

**UFLO**  
UNIVERSIDAD

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES

---

**Síndrome de *Burnout* y  
Estrategias de Afrontamiento en  
Bomberos del Cuartel Central de  
Bomberos de la Ciudad de Neuquén**

**Estudiante:** Sol Agustina Vazquez Zuccoli

**Legajo:** 29260

**Director:** Prof. Lic. Lucas L. Salcedo

Trabajo Final de Integración para acceder al título de Licenciada en Psicología

**2026**

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

**RIUFLO** - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del **RIUFLO**. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia Creative Commons atribución - no comercial 4-0 internacional que siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

### **Autorizo la publicación de la obra en el RIUFLO:**

A partir del día de la fecha de aprobación del TFI.

Lugar y fecha: Neuquén capital, 3 de febrero del 2026.

Firma y aclaración del autor: Sol Agustina Vazquez Zuccoli



## AGRADECIMIENTOS

Quiero comenzar agradeciendo a la Universidad de Flores por haberme brindado el espacio donde pude formarme, crecer y construir las bases de mi futuro profesional.

A mi tutor, gracias por su acompañamiento y excelente predisposición. El andamiaje brindado y sus valiosos aportes resultaron claves para que este trabajo pudiera concretarse.

A mis amigos, gracias por acompañar cada momento, por celebrar cada pequeño logro y por sostener mis sueños como si fueran propios. Su cariño y compañía hicieron este proceso mucho más llevadero.

A mi papá y a mi mamá, gracias por el amor incondicional, por el esfuerzo de todos estos años y por enseñarme el valor de la perseverancia, la responsabilidad y el compromiso. Este logro también es de ustedes.

A mis hermanos, por ser mi compañía constante, por el apoyo sincero y por compartir conmigo cada momento y emoción. Su presencia y cariño fueron un impulso fundamental.

Finalmente, a mi abuela. Gracias por su amor infinito y por acompañarme siempre con tanto orgullo. Sus palabras de aliento fueron un impulso enorme en este camino, incluso cuando, en el segundo año de la carrera, ya me decía “feliz día psicóloga”. Ese voto de confianza tan genuino fue un abrazo al corazón y un recordatorio permanente de que podía lograrlo. Su apoyo fue y es un sostén invaluable en cada paso que doy.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
Delimitación del objeto de estudio.....	5
Justificación.....	6
Objetivos.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis.....	9
Pregunta de Investigación.....	9
<b>ESTADO DEL ARTE.....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
Estrés.....	18
Afrontamiento.....	22
Estrategias de afrontamiento.....	25
Síndrome de <i>Burnout</i> .....	29
<i>Burnout en Bomberos</i> .....	34
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
Definición Operacional de las Variables de Estudio.....	36
Diseño de Estudio.....	37
Muestra.....	38
Instrumentos.....	38
Procedimiento.....	40
Consideraciones Éticas.....	41
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>APORTES Y CONTRIBUCIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>61</b>
<b>LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>62</b>
<b>LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS.....</b>	<b>63</b>
<b>PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## RESUMEN

El presente trabajo se llevó a cabo en el Cuartel Central de bomberos de Neuquén con el objetivo de analizar la relación del síndrome de *burnout* y los tipos de estrategias de afrontamiento en dicha población. La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, de carácter secuencial y probatorio, el diseño es no experimental y de corte transversal, el estudio presenta un alcance descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 45 bomberos; para la recolección de datos se utilizó una encuesta sociodemográfica, el inventario de *burnout* de Maslach (MBI) para identificar los niveles de *burnout* y el cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) para describir las estrategias de afrontamiento utilizadas. Los resultados indicaron que el agotamiento emocional presentó una media de 18.42 (DE = 12.11), evidenciándose un predominio de niveles bajos en más de la mitad de la muestra; no obstante, la elevada variabilidad y la presencia de niveles medios y altos en un sector del personal sugieren la existencia de un subgrupo expuesto a un mayor desgaste emocional. La despersonalización alcanzó una media de 6.80 (DE = 5.04), mostrando una distribución heterogénea entre niveles bajos, medios y altos, lo que da cuenta de distintos niveles de distanciamiento emocional. En cuanto a la realización personal, se obtuvo una media de 34.29 (DE = 9.49), con una distribución equilibrada entre los distintos niveles, destacándose su posible función protectora asociada al sentido de eficacia y al valor social del rol bomberil. El análisis correlacional mostró que el agotamiento emocional se asoció positivamente con estrategias tanto activas como emocionales, mientras que la despersonalización presentó asociaciones con estrategias de carácter más evitativo y centradas en la emoción.

**Palabras clave:** *Burnout*, estrés, estrategias de afrontamiento, afrontamiento, bomberos, servicio de emergencias.

## INTRODUCCIÓN

### Delimitación del objeto de estudio

La Psicología del Trabajo y las Organizaciones ha destacado tanto el potencial del ámbito laboral como fuente de desarrollo, salud y realización, como también de los riesgos que pueden derivarse. Entre estos riesgos se encuentra el síndrome de *burnout*, fenómeno que ha sido objeto de creciente producción científica en la última década debido a sus efectos nocivos sobre la salud física y psíquica de los trabajadores, así como en la dinámica organizacional.

Según el Departamento de Medicina Preventiva y Laboral (2023) el síndrome de *burnout* fue declarado por la Organización Mundial de la Salud, en el año 2000, como un factor de riesgo laboral, por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental y hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

Ferrer (2002, citado en Diaz Hernández, 2014), establece que el síndrome de *burnout* frecuentemente se genera por elementos de carácter cualitativo y menos por elementos cuantitativos de trabajo. Es decir, el síndrome no surge únicamente por la cantidad de trabajo, sino principalmente por la calidad de la experiencia laboral; y cuando los elementos organizacionales son percibidos como negativos, pueden generar un desequilibrio entre las demandas y los recursos personales, favoreciendo la aparición del desgaste profesional. En relación a esto, Gil-Monte y Peiró (1997, citado en Blanch Plana et al., 2002) señalan que el síndrome de *burnout* constituye una respuesta ante el estrés laboral percibido, la cual emerge tras un proceso de reevaluación cognitiva cuando las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales resultan ineficaces para disminuir dicho estrés. En este sentido, la implementación de estrategias de afrontamiento adecuadas constituye un factor determinante para mitigar la aparición y el desarrollo del síndrome de *burnout*.

Se debe agregar que, según Ferrer (2002, citado en Diaz Hernández, 2014) el síndrome de *burnout* aparece con mayor frecuencia en profesiones de servicio, donde los trabajadores mantienen un contacto continuo con otras personas y se ven expuestos a demandas emocionales intensas. En este sentido, la labor de los bomberos reviste un particular interés, ya que implica una exposición frecuente a emergencias, situaciones críticas y elevados niveles de exigencia física y emocional. Estas condiciones, sumadas a factores organizacionales y sociales, incrementan la vulnerabilidad de este colectivo a experimentar desgaste profesional.

En los últimos años, la literatura ha comenzado a profundizar en el estudio del *burnout* y las estrategias de afrontamiento utilizadas por bomberos, evidenciando cómo este síndrome repercute en el desempeño operativo y en la vida personal; sin embargo, en el contexto argentino los estudios siguen siendo escasos, lo cual limita la comprensión integral del problema y la posibilidad de diseñar estrategias de prevención y afrontamiento ajustadas a la realidad local. En este marco, el presente trabajo se enfoca en el síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento de los bomberos del cuartel central de bomberos de la ciudad de Neuquén en el año 2025.

### **Justificación**

El síndrome de *burnout* constituye un riesgo psicosocial de creciente interés en el ámbito laboral, especialmente en profesiones de servicio. La Organización Mundial de la Salud (2019) advierte que trabajadores de la salud, humanitarios y quienes actúan en contextos de emergencia se enfrentan de manera continua a situaciones adversas, lo que incrementa la probabilidad de desarrollar afectaciones en su salud mental.

Este síndrome se manifiesta con particular frecuencia en colectivos cuyas tareas implican altas demandas emocionales, responsabilidad sobre la vida de otras personas y exposición constante a la presión, como médicos, docentes, psicólogos, bomberos y otros

profesionales de ayuda. En el caso de los bomberos, su labor combina condiciones físicamente exigentes, impredecibles y hostiles, junto con la necesidad de responder con eficacia en escenarios críticos, estas características aumentan el riesgo de experimentar agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, dimensiones centrales del *burnout*.

Este fenómeno no solo afecta la salud integral del trabajador, sino que también repercute en el rendimiento operativo y en la calidad del servicio que prestan a la comunidad, sin embargo, no todos los individuos reaccionan de la misma manera frente a estas demandas. Lazarus y Folkman (1986) destacan el papel de las estrategias de afrontamiento, entendidas como los esfuerzos cognitivos y conductuales que las personas ponen en marcha para manejar situaciones que perciben como desbordantes de sus recursos, estas estrategias funcionan como un factor decisivo en la manera en que los trabajadores enfrentan las exigencias laborales y preservan su bienestar psicológico. Cabe señalar que la incorporación del análisis de las estrategias de afrontamiento permite investigar más allá de la mera descripción de síntomas, para indagar en los recursos psicológicos que utilizan los bomberos frente al estrés, ampliando la comprensión del fenómeno y abriendo la posibilidad de diseñar programas preventivos y de intervención ajustados a la realidad local.

A nivel internacional, se han desarrollado investigaciones que visibilizan la presencia de *burnout* en bomberos y su relación con estrategias de afrontamiento. En Argentina, no obstante, la producción científica sobre el tema sigue siendo escasa. Esta ausencia genera un vacío de conocimiento que dificulta comprender cómo este colectivo enfrenta las demandas de su labor y qué recursos psicológicos utiliza para sostener su Salud Mental.

Particularmente en la ciudad de Neuquén no existen estudios que permitan dimensionar con precisión la magnitud del síndrome de *burnout* en el cuerpo bomberil ni identificar las estrategias de afrontamiento empleadas. En este marco, resulta necesario

generar evidencia empírica que permita comprender estas variables en el cuerpo de bomberos de la ciudad de Neuquén, ya que la falta de indagación sobre estos fenómenos puede derivar en consecuencias negativas para la salud de los trabajadores y, en consecuencia, para la eficacia del servicio de emergencias. Cabe señalar que el trabajo llevado a cabo por los bomberos implica responsabilidad directa sobre la vida e integridad física de las personas, esta centralidad en la protección y cuidado de la comunidad convierte a su bienestar psicológico en un asunto de interés social.

Asimismo, los resultados permitirán a futuro diseñar programas de prevención e intervención en salud mental, adaptados a la realidad del colectivo bomberil, así como optimizar los recursos humanos, favoreciendo la sostenibilidad de la labor a lo largo del tiempo. De este modo, la investigación contribuirá al fortalecimiento del sistema de emergencias, además de ofrecer fundamentos sobre la necesidad de implementar capacitaciones y programas de apoyo psicológico que fomenten estrategias de afrontamiento adaptativas y reduzcan la incidencia del *burnout*. La presente investigación se orienta a promover el bienestar psicológico, fortalecer la salud ocupacional y optimizar la eficacia operativa de los bomberos del Cuartel Central de Neuquén.

La factibilidad del estudio se sustenta en la accesibilidad al colectivo bomberil a través del Cuartel Central de la ciudad de Neuquén, lo cual posibilita la realización de una investigación empírica de la problemática. Asimismo, la existencia de instrumentos validados para medir tanto el síndrome de *burnout* como las estrategias de afrontamiento asegura la obtención de datos confiables y comparables, reforzando la validez del presente trabajo.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Analizar la relación entre el síndrome de *burnout* y los tipos de estrategias de afrontamiento en los bomberos del Cuartel Central de Bomberos de la ciudad de Neuquén.

### ***Objetivos Específicos***

- Identificar los niveles del síndrome de *burnout* y sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en el cuerpo de bomberos del Cuartel Central de la ciudad de Neuquén.
- Describir las estrategias de afrontamiento utilizadas por los bomberos del Cuartel Central de la ciudad de Neuquén frente a las demandas de su labor.
- Examinar la relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento de la población bomberil del Cuartel Central de la ciudad de Neuquén.

### **Hipótesis**

Debido a las altas demandas físicas, emocionales y contextuales de la labor bomberil, una parte significativa de este colectivo presentará niveles elevados de *burnout*, principalmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización.

Frente a estas exigencias, los bomberos tenderán a utilizar con mayor frecuencia estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de problemas, en comparación con estrategias evitativas o centradas exclusivamente en la emoción.

### **Pregunta de Investigación**

En función de lo expuesto anteriormente, la pregunta que orienta el presente estudio es la siguiente: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de *burnout* y los tipos de estrategias de afrontamiento en los bomberos del Cuartel Central de bomberos de la ciudad de Neuquén?.

## ESTADO DEL ARTE

Las investigaciones sobre *burnout* y estrategias de afrontamiento en bomberos han cobrado relevancia en distintos contextos internacionales, aunque en América Latina y especialmente en Argentina, aún resultan limitadas. En función de ello, se seleccionaron investigaciones realizadas en América Latina con el propósito de priorizar la producción científica regional y contextualizar el fenómeno en realidades sociolaborales y culturales comparables; lo que permite mayor pertinencia en la interpretación de los hallazgos y en la comparación con los resultados obtenidos en la investigación.

En Chile, Céspedes Cofian (2020), realizó una revisión narrativa con el objetivo de identificar cuáles son los factores intrínsecos y extrínsecos asociados al desarrollo del Síndrome de *Burnout* en bomberos. Destaca sobre los factores intrínsecos, que los niveles bajos de autoeficacia se relacionan con mayor agotamiento. Por otro lado, la apertura a la experiencia, la conciencia y los objetivos de rendimiento actúan como factores protectores. Asimismo, percibir las situaciones como desafíos y no como amenazas reduce el agotamiento emocional y favorece el bienestar, al reinterpretar el estrés como una oportunidad de crecimiento. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, aquellas centradas en el problema se asocian con mayor realización personal, mientras que las evitativas pueden generar actitudes negativas y culpabilidad; la gratitud, por su parte, actúa como estrategia de afrontamiento al promover la búsqueda de apoyo social y disminuir el estrés percibido. Con relación a los factores extrínsecos, el apoyo social es un factor protector clave y su ausencia es un riesgo para desarrollar *burnout*.

En Argentina, Rosas et al. (2020) llevaron a cabo un estudio exploratorio, transversal y observacional, con el objetivo de identificar el nivel de estrés que presentan los bomberos voluntarios de la provincia de Córdoba. Esta investigación se conformó por 17 instituciones de bomberos, resaltando la diferencia entre dos zonas geográficas de la provincia, la zona de

llanura con bajo riesgo de incendio y la zona de alto riesgo vinculado a la topografía de sierras. La muestra fue conformada por un total de 306 bomberos voluntarios. El instrumento utilizado fue la “Escala Revisada de Impacto del Estrés” (EIE-R), el cual es utilizado para investigar la sintomatología postraumática en adultos. Como resultado el 36% presenta malestar emocional ligado a dimensiones de estrés, y no se presentan diferencias significativas respecto al género. Las estrategias de evitación emocional generalmente presentan mayor relación con el sexo femenino, que además son los mayores índices predictores de TEP. Además aquellos bomberos que poseen el nivel primario incompleto presentan mayor estrés, con un 27%, siguiendo aquellos que tienen el primario completo (20,50%) y niveles educativos de universitario incompleto (20%), mientras que niveles educativos como universitario completo y secundario completo se relacionan a un bajo estrés. Se presentan tres dimensiones de estrés, evitación (25,50%), intrusión (30%) e hiperactivación (31%). El autor establece que el 36% de los sujetos, en promedio general de 22 integrantes por institución, muestran un nivel de malestar emocional detectado en cada cuerpo de bomberos de la provincia que sale a una intervención, y aproximadamente 8 bomberos sobre los 22 integrantes bomberos presentan signos de estrés.

En Ecuador, la investigación de Flores (2023), tuvo el objetivo de determinar el nivel de estrés del personal del cuerpo de bomberos de Guayaquil. Se utilizó el test de estrés laboral adaptado del cuestionario de problemas psicosomáticos por el IMSS y el Inventario de Estrategias de Afrontamiento de Cano, Rodríguez y García (2007). Como resultado, se obtuvo que más de la mitad de los trabajadores presenta estrés. El 38% de los trabajadores no presentan estrés, un 38% presentan un nivel leve, el 15 % presenta estrés medio y el 7% presenta nivel de estrés alto. También se identificó que el 60% de las personas con estrés son de sexo femenino y un 40% de sexo masculino. Con relación a las estrategias de afrontamiento utilizadas con mayor frecuencia por parte de los trabajadores son la resolución

de problemas, reestructuración cognitiva, expresión emocional y apoyo social, siendo dos centradas en la resolución del problema y dos centradas en las emociones

A su vez, en Perú, Vilca y Zárata (2024) realizaron una investigación con diseño metodológico no experimental, correlacional y transversal, con el objetivo de determinar la relación entre la carga de trabajo y el síndrome de *burnout* en bomberos. La muestra fue conformada por 109 bomberos a quienes se los encuestó con el cuestionario del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), el mismo releva información sobre la carga física y mental; y también se utilizó el cuestionario del Síndrome de *Burnout*. Como resultado, se presentó un nivel medio de carga de trabajo del 60%, en cuanto a la carga física se demostró un nivel medio del 59% y un nivel medio de la dimensión de carga mental de 61%. Esto genera un impacto negativo en el bienestar físico y mental, reduciendo la capacidad de respuesta y aumentando los errores. En cuanto al Síndrome de *Burnout*, se encontró un nivel medio con un valor de 68%. Los autores concluyeron que la permanencia prolongada en contextos laborales altamente exigentes, sumada a una recuperación insuficiente, provoca un deterioro gradual en la persona, impactando negativamente en su salud física y en su equilibrio emocional y cognitivo. Del mismo modo, las exigencias intensas, tanto físicas como mentales, favorecen el agotamiento y elevan el riesgo de cometer equivocaciones en el ámbito de trabajo.

Pinto y Gallegos (2024), en Perú, investigaron sobre el síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento en bomberos voluntarios, donde se utilizó una encuesta sociodemográfica, el Inventario de afrontamiento al estrés Brief COPE 28 y Maslach *Burnout* Inventory Human Services Survey (MBI - HSS). La población investigada fue de un total de cien personas, 88 hombres y 12 mujeres, donde el 54% de los bomberos encuestados presentan niveles altos en la estrategia centrada en el problema, en la dimensión de la estrategia centrada en la emoción el 81% se encuentra en el nivel medio y en la estrategia de

evitación del problema el 86% se encuentra en el nivel bajo. En cuanto al síndrome de *burnout* el 81% presenta un nivel medio, sobre el agotamiento emocional un 90% se encuentra en nivel bajo, de acuerdo a despersonalización el 83% se encuentra en nivel bajo, y en realización personal el 80% se encuentra en un nivel alto. Los autores como resultados encontraron una relación significativa positiva y baja con tendencia a moderada entre la estrategia de evitación y síndrome de *burnout*, a mayor presencia de esta estrategia existe mayor tendencia a desarrollar síndrome de *burnout*, y que no existe relación entre la estrategia centrada en el problema, centrada en la emoción y síndrome de *burnout*.

Otra investigación realizada en Perú fue llevada a cabo por la autora Pagán Carrera (2025), con el objetivo de indagar la relación entre ansiedad y *burnout* en bomberos voluntarios, evaluando a un total de 106 bomberos mediante un diseño no experimental y nivel correlacional, utilizando la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung, y el Inventario de *Burnout* de Maslach. Como resultado, pudieron identificar una relación significativa positiva moderada entre ansiedad y *burnout*, se comprobó que entre ansiedad y la dimensión realización personal existe relación negativa baja, entre ansiedad con dimensión agotamiento emocional existe relación positiva moderada y entre ansiedad con dimensión agotamiento emocional una relación positiva baja.

Otro estudio realizado en Perú, por Mariños (2025) tuvo la finalidad de analizar el bienestar psicológico y su relevancia en el desempeño de los bomberos; la investigación se desarrolló mediante una revisión sistemática de la literatura. Los resultados indican que el bienestar psicológico de los bomberos se ve afectado por las características de su labor, como la exposición constante a accidentes, incendios, inhalación de gases tóxicos y otros riesgos que impactan negativamente en su salud mental. El autor sostiene que el estrés propio del trabajo en contextos de emergencia incrementa la probabilidad de desarrollar dificultades que repercuten en distintos ámbitos de la vida, especialmente cuando no se cuentan con

estrategias adecuadas de afrontamiento. En este sentido, enfatiza la necesidad de intervenciones orientadas a la promoción de estrategias de afrontamiento que integren recursos internos, como la resiliencia, la autoconfianza y la regulación emocional, y externos, como el apoyo social; así como la implementación de acciones preventivas y programas destinados a fortalecer el bienestar psicológico de estos profesionales.

Geldres Aguilar y Mamani Chahuara (2024) realizaron un trabajo con el objetivo de examinar la relación entre las estrategias de manejo del estrés y la aparición del agotamiento laboral en los integrantes del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú. La muestra estuvo conformada por un total de 102 bomberos, y se utilizó el cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) y el inventario de *burnout* de Maslach (MBI). Los resultados evidencian que el 91,3% de los participantes presenta síndrome de *burnout*, mientras que en el 8,8% hay ausencia del mismo. En relación con las dimensiones del *burnout*, en el agotamiento emocional predomina el nivel bajo (42,5%), seguido del nivel alto (37,5%) y el nivel medio (20,0%); y en la dimensión de despersonalización, más de la mitad de los evaluados presenta un nivel alto (56,3%). Asimismo, se identificó que únicamente tres estrategias de afrontamiento se encuentran relacionadas con el síndrome de *burnout*, las cuales son el afrontamiento focalizado en la solución del problema, la autofocalización y la reevaluación positiva.

Oliva Hernandez (2021) realizó un estudio sobre los bomberos forestales de las Brigadas de Respuesta de Incendios Forestales, de la región metropolitana de Guatemala. La muestra contó con 16 integrantes de las brigadas de la sede metropolitana. En el mismo se utilizó la Escala de estrés percibido de Cohen, Escala de bienestar psicológico RYFF y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés de Lazarus. Los resultados de la primer prueba revelaron que un 6% de la muestra presenta bienestar psicológico bajo, 13% moderado, el 50% presenta bienestar psicológico elevado y 31% con rango alto, es decir, muestra una

fuerte tendencia a un bienestar psicológico alto. El Cuestionario de Afrontamiento al Estrés identifica que la estrategia más empleada es la reevaluación positiva, la segunda fue la focalización en el problema, y la tercera fue la evitación. Como resultado de la Escala de Estrés Percibido, se evidenció un nivel intermedio bajo de estrés. Los autores establecen que los miembros de las BRIF perciben un bajo nivel de estrés debido a las estrategias de afrontamiento que emplean.

Otra investigación en Perú, específicamente en Chincha, Noha (2023) presentó su tesis sobre estrategias de afrontamiento al estrés y resiliencia en la compañía de bomberos San Roman N°53, el objetivo principal fue determinar las estrategias de afrontamiento al estrés y la resiliencia de dicho centro de bomberos. La muestra estuvo conformada por 64 bomberos voluntarios, 49 personas era personal masculino y 15 personal femenino. Se utilizó una encuesta para recolectar datos, el inventario de afrontamiento al estrés Brief COPE 28 y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Como resultado un 81% utiliza la estrategia de afrontamiento centrado en el problema de forma frecuente, un 59% utiliza de forma frecuente el afrontamiento centrado en la emoción y en relación con la evitación del problema, un 40% lo emplea de forma frecuente. La autora destaca la relación entre la bibliografía y los resultados obtenidos en su investigación sobre la correlación positiva fuerte entre las estrategias de afrontamiento y los altos niveles de resiliencia de los bomberos, citando a Morán Astorga et al. (2019), quien establece que el afrontamiento activo, la reinterpretación positiva, la aceptación, la religión y el humor, se relacionan con mayor resiliencia; y por el contrario otras estrategias como el desahogo y la desconexión conductual que se relacionan con menor resiliencia.

Las investigaciones revisadas coinciden en señalar que los bomberos son una población altamente expuesta a demandas físicas, emocionales y cognitivas, derivadas de la naturaleza de su labor, lo que favorece la presencia de niveles variables de *burnout*, sin que

ello se traduzca de manera uniforme en un desgaste generalizado. En general, las investigaciones revisadas evidencian que los niveles de *burnout* suelen situarse en niveles bajos a medios, particularmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que la realización personal tiende a mantenerse en niveles medios a altos, funcionando como un factor protector frente al desgaste laboral. Debido a esto la exposición no se traduce de manera uniforme en elevados niveles de *burnout*, ya que los efectos del estrés laboral se encuentran mediados por recursos personales y psicosociales, en este sentido, el apoyo social emerge de manera recurrente como un factor protector clave, mientras que su ausencia incrementa el riesgo de desgaste psicosocial.

Asimismo, la literatura destaca el papel central de las estrategias de afrontamiento en la comprensión del bienestar psicológico de los bomberos, donde las estrategias centradas en el problema como la focalización en la solución, la planificación y la reevaluación positiva, se asocian con mayores niveles de realización personal, resiliencia y bienestar psicológico. Por el contrario, las estrategias evitativas y de afrontamiento emocional desadaptativo se vinculan con mayores niveles de agotamiento emocional, despersonalización, estrés postraumático y ansiedad, incrementando la vulnerabilidad al síndrome de *burnout*.

En conjunto, los antecedentes evidencian que el *burnout* no depende exclusivamente de la cantidad de horas trabajadas o de la experiencia acumulada, sino de cómo se perciben y afrontan las demandas del rol, así como del acceso al apoyo social y de la calidad de las estrategias de afrontamiento empleadas.

## MARCO TEÓRICO

La Psicología del Trabajo y las Organizaciones es una rama de la psicología que se enfoca en el estudio del comportamiento de los seres humanos en relación con su actividad laboral. El objetivo de esta área de la psicología se orienta a la calidad de vida y bienestar de los trabajadores, busca motivar al talento humano para enfrentar los distintos retos organizacionales y brindar herramientas para generar un mejor desempeño y mejores resultados de productividad.

Neffa (2009) establece que el trabajo remite a la capacidad del hombre de transformar la naturaleza y está asociado al alcance de objetivos comunes. El ser humano al vivir en sociedad ha utilizado el trabajo como una actividad, que, mediante la inversión de energía psicofísica, le permite generar bienes, servicios, con el fin de obtener a cambio compensaciones materiales, psíquicas y sociales, por lo que mediante el trabajo se busca suplir necesidades, alcanzar objetivos y realizarse.

Schein (1982), por su parte, propone que: “Una organización es la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de la división de trabajo y funciones” (p. 14).

Si bien el trabajo se orienta a la producción de algo externo a quien lo realiza (bien o servicio), exige un gasto de energía y constituye una actividad socialmente necesaria por su función mediadora entre la naturaleza y los seres humanos. No obstante, resulta imprescindible reconocer su dimensión subjetiva, dado que todo trabajo involucra la subjetividad de quienes lo ejercen y los significados que en él se intercambian.

En este sentido, De la Garza Toledo (2008, citado en Da Rosa et al., 2011) enfatiza la necesidad de:

(...) un concepto ampliado de Trabajo, que considera a la vez sus dimensiones objetiva y subjetiva. Es decir, partir de que el trabajo es una forma de interacción

entre hombres y con objetos materiales y simbólicos, que todo trabajo implica construcción e intercambio de significados (p. 177).

El autor subraya que la importancia del carácter subjetivo del trabajo radica en que esta actividad siempre implica la experiencia humana, acompañada inevitablemente de sufrimiento al asumir riesgos y placer al perseguir objetivos personales, ya que contribuye a la realización personal. El trabajo siempre provoca una movilización en el sujeto, generando involucramiento, permitiendo instaurar relaciones interpersonales y construir un colectivo de trabajo.

En la misma línea, Adam (2016) explica que el trabajo puede ser estructurante, al ser fuente de salud, desarrollo y placer, pero también puede ser alienante, es decir, ser fuente de enfermedad o discapacidad. De esta forma, el bienestar de los trabajadores se ha convertido en una temática de mayor interés en los últimos años. Con relación a esto, Di Fabio (2017, p. 1) establece que la OMS propuso el Plan de Acción Mundial sobre la Salud de los Trabajadores, aprobado por la Asamblea Mundial de la Salud en 2007, con el objetivo de impulsar políticas, promover la salud laboral, fortalecer servicios ocupacionales, difundir información e integrar la salud de los trabajadores en otras políticas. En este marco, el estudio del estrés laboral adquiere relevancia como vía para comprender y promover el bienestar en el trabajo; analizar cómo las personas perciben y afrontan las demandas laborales permite identificar los factores que favorecen la salud y el desarrollo, así como aquellos que la obstaculizan.

### **Estrés**

Según la Organización Internacional del Trabajo (1993) el estrés es el “mecanismo general con que el organismo se adapta a todos los cambios, influencias, exigencias y tensiones a que pueda estar expuesto” (p. 79).

Tal como establece Daneri (2012), Hans Selye fue un fisiólogo y médico canadiense, pionero en el estudio del estrés. Su trabajo en la década de 1930 demostró que el estrés prolongado puede tener efectos negativos en la salud, y planteó que la respuesta al estrés tiene tres etapas: La fase de alarma, en la que se detecta la presencia del estresor. La segunda fase, de adaptación o resistencia que, según Camargo (2004), el organismo mantiene una activación fisiológica máxima para superar la amenaza o adaptarse y que el organismo sobreviva. Si el estrés acaba en esta fase el organismo puede volver a un estado normal, en cambio si el estrés se prolonga en el tiempo comienza la última fase, de agotamiento, en la que el organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de adaptación.

En la misma línea, Adam (2016) plantea que el estrés constituye un proceso adaptativo mediante el cual las personas responden a las exigencias del entorno, realizando ajustes psicológicos y fisiológicos que les permiten adaptarse a los cambios, ya que activa recursos que incrementan temporalmente la energía y la eficacia para afrontar situaciones inesperadas.

En lo que respecta a los ajustes fisiológicos, Daneri (2012) establece que se activa el sistema nervioso simpático, y se ve inhibido el sistema nervioso parasimpático, el cual según la autora “media las funciones vegetativas que promueven el crecimiento y el almacenamiento de energía” (p. 8).

Según Camargo (2004) los procesos fisiológicos que se desencadenan en nuestro organismo ante una situación de estrés se inician con la activación del eje nervioso, mediante el cual se puede dar la paralización ante estímulos abruptos, el aumento del tono muscular y una intensa activación del sistema simpático. Este permite mantenerse alerta mediante la atención hiperaguda, también genera un aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, dilatación pupilar, aumento de sudoración, entre otras manifestaciones. Si el estrés se prolonga, entra en funcionamiento el eje neuroendocrino, donde tras la estimulación del

sistema límbico el hipotálamo envía señales a los nervios del sistema simpático, que a su vez estimulan a la médula adrenal, que libera adrenalina y noradrenalina en la sangre. Estas hormonas viajan por todo el cuerpo y actúan sobre distintos órganos, ayudando a mantener la reacción de activación o “alarma” durante un periodo más prolongado. Y, por último, el eje endocrino, donde se activa el eje hipotálamo-hipófisis-corteza suprarrenal, el hipotálamo libera CRH (corticotropina), que estimula a la glándula pituitaria para secretar ACTH, (adrenocorticotropina) que actúa sobre las glándulas suprarrenales y producen cortisol, hormona que prepara al cuerpo para enfrentar la demanda aumentando la energía disponible.

Si el organismo logra adaptarse, según Adam (2016), el estrés disminuye y favorece a la flexibilidad, creatividad y crecimiento personal. Este tipo de respuesta positiva se denomina eustrés, porque fortalece al individuo y potencia su rendimiento. En cambio, si no consigue adaptarse, las tensiones se acumulan y provocan malestar físico y psicológico, configurando el distrés, una respuesta perjudicial cuando se prolonga en el tiempo. La autora distingue al eustrés, que corresponde a un tipo de estrés agudo que surge de forma esporádica sin afectar gravemente la salud del individuo, del distrés, que es crónico, y se desarrolla en un tiempo prolongado, ocasionando problemas de salud. Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo (1993) establece que, si el “estrés cobra un carácter crónico y debilitante, podría ocurrir que acabara por enfermar o incluso por morir” (p. 79).

Vázquez et al. (2003) resaltan que si bien en las investigaciones exploratorias sobre el estrés llevadas a cabo en la década de los setenta posicionaban a los estresores como prácticamente universales, donde tras ciertas condiciones del ambiente se agota la resistencia de cualquier organismo (noción fisiológica-universal), actualmente se reconocen reacciones muy diversas entre personas, ya que un suceso es considerado estresante cuando el sujeto lo valore como tal (noción psicológica-idiosincrásica) (p. 425).

Por lo que se refiere a la noción psicológica-idiosincrásica, Lazarus y Folkman (1986) establecen que existen dos procesos centrales que tienen lugar a la hora de enfrentar demandas del ambiente, los cuales son: la evaluación cognitiva y el afrontamiento. Según los autores, las diferencias en la vulnerabilidad, interpretación y reacción de las personas se debe a la evaluación cognitiva, la cual refleja la relación dinámica entre el individuo (valores, compromisos y estilos de pensamiento y percepción) y el entorno (pp. 47–49). Dentro de la evaluación cognitiva, se diferencian la evaluación primaria que es el juicio inicial de un evento, en el que se determina si este es estresante, positivo o irrelevante y la evaluación secundaria, que es característica de cada confrontación estresante, orientada a valorar los recursos, estrategias disponibles y consecuencias tras enfrentar el evento estresante. Ambas evaluaciones interactúan de manera dinámica, determinando el grado e intensidad del estrés experimentado y la naturaleza de la respuesta emocional. (pp. 59-60).

Tras la valoración primaria y secundaria, según Vázquez et al.(2003) se llevan a cabo respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales (p. 425). Estas respuestas reflejan la interacción entre el individuo y el entorno, y muestran cómo los recursos percibidos y la interpretación de la situación guían la forma de enfrentarla.

Posteriormente, surge la reevaluación, entendida como “un cambio introducido en la evaluación inicial en base a la nueva información recibida del entorno y/o en base a la información que se desprende de las propias reacciones” (Lazarus y Folkman, 1986, p. 62). Este proceso no solo permite una mayor adaptación al contexto, sino que también evidencia la naturaleza dinámica del estrés, en el que la percepción de una situación puede modificarse con el tiempo