel mediador entre el estrés y la salud.

- . Recursos físicos

Permite resistir problemas e interacciones estresantes que exigen a la persona movilizarse. Aquel que no goce de buena salud, ni cuente con la energía necesaria, tendrá menos posibilidades de afrontar determinadas situaciones.

- Recursos psicológicos

Indican que la persona se implique y persista en el afrontamiento de los problemas. Entre estos recursos se pueden señalar una cosmovisión positiva y optimista, la habilidad para solucionar problemas y las habilidades para establecer y fomentar relaciones interpersonales.

- Recursos Sociales:

Los problemas tienen lugar en un contexto de relaciones interpersonales, por lo que resulta tan importante la habilidad para comunicarse con los demás en formas socialmente apropiadas y coherentes con las demandas y exigencias de las situaciones problemáticas. La torpeza social en la comunicación con las personas implicadas en la solución de los problemas dificulta, aleja y hasta imposibilita su óptimo afrontamiento al generar incomprendiones y malentendidos. La habilidad social (capacidades de escucha, de diálogo fluido, de precisión en las ideas, de sensibilidad para con el otro), por el contrario, atrae a los demás y los pone en disposición de cooperar y colaborar en la solución de los problemas.

- Recursos externos: Los recursos de afrontamiento de las personas además de ser internos, biológicos y psicológicos, son también externos, sociales y materiales. En muchas ocasiones a la persona no le es suficiente aquello con lo que cuenta como individualidad, sino que requiere de soporte fuera de él o ella.

- Recursos Materiales:

El bienestar material (estabilidad económica, la tenencia de bienes como vivienda, transporte, equipos electrodomésticos, etc.) y sobre todo la habilidad para su uso apropiado, resultan un potente recurso para afrontar con efectividad problemas.

- Redes de Apoyo Social

Concebidas como las redes de relaciones interpersonales en que está inmersa la persona, son de suma importancia porque de ellas recibe distintos tipos de ayuda: emocional, instrumental, material, informativa, guía, etc. que pueden ser decisivas para que esta pueda afrontar exitosamente las exigencias de su vida cotidiana.

2.6 Clasificación del Afrontamiento

Las dimensiones han sido categorizadas por diversos autores, en general, de acuerdo a dos enfoques principales.

Uno de ellos enfatiza el foco del afrontamiento, es decir la orientación y actividad de la persona en respuesta a un estresor. En función de la misma pueden orientarse hacia:

- La Resolución del Problema, consiste en cambiar la relación ambiente– persona, intentando manejar o alterar las fuentes generadoras de estrés, actuando sobre el ambiente o sobre sí mismo. Incluye estrategias que intentan resolver, reconceptualizar o minimizar los efectos de la situación estresante. Estas estrategias están dirigidas, generalmente, a la definición del problema, la búsqueda de soluciones alternativas, la consideración de ellas, en base a su costo, beneficio, elección y aplicación.

- El Control de las Emociones, la función de este tipo de afrontamiento es cambiar el modo en que se trata o interpreta lo que está ocurriendo para mitigar el estrés, disminuir el malestar y el dolor emocional. Se trata de regular la respuesta emocional; cambiando el significado relacional de lo que está ocurriendo.

Posteriormente surge una tercera dimensión:

- Afrontamiento orientado a la Evitación, conceptualizada, involucrando respuestas evitativas, orientadas hacia las personas y/o hacia la tarea.

Un individuo puede reaccionar a situaciones estresantes buscando a otras personas (diversión social), o puede ocuparse en tareas sustitutivas (distracción).

El otro enfoque enfatiza el método que se usa para afrontar. La respuesta puede estar vinculada principalmente con esfuerzos *cognitivos* o *conductuales*.

En la clasificación de las estrategias de afrontamiento se tendrá en cuenta la propuesta por *Holahan, Moos y Schaefer (1993)*. Ellos hacen una categorización combinando los dos enfoques: el método usado y la focalización de la respuesta. Consideran la orientación individual frente al estresor y realizan una discriminación del afrontamiento en dominios de confrontación (acercamiento) y de evitación. Además, cada uno de estos dominios se divide en dos categorías que reflejan el afrontamiento cognitivo y conductual.

Acorde a esto, proponen cuatro categorías básicas: Acercamiento Cognitivo, Acercamiento Conductual, Evitación Cognitiva, y Evitación Conductual.

El afrontamiento por aproximación, se focaliza en el problema, refleja los esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar o resolver los estresores vitales. En cambio, por evitación, tiende a estar centrado en la emoción. Demuestra intentos cognitivos y conductuales para evitar pensar en un estresor y sus implicancias, o para manejar el afecto asociado al mismo. (Mikulic y Crespi, 2008).

A su vez, a cada una de estas categorías básicas le corresponden ciertos subtipos de afrontamiento: al Acercamiento Cognitivo pertenecen las estrategias de Análisis Lógico y Reformulación Positiva. Al Acercamiento Conductual: Búsqueda de Ayuda o Guía y en Solución de Problema. A la categoría de Evitación Cognitiva: Evitación Cognitiva y Aceptación-Resignación. A la de Evitación Conductual, Búsqueda de Gratificaciones Alternativas y Descarga Emocional.

Tabla 1: Inventario de Respuestas de Afrontamiento, Manual de Formato para Adultos, creado por Moos, (1993), evalúa esas cuatro categorías:

MÉTODO			
COGNITIVO			CONDUCTUAL
O R I E N T A C I Ó N	ACERCAMIENTO (o aproximación)	- Análisis Lógico - Reevaluación Positiva	- Búsqueda de Guía o Apoyo - Solución de Problemas
	EVITACIÓN	- Evitación Cognitiva - Aceptación/Resignación	- Búsqueda de Gratificaciones Alternativas - Descarga Emocional

- Acercamiento Cognitivo

- *Análisis Lógico*: Intentos cognitivos de comprender y prepararse mentalmente para enfrentar un estresor y sus consecuencias.
- *Reevaluación Positiva*: abarca los intentos cognitivos para construir un problema en un sentido positivo aceptando la realidad de la situación

- Acercamiento Conductual

- *Búsqueda de Apoyo y Guía*: Comprende los esfuerzos conductuales para buscar información, guía o apoyo.
- *Solución del Problemas*: Comprende los esfuerzos conductuales para actuar directamente sobre el problema.

- Evitación Cognitiva

- *Evitación Cognitiva*: Son los intentos cognitivos para evitar pensar de un modo realista acerca del problema en cuestión.
- *Aceptación - Resignación*: Se refiere a los esfuerzos para reaccionar frente al problema a través de su aceptación.

- *Evitación Conductual*:
 - *Búsqueda de Gratificaciones Alternativas*: Abarca los esfuerzos conductuales para comprometerse en actividades nuevas y crear fuentes sustitutivas de satisfacción.
 - *Descarga Emocional*: Son los esfuerzos conductuales para reducir la tensión mediante la expresión de los sentimientos negativos.

Otro punto a destacar, si bien hay que tener en cuenta el contexto en donde se desencadenan las estrategias de afrontamiento, hay diferencias significativas. Resultarían menos eficientes y activas, las focalizadas en la evitación y emoción (excepto en aquellos casos en que la persona carece de control sobre el estresor y el tiempo en que se expone a él es corto); mientras que las focalizan en el problema, conducirían a un mejor ajuste y adaptación ante los estresores de la vida y a experimentar menos síntomas psicológicos.

2.7 Antecedentes de investigaciones

En este apartado se exponen investigaciones referentes a estrés, afrontamiento y género en la profesión de bomberos, a nivel mundial y también aportes realizados en Argentina. Concluyendo con otros trabajos que apuntan a las consecuencias que acarrea esta labor a nivel físico, pero principalmente aquellas que se dan a nivel psicológico.

En Madrid, España (Peñacoba, 2000), publicaron una investigación sobre "*Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencias*". La misma tenía por objetivo conocer qué estrategias de afrontamiento utilizan los bomberos con

experiencia y los bomberos sin experiencia en diferentes situaciones de estrés. El instrumento aplicado se basó en un cuestionario específicamente adaptado a las estrategias de afrontamiento utilizadas en diferentes situaciones potencialmente estresantes de la práctica profesional de los bomberos. Se utilizó la metodología de Moos, R. (1990, 1995), evaluando así las estrategias de afrontamiento de análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía y apoyo, acción para resolver un problema, evitación cognitiva, aceptación/resignación, búsqueda de recompensas alternativas, y descarga emocional. La muestra fue constituida por dos grupos de 30 bomberos cada uno, con y sin experiencia de la Comunidad de Madrid. Los resultados exponen que existen diferencias en el uso de determinadas estrategias de afrontamiento, los bomberos sin experiencia tienden a hacer uso en mayor medida de estrategias centradas en la resolución del problema, en el análisis lógico, la reevaluación positiva, la evitación cognitiva y a su vez tienden a consultar al mando buscando información, guía y apoyo. Es importante mencionar que no se observaron diferencias significativas en el uso de la descarga emocional, siendo el ítem que menor puntuación obtuvo.

2.7.1 Investigaciones en Argentina

Con respecto a estudios realizados sobre las temáticas desarrolladas en la profesión de bomberos, en Argentina el material es escaso. Sin embargo, recientemente se dieron a conocer los resultados de una investigación, en el marco de la Maestría en Salud Mental, coordinada por las facultades de Psicología y Ciencias Médicas de la UNC, en julio de 2016. Ésta fue llevada a cabo por el psicólogo Diego Rosas (coordinador del Departamento de Psicología de la Emergencia de la Federación de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Córdoba) en la que se muestra que el 38% de los bomberos de Córdoba sufre de estrés, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres, sino que afectaba a ambos de manera similar. En general, los niveles elevados de estrés estuvieron acompañados por una sintomatología depresiva. A eso se

suma un nivel de tabaquismo del 28%, levemente superior a la media nacional que se ubica en el 24%. El estudio realizado es de tipo exploratorio, compuesto aproximadamente por 5.000 agentes. A partir de esa primera aproximación, se elaboró una muestra con 956 bomberos de las 12 regiones en las que se divide la provincia. Se aplicaron distintas escalas de medición del estrés, entre ellas la de Impacto del Estresor – Revisada” (EIE-R / Weiss y Marmar, 1997).

Este trabajo es pionero en el país, ya que no hay avances de investigaciones en la medición del estrés en este sistema de emergencias. Sus resultados proporcionaron la información necesaria para que la Federación de Bomberos pusiera en marcha el “Programa de Capacitación en Bomberos FASME – Bomberos Facilitadores en Salud Mental”, una experiencia que busca brindar herramientas de auto-cuidado a los propios miembros del cuerpo para abordar la problemática desde el núcleo del propio sistema.

Sobre los resultados, Rosas, D. puntualiza que la idea fue aportar datos que colaboren a fortalecer la sustentabilidad de quienes gestionan el riesgo de la comunidad. En ese sentido, explica que el bombero debe poder entrar en una situación de estrés, pero es importante que salga una vez finalizado el evento, porque sino puede alcanzar un nivel de estrés acumulativo o excesivo (distrés). Eso intensificará una serie de reacciones agudas como vivir de manera acelerada (hiperactivación), evitar relacionarse con cualquier cosa asociada al caso puntual de la emergencia (evitación), e incluso padecer el regreso de recuerdos y sensaciones ligadas al evento (intrusión). A esto se suman problemas de concentración, taquicardia, embotamiento emocional y cambios de humor.

2.7.2 Riesgos laborales en bomberos

López Jacob (2004) exponen una serie de investigaciones referente a los riesgos físicos y psicológicos que en la labor de bombero se puede sufrir. En cuanto a riesgos físicos en líneas generales se encuentran:

- Seguridad en el Trabajo: caída al mismo nivel, caída a distinto nivel, caídas de objetos por desplome, pisadas sobre objetos, exposición a descargas eléctricas, a gases tóxicos, exposición a explosiones y siniestros de índole laboral.
- Higiene Industrial: exposición a temperaturas ambientales extremas, exposición a compuestos químicos, accidentes causados por seres vivos y exposición a agentes biológicos.
- Ergonomía: sobreesfuerzo, trastornos musculoesqueléticos y alteración en el equilibrio postural.

Respecto a los riesgos psicológicos hay estudios sobre burnout, trastornos por estrés laboral, estrés postraumático y fatiga. Algunas de las investigaciones son:

En el año 2007, Senabre publicó en Sevilla, España, *“El Trauma producido por los Accidentes de Tráfico: Un Estudio con Bomberos”*. El objetivo del trabajo era exponer las principales secuelas psicológicas en supervivientes de un accidente de tráfico y los síntomas específicos del denominado Sub-síndrome de Estrés Postraumático por Accidente de Tráfico, así como los principales predictores de esta psicopatología. La investigación se realizó de tipo longitudinal, con una muestra de 13 bomberos que se dividieron en dos grupos, uno experimental (el que sufrió el accidente) y el otro de control (el turno que libraba ese día, pero que habitualmente utiliza el mismo vehículo autobomba), pertenecientes a las Brigadas Rurales de Emergencia de la Generalitat Valenciana. Los instrumentos utilizados fueron una entrevista semiestructurada de 13 ítems, denominada “Entrevista JASP para la Valoración Inicial del Suceso Traumático” y el “Inventario JASP para la Valoración Conjunta del Trastorno por Estrés Agudo y el Trastorno por Estrés Postraumático”. Como resultado se concretó que el accidente de tráfico impactó de forma importante en ambos grupos, siendo este mayor en el grupo experimental. Además, la afección alteró diversas áreas de la vida de los bomberos, sin embargo, el impacto emocional ha ido desvaneciéndose en ambos

grupos, aunque prevalece más en el grupo experimental. Se concluyó que, en base a los resultados, la idea de que los traumas se supera con el tiempo de manera natural, sin necesidad de un soporte especializado. Por otra parte, se recomienda incluir en las políticas de prevención programas dirigidos a velar y cuidar por la salud emocional de los bomberos.

En Cuba, (Ventura, 2000 citado en Saravia Menéndez, 2003), efectuaron la investigación "*Estrés postraumático en Rescatistas*", la cual tenía como propósito determinar la presencia de Trastorno de Estrés Postraumático TEPT, en rescatistas de la Ciudad de la Habana. El estudio fue observacional, de tipo descriptivo de corte transversal por conglomerado a los bomberos, la muestra fueron 70 sujetos de los comandos 1, 15 y 16 de la Ciudad de la Habana. El instrumento a utilizar fue una Planilla de Datos Generales en la que se recogió los datos demográficos, además se aplicó una entrevista estructurada de Estrés Postraumático. En base a los resultados se concluyó que el 31.4% de los bomberos presenta TEPT, además que a pesar de la peligrosa labor que realizan, solamente el 57.9% refirieron haber experimentado situaciones psicotraumáticas, el resto de bomberos que puntea el 42.1% refirió no haber experimentado nada que les hubiera impresionado de forma especial. Sobre lo mencionado, los eventos más relacionados al TEPT, se encuentran los ahogamientos, la observación de mutilados y los accidentes automovilísticos.

En el año 2005, en Madrid, España (Jiménez, 2005 citado en Saravia Menéndez, 2003) realizaron un estudio sobre el desgaste profesional o Burnout y el estrés postraumático secundario en relación con el trabajo de Bombero y la personalidad resistente como variable moduladora de la relación entre el estrés y sus resultados. La muestra fue de 141 bomberos de la Comunidad de Madrid, España. Los resultados en cuanto a desgaste profesional muestran la incidencia de los antecedentes laborales (particularmente el tedio) en el curso del síndrome y que el desgaste profesional era más difícil de desarrollar en

personas con valores altos en personalidad resistente, por la capacidad que tienen estas personas para transformar las situaciones estresantes en situaciones con nuevos retos y nuevas motivaciones que permitan sentirse capaz de afrontarlos. En cuanto al estrés postraumático secundario, los resultados muestran que los antecedentes laborales y, concretamente, la supervisión influye en la aparición del síndrome. Las personas con mejor supervisión les era más difícil presentar estrés traumático secundario. Y, finalmente, los resultados respecto a la personalidad resistente en relación al estrés traumático secundario, no son significativos.

De las diferentes consecuencias psicológicas, en esta tesina se buscará indagar más sobre el síndrome de Burnout o desgaste profesional. Con el fin de aportar más datos sobre esta temática que resulta ser la menos indagada no solo en la provincia sino en el país y principalmente en la especialidad de bomberos de la policía.

Capítulo 3:

Síndrome de Burnout

3.1 Introducción

La actividad de bomberos comprende la manipulación de mercancías peligrosas, luchar contra el fuego, el agua, utilizar salvamento en altura y la prestación de primeros auxilios. Exige en ellos una elevada dedicación personal, debiendo estar dispuestos a prestar sus servicios las veinticuatro horas del día y exponerse a un alto nivel de riesgo personal. Por tanto, su labor se desarrolla continuamente ante una gran variedad de estresores, tales como el contacto directo con heridos graves y fallecidos, las situaciones de riesgo personal, toma de decisiones bajo presión, sobrecarga de trabajo o limitadas oportunidades de promoción y ascenso. Sumado al contexto en donde se desempeñan, se ponen en juego también el tipo de estrategias de afrontamiento que utilizan para enfrentar dichas situaciones. Es decir, teniendo en cuenta tanto los recursos de la persona como las variables organizacionales, posibilitará o no la presencia del síndrome de Burnout

Este síndrome es reconocido a través de varios términos, como síndrome de: estar quemado en el trabajo, quemazón profesional, desgaste profesional, estrés laboral asistencial o estrés asistencial y desgaste psíquico.

El concepto de “*estar quemado*” por el trabajo (Del inglés: to burn: quemarse, burnout: haberse quemado), más conocido como el Síndrome de burnout, fue descrito por primera vez en Estados Unidos por Freudenberger en 1974; este término forma parte de lo que en psicología se conoce como fatiga laboral o desgaste profesional, conceptualizado de esta manera en 1981 por Maslach y Jackson (Moreno- Jiménez, Hernández & González, 2000; Martínez, 2010)

3.2 Desarrollo histórico

El término fue mencionado por primera vez por Freudenberger en 1974, para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en una clínica de desintoxicación en Nueva York. Ellos se esforzaban en las funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por el esfuerzo realizado. En consecuencia, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. (Buendía & Ramos, 2001; Ramos, 1999; Buendía 1998; Mingote, 1998; Hombrados, 1997, citado en Martínez Pérez 2010). Para denominar este fenómeno, el autor utilizó la palabra "Burnout" cuya traducción al español es "estar quemado o consumido" y lo definió como: "*Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador*". El síndrome se caracteriza por signos físicos, como agotamiento, fatiga, cefaleas, alteraciones gastrointestinales, insomnio y dificultad respiratoria; y por signos conductuales, como irritación

Posteriormente en 1976, la psicóloga social Christina Maslach lo presenta en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos (APA), conceptualizando al síndrome de Burnout, como el *desgaste profesional* de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. Este conjunto de síntomas sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, afectando también aspectos organizacionales y sociales.

Los estudios sobre Burnout no dejaron de crecer desde los años ochenta. Ésto permitió que a fines de los noventa comenzaran a lograrse acuerdos básicos sobre su conceptualización, análisis y técnicas e incluso programas de prevención. La extensión de este concepto hacia otros ámbitos del asistencial, generó grandes polémicas científicas, que habían iniciado en el

momento que Maslach acuñó el término en 1976, proponiendo que sólo se aplicara en aquellos trabajadores insertos en el ámbito laboral, que desempeñaban su trabajo en contacto directo con personas en el seno de una organización.

En 1980 Edelwich y Brodsky (citado en Cáceres Bermejo, 2006)) lo definen como:

Una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito como resultado de las condiciones de trabajo de los profesionales asistenciales.

Proponiendo cuatro fases por las que transita todo individuo que padece burnout.

Por otro lado, Pines, Aronson y Kafry (1981, citado en Cáceres Bermejo, 2006)) definieron el síndrome como:

Un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos períodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

Consideran que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social. Incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima.

En 1981, Maslach y Jackson, definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional, despersonalización en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal.

A partir de estos componentes se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), cuyo objetivo era medir el Burnout personal en las áreas de servicios humanos, evaluando dichas dimensiones por medio de tres

subescalas. Esta escala se ha convertido en la más aceptada por su amplia utilización en diversos tipos de muestras. Hasta el momento, ha tenido tres revisiones y en la última de las cuales se han introducido al fin las “profesiones no asistenciales” y se ha sustituido el término despersonalización por "cinismo". (Maslach, Jackson y Leiter, 1996).

Farber (1983 citado en Cáceres Bermejo, 2006) lo identifica con el mundo laboral. Para este autor el Burnout surge por la percepción que la persona tiene de la discrepancia que hay entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Es más frecuente en profesionales que tienen que relacionarse cara a cara con clientes o usuarios necesitados o problemáticos. Se da un agotamiento emocional; falta de energía; distanciamiento y cinismo hacia los clientes o usuarios; sentimientos de incompetencia; deterioro del autoconcepto profesional; y actitudes de rechazo hacia el trabajo. También se identifican síntomas como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

Leiter (1991, citado en Cáceres Bermejo, 2006)) propone para el afrontamiento un papel importante en la comprensión del burnout, lo identifica en función del patrón de afrontamiento de la persona. Sobre ésta actúan las demandas de la organización y los recursos que son exigidos.

Al estrés crónico, se añade el significado que el trabajo tiene para la persona que lo realiza, su propia capacidad de generar estrategias de afrontamiento, la misión a realizar, que genera excesiva implicación en el trabajo y puede terminar en la deserción o desatención a los usuarios y también a sí mismo (Mingote, 1998)

Esta multiplicidad de definiciones tienen cuestiones comunes. En referencia a las primeras definiciones, de los años setenta y ochenta, según Pines (1993) existe cierto consenso en identificar el burnout como un estado de fatiga o cansancio emocional. Por su parte, Maslach y Schaufeli (1993) identifican cinco características comunes de las distintas acepciones:

1. Quien sufre Burnout no ha tenido patologías previas.

2. Se relaciona directamente con el mundo laboral.
3. Hay predominio de la presencia de síntomas como el cansancio emocional o fatiga.
4. Tienen mayor énfasis los síntomas comportamentales y mentales que los físicos.
5. Se responsabiliza a los comportamientos y actitudes negativas del descenso en la efectividad y cumplimiento del trabajo.

Desde esta investigación se tomará como punto de partida la definición dada por Maslach y colaboradores en el año 2001. También se especifican los aspectos generales en que concuerdan los diferentes autores en sus definiciones.

3.3 Delimitación conceptual

El síndrome de Burnout fue aplicado en un comienzo sólo a trabajadores del ámbito social y sanitario. Poco a poco se fue generalizando hacia otros sectores. Si bien no hay una definición unánime, existe acuerdo general que es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo). Surge en contacto directo con los usuarios (clientes, alumnos, pacientes) de las instituciones donde la persona se desempeña, con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional.

En 2001 Maslach, Schaufeli y Leiter describen un concepto más refinado del Síndrome de Burnout, contando con una buena aceptación dentro de la comunidad académica y científica. Lo definen como:

Síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se lo describe como un constructo trifactorial, dichos factores son el agotamiento emocional, conductas de despersonalización o cinismo hacia las personas que el

profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de realización personal.

Estos tres aspectos están ligados entre sí, a través de una relación asimétrica en la que el cansancio emocional, como primer componente, conduce a la obtención de los otros dos: cinismo (despersonalización) y la autoevaluación negativa. Por otro lado, este síndrome está considerado como una variable continua que se extiende desde una presencia de nivel bajo o moderado, hasta altos grados en cuanto a sentimientos experimentados (Beltrán, Pando & Pérez, 2004)

3.3.1 Dimensiones que constituyen el Síndrome de Burnout:

Agotamiento emocional

Representa el componente de estrés individual básico del Burnout. Se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos tanto emocionales como físicos, para enfrentarse a los retos que su labor plantea a diario. Se caracteriza por una continua fatiga a nivel físico, emocional y psicológico, además de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral con descontento y pesimismo sobre sus actividades. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición, siendo las causas principales la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. El agotamiento arroja a las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente del trabajo, como una forma de lidiar con la sobrecarga. En el caso de trabajos que se relacionan con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden influir en su capacidad para involucrarse y para responder a las necesidades particulares de las personas que atiende. (Maslach y otros, 2001). Una queja común es “Estoy aplastado, sobrecargado y con exceso de trabajo, simplemente es demasiado”.

Cinismo (despersonalización)

Despersonalización fue nombrada como Cinismo, aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Maslach y Leiter, 1997). El Cinismo es un mecanismo que le permite a los sujetos reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir o influir en su funcionamiento en situaciones de crisis.

Representa el componente del contexto interpersonal del Burnout. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en donde la persona crea una barrera entre él y sus usuarios como forma de autoprotegerse, pero a la vez merma su eficacia laboral. El riesgo es que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización. Con el tiempo los trabajadores no están simplemente creando formas de contención y reduciendo la cantidad de trabajo, sino que también están desarrollando una reacción negativa hacia la gente y el trabajo. A medida que se desarrolla el cinismo, la gente cambia desde hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo. Por lo tanto, en esta dimensión se presentan actitudes de insensibilidad, cinismo y deshumanización hacia las personas a las que está destinado sus servicios y a sus compañeros de trabajo, dejan de ser personas para convertirse en objetos. Su desempeño puede reducirse a “¿Cómo termino lo que estoy haciendo, sigo recibiendo mi sueldo y salgo de aquí?”.

Realización personal

Representa el componente de autoevaluación. Es la percepción subjetiva de sentirse frustrado por la forma en que realiza su trabajo y los resultados conseguidos. Se valora el esfuerzo que se realiza como negativo, afectando la autoestima del trabajador, la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por una carencia de recursos

en su ámbito laboral, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. La gente que experimenta esta dimensión se pregunta: “¿Qué estoy haciendo? ¿Por qué estoy aquí? Quizás este es el trabajo equivocado para mí”

3.4 Perspectivas Teóricas

Es importante destacar que las distintas definiciones aportadas en su mayoría han adoptado fundamentalmente dos perspectivas, la clínica y la psicosocial.

- La perspectiva clínica entiende el burnout como un “estado” mental negativo al que se llega como consecuencia del estrés laboral. Su utilidad está relacionada con el diagnóstico, ejemplo las aportaciones de Freudenberger y Pines y colaboradores.
- La perspectiva psicosocial considera el burnout como un “proceso” que se desarrolla por la interacción entre las características del entorno laboral y las características personales. Se establecen una serie de fases por la que se evoluciona, que ayudan a comprender mejor el inicio y progreso del síndrome. Las estrategias de afrontamiento adecuadas pueden hacer reversible el proceso. Las aportaciones conceptuales de Maslach y colaboradores se podrían incluir dentro de la perspectiva psicosocial del burnout, que lo consideran como un proceso (Gil-Monte, 2005).

Siguiendo la perspectiva psicosocial, el Burnout sería consecuencia de eventos estresantes que disponen al individuo a padecerlo. Estos podrían ser de carácter laboral, fundamentalmente, ya que la interacción que el individuo mantiene con los diversos condicionantes del trabajo son la clave para la aparición del mismo. Es necesaria la presencia de “interacciones humanas” trabajador- cliente, intensas y duraderas para que el síndrome aparezca. En este sentido, se conceptualiza el Burnout como un proceso continuo que va

surgiendo paulatinamente y se va instaurando en el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios del síndrome (Arthur, 1999; Ayuso y López, 1993 citado en Maicon y Garcés, 2010).

Chernis en 1980, fue el primero en proponer que este síndrome surge en un desarrollo continuo y constante. Lo identifica como un proceso en que las actitudes y conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral. Describe en detalle tres formas evolutivas. En la primera se produce un desequilibrio entre las demandas y los recursos, es decir, una situación de *estrés psicosocial*. El segundo estadio se caracteriza por un estado de *tensión psicofisiológica*. La última fase, de *agotamiento*, se generan una serie de cambios conductuales tales como, la tendencia a tratar a los clientes en forma distante mecánica; y la retirada laboral debido al uso de mecanismos de afrontamiento evitativos ante las tareas estresantes.

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) definen el Burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo". Y describen varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al Burnout, ellas son:

Fase de entusiasmo o idealismo: Un nuevo puesto de trabajo genera alegría y nuevas expectativas e ilusiones. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución.

Fase de estancamiento: Aparecen dudas sobre el puesto de trabajo, se alteran las expectativas iniciales y el sujeto empieza a tener los primeros síntomas de estrés, como los problemas digestivos, dolores de cabeza y aburrimiento. Comienza a sentir que la relación que existe entre el esfuerzo que realiza y las recompensas que obtiene del trabajo, no está equilibrada. No logra los resultados esperados y comienza a desanimarse, ya que se siente incapaz de

dar una respuesta eficaz y los objetivos aparecen como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo.

Fase de frustración: El trabajo no resulta satisfactorio, las expectativas llegan a desvanecerse. Es el periodo del desengaño y de la decepción laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales. De esta manera la persona se vuelve irritable, se plantea dudas y aumenta su inadaptación a la tarea.

Fase de apatía: El trabajador se resigna y entra en una etapa en que no sabe cómo enfrentarse a situaciones sociales, deteriorando la relación con los clientes y los compañeros de trabajo.

Fase del quemado: El trabajador colapsa física e intelectualmente. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo con un sentimiento de vacío total. Se producen sintomatologías de estrés crónico, ansiedad y depresión; y se ve afectado tanto el sujeto como la organización en la que se desempeña.

La mayoría de las investigaciones se han centrado en el burnout como proceso, surgiendo de este modo, diversos modelos teóricos que intentan explicar el síndrome de quemarse por el trabajo. Buscan definir una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discutiendo a través de qué procesos los individuos llegan a sentirse quemados.

3.4.1 Modelos Explicativos

Se encuentran modelos elaborados desde:

Teoría Sociocognitiva del Yo

Se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del mismo, consideran básicamente los siguientes puntos:

- a) Las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen. A su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás.
- b) La creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades, determinará el empeño que pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos. También, tendrá influencia en ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción.

Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983) y el de Cherniss (1993), en los que la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del síndrome. También pertenecen a este grupo el modelo de Pines (1993) y de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993), en donde es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo, la variable que determina el desarrollo del síndrome (citados en Fray Alarcón y Molina Proaño, 2014).

Teoría del Intercambio Social:

Consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993).

Proponen que este síndrome tiene su etiología principalmente, en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, compañeros,

supervisores, con la organización y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos que caracterizan el burnout (Fray Alarcón y Molina Proaño, 2014; Rubio Jimenez, 2003).

Teoría Organizacional:

Incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos consideran el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral.

Se incluyen en este grupo el modelo de Golembiewski (1983), destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome; el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), resalta la salud de la organización; y el modelo de Winnubst (1993) acentúa la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Enfoques Salutogénicos

Los modelos basados en enfoques salutogénicos plantean que el estrés es omnipresente en la vida de toda persona y hay quienes tienen la capacidad de sobrevivir, adaptarse y superarlo. Proponen considerar a la salud como una variable dinámica entre los polos de la enfermedad y el bienestar de la persona. Se orienta a la prevención primaria, proactiva y universal, en

contraposición al modelo clásico de la psicopatología orientado al déficit, el riesgo o la vulnerabilidad, que propone como solución la rehabilitación.

El término salutogénesis, creado por Antonovsky (1979) viene del latín “salus” salud y del griego génesis, “origen” creación de. Su significado es “Génesis de la salud”. Antonovsky, padre del paradigma salutogénico, desarrolló criterios de medición de la salud física y espiritual, a través de la pregunta por el origen de la salud. Está centrado en los factores humanos que apoyan la salud y el bienestar. Más específicamente, el “modelo salutogénico” se refiere a la relación entre la salud, el estrés y el afrontamiento.

Teoría transaccional del estrés

Derivado de la conceptualización transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986), el cual plantea que estímulos potencialmente estresantes pueden llevar a respuestas emocionales diferentes, en función de las evaluaciones cognitivas realizadas por el individuo acerca de la situación y sus recursos.

Desde esta teoría se considera al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral percibido, el cual surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Se daría como una variable mediadora entre el estrés y las consecuencias del mismo. Esta respuesta comienza a desarrollarse de manera conjunta y de manera crónica, con una autoevaluación negativa (baja realización personal) y altos sentimientos de agotamiento emocional. En consecuencia, el profesional utiliza como estrategia de afrontamiento actitudes de despersonalización para poder sobrellevar la situación.

Esta perspectiva integra el papel de las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales (Gil-Monte y Peiró, 1999).

3.5 Principales causas del Síndrome de Burnout

El síndrome de quemarse por el trabajo se entiende como el resultado de la interrelación de varios estresores provenientes del entorno social, laboral y del sujeto en particular.

Gil-Monte (2007 citado en Saravia Menéndez, 2013) afirma que las causas del mismo son múltiples, pero entre las más destacadas residen las condiciones del ambiente laboral, variables sociodemográficas como edad, sexo o estado civil, algunas características de la personalidad, y las condiciones del entorno social (grupo familiar, amigos, compañeros de trabajo). En mayor o menor medida, las apariciones de estas condiciones negativas originan estrés en la vida del trabajador que paulatinamente va manifestándose más intenso y duradero, hasta reducir su eficacia.

Maslach y Leiter (1997 citado en Saravia Menendez, 2013) formularon un modelo de burnout que se centraba en el grado de ajuste, o desajuste entre el individuo y aspectos claves de su ambiente organizacional. Mientras más grande es el desajuste entre la persona y el trabajo, mayor es la probabilidad de burnout; a la inversa, mientras mayor sea el ajuste, es superior es la probabilidad de compromiso con el trabajo. Estos autores realizan un análisis de la literatura de investigación sobre aspectos de riesgo organizacional para burnout, identificando seis áreas principales: carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad, y valores.

Por lo tanto, las causas que lo producen se pueden clasificar en:

- *Factores Laborales:*

Sobrecarga: los empleados sienten que tienen demasiado que hacer y no cuentan con el tiempo ni los recursos suficientes para realizar las tareas. Existe

un desequilibrio, o desajuste, entre las exigencias del trabajo y la capacidad del individuo para cumplir con las mismas. Siendo un claro predictor de la dimensión de agotamiento emocional.

Falta de control: la gente que tiene poca autonomía en su puesto laboral y que participa poco en la toma de decisiones en su trabajo experimenta valores más altos de desgaste profesional

Recompensas Insuficientes: Las recompensas estándares en qué piensa la mayoría de las personas son el sueldo o beneficios especiales. Sin embargo, en muchos casos, las recompensas más importantes implican reconocimiento. Cuando los empleados están trabajando arduamente y sienten que están haciendo su mejor esfuerzo, desean recibir alguna retroalimentación sobre sus esfuerzos.

Quiebre en la Comunidad: Cuando las relaciones que los empleados tienen con otras personas en el trabajo, se caracterizan por una falta de apoyo, confianza y por un conflicto no resuelto, entonces hay un quiebre en el sentido de comunidad. Las relaciones laborales incluyen la variedad completa de personas con quienes los empleados tratan regularmente, tales como los que reciben sus servicios, sus colegas, su jefe, las personas que ellos supervisan, representantes o vendedores externos, o gente de la comunidad fuera de la organización. Si las relaciones asociadas con el trabajo están funcionando bien, es `porque hay un gran apoyo social, y los empleados tienen medios efectivos de resolver desacuerdos.

Ausencia de Imparcialidad: La percepción de que el lugar de trabajo es injusto e inequitativo es probablemente el mejor predictor de la dimensión de cinismo del burnout. Es probable que surjan la rabia y la hostilidad cuando las personas sienten que no están siendo tratadas con respeto y de manera justa, generando que incidentes que parecen ser insignificantes o triviales pueden, si indican un trato injusto, provocar intensas emociones y tener gran importancia psicológica

Conflictos de Valor: son los ideales y metas que originalmente atrajeron a la gente a su trabajo, siendo la conexión motivante entre el empleado y el lugar de trabajo (más allá del intercambio utilitario de tiempo y trabajo por sueldo). Los conflictos de valor surgen cuando la gente está trabajando en una situación conflictiva entre los valores personales y organizacionales, es decir entre lo que ellos quieren hacer y lo que tienen que hacer. Por ejemplo, las personas cuyos valores personales dictan que es malo mentir, pueden encontrarse en un trabajo donde mentir se hace necesario para tener éxito (Maslach, 2009).

- *Factores Individuales y de la personalidad*

Variables Sociodemográficas:

- Edad: el burnout es más alto entre los individuos más jóvenes, éstos tienen una tendencia a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, en comparación con los trabajadores veteranos
- Sexo: las mujeres puntúan significativamente de forma elevada en cansancio emocional y baja realización personal. Los varones, en cambio, lo hacen en despersonalización y muestran actitudes más negativas hacia los destinatarios de sus servicios que las mujeres (Maslach y Jackson, 1985). Esto se puede deber a que el hombre y la mujer presentan notables diferencias biológicas y psicológicas. En general, la mujer es más emotiva y menos pragmática que el varón, en cambio este último suele optar por actitudes que busquen la resolución de problemas. El varón le da una solución momentánea a este sentimiento de estar quemado, por medio de la despersonalización como estrategia de afrontamiento. De esta manera resuelve el problema a corto plazo, pero esta estrategia, con el paso del tiempo, se torna

nociva y perjudicial para el sujeto. Sin embargo, es difícil interpretar las diferencias de género, porque pueden confundirse con un gran número de variables relacionadas con el burnout, como por ejemplo empleo, profesión, conflicto de rol, ambigüedad de rol, sistema de apoyo social, etc. (Buendía y Ramos, 2001)

- Estado Civil: Las personas solteras son más propensas a padecer burnout que las casadas o con pareja estable, incluso presentan mayores niveles de agotamiento que los divorciados. Parece ser que el soporte familiar amortigua los efectos del estrés laboral y anula la sobre implicación en el trabajo. Relacionada con esta variable se encuentra la presencia de hijos, éstos disminuyen las posibilidades de padecer el síndrome de burnout, ya que son personas más propensas realistas, maduras y estables emocionalmente, y con mayor capacidad de abordar problemas personales y conflictos emocionales.
- Nivel de estudios: se ha encontrado cierta relación entre el burnout y las personas con un nivel de estudios superior. Hay que tener en cuenta que estas personas tienen puestos de trabajo con mayores responsabilidades o tienen expectativas más altas en cuanto a su carrera profesional y esto se puede asociar con mayores niveles de burnout.

Variables de personalidad

- Patrón de conducta tipo A: Es característico de individuos con altos componentes de competitividad, agresividad, esfuerzo por conseguir el éxito, prisas, impaciencia, inquietud, exceso de responsabilidad, etc. En determinados contextos, la presencia de este patrón de conducta puede favorecer un rendimiento laboral más alto con resultados favorables a corto plazo para la persona y la organización, a largo plazo puede provocar deterioros

importantes en la salud de las personas y considerables déficit en su rendimiento (Cooper, 1988; Parkes, 1998; Buceta y Bueno, 2001).

- Locus de control: Según Lazarus y Folkman (1986), el locus de control interno hace referencia a la creencia de que los acontecimientos son contingentes con la conducta del individuo, y el locus de control externo a que los acontecimientos no dependen de la conducta del individuo, sino de la suerte, la casualidad, el destino o el poder de los demás. Estas creencias suelen ser relativamente estables. Las personas con locus de control interno, al percibir que tienen control sobre las situaciones, tienen expectativas de afrontamiento más favorables y se enfrentan a los problemas realizando acciones que contrarrestan los efectos de las situaciones adversas. Las personas con locus de control externo son más propensas al desamparo, la vulnerabilidad y la insatisfacción laboral. No obstante, en actividades de carácter repetitivo, o donde es poco probable que se pueda ejercer algún control, las personas con locus de control externo mostrarán menos síntomas de malestar (Parkes, 1998 citado en Rubio Jimenez, 2003).

- Estrategias de afrontamiento inadecuadas: no emplear o poseer recursos personales o estrategias de afrontamiento adecuadas para hacer frente a las diversas situaciones supone un aumento las posibilidades de padecer burnout. Las personas que utilizan estrategias de afrontamiento de carácter activo o centradas en el problema tienen menos riesgos de padecerlo, mientras que los que utilizan estrategias de afrontamiento de carácter pasivo o centradas en la emoción, o estrategias de evitación o escape pueden tener más problemas de burnout

- Expectativas personales: Aquellos individuos con altas expectativas en su carrera profesional, idealistas o poco realistas, tienen mayor riesgo de padecerlo. Generalmente, estas altas expectativas conducen a trabajar con gran esfuerzo y a veces no se obtiene el resultado esperado, lo que conduce al agotamiento y la despersonalización (Rubio Jimenez, 2003).

3.6 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Cuando los síntomas, característicos de Burnout, se mantienen a lo largo del tiempo generará consecuencias individuales y en la organización:

- A nivel individual: afectará a la salud de la persona y a las relaciones interpersonales fuera del contexto laboral. Los problemas de salud se presentarán en forma de trastornos psicosomáticos como alteraciones gastrointestinales (úlceras gastroduodenales o diarrea), alteraciones respiratorias (crisis asmáticas), alteraciones cardiovasculares (taquicardia o hipertensión), alteraciones neurológicas (jaquecas, insomnio o dolores), alteraciones inmunológicas (menor resistencia a las infecciones o alergias). Las dificultades en las relaciones interpersonales extralaborales, sobre todo por las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, se verán plasmadas en problemas de pareja que pueden llevar a la separación y problemas familiares, todo ello debido a que las consecuencias del síndrome no terminan cuando la persona deja el trabajo, sino que se arrastran a la vida privada.
- A nivel organizacional: las consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo, se manifiestan en un progresivo deterioro en la calidad del servicio, de la comunicación y de

las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad). Disminuye la productividad y la calidad del trabajo, el profesional infringe las normas establecidas por la organización, se retrasa con frecuencia, alarga las pausas en los descansos y se ausenta del puesto excesivamente. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo y hay una clara disminución en la motivación laboral, manifestando actitudes negativas hacia su trabajo.

Tabla 2: Diferentes revisiones han dado como resultado, los siguientes síntomas generales originados por el burnout (Alarcón, Vaz & Guisado, 2001; Gil-Monte & Peiró, 1997; Moreno- Jiménez, González & Garrosa, 2001; C. Ortega & López, 2004; Pelechano, 2000; Quiceno & Alpi, 2007)

<p>- <i>Síntomas somáticos o físicos</i></p>	<p>Fatiga crónica, cansancio, frecuentes resfriados, jaquecas y dolores de cabeza, dolores de espalda, dolores de cuello, dolores musculares, insomnio, pesadillas, alteraciones respiratorias, alteraciones gastrointestinales, empeoramiento de condiciones médicas previas como diabetes e hipertensión</p>
<p>- <i>Síntomas conductuales</i></p>	<p>Comportamiento suspicaz y paranoide, inflexibilidad y rigidez, incapacidad para estar relajado, superficialidad en el contacto con los demás, aislamiento, incapacidad de poder concentrarse en el trabajo, quejas constantes, comportamientos agresivos hacia los</p>

	<p>clientes o usuarios, absentismo, conductas de riesgo de accidentes, descenso del rendimiento laboral, aumento en el consumo de sustancias como cafeína, tabaco y alcohol, aumento en el consumo de drogas ilegales, abuso de fármacos tranquilizantes o barbitúricos, agresividad e irritabilidad.</p>
<p>- <i>Síntomas emocionales</i></p>	<p>Agotamiento emocional, expresiones de hostilidad, odio, dificultad para controlar y expresar emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación, sentimientos de fracaso, soledad, alienación, depresión, indefensión, desilusión, culpa, sentimientos de omnipotencia, satisfacción laboral baja, abandono del puesto de trabajo y/o de la organización y supresión de sentimientos</p>
<p>- <i>Síntomas actitudinales</i></p>	<p>Cinismo, apatía, hostilidad y suspicacia.</p>
<p>- <i>Síntomas cognitivos</i></p>	<p>Baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional, fracaso profesional, pérdida de significado, pérdida de valores, modificación del autoconcepto y desaparición de expectativas.</p>

3.7 Diferenciación con otros conceptos

Considerando al Burnout desde una perspectiva psicosocial, como se explicó anteriormente, es decir entendiéndolo como un proceso, es importante diferenciarlo de otros estados con los que suele confundirse:

- Estrés laboral

Desde los modelos de estrés laboral el síndrome de Burnout sería un paso intermedio entre el estrés y sus consecuencias. Si permanece a lo largo del tiempo hará que el estrés laboral genere consecuencias negativas para la organización y para la persona, en forma de enfermedad con alteraciones psicosomáticas (Gil-Monte y Peiró, 1997 citado en Díaz Hernandez, 20014).

Según Moreno-Jiménez y Peñacoba (1999 citado en Díaz Hernandez, 20014) mientras el estrés puede desaparecer tras un período de descanso, el Burnout no suele aliviarse sólo por esta condición. Tampoco hay una relación directa entre éste síndrome y la sobrecarga de trabajo. Sin embargo, un trabajo poco estresante pero desmotivador puede generar Burnout, que se va desarrollando a lo largo de un proceso. Por su parte, Álvarez y Fernández (1991 citado en Díaz Hernandez, 20014) indican que la principal diferencia entre el estrés y el desgaste profesional es que éste es consecuencia de un estrés crónico en el contexto laboral.

Tabla 3: De forma esquemática se puede indicar que las diferencias entre ambos conceptos son:

<i>Estrés</i>	<i>Burnout</i>
Recuperable tras un descanso Puede tener efectos positivos en exposiciones	El descanso no es suficiente para aliviarlo El Burnout sólo tiene efectos negativos

Relacionado con la sobrecarga laboral	moderados (eustrés) Menos relacionado con la sobrecarga de trabajo y más vinculado al trabajo desmotivador
---------------------------------------	---

- **Depresión**

Freudenberger (1974 citado en Díaz Hernandez, 20014) indica que la depresión es un síntoma del Burnout. Por su parte, Pines (1981) lo definen como un fenómeno social frente a la depresión que se identifica como un concepto clínico, así, en la depresión habría un estado de ánimo abatido de forma generalizada y en el Burnout sería temporal y específico al contexto laboral.

De la revisión realizada por Gil-Monte y Peiró (1997 citado en Díaz Hernandez, 20014) se destaca que con la depresión se comparten ciertas similitudes, como por ejemplo el cansancio, aislamiento social y sentimientos de fracaso. Además, la depresión y el agotamiento emocional parecen llegar a solaparse, pero existen diferencias que permiten concebirlos como constructos diferentes. Mientras que el síndrome del quemado aparece como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que repercuten en las relaciones interpersonales. También cabe decir que mientras que en la depresión se da con más frecuencia sentimientos de culpabilidad, en el Burnout se da más la ira y enfado (Farber, 1983). De la revisión de Martínez (2010) se obtiene que los resultados avalan que el desarrollo y etiología del Burnout y depresión son diferentes, aunque compartan alguna sintomatología.

- **Fatiga física**

La persona que sufre de fatiga física se puede recuperar con cierta rapidez, pero no así del burnout (Ramos & Buendía, 2001). Además, como resultado del esfuerzo físico puede ir acompañada de un sentimiento de

realización personal o éxito, mientras que en el Burnout ésta fatiga física se relaciona con un sentimiento de fracaso.

3.8 Estrategias de prevención y tratamiento para el estrés laboral y síndrome de Burnout

En la mayoría de los trabajos de investigación sobre estrés laboral y desgaste profesional, consideran que las intervenciones de prevención o tratamiento a realizar ante la presencia de los mismos, deben darse en tres niveles y de manera conjunta: individual, grupal o social y a nivel organizacional (Párraga Sanchez, 2005)

- Intervención a nivel individual

Se busca incidir en las variables facilitadoras de estrés y Burnout, fomentando la adquisición de estrategias que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral, buscando que éste tenga el dominio de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce. Para lograr este objetivo, algunos autores consideran la siguiente clasificación de estrategias:

- *Estrategias de carácter paliativo*, cuyo objetivo es la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones, por ejemplo, el entrenamiento en relajación, en respiración controlada, el biofeedback, la meditación, etc.
- *Estrategias de carácter instrumental*, en las que se encuentran dos líneas de intervención que suelen implementarse conjuntamente: Aquellas que buscan *modificar los procesos cognitivos* , entre las que destacan las técnicas de reestructuración cognitiva, el entrenamiento en resolución de problemas, y la inoculación de estrés; y las estrategias que buscan que el sujeto se comporte de un modo distinto, mediante la adquisición de *nuevos patrones de conductas*, tales como el

entrenamiento en habilidades sociales, el entrenamiento en habilidades de comunicación interpersonal.

A continuación, se describen brevemente las distintas técnicas que se pueden utilizar:

De carácter paliativo

- *Técnicas de relajación*: proceso psicofisiológico en el que se distinguen tres componentes: un componente fisiológico en forma de patrón reducido de activación somática, un componente subjetivo como informe del sujeto de tranquilidad y sosiego y un componente conductual referido como un estado de descanso motor. Debido a esto, con el entrenamiento en relajación se pretende una respuesta biológicamente antagónica al estrés, que pueda ser aprendida y convertida en un importante recurso personal para contrarrestar sus efectos negativos.
- *Técnica de biofeedback*: La consciencia y el conocimiento sobre los estados fisiológicos propios (hipertensión, dolores crónicos, trastornos gastrointestinales, taquicardias, etc.) permite al individuo sentir la presencia y las consecuencias del estrés, y conseguir su control. Las técnicas de "biofeedback" consisten en estar atento o informado de las señales o indicadores provenientes de los distintos órganos o procesos biológicos, y a través de su conocimiento, llegar a su control.

Instrumentales de carácter conductual

- *Ejercicios físicos*: aumenta la resistencia a los efectos del estrés laboral. Permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés laboral. Además de cambiar el foco de atención de los problemas, permitiendo el descanso y la recuperación de la actividad. El tipo de ejercicio más

favorable contra el estrés es el de tipo aeróbico (natación, bicicleta, correr, etc.) y, en general, practicado de forma regular y continuada.

- *Entrenamiento asertivo*: consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar sus sentimientos, deseos y necesidades de forma clara, buscando el logro de sus objetivos, y respetando los puntos de vista de los demás.
- *Entrenamiento en habilidades sociales*: el sujeto adquiera y utilice habitualmente habilidades que aumenten la probabilidad de lograr objetivos concretos en situaciones sociales.
- *Técnicas de solución de problemas*: pretenden ayudarlo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. El entrenamiento mejora la identificación objetiva del problema, la búsqueda y el análisis de las soluciones más adecuadas.

Instrumentales de carácter cognitivo

- *Técnica de detención del pensamiento* (Wolpe, 1969 citado en Párraga Sanchez, 2005): Dicha técnica sirve para controlarlos procesos de pensamiento y son especialmente adecuadas en los casos en que la experiencia de estrés supone cadenas de pensamientos obsesivos o irracionales, que son autoderrotantes, es decir, no sólo no contribuyen a ninguna solución, sino que con frecuencia la impiden. Pretende que el sujeto interrumpa la secuencia de pensamientos negativos en cuanto surjan (golpeando la mesa o vocalizando la expresión "basta", por ejemplo), sustituyéndolos posteriormente por otros más positivos.
- *Terapia racional- emotiva* (Ellis, 1971 citado en Párraga Sanchez, 2005): su objetivo es facilitar la identificación y modificación de los pensamientos irracionales automáticos que provocan interpretaciones negativas y emociones perniciosas. A través del entrenamiento el sujeto aprende a registrar los pensamientos que le surgen en las situaciones

estresantes, y a evaluarlos objetivamente. Se parte de la idea de que las emociones y las conductas son producto de las creencias del individuo y de su interpretación de la realidad. Así pues, el objetivo es identificar los pensamientos “irracionales” o disfuncionales y reemplazarlos por otros más “racionales” o efectivos.

- *La inoculación de estrés* (Meichenbaum, 1987 citado en Párraga Sanchez, 2005) promueve la adquisición de conocimientos, autocomprensión y técnicas de afrontamiento para mejorar el dominio de las situaciones estresantes previsibles. El programa consta de tres fases: la fase educativa, que proporciona información sobre la forma en que se generan las emociones distorsionadas, a partir de factores cognitivos y suposiciones. La fase de ensayo, en el que se proporcionan suposiciones alternativas para las situaciones de distrés emocional. Y por último, la fase de aplicación, en la que el sujeto demuestra todo lo aprendido y lo pone en práctica. Tiene, por tanto, aspectos que incluyen reestructuración cognitiva y aspectos instrumentales (Deffenbacher, 1993).
- *Desensibilización sistemática* (Wolpe, 1969 citado en Párraga Sanchez, 2005): técnica para superar las reacciones de ansiedad condicionadas a situaciones concretas empleando una aproximación gradual al estímulo productor de la ansiedad. Aunque las formas de aplicación son muy variadas (implosión, in vivo, aproximaciones sucesivas, situaciones imaginadas, etc.) un tratamiento de desensibilización requiere una lista jerárquica de los estímulos que producen la ansiedad e ir avanzando gradualmente en la exposición de los estímulos de la lista a la persona, contraponiendo la ansiedad con la relajación, hasta que se elimine la ansiedad. (Rimm & Masters, 1974 citado en Párraga Sanchez, 2005).
- *Reestructuración cognitiva* es sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras definiciones que generen respuestas

emocionales positivas y conductas más adecuadas. Se trata de facilitar la utilización de estrategias de redefinición adecuada de situaciones potencialmente estresantes.

- Intervención a nivel grupal o social

Las estrategias de este nivel buscan potenciar la formación de habilidades sociales y las estrategias relacionadas con el apoyo social en el trabajo, como medida para evitar que relaciones inadecuadas se conviertan en una posible fuente de estrés laboral. Se complementan con las intervenciones individuales, porque estas técnicas se instruyen y refuerzan en grupos, permitiendo generar conductas adaptativas no solo ante las demandas del contexto laboral y su consecuente adaptación, sino también para la vida personal.

Las experiencias obtenidas demuestran que el apoyo social aumenta la realización personal en el trabajo, disminuye el agotamiento emocional y mejora actitudes y conductas negativas hacia otros (Leiter, 1988; Gil-Monte y Peiró, 1997).

- Intervención a nivel organizacional

Las estrategias de intervención organizacionales tienen como cometido eliminar o disminuir los estresores del entorno institucional, intentando mejorar la calidad de vida laboral. Dentro de las estrategias organizacionales, Peiró y Salvador (1993 citado en Párraga Sanchez, 2005) establecen las siguientes.

- Condiciones ambientales, que son objeto de legislación con el fin de conseguir unos mínimos que garanticen la seguridad de los trabajadores;
- Aspectos temporales como flexibilidad de horarios, elección de turnos de trabajo, etc.
- Enriquecimiento del puesto de trabajo, debido a que es fundamental para el trabajador la identidad con la tarea, la autonomía, la variedad de habilidades necesarias para su desempeño y la retroalimentación, estando directamente relacionado con la motivación del trabajador, la

- satisfacción laboral y la calidad del trabajo realizado, e inversamente relacionado con el absentismo y la rotación;
- Estructura organizacional, intervenciones encaminadas a prevenir el estrés causado por el desempeño de roles. Incluyen la participación de los trabajadores en la gestión de la organización, haciendo hincapié en la negociación de los mismos y en la técnica de análisis de roles que intenta clarificar las expectativas de los trabajadores que los asumen distintos roles interrelacionados entre sí.
 - Planes de carrera e intervención, las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la vida profesional, mediante planes de carrera adecuadamente planificados, minimizan el estrés además de constituir un importante factor motivacional. Fernández-Garrido (2001, citado en Párraga Sanchez, 2005) clasifica los programas de intervención en el desarrollo de la carrera en tres tipos: programas de transición educación-trabajo, programas destinados a facilitar la progresión en la carrera o a mejorar las oportunidades y programas dirigidos facilitar-minorizar los tránsitos desempleo-empleo.
 - Estilos de dirección, los estilos participativos resultan especialmente beneficiosos para la reducción del estrés, así como el establecimiento de objetivos claros y de sistemas de evaluación adecuados.

3.9 El síndrome de Burnout en bomberos y otras profesiones

En un principio fue considerado específico para profesionales de servicios sociales que trabajaban en contacto directo con las personas a las que se destinan los mismos. Con el tiempo se fue generalizando hacia otros sectores. Existe acuerdo general en que es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, a largo plazo y acumulativo, teniendo consecuencias negativas a nivel individual y organizacional. Se han investigado las causas del mismo en muchas profesiones, como educadores, policías, trabajadores sociales, militares y por supuesto personal sanitario: dentistas, médicos y enfermeros,

tanto de atención primaria, de servicios de emergencias prehospitalarios y de atención especializada.

En Argentina son escasas las investigaciones sobre este síndrome en los cuerpos de bomberos. El rastreo bibliográfico muestra abundantes trabajos con respecto a las estrategias de afrontamiento en dicha profesión, tema que se desarrolla en esta tesina, pero con respecto al desgaste profesional se pueden mencionar numerosos estudios realizados en otros países. En Argentina, se llevó a cabo una investigación llevada a cabo en la provincia de Buenos Aires, en la ciudad de Miramar. En la misma, se muestran los siguientes datos: plantea como hipótesis que, por la exposición de la población de bomberos de la Policía de la Provincia de Buenos Aires de la ciudad de Miramar, a situaciones potencialmente estresoras, se hallarían altos índices de sintomatología asociada al Síndrome de Burnout en la muestra estudiada. Ésta última estaba compuesta por 7 sujetos sobre un total de 12 que integran el Cuartel en cuestión (3 de ellos en carácter de Guardias Forestales y de Incendios, 1 Jefe de Guardia, 1 Instructor y 2 con funciones administrativas), de los cuales 6 son hombres y 1 mujer. Las edades oscilan entre 35 y 54 años, con una media de 46 y una mediana de 48. En cuanto a la antigüedad en la organización, la misma oscila entre 9 y 30 años, coincidiendo media y mediana en 22 años.

El instrumento utilizado fue la adaptación realizada por María del Carmen Neira (2004), válida para Argentina, del Maslach Burnout Inventory, de Maslach y Jackson. Si en el mismo se obtienen altos puntajes en las dos primeras escalas. Agotamiento Emocional y Despersonalización, combinados con baja puntuación en la tercera, Baja Realización Personal constituyen el Síndrome de Burnout.

Los resultados que arrojó este estudio de tipo exploratorio y descriptivo fueron que en esta población no se presenta riesgo de Burnout. Sin embargo, teniendo en cuenta las variables demográficas, aquellos con mayor antigüedad puntuaron más elevado en la escala Agotamiento Emocional, como así también

en la escala de Realización Personal. No se hallaron diferencias significativas en las puntuaciones según el sexo, exceptuando en la dimensión de Despersonalización, donde la media de los varones fue de 5.17, mientras que en el caso de la mujer ésta puntuó 0. Con respecto a este dato, es necesario relativizar la cifra resultante dada las características de la muestra, compuesta por seis varones y una mujer. Tomando como eje la variable antigüedad, no fue posible correlacionarla con aumento o disminución significativos de indicadores en ninguna de las dimensiones. Por último, en cuanto a la edad, se vislumbró que en los sujetos que componen el último rango etario (de 50 a 55 años) tuvieron puntuaciones levemente mayores en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, que se combinan con altos valores en Realización Personal en el trabajo.

Esta investigación destacó la necesidad de mayor cantidad de trabajos de campo con respecto a este síndrome y en particular en la población estudiada, como también la carencia en la que actualmente se encuentran a la hora de contar con un servicio que les permita canalizar sus estados emocionales, dando cuenta que el rol del psicólogo sería fundamental como un miembro más del equipo de trabajo.

3.9.1 Argentina: primer caso de burnout reconocido como riesgo laboral

Por primera vez en la Argentina, en mayo de 2008, la Cámara Laboral de San Carlos de Bariloche reconoció al "*síndrome de desgaste profesional*" sufrido por una psicóloga que trabajó durante 18 años en el departamento de sanidad de la Policía de Río Negro, como una "*enfermedad-accidente de trabajo*" (Bernstein, 2009 citado en Feresín y Aguilar, 2009).

La psicóloga, presentó un reclamo de reconocimiento de enfermedad-accidente ante la ART por padecer un "síndrome de desgaste profesional". Se desempeñaba en la Oficina Tutelar ocupándose de temas de abuso sexual y

violencia familiar, además de la salud ocupacional y exámenes de ingreso del personal policial. Comenzó a recibir amenazas a partir de su desempeño en algunos casos de gran resonancia social de denuncias de menores. Se encontró muy expuesta y sin posibilidad de contención y defensa.

En 2003 tuvo una crisis de angustia de la que pudo salir con medicación antidepresiva. En el año 2005 tuvo que afrontar varios casos de suicidio e intento de suicidio entre el personal policial y la reapertura de casos judiciales resonantes en los que tuvo que intervenir. Siempre se desempeñó sola sin posibilidad de compartir la responsabilidad. En abril del 2006 presentó episodios frecuentes de crisis de angustia con importante componente somático (síntomas neurovegetativos, diarreas, etc.), asociado a un tono afectivo depresivo con predominio de ideas de culpa y de peyoración de la propia existencia, fallas mnésicas, dificultad en concentrarse, etc. Por lo cual, se le otorgó licencia prolongada.

Los abogados de la psicóloga habían apelado ante la Cámara de Trabajo porque la obra social y ART correspondiente había rechazado toda responsabilidad. *"La patología denunciada no se encontraba incluida dentro del listado de enfermedades profesionales elaborados por el Poder Ejecutivo, por otra parte, no pueden descartarse en su producción la incidencia de factores ajenos al trabajo o atribuibles al trabajador, tales como la predisposición o labilidad a contraer determinada dolencia"*.

"La actora padece de síndrome de desgaste profesional y, como consecuencia de ello tiene una incapacidad laboral del 100 % para cumplir la tarea que tenía asignada", señaló la Comisión Médica que efectuó los peritajes y el juez de la causa. A partir de lo cual, el diagnóstico no es cuestionable. El juez de la Cámara, Juan Lagomarsino, explicó que *"la enfermedad está tipificada y en la causa aparece claramente porque la mujer es psicóloga de la Policía (...), se ha estudiado en profesionales de la salud, los médicos son los primeros en dar cuenta de este tipo de padecimiento, afectan a los*

profesionales de servicio, quienes trabajan con gente, con conflictos, y normalmente le pasa a la gente responsable". Por otra parte, el perito interviniente ha establecido, que las condiciones laborales fueron la causa eficiente que produjo la enfermedad padecida por la profesional, quitando peso a la predisposición que pudiera tener la persona. *"Ninguna incidencia tiene la existencia de una predisposición del organismo porque esa es la condición de toda enfermedad, ninguna se produce sin una predisposición o labilidad que la habilite. Sino fuese así, todos padeceríamos siempre, irremisiblemente, las mismas enfermedades profesionales, frente a las mismas circunstancias objetivas que afectan la salud."* Además, *"en el derecho, la predisposición carece de toda relevancia, porque lo que determina la procedencia de la reparación es la relación de causalidad entre el hecho y el daño, y no la incidencia de factores que no revisten la calidad de "causa".*

Aclarada, entonces, la sin razón del argumento utilizado por la Comisión para rechazar "el accidente", queda analizar si está en lo cierto la aseguradora cuando afirma que el caso no se encuentra protegido por la ley porque la "enfermedad" no ha sido incluida en el listado que elabora el Poder Ejecutivo. Ese listado fue aprobado por el decreto 658/96 y restablecido en 2000 en el decreto 1278/00 que permite hacer apertura a nuevos casos en el listado de enfermedades. Así serán consideradas enfermedades profesionales aquellas que, en cada caso concreto, la Comisión Médica Central determine como provocadas por causa directa e inmediata de la ejecución del trabajo. *"El juez, entonces, frente al caso concreto, tiene la facultad de integrar el vacío normativo por omisión legislativa, y no puede, so pretexto de silencio legislativo, consagrar una solución objetivamente injusta o irrazonable."*

A partir de todo este análisis se decidió ordenar a la ART el reconocimiento del accidente en los términos de ley de riesgos de trabajo al "síndrome de desgaste profesional", y por ende, hacerse cargo de la cobertura médica. No caben dudas que la particular resolución de este caso implica un adelanto significativo, sentando precedentes de importancia para futuras

resoluciones en casos similares, tanto a nivel provincial e incluso nacional. Por otro lado, y no menos importante, representa el reconocimiento del daño que esta patología puede causar, hasta el punto de provocar en la persona una incapacidad laboral (Feresín y Aguilar, 2009).

Capítulo 4:

Materiales, métodos y procedimientos

4.1 Problema de investigación

La presente investigación surge a partir de la creciente relevancia del rol que ocupa en la sociedad, el trabajo de los bomberos, específicamente los de la policía de Mendoza, cuyo fin es el beneficio de la comunidad ante catástrofes y desastres, donde la presencia de ellos es requerida para evitar males mayores.

El instituto mendocino con más de cien años de vida se preocupa por incorporar personas capacitadas para profesionalizar este área y dejando ingresar mujeres a su cuerpo, brindándoles un espacio tanto en su faz dirigencial como en los campos activos.

Se pretende analizar los procesos cognitivos y conductuales que se ponen en juego ante situaciones especiales que puede vivir la persona, cuyo trabajo habitual es ser bombero. Por lo que se buscará conocer las estrategias de afrontamiento que los mismos utilizan para reestablecer el equilibrio y las consecuencias adversas a las que se ven expuestos permanentemente.

Según Lazarus y Folkman (1984) las estrategias de afrontamiento son: *“Esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.*

Además del ajuste de estas estrategias y otros variables (edad, sexo estado civil) dependerá la existencia de sintomatología para desarrollar el síndrome de burnout. Es decir, una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo).

En 2001 Maslach, Schaufeli y Leiter, lo definen como: *“Síndrome psicológico que se debe a un estresor interpersonal, que aparecería en el contexto laboral y que se lo describe como un constructo trifactorial, dichos factores son el agotamiento emocional, conductas de despersonalización o*

cinismo hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de realización personal”.

Surgen del tema planteado, las siguientes preguntas:

1. *¿Cómo se organizó la policía de Mendoza para armar formalmente un grupo de personas dedicado a la labor del bombero?*
2. *¿Cómo es el proceso de selección para el ingreso a la Institución?*
3. *¿Las estrategias de afrontamiento se viven como un proceso continuo o acabado?*
4. *¿El género indica diferencias en la utilización de las estrategias de afrontamiento ante situaciones estresantes?*
5. *¿Existe discrepancia entre los esfuerzos realizados y los conseguidos?*

De aquí se desprende la siguiente hipótesis:

- *Las estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos de la policía de Mendoza para enfrentar situaciones estresantes marcarían diferencias según el género.*

4.2 Objetivos de investigación

Se infiere, de lo expuesto los siguientes objetivos:

Objetivo General:

- Analizar las estrategias de afrontamiento en los bomberos de la policía de Mendoza.

Objetivos Específicos:

- Indagar los antecedentes de los bomberos de la policía de Mendoza.
- Investigar el proceso de selección de las personas para ingresar en la Institución.

- Examinar las estrategias de afrontamiento que predominan según el género, edad y antigüedad.
- Analizar la existencia del síndrome de Burnout según el género.

4.3 Metodología de trabajo

Según León y Montero (1993) la mejor manera de presentar el método científico es definirlo como un conjunto de pasos secuenciados, que se siguen para realizar la investigación de un problema.

En el presente trabajo la metodología de abordaje de la investigación es de tipo "Cuantitativa",

4.4 Diseño de investigación

En esta investigación se utilizará un diseño **no experimental**, ya que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza (Hernández y otros 2010,149)

Lo que se hace en la investigación no experimental, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos. Los sujetos son observados en su ámbito natural, en su realidad. No se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. (Hernández Sampieri et al., 1998).

Dentro del diseño no experimental de investigación, existen dos tipos: el diseño transversal y el diseño longitudinal. (Hernández Sampieri, 1998).

El diseño de la presente investigación es de **tipo transversal**, es decir se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. El objetivo de la misma es describir a una población determinada en un momento dado, y establecer diferencias y relaciones entre los grupos que componen la población y entre las variables más importantes. (Hernández Sampieri, 1998)

Se realizará un estudio de tipo **descriptivo** ya que como expresan Hernández Sampieri y otros (2010) se “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (p. 80).

4.5 Descripción de la muestra

La muestra utilizada es de tipo **no probabilística**, con la cual no se apunta a la generalización de los resultados a una población mayor, sino que se busca mayor profundidad. A su vez, es de carácter intencional, los sujetos que participaron fueron seleccionados por poseer las características de interés para la investigación. (Hernández Sampieri y otros, 2010). Por lo tanto, las conclusiones que se derivan de este trabajo no pueden ser generalizadas a toda la población, sino que son válidas para aquellos sujetos que participaron de la investigación. (Hernández Sampieri et al., 1998).

La unidad de análisis con la que se trabajará estará compuesta por diez personas mayores de edad donde cinco son mujeres y el resto, hombres. Los mismos pertenecen al cuartel central de bomberos de la policía de Mendoza, ubicado en la calle Sargento Cabral al 108 de Ciudad.

4.6 Instrumentos metodológicos

4.6.1 Inventario de Respuestas de Afrontamiento, de Moos:

Se trata de un Inventario de auto-reporte, identifica respuestas cognitivas y conductuales utilizadas por el individuo, para afrontar problemas recientes o situaciones estresantes. Éste es una medida de ocho tipos diferentes de respuestas a circunstancias estresantes de la vida.

Las primeras cuatro escalas miden estrategias de afrontamiento de acercamiento, y las últimas cuatro miden estrategias de afrontamiento de evitación, tanto cognitivas como conductuales.

En este inventario, los individuos seleccionan y describen un estresor reciente (focalizado) usando una escala de cuatro puntos para determinar su acuerdo con cada uno de los cuarenta y ocho ítems de afrontamiento.

Se describen las escalas que lo componen:

- Análisis Lógico: Comprende los esfuerzos cognitivos para entender y prepararse mentalmente para enfrentar un elemento generador de estrés y sus consecuencias.
- Reevaluación Positiva: Abarca los intentos cognitivos para construir y reconstruir un problema en un sentido positivo, aceptando la realidad de la situación.
- Búsqueda de Apoyo: Consiste en los esfuerzos conductuales para buscar información, guía o apoyo.
- Solución de Problemas: Comprende los esfuerzos conductuales para actuar directamente sobre el problema.
- Evitación Cognitiva: Son los intentos cognitivos para evitar pensar de un modo realista acerca del problema en cuestión.
- Aceptación - Resignación: Se refiere a los esfuerzos para reaccionar frente al problema a través de su aceptación.
- Recompensas Alternativas: Abarca los esfuerzos conductuales para comprometerse en actividades nuevas y crear fuentes sustitutivas de satisfacción.

- Descarga Emocional: Son los esfuerzos conductuales para reducir la tensión mediante la expresión de los sentimientos negativos.

Dicho instrumento es un cuestionario que consta de dos partes:

- En la primera, los sujetos a quienes se les aplica, deben describir brevemente un problema o situación estresante y significativa que hayan vivido en los últimos meses. Luego, se solicita que respondan a diez preguntas, teniendo en cuenta el problema descrito, haciendo un círculo en la respuesta apropiada, teniendo en cuenta si ésta es:
 - “Definitivamente No”: DN
 - “Principalmente No”: PN
 - “Principalmente Sí”: PS
 - “Definitivamente Sí”: DS
- En la segunda parte, se presentan cuarenta y ocho preguntas, dónde el encuestado debe responder encerrando en un círculo la respuesta que le parezca adecuada a cada una de las preguntas. Puede elegir entre:
 - “No, o tiende a no” (N),
 - “Sí, una o dos veces” (U),
 - “Sí, algunas veces” (A)
 - “Sí, Frecuentemente” (F).

Si la persona decide no responder algún ítem, debe circularlo en su hoja de respuesta para informar que ha decidido saltarlo. Si en cambio, decide que el ítem no es aplicable a sí mismo, entonces debe circular la opción NA (No Aplicable). También podrá cambiar una respuesta marcando una X sobre la original, y circulando la nueva respuesta.

Cada una de estas respuestas tiene un valor que va desde el 0 a 3, la suma de los mimos dan el valor del puntaje bruto de la escala correspondiente.

Los valores son:

- N = 0
- U = 1

- A = 2
- F = 3

Los puntajes brutos, mediante una tabla de equivalencias, son transformados en Puntajes T, a partir de estos, se obtienen pautas sobre los patrones de afrontamiento de los sujetos.

Fundamento del Inventario de Respuestas de Afrontamiento:

Las teorías contemporáneas enfatizan los aspectos multidimensionales de las evaluaciones y los procesos de afrontamiento. Los investigadores han usado dos abordajes conceptuales para clasificar las respuestas de afrontamiento. Uno de estos abordajes enfatiza la orientación o foco del afrontamiento (focalizado en el problema o focalizado en la emoción), mientras que otros enfatizan el método del afrontamiento (cognitivo o conductual). Estos aspectos han sido planteados en el capítulo dos.

El CRI – Adultos, combina esos dos abordajes. Este inventario evalúa ocho tipos de respuestas de afrontamiento que reflejan estas dos dimensiones (el foco y el método). El inventario divide las respuestas de afrontamiento en respuestas Acercamiento o Evitación. Cada uno de esos grupos de respuestas está dividido en dos categorías que reflejan métodos de afrontamiento cognitivos o conductuales.

En términos generales, el afrontamiento de acercamiento está focalizado en el problema. Éste refleja esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar o resolver estresores vitales. En contraste, el afrontamiento evitativo tiende a ser focalizado en las emociones y refleja intentos cognitivos y conductuales para evitar pensar acerca de los estresores y sus implicaciones, o de manejar el afecto asociado con estos.

El primer conjunto de 4 escalas mide Afrontamiento de Acercamiento, el segundo conjunto de 4 escalas, mide Afrontamiento de Evitación.

Criterios para interpretar los resultados del I.R.A:

- < = 34: Considerablemente por debajo del promedio
- 35 - 40: Bien por debajo del promedio
- 41 - 45: Algo debajo del promedio

- 46 - 54: Dentro del promedio
- 55 - 59: Algo por encima del promedio
- 60 - 65: Bien por encima del promedio
- > = 66: Considerablemente por encima del promedio

4.6.2 MBI: Inventario Burnout de Maslach

La información expuesta fue extraída del Manual elaborado por las autoras C. Maslach y S. Jackson (1986).

Es un cuestionario constituido por 22 ítems, que expresan afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los que reciben su servicio.

La consigna consiste en solicitarle al sujeto que responda con un círculo a los 22 ítems por los que está compuesto el inventario, de acuerdo a si las respuestas son: Nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, todos los días.

La aplicación puede ser tanto individual como colectiva, ya que es autoaplicable. Se trata de un cuestionario dirigido a adultos. La finalidad del inventario es evaluar las tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial. Éstas son:

- Cansancio Emocional: Sus elementos describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo.
- Despersonalización: Los elementos de esta escala, describen una respuesta impersonal y fría hacia las personas que reciben los servicios o cuidados del profesional. Tanto en ésta como en la anterior escala, los profesionales con puntuaciones altas presentan grados elevados del síndrome del estrés laboral

asistencial. Se pueden observar pequeñas correlaciones entre ambas dimensiones. Es decir, aunque sean medidas separadas, están relacionadas.

- **Realización Personal:** Esta escala, contiene elementos que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo con personas. En contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicativas del síndrome.

.

Normas de aplicación y corrección:

En principio, el M.B.I. puede ser autoaplicable, así como administrado en una situación individual o colectiva. Las instrucciones necesarias están impresas en el mismo cuestionario.

El instrumento no tiene tiempo limitado, y la mayoría de las personas demora entre 10 y 15 minutos en completarlo.

El examinador debe procurar minimizar los sesgos de respuesta, a través de la ayuda de:

- **Carácter privado:** El examinado debe sentirse totalmente libre a la hora de ir dando sus respuestas. Se debe evitar comentar en voz alta el contenido de los elementos, pues las opiniones de los demás pueden influir en las respuestas personales. No es aconsejable, por lo tanto, entregar los cuestionarios para ser cumplimentados en otros momentos o en el hogar.
- **Confidencialidad:** Si es posible, se debe contestar de modo anónimo. Cuando esto no es posible, se puede acudir a procedimientos tales como códigos numéricos, que ayuden a que la persona se sienta cómoda y segura a la hora de responder.
- **Sensibilidad Previa:** Debe evitarse que las creencias personales sobre el síndrome del estrés laboral asistencial afecten a las respuestas. Es por este motivo que no se emplean este tipo de términos en el cuestionario. Este sólo se presenta como una encuesta sobre las actitudes de los profesionales ante su trabajo. La finalidad de la medición debe aparecer posteriormente, cuando se pretenda realizar alguna intervención terapéutica.

Obtención de las puntuaciones:

La puntuación es el resultado de la sumatoria de todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada escala.

Los valores de respuesta son:

- Nunca = 0
- Pocas veces al año o menos = 1
- Una vez al mes o menos = 2
- Unas pocas veces al mes = 3
- Una vez a la semana = 4
- Pocas veces a la semana = 5

Tabla 4: Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (P.D.) máximas son:

Escala	Elementos	PD Máxima
CE	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
DP	5, 10, 11, 15, 22	30
RP	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Las puntuaciones directas obtenidas en la fase de corrección y puntuación, no son interpretables por sí mismas, es decir, no tienen significación por su valor absoluto. Se hace necesario compararlas con las obtenidas por grupos determinados, tomados de la población general, y transformarlas en valores que sitúan las puntuaciones del sujeto, en relación con las obtenidas por ese grupo normativo.

La muestra normativa que se tiene en cuenta, ha sido empleada para construir baremos de tipo general. Esta baremación se ha realizado también teniendo en cuenta el sexo de los sujetos.

Estas tablas de baremos, permiten la conversión de las puntuaciones directas en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99, y la escala típica S, cuya media vale 50 y su desviación estándar es de 20 unidades.

Teniendo en cuenta al Síndrome de Burnout, en la categoría baja se encuentran los resultados de los sujetos que ocupan el tercio inferior (centiles 1 a 33). En la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal (centiles 34 a 66), y en la categoría alta, se recogen las puntuaciones del tercio superior (centiles 67 a 99).

Encuesta de Datos Socio-Demográficos:

Se consideró además una breve encuesta, en la que se indagó acerca de algunos datos demográficos:

- Edad
- Estado Civil
- Antigüedad
- Estudios alcanzados
- Horarios de trabajo

4.7 Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario llevar a cabo un encuentro en el mes de febrero del presente año, en el cuartel Central de Bomberos de la Policía de Mendoza. En primera instancia, se mantuvo una reunión con el Oficial Ayudante de Guardia quien facilitó el contacto con el Subcomisario a cargo de esa sección, con el fin de explicarle los motivos de este estudio.

Al obtener la autorización del Subcomisario, se procedió a reunir a los bomberos presentes en el cuartel, previo a administrar los inventarios correspondientes, se explicó nuevamente la finalidad de la misma, además de hacer entrega del consentimiento informado, para aquellos que decidieron participar voluntariamente. Se solicitó como requisito para la misma, paridad en el número de mujeres y hombres que la realizaran.

En primer lugar, se administró el Inventario de Respuestas de Afrontamiento y luego el MBI, adjunto en los mismos una hoja de datos sociodemográficos (estado civil, edad, estudios alcanzados, antigüedad) necesarios para el presente estudio. Las devoluciones de dichos inventarios se realizaron en algunos casos por correo electrónico, ya que este medio de comunicación facilitaba que la información llegue a todos los participantes, evitando la dificultad horaria debido a sus turnos rotativos.

Capítulo 5:

Presentación y Análisis de Resultados

5.1 Introducción

En este capítulo se expondrán los resultados obtenidos de las escalas empleadas y descritas con anterioridad. Los datos quedarán representados a través de tablas y gráficos para facilitar la comprensión del lector.

Se presentó una muestra compuesta por diez bomberos de la Policía de Mendoza. Cinco mujeres y cinco hombres.

5.2 Análisis del Inventario de Respuesta de Afrontamiento (cri- adultos), de R. Moos (1993)

Para analizar este cuestionario se tomó como marco de referencia el modelo propuesto por Moos y colaboradores. Por medio de una tabla estandarizada, se convirtieron los percentiles en puntuación "T". A partir de los obtenidos en cada caso, se obtuvieron los valores promedio.

Ellos fueron evaluados según el criterio siguiente:

- Considerablemente por debajo del promedio: ≥ 34
- Bien bajo del promedio: 35 – 40
- Algo bajo del promedio: 41 – 45
- Promedio: 46 – 54
- Algo sobre el promedio: 55 – 59
- Bien sobre el promedio: 60 – 65
- Considerablemente por encima del promedio: ≤ 66

Tabla 5: Resultados obtenidos de CRI-A, en la muestra total de bomberos

		ACERCAMIENTO				EVITACIÓN			
		COGNITIVAS		CONDUCTUALES		COGNITIVAS		CONDUCTUALES	
Sujetos	Antigüedad	AL	RP	BA	SP	EC	AR	GA	DE
1	5 años y 11 Meses	50	38	49	38	65	54	42	75
2	4 meses	37	40	34	48	46	40	55	45
3	9 años y 11 Meses	60	58	52	64	46	52	69	72
4	5 años y 10 Meses	55	47	59	62	60	62	64	72
5	1 años y 2 meses	42	53	49	57	51	44	60	69
6	4 meses	44	62	42	57	46	49	51	48
7	21 años y 10 meses	67	40	54	67	44	42	69	45
8	5 meses	60	53	44	60	67	59	62	60
9	6 años	50	56	39	48	41	35	55	45
10	5 años y 10 meses	32	47	54	48	41	40	44	42
Promedio	5 años y 8 meses	49,7	49,4	47,7	54,9	50,7	47,7	57,1	57,3

Los patrones significativos para la interpretación de los datos son los puntajes inferiores a 40 y superiores a 60, es decir, aquellos que se encuentran considerablemente por debajo del promedio y bien bajo del promedio, y considerablemente sobre el promedio y bien sobre el promedio de adultos respectivamente. Estos dos valores indican la utilización por parte del sujeto de la Estrategia de Afrontamiento. Por lo tanto, cuando la persona obtiene en las escalas valores inferiores a 40, se interpreta que no utiliza tal estrategia y cuando supera los 60, la emplea de forma predominante (Rodríguez, Eva, 2012).

5.2.1 Bomberos de la policía: sexo femenino

Tabla 5.1: Valores promedio de cada escala.

ESCALA	PROMEDIOS
AL	48,8
RP	47,2
BA	48,6
SP	53,8
EC	53,6
AR	50,4
GA	58
DE	66,6

Las escalas se encuentran abreviadas:

AL: análisis lógico.

RP: reevaluación positiva.

BA: búsqueda de apoyo.

SP: solución de problemas.

EC: evitación cognitiva.

AR: aceptación resignación.

GA: gratificaciones alternativas

DE: descarga emocional.

Teniendo en cuenta los valores promedios, se puede inferir que las mujeres encuestadas obtuvieron los siguientes resultados:

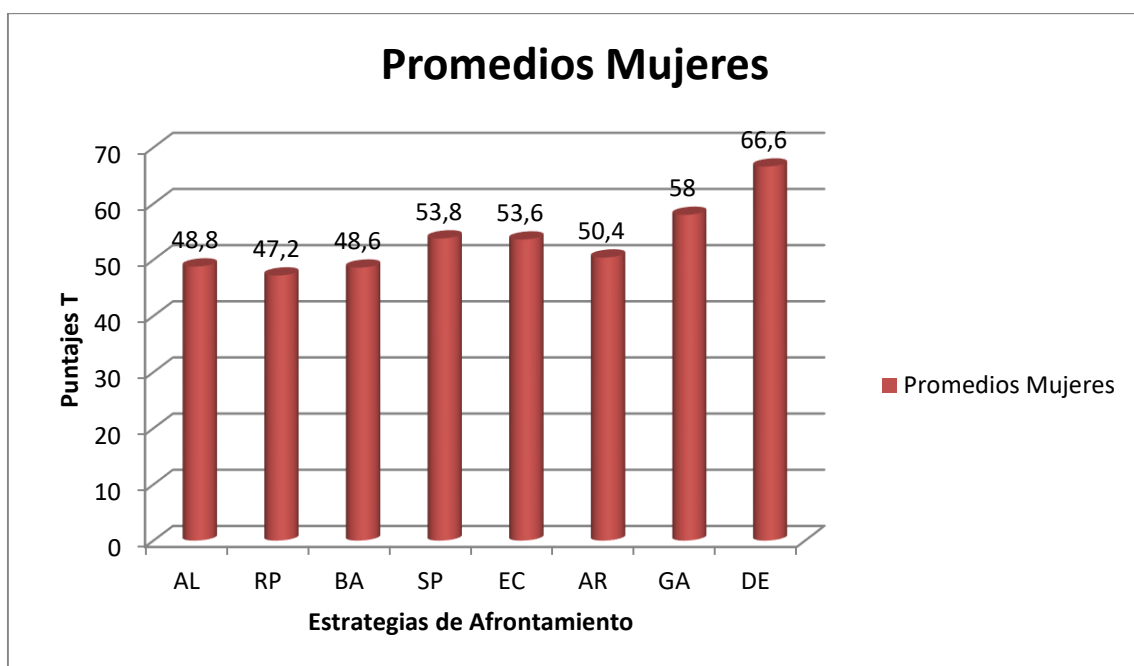
- Dentro del promedio (46- 54): Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de Apoyo, Solución de Problemas, Evitación Cognitiva, Aceptación Resignación.

- Algo por encima del promedio (55- 59): Gratificaciones Alternativas.
- Muy por encima del promedio (60:65): Descarga Emocional.

Asumiendo de antemano que los valores significativos se encontrarían por debajo de 40 y por encima de 60, se puede apreciar que se utilizan todas las escalas, ya que se encuentran dentro de los valores promedios destacándose por encima del mismo Descarga Emocional.

Se presenta el gráfico con los valores promedio de todas las estrategias:

Gráfico n°1: Valores promedios mujeres



5.2.2 Bomberos de la policía: sexo masculino

Tabla 5.2: Valores promedio de cada escala

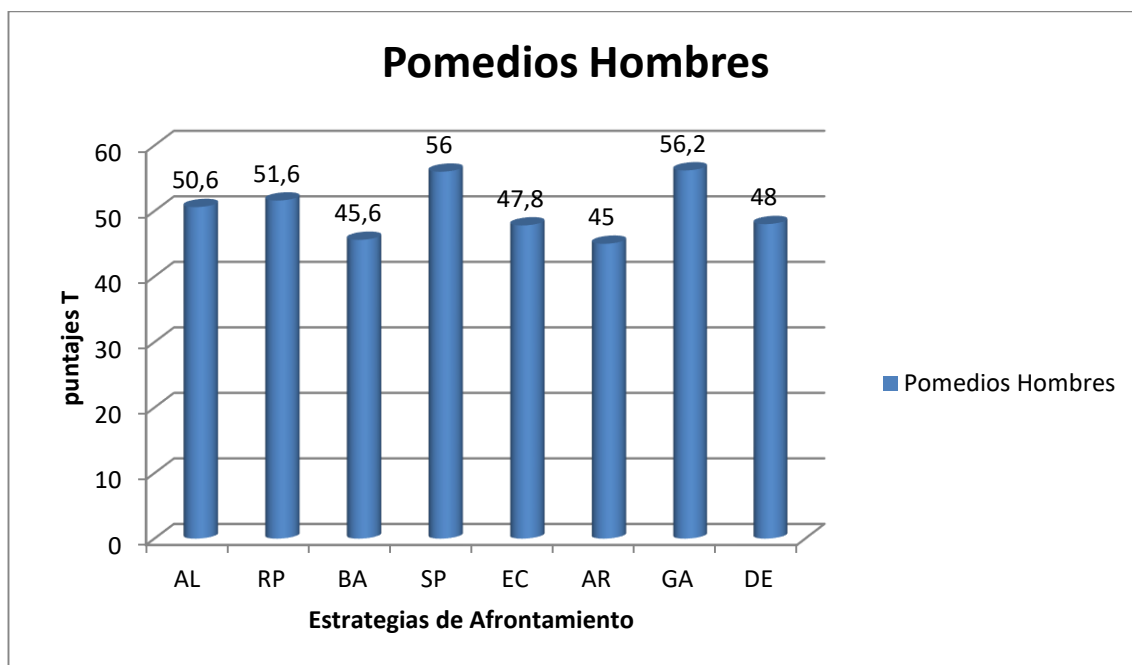
ESCALA	PROMEDIOS
AL	50,6
RP	51,6
BA	46,6
SP	56
EC	47,8
AR	45
GA	56,2
DE	48

Teniendo en cuenta los valores promedios, se entiende que los hombres encuestados obtuvieron los siguientes resultados:

- Dentro del promedio (46- 54): Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de Apoyo, Evitación Cognitiva y Descarga Emocional.
- Algo por encima del promedio (55- 59): Solución de Problemas, Gratificaciones Alternativas
- Algo por debajo del promedio (41- 45): Aceptación/Resignación

De acuerdo a los valores establecidos se deduce un predominio de la utilización de las estrategias de afrontamiento de Solución de Problemas y Gratificaciones Alternativas. La única estrategia que se encuentra algo por debajo del promedio es Aceptación/Resignación, siendo ésta para los bomberos de sexo masculino, la menos utilizada en situaciones de estrés

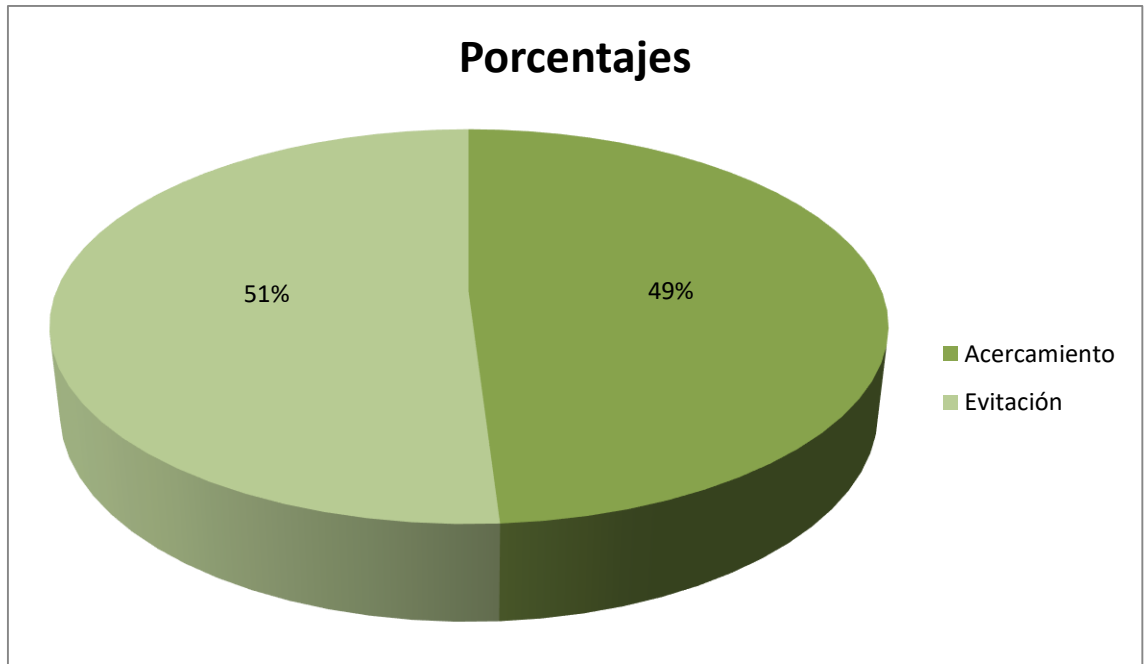
Gráfico N° 2: Valores promedios hombres



5. 2.3 Porcentajes globales

Se presentan en dos gráficos de torta, el porcentaje de respuestas de Afrontamiento Acercamiento y Evitación y el de Cognitivas y Conductuales;

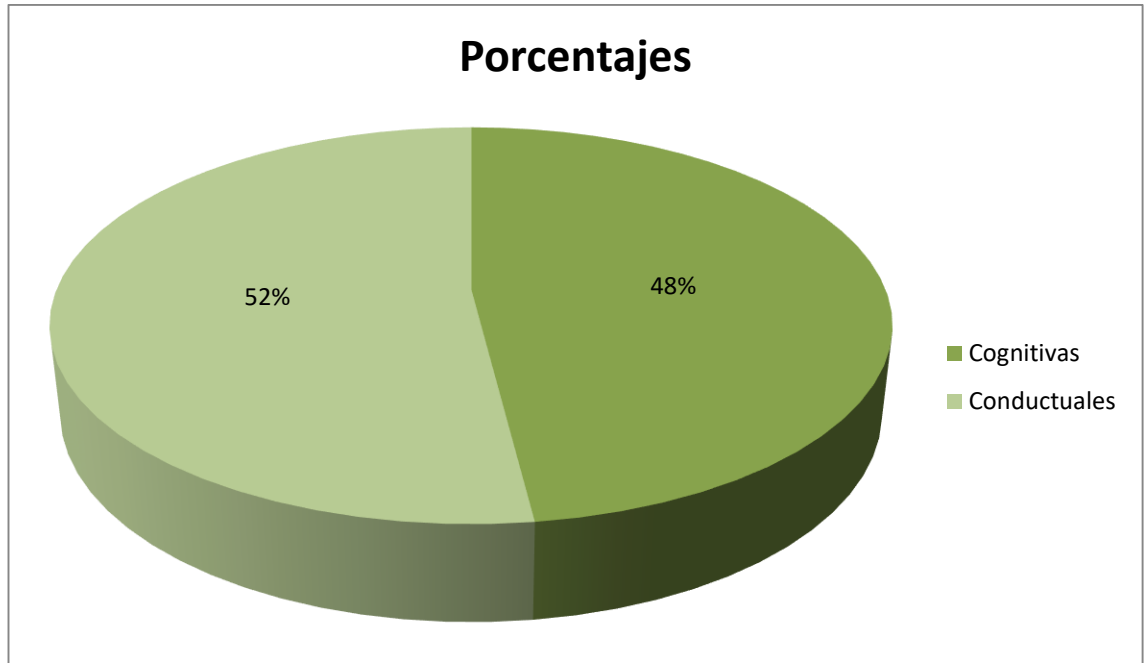
Gráfico N°3: Porcentaje de respuestas de Acercamiento y Evitación.



El 51% de la muestra de bomberos utiliza estrategias de evitación al problema para hacer frente a situaciones estresantes, mientras que el 49% restante emplea estrategias de acercamiento.

Por lo tanto, no existen diferencias relevantes en cuanto al tipo de estrategia usada.

Gráfico N° 4: Porcentaje de respuestas Cognitivas y Conductuales.



El 48% de los bomberos utiliza estrategias de afrontamiento de tipo cognitivas; mientras que el 52%, conductuales para afrontar el estrés.

Gráfico N°5: Porcentaje de respuestas acercamiento cognitivas y conductuales; y respuestas de evitación cognitivas y conductuales.

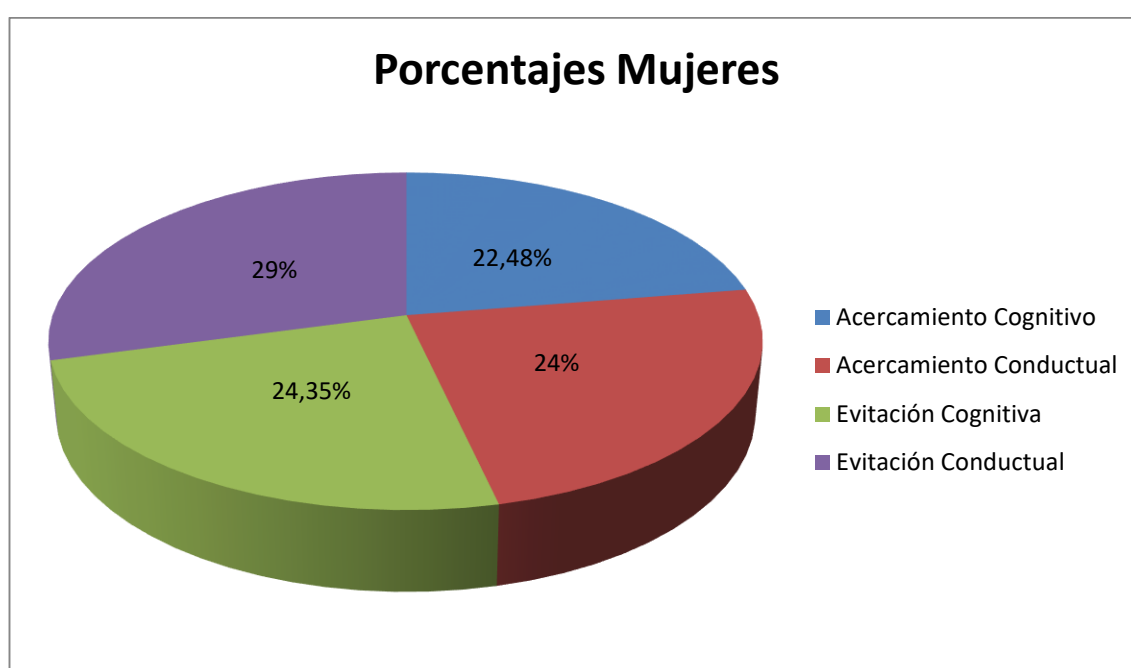


En el gráfico se observa que prevalecen en un 27% las estrategias de evitación conductual como respuesta ante un evento estresor, luego se encuentran las de acercamiento conductual con 25% y por último las estrategias de evitación cognitiva y acercamiento cognitivo con el 24 %.

Las mínimas diferencias de porcentajes podrían indicarnos que existe flexibilidad por parte de los bomberos en la utilización de las estrategias de afrontamiento para los diferentes eventos estresores a los que se encuentran expuestos en su labor.

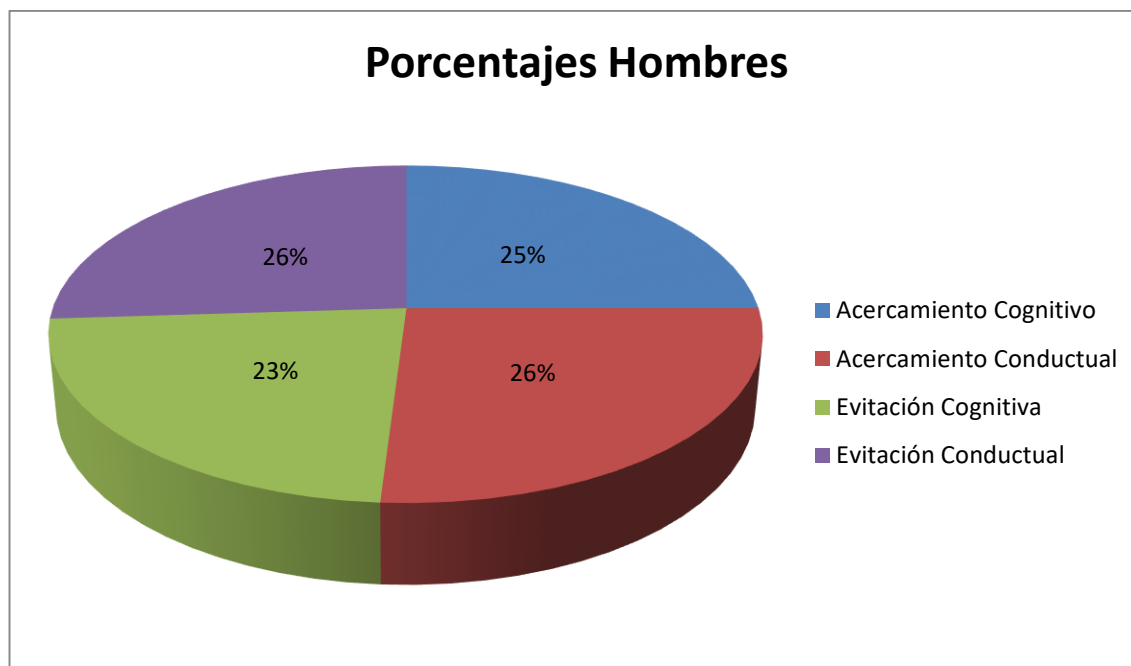
5.2.4 Porcentajes según género

Grafico n° 6: Porcentaje de respuestas acercamiento cognitivas y conductuales. Respuestas de evitación cognitivas y conductuales, en la muestra de mujeres bomberos.



Se observa en el gráfico un predominio de estrategias de evitación conductual 29%, en segundo y tercer lugar, con una mínima diferencia, las estrategias de evitación cognitiva 24,35% y acercamiento conductual 24%, respectivamente y por último las de acercamiento cognitivo 22,48%. Por tanto, hay un predominio de las estrategias de evitación.

Gráfico n°7: Porcentaje de respuestas acercamiento cognitivas y conductuales; y respuestas de evitación cognitivas y conductuales, en la muestra de hombres bomberos.



En el gráfico se muestra un predominio de estrategias de evitación conductual y acercamiento conductual con 26%, seguidas con un 25% por las estrategias de acercamiento cognitivo y por último con un 23% las de evitación conductual.

5.2.5 Análisis comparativo según la antigüedad

Para considerar que un bombero cuenta con la capacidad y experiencia necesaria para formar parte de cuerpo de salvataje, debe estar en actividad aproximadamente 3 años, en cuartel central. Éste resulta ser el lugar de formación básica, rescates e incendios, ya que deben acudir a todos los llamados del Gran Mendoza.

Por dicho motivo se tomará como punto arbitrario de análisis para la variable antigüedad el rango de 3 años, permitiendo así observar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los mismos.

Gráfico n° 8: Se analiza la variable mayor y menor antigüedad, a partir de 3 años de experiencia, en cuartel central. Por debajo de este valor se encuentran 4 sujetos y por encima 6.

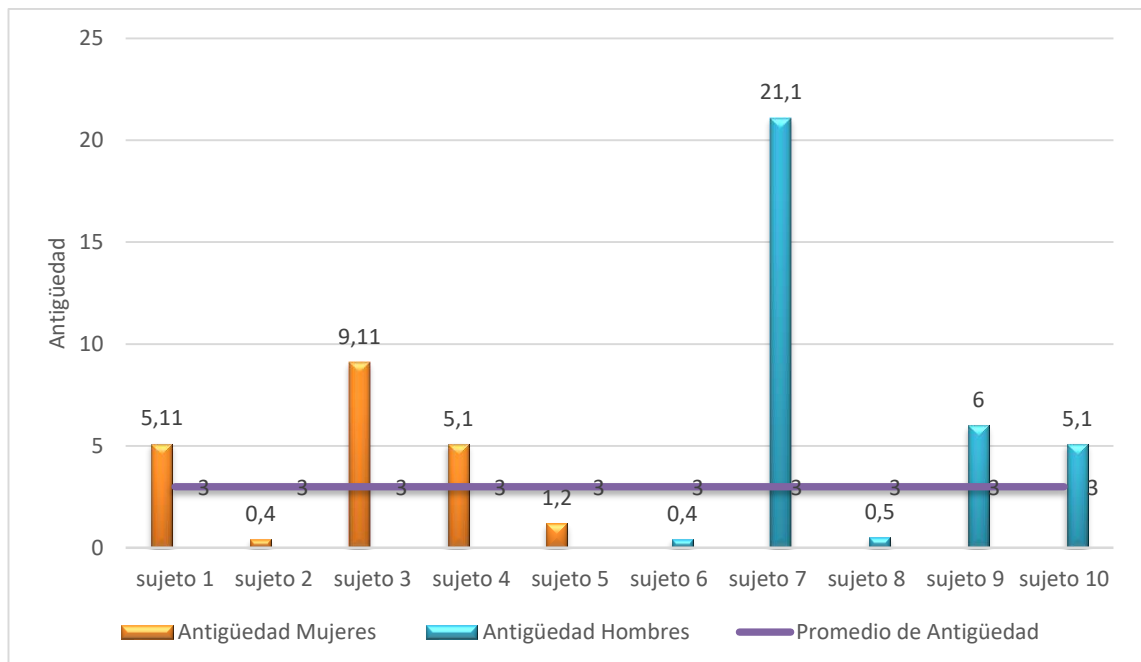
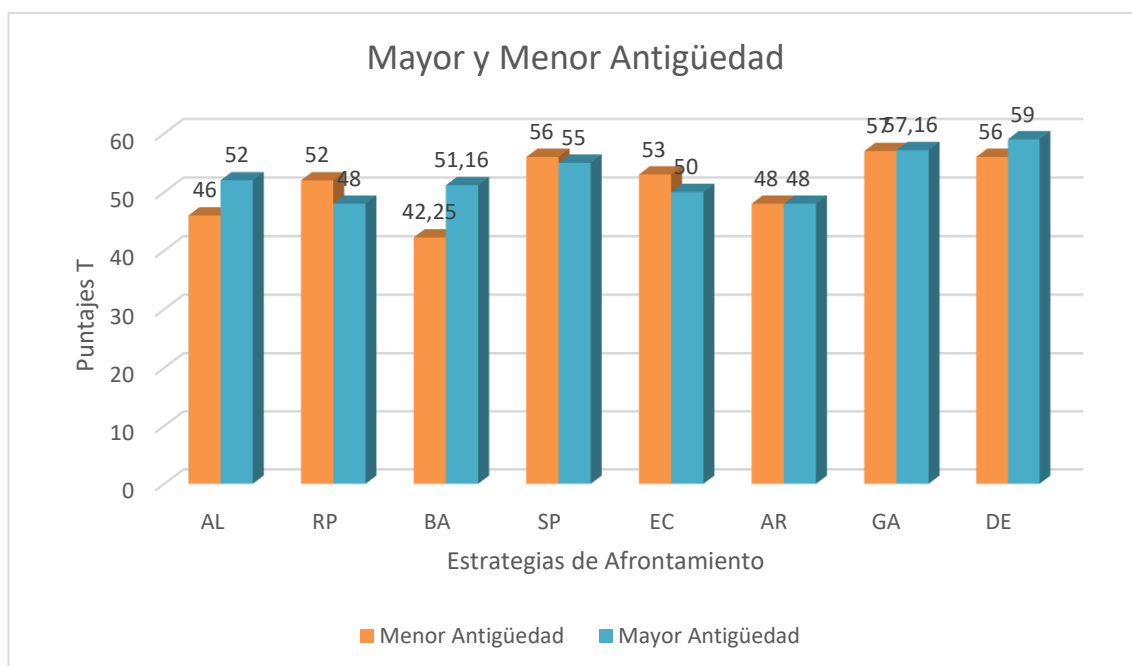


Gráfico n° 9: De acuerdo a la antigüedad de 3 años, se analizan las estrategias de afrontamiento, comparando ambos grupos, menor y mayor antigüedad.



Sujetos de menor antigüedad:

- Dentro del promedio (46- 54): Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Evitación Cognitiva y Aceptación/Resignación.
- Algo por encima del promedio (55- 59): Solución de Problemas, Gratificaciones Alternativas y Descarga Emocional.
- Algo por debajo del promedio (41- 45): Búsqueda de Apoyo.

Sujetos de mayor antigüedad:

- Dentro del promedio (46- 54): Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de Apoyo, Evitación Cognitiva y Aceptación/Resignación.
- Algo por encima del promedio (55- 59): Solución de Problemas, Gratificaciones Alternativas y Descarga Emocional.

5.2.6 Datos sociodemográficos

Tabla 6: Información sociodemográfica de la muestra total de bomberos

Sujetos	Género	Edad	Estado Civil	Hijos	Años de profesión	Turno horario	Estudios alcanzados
1	Femenino	30	Soltera	Si	5 años y 11 meses	24 x 48	Terciario
2	Femenino	27	Soltera	No	4 meses	24 x 48	Terciario
3	Femenino	37	Casada	No	9 años y 11 meses	24 x 48	Terciario
4	Femenino	26	Soltera	Si	5 años y 10 meses	24 x 48	Terciario
5	Femenino	29	Soltera	No	1 año y 2 meses	24 x 48	Terciario
6	Masculino	32	Casado	Si	4 meses	24 x 48	Terciario
7	Masculino	43	Casado	Si	21 años y 10 meses	24 x 48	Terciario
8	Masculino	27	Soltero	No	5 meses	24 x 48	Secundario
9	Masculino	32	Casado	Si	6 años	24 x 48	Secundario
10	Masculino	37	Soltero	No	5 años y 10 meses	24 x 48	Secundario

Descripción de la muestra:

- En relación al género, el 50% de la muestra es de sexo femenino, y el otro 50 % es de sexo masculino, o sea 5 mujeres y 5 varones.
- La edad promedio de las mujeres que participaron es de 29 y de los hombres 34.
- En relación a los años de experiencia, en las mujeres se obtiene como resultado 5 años promedio y en los hombres 6 años.
- De este total, el 60% está soltero y el 40 % está casado
- El 50% de la muestra tiene hijos y el 50% restante no.

- Con respecto al turno horario en el 100% de la muestra es rotativo de 24 horas por 48.
- En cuanto al nivel de estudios alcanzados el 70% cuenta con nivel terciario y el 30% restante con nivel secundario.

5.3 Análisis de resultados obtenidos en el Inventario de Burnout

El Inventario “Burnout” de Maslach (MBI), se ha aplicado con el fin de valorar la existencia o no del Síndrome de Burnout en los sujetos evaluados. También se administró este cuestionario para determinar qué nivel del mismo presenta el grupo, en cuanto a sus tres factores: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP).

5.3.1 Puntajes directos de cada una de las subescalas

Tabla 7: Respuestas totales de cada sujeto correspondiente a la subescala de Cansancio Emocional (CE), con su puntuación total:

Preguntas CE	RESPUESTAS CE									
	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
1	3	0	5	3	1	0	0	3	0	1
2	6	5	5	6	3	5	2	4	2	3
3	6	0	5	4	1	5	1	2	0	1
6	5	0	6	2	2	5	1	1	0	2
8	3	0	3	4	0	0	0	2	0	1
13	6	0	0	1	5	0	0	1	0	0
14	6	0	5	5	4	0	1	2	0	1
16	3	0	4	4	1	5	0	2	2	1
20	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0
TOTAL	41	5	33	29	17	21	5	17	5	13

Tabla 8: Respuestas totales de cada sujeto correspondiente a la subescala de Despersonalización (DP), con su puntuación total.

Preguntas de	RESPUESTAS DP									
	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
10	1	0	0	5	5	0	0	3	3	0
11	1	5	0	2	5	0	0	2	0	0
15	3	5	0	1	0	0	0	3	0	0
22	0	0	6	0	0	0	0	0	6	1
TOTAL	5	10	6	9	10	0	0	8	9	1

Tabla 9: Respuestas totales de cada sujeto correspondiente a la subescala de Realización Personal (RP), con su puntuación total.

PREG RP	RESPUESTAS RP									
	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
4	6	5	5	5	6	5	6	3	0	5
7	6	5	5	4	6	5	6	3	0	5
9	6	3	5	5	6	6	5	3	5	4
12	5	4	4	5	6	6	6	3	4	4
17	3	5	6	6	2	3	6	4	6	4
18	3	5	3	6	4	6	6	4	6	5
19	6	5	5	6	6	6	6	4	6	6
21	2	6	6	5	4	6	6	4	6	4
TOTAL	37	38	39	42	40	43	47	28	33	37

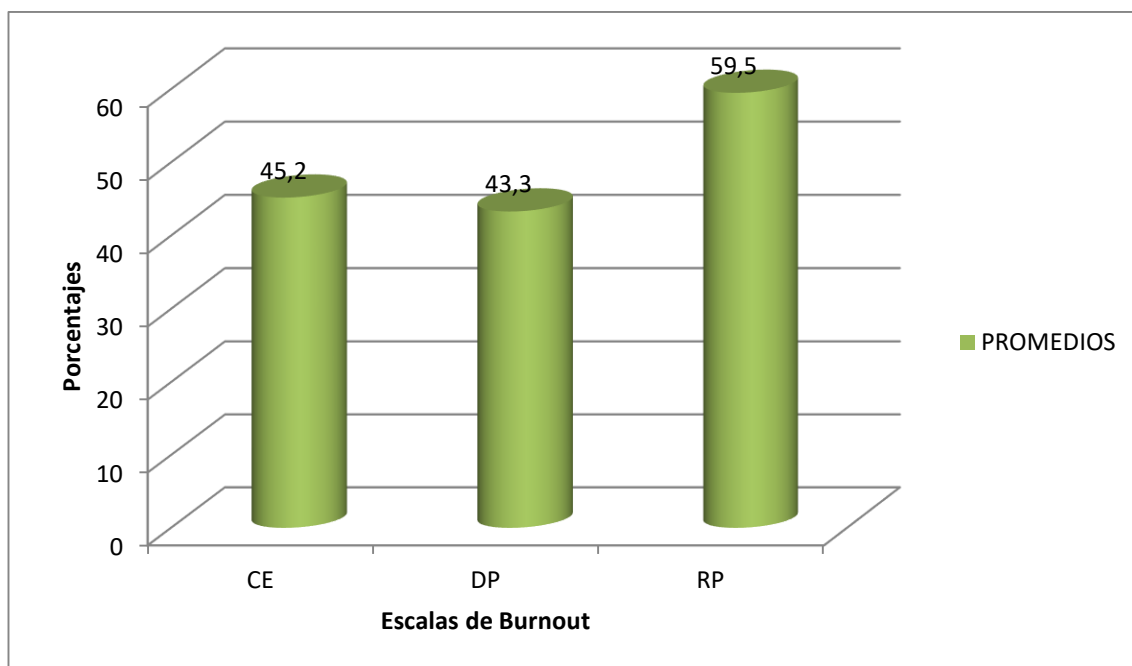
Tabla 10: Los resultados generales de las tres subescalas, convertidos en centiles:

	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
CE	97	5	85	80	40	60	5	45	5	30
DP	45	70	50	65	70	4	4	55	60	10
RP	55	60	65	75	70	80	95	15	30	50

Se exponen los criterios para un amplio análisis de la muestra:

- Se está “quemado” cuando:
 - CE y DP se encuentran dentro de la categoría alta (centiles 67 a 99) y RP dentro de la categoría baja (centiles 1 a 33)
- Se está en riesgo cuando:
 - CE y DP se encuentran dentro de la categoría alta (centiles 67 a 99) y RP en una categoría media (centiles 34 a 66) o alta (centiles 67 a 99)
 - CE se encuentra dentro de la categoría alta (centiles 67 a 99), RP dentro de la categoría baja (centiles 1 a 33) y DP en una categoría media (centiles 34 a 66) o baja (centiles 67 a 99)
 - DP se encuentra dentro de la categoría alta (centiles 67 a 99), RP dentro de la categoría baja (centiles 1 a 33) y CE en una categoría media (centiles 34 a 66) o baja (centiles 67 a 99)
- En los casos restantes, no se está en riesgo.

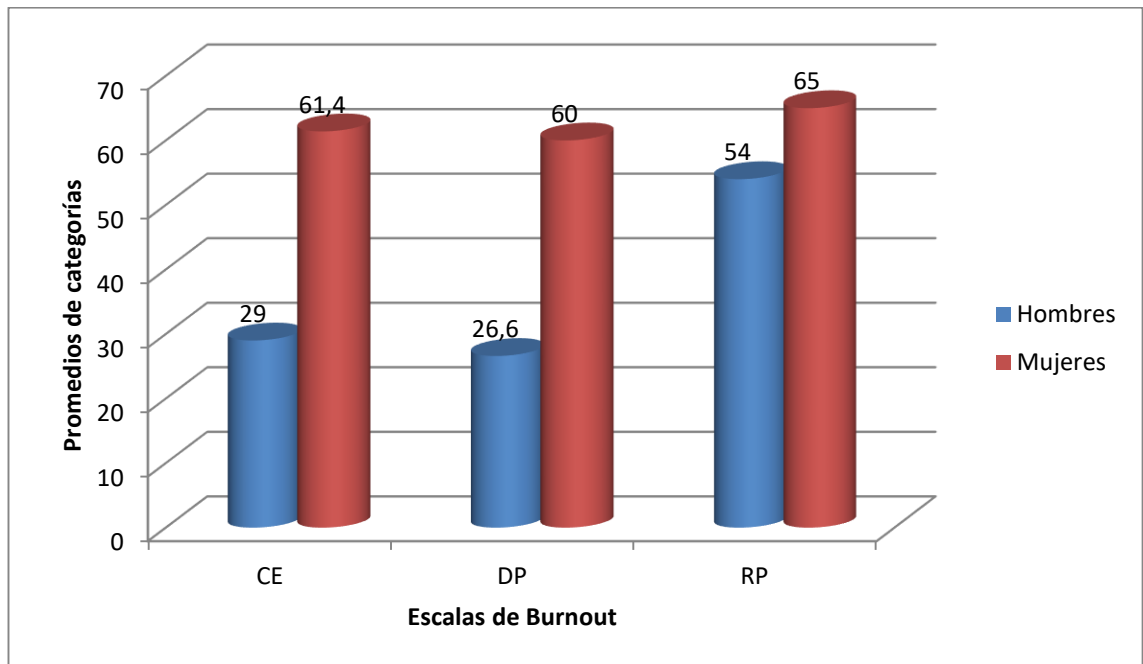
Gráfico n° 10: Promedios de los puntajes de la muestra, en las subescalas de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal.



El Cansancio Emocional con 45,2 %, Despersonalización con 43,3% y Realización Personal con 59,5% se encuentran las tres dentro de la categoría media. La última subescala con mayor porcentaje, este valor se encuentra lindante a la categoría alta. En este caso, es favorable para el bombero.

Se analizan los niveles de Burnout, de acuerdo a los datos socio-demográficos:

Gráfico 11: Burnout según el género

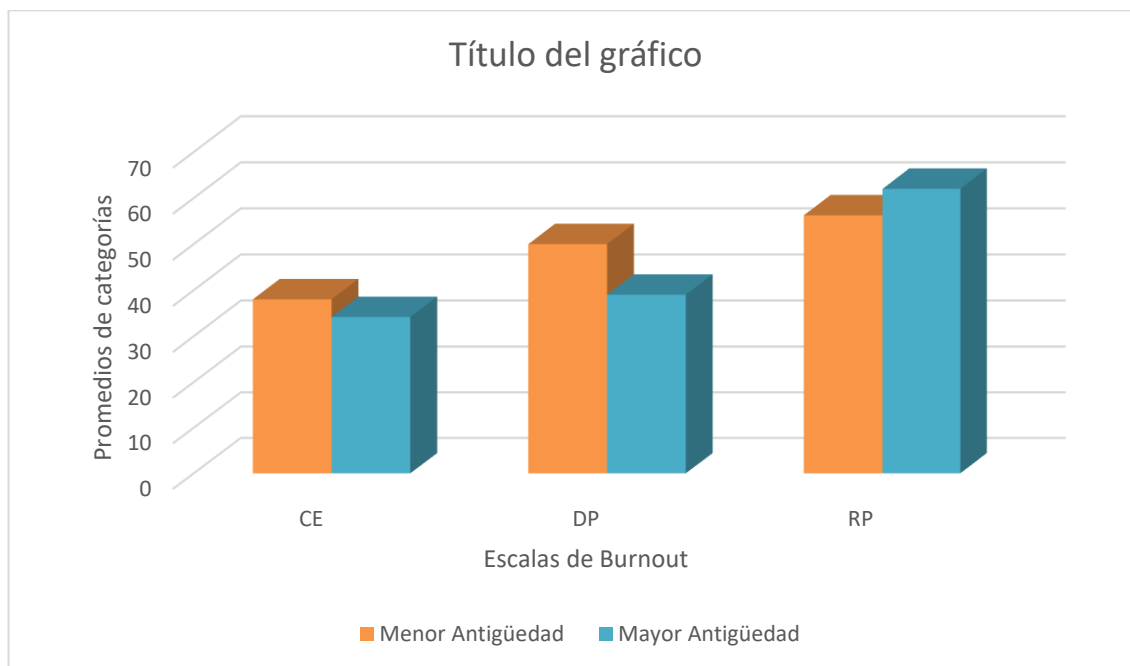


-Cansancio Emocional: En las mujeres, fue de 61,4 (medio) y en los hombres, fue de 29 (bajo).

-Despersonalización: En las mujeres, fue de 60 (medio) y en los hombres fue de 26,6 (bajo).

-Realización Personal: En las mujeres, fue de 65 (medio) y en los hombres fue de 54 (medio).

Gráfico 12: Burnout según mayor y menor antigüedad



-Cansancio Emocional: menor antigüedad obtuvo 38 centiles (categoría media) y mayor antigüedad 34 (categoría media)

-Despersonalización: menor antigüedad obtuvo 50 (categoría media) y mayor antigüedad 39 (categoría media)

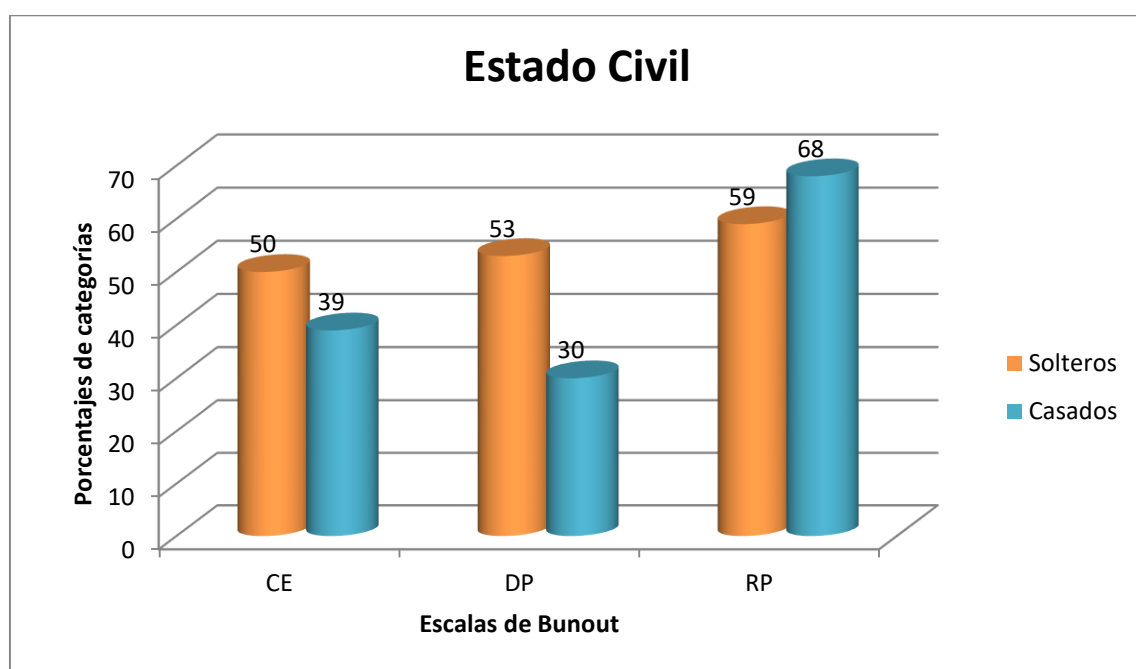
-Realización Personal: menor antigüedad obtuvo 56 (categoría media) y mayor antigüedad 61 (categoría media)

Siguiendo el criterio utilizado en el inventario de respuestas de afrontamiento para la variable antigüedad se observa:

Según las estadísticas de diferentes estudios el burnout es más alto entre los individuos más jóvenes, éstos tienen una tendencia a experimentar mayores niveles de cansancio emocional, en comparación con los trabajadores veteranos. En los gráficos de esta muestra no se observan diferencias

relevantes según la variable antigüedad entre los grupos. Se encuentran en la misma categoría, media. Infiriéndose posibles indicios de Burnout.

Gráfico 13: Burnout según estado civil



-Cansancio Emocional: En solteros, fue de 50 (medio) y en los casados, fue de 39 (medio).

-Despersonalización: En solteros, fue de 53 (medio) y en casados fue de 30 (bajo).

-Realización Personal: En solteros, fue de 59 (medio) y en los casados fue de 68 (alto).

En el gráfico se observa niveles más altos de realización personal en las personas casadas que en las solteras, quienes presentan mayor puntaje en las escalas de despersonalización y cansancio emocional.

Capítulo 6:

Conclusión

6.1 Conclusión

Teniendo en cuenta los objetivos específicos señalados, a saber:

- Indagar los antecedentes de los bomberos de la policía de Mendoza.
- Investigar el proceso de selección de las personas para ingresar en la Institución.
- Examinar las estrategias de afrontamiento que predominan según el género, edad y antigüedad.
- Analizar la existencia del síndrome de Burnout según el género.

Estos objetivos se reflejaron en los dos cuestionarios que voluntariamente respondieron diez bomberos de la Policía de Mendoza. Ellos son: (ver anexo)

- ✓ Inventario de Respuestas de afrontamiento de Rudolf Moos.
- ✓ Inventario Burnout de Maslach-MBI.

Hipótesis: Las estrategias de afrontamiento que utilizan los bomberos de la Policía de Mendoza para enfrentar situaciones estresantes marcarían diferencias según el género.

Teniendo en cuenta la hipótesis se observa que:

- ✓ Existe diferencia en la estrategia de afrontamiento de Descarga Emocional, ya que es mayor el valor en las mujeres. Mientras que Solución de Problemas indica un valor superior en los hombres y Aceptación/Resignación se encuentra por debajo del promedio.
- ✓ Se observaron en los resultados que existe la tendencia de buscar nuevas fuentes de satisfacción, debido a que Gratificaciones Alternativas se encuentra elevada en ambos sexos.
- ✓ En el resto de las estrategias de afrontamiento los valores fueron similares, ubicándose dentro del promedio. Esto demuestra flexibilidad y

un estado de alerta positivo para obtener un óptimo rendimiento físico y mental en su labor.

- ✓ Observando los resultados de la muestra en su totalidad y a su vez, teniendo en cuenta la variable género, prevalece el uso de las estrategias de evitación conductual. Si bien, resultan más eficientes las focalizadas en el problema, ya que permiten un acercamiento al mismo, el predominio en la utilización de estrategias de tipo evitativo, también reflejan intentos cognitivos y conductuales en los bomberos, para evitar pensar en la situación de estrés y sus consecuencias. Resultando beneficiosas y adaptativas para ellos.

- ✓ Con respecto al inventario de Burnout, de acuerdo a la variable género, los resultados reflejan indicios en la muestra de mujeres, las tres escalas se situaron en valores medios. Mientras que en los hombres cansancio emocional y despersonalización obtuvieron puntajes bajos; realización personal medio.

- ✓ En cuanto a la variable mayor y menor antigüedad, las escalas de Burnout se ubicaron en valores medios. En cuanto a las estrategias de afrontamiento se observaron diferencias en la de búsqueda de apoyo. La misma se encuentra algo por debajo del promedio en el grupo de menor antigüedad.

- ✓ En cuanto al estado civil, se observan niveles más altos de realización personal en las personas casadas que en las solteras, quienes presentan mayor puntaje en las escalas de despersonalización y cansancio emocional. Por lo tanto, se condice con investigaciones anteriores, que exponen que el soporte familiar amortigua los efectos del estrés laboral y anula la sobre implicación.

De acuerdo al desarrollo teórico y los resultados obtenidos con ambos inventarios se concluye:

Los Bomberos de la Policía de Mendoza surgieron ante la necesidad de afrontar la gran cantidad catástrofes y desastres, principalmente incendios que se daban en esa época, hacia el año 1900, debido al material de construcción utilizado: casas de barro, techos de caña impermeabilizada con material inflamable. En un principio sólo se buscaba apagar el fuego para que éste no se propagara a las casas aledañas. Con el tiempo esta necesidad fue cambiando y luego se buscó proteger a las personas y sus bienes. Esta realidad motivó al personal de la institución policial a perfeccionar su accionar. En un comienzo, sólo actuaban con sus recursos materiales y personales, sin tener ningún tipo de capacitación. Dichos eventos estresores impulsaron a que se conjugaran los factores personales con los contextuales. Es decir, se potenciaron las capacidades, abriendo el abanico de estrategias de afrontamiento para los diversos casos.

La profesión de bombero implica una continua capacitación. Evidentemente existen derrumbes, incendios, terremotos, sin embargo el material, tecnología y condiciones actuales no son las mismas. Esta continua necesidad, llevó a que en el año 2010 se realice un llamado para completar el cuerpo de bomberos de la Policía de Mendoza, siendo abierto para ambos sexos.

En un principio la actuación de la mujer se limitó a realizar intervenciones como furriel, o sea tomar nota del desarrollo de las mismas. Actualmente, la inserción femenina trasciende lo administrativo logrando la participación activa en situaciones estresantes. Reconocidas por sus logros alcanzados, no sólo superando los exámenes psicofísicos de ingreso, sino también en su desempeño diario, en la parte activa de trabajo de auxilio del bombero.

Por lo tanto, es necesario hablar de afrontamiento como proceso dinámico y no acabado, porque varían las condiciones contextuales, los recursos y experiencia con los que cuenta el personal involucrado.

En cuanto a la variable género se observa en el inventario de afrontamiento que prevalece la aceptación resignada, en hombres. Resultando beneficiosa en el desarrollo de su labor, ya que es necesario la disociación instrumental. Esta le permite, por un lado, identificarse con los sucesos o personas y por otro, le posibilita mantener, con ellos una cierta distancia para no implicarse emocionalmente en los sucesos que debe afrontar, los cuales varían en incendios, accidentes, desastres, muertes, sin verse afectado su posterior accionar.

Este tipo de estrategia utilizada se ve asociada a los valores obtenidos en la variable antigüedad en las escalas de Burnout, ya que las tres, en ambos grupos se ubicaron en una categoría media. Es necesario cierto desapego o despersonalización por la exposición permanente al estrés. Este mecanismo les permite a los sujetos reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir o influir en su funcionamiento en situaciones de crisis. Desempeñarse en cuartel central, los expone a una diversidad de intervenciones en incendios: estructural, de campo, de automotor, y rescates: estructural, acuático, en altura. Si bien los prepara y les exige favorablemente versatilidad en la utilización de las estrategias de afrontamiento, esta exposición permanente al estrés, genera cierta despersonalización en ellos hacia su labor. De lo expuesto se entiende que las estrategias de gratificaciones alternativas y descarga emocional se encuentran considerablemente por encima del promedio. Les resulta necesario comprometerse en actividades nuevas y crear fuentes sustitutivas de satisfacción para reducir la tensión que soportan.

Dicha variable en el Inventario de Afrontamiento, en ambos grupos, obtuvieron puntajes similares en la utilización de las estrategias. Por lo que se puede inferir que se trata de un grupo homogéneo. Donde la personas que se

seleccionan para conformar el cuerpo de bomberos, cuentan con los recursos personales y capacitación específica para ello. A su vez, se deduce que, trabajar con compañeros de mayor experiencia y desempeñarse en cuartel central, el cual debe asistir a todo el Gran Mendoza, les abre un amplio espectro de posibilidades a lograr, a los sujetos de menor antigüedad. Entre ellas, que los esfuerzos conductuales para buscar información, guía y apoyo, comiencen a desplegarse en mayor medida, ya que la estrategia de búsqueda de apoyo se encuentra algo por debajo del promedio. Dicho dato puede relacionarse con las siguientes causas:

- por su reciente incorporación al grupo
- por la necesidad de demostrar omnipotencia
- por temor a preguntar

Como aporte se puede agregar que el grupo de menor antigüedad debería beneficiarse de la experiencia de los sujetos de mayor antigüedad, a partir de procesos de retroalimentación que tienen lugar conforme se desarrolla la interacción entre la persona, las demandas internas y externas, permitiendo correcciones sobre valoraciones anteriores.

Es importante destacar que en la muestra de estudio, se encuentran dos sujetos con una antigüedad de casi 10 años y otro con más de 21 años. En ellos se observó una elevada Realización Personal, y muy bajas las restantes escalas. Es un dato relevante a tener en cuenta para próximas investigaciones, ya que, a pesar de la exposición a diversos e impactantes estresores y la antigüedad de los mismos en este trabajo, obtuvieron a nivel individual, favorables resultados.

En la variable de estado civil, se presentaron niveles más altos de realización personal en las personas casadas que en las solteras, quienes presentan mayor puntaje en las escalas de despersonalización y cansancio emocional. El soporte familiar amortigua los efectos del estrés laboral y evita una sobre implicación en el trabajo.

Por lo tanto los bomberos que participaron en dicho estudio, poseen adecuadas estrategias de afrontamiento, que les posibilita desempeñarse en su trabajo, óptimamente. Se observan diferencias según género en la utilización de las estrategias de afrontamiento teniendo notables consecuencias en las escalas de Burnout y en las restantes variables analizadas. Si bien los valores de MBI se ubicaron en una categoría media, la escala de RP se encuentra lindante con la categoría alta, siendo un resultado favorable para los miembros del cuartel central, ya que por parte de los mismos se demuestra una autoevaluación positiva de su labor

A nivel general, los valores medios de las escalas de Burnout llevarían a plantear que más allá del incentivo económico que reciben, es necesario un reconocimiento a nivel institucional. Son ellos mismos quienes se motivan y acompañan, para continuar y afrontar las diferentes situaciones que viven a diario. Este apoyo mutuo genera un sentimiento de competencia, productividad, de alcance de logros, responsables de su continuidad y elección de esta profesión. Considerando que la forma en que realizan su trabajo y los resultados conseguidos son evaluados por los mismos bomberos, favorablemente.

En concordancia con la teoría planteada los resultados obtenidos, fueron analizados y relevantes para el momento en que los integrantes del cuerpo bomberos respondieron, ya que se entiende al afrontamiento como un proceso dinámico y no como una respuesta de carácter estática.

Es necesario continuar con los correspondientes análisis de fiabilidad y validez que permitirán verificar la utilidad de estos inventarios. Si bien estos aportes resultan relevantes no agotan el espectro de inferencias que puedan establecerse.

Bibliografía

- Bibliografía

- Alcozer Vilacis, A. Y. (2012). *Estrategias de afrontamiento en adolescentes de 12 a 15 años con embarazos no planificados, usuarias del centro de atención integral del adolescente del área 17 del Cantón Durán* (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Buttini, F. (2012). *Estrategias de afrontamiento y autocontrol en bomberos voluntarios*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.
- Cáceres Bermejo, G. (2006). *Prevalencia del síndrome de burnout en personal sanitario militar* (Tesis doctoral). Universidad Complutense, Madrid, España.
- Casullo, N. (1998). *Modernidad y cultura crítica*. Buenos Aires: Paidós.
- Comisso Soppe, A. M. (2007). *Bomberos de la policía de Mendoza, reseña histórica. Homenaje 100º aniversario*. Mendoza, Argentina.
- Coria, F. (2010). *Estrategias de afrontamiento en jugadores de hockey sobre patines*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.
- Cortés, A. (2014). *La resiliencia en bomberos*. Mendoza, Argentina.
- Díaz Hernández, M. (2014). *Relación entre personalidad, afrontamiento y apoyo social con burnout, calidad de vida profesional y salud en bomberos de Gran Canaria*. (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de las Palmas, Gran Canaria, España.
- Elustondo, P. (22 de marzo de 2011). Un cuartel de bomberos copado por las mujeres. *Clarín*. Recuperado de https://www.clarin.com/entremujeres/trabajo/cuartel-bomberos-copado-mujeres_0_H1GLQxcv7x.html
- Feresín, C. y Aguilar, L. (2009). *Nuevas consideraciones sobre burnout o síndrome de quemarse en el trabajo*. Trabajo presentado en VI Jornadas Universitarias y III

Congreso Latinoamericano de Psicología del Trabajo, Facultad de Psicología, Buenos Aires.

Fernandez Abascal, E. (1997). Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. Madrid: Pirámide.

Fernández Martínez, E. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. (Tesis doctoral). Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía, Universidad de León, León, España.

Fray Alarcón, C. A. y Molina Proaño, J. D. (2014). *Técnicas de afrontamiento en situaciones de emergencia de los miembros de la compañía de bomberos n° 1*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Ciencia de la Salud, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

Frydenberg, E. y Lewis, R. (1997). *Manual: ACS. Escalas de Afrontamiento para Adolescentes*. Madrid, España.

Gil Monte, P. R. y Peiró, J. (1997). Perspectivas Teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2 (15), 261-268. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF

Gómez Francia, M. A. y Ruiz Llontop, M. I. (2015). Dimensiones del síndrome de burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo. Tesina de Licenciatura. Facultad de Medicina-Escuela de Psicología, Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Perú.

Gómez González, B. y Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del estrés. *Rev Mex Neuroci* 3 (5), 273-282. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/folders/0B-5iVdazZv8rNzVIZ19PX09OMmc>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Holahan, C. J., Moos, R. & Shaefer, J. A. (1993). *Handbook of coping* [versión electrónica]. Recuperado de: [https://books.google.com.ar/books?id=IZWHsi0DwZIC&pg=PA24&lpg=PA24&dq=holahan,+moos+y+shaefer+\(1993\)&source=bl&ots=ZM3SgD842p&sig=2VEni8PSTWed-OtEPclisChilsg&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjtz9yLk7rXAhXMI5AKHdVZAAEQ6AEIMDAB#v=onepage&q=holahan%2C%20moos%20y%20shaefer%20\(1993\)&f=false](https://books.google.com.ar/books?id=IZWHsi0DwZIC&pg=PA24&lpg=PA24&dq=holahan,+moos+y+shaefer+(1993)&source=bl&ots=ZM3SgD842p&sig=2VEni8PSTWed-OtEPclisChilsg&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjtz9yLk7rXAhXMI5AKHdVZAAEQ6AEIMDAB#v=onepage&q=holahan%2C%20moos%20y%20shaefer%20(1993)&f=false)
- Huribe, H. (2005). *Psicología de la Emergencia: Comportamiento humano antes, durante y después de emergencias*. Trabajo presentado en II Congreso Nacional de Salud Mental y Asistencia Primaria en Catástrofes y en XIV Jornadas municipales sobre catástrofes, Madrid, España.
- Ibáñez Fernández, I; Hernández Zamora, G L y Olmedo Castejón, E. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2) 323-336. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740206>
- Jimenez, M. (2012). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en médicos de guardia de emergencia*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua. Mendoza, Argentina.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción*. Manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona. Martínez Roca.
- López Jacob, M. J. (2004). *Enfermedades de los bomberos*. Una revisión de la literatura a demanda de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, Madrid, España.
- Maicon, C. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.

- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 32, 37-43. Recuperado de <http://alonso.serret.mx/wp/wp-content/uploads/2015/08/BORNOUT.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1985). Manual Inventario Burnout de Maslach, el síndrome del quemado por estrés laboral asistencial. Madrid. Ediciones TEA.
- Mikulic, I. y Crespi, C (2008). Adaptación y validación del inventario de respuestas de afrontamiento de Moos. UBA. Buenos Aires. Argentina.
- Moos, R. (1992). Coping Responses Inventory, Profesional Manual. California: PAR.
- Moreno Jimenez, B.; Morett Natera, N. ; Rodriguez Muñoz, A. y Morante Benadero, M. E. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*, 3(18), 413-418. Recuperado de <http://www.uniovi.es/reunido/index.php/PST/article/view/8450/8314>
- Moshe, Z & Norman, E. (1996). Hand book of coping. Estados Unidos: Wiley and Sons.
- Páramo, M. A. (2009). *Normas para la presentación de citas y referencias bibliográficas según el estilo de la American Psychological Association (APA), 5° edición*. Documento de Circulación Interna. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua.
- Pavón, M. (2011). Mitos y realidades de la inserción de las mujeres en las asociaciones de bomberos. En C. A. Ferlise (presidencia). *Primeras Jornadas Internacionales de Género, Emergencias y Derechos Humanos*. Ministerio del interior. Mar del Plata, Buenos Aires.
- Peñacoba Puente, C; Goiri Pueyo, E; Díaz Gutierrez, L y Vega López, R. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(3), 341-356. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317662006>
- Pepi, P. A. (2013). *Síndrome de burnout en docentes de Mendoza: estudio comparativo entre docentes primarios y docentes secundarios*. Tesina de

Licenciatura. Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua. Mendoza, Argentina.

Ramos, M. P. (2012). *Bienestar psicológico y burnout en profesionales de la salud que trabajan con pacientes en rehabilitación*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua. Mendoza, Argentina.

Rodriguez Squartini, D. A. (2010). *Estilos de afrontamiento y autocontrol en drogodependientes*. (Tesina de Licenciatura). Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza, Argentina.

Rubio Jimenez, J. C. (2003). *Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de instituto de enseñanza secundaria*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, Badajoz, España.

Sanchez Párraga, J. (2005). *Eficacia de programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios*. Tesis Doctoral. Universidad de Extremadura, España.

Saravia Menendez, M. T. (2013). *Consecuencias Psicológicas que se generan en los bomberos de la ciudad de Guatemala, por atender emergencias*. (Tesis de licenciatura). Facultad de Humanidades, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala.

Soriano, J. (julio, 2002). Reflexiones sobre el concepto de afrontamiento en psicooncología. *Boletín de Psicología*, 75, 73-85. Recuperado de <https://drive.google.com/drive/folders/0B-5iVdazZv8rNzVIZ19PX09OMmc>

Tejero González, C. y Fernández Díaz, J. (2010). Estrés laboral y dirección escolar. Escala de medición y jerarquía de estresores. *Bordón*, 62 (1), 123-137.

Villa Orozco, M C; Gantiva Díaz, C A y Jaimes Tabares, S. (2010). Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato. *Psicología desde el Caribe*, (26), 36-50. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21319039003>

Anexos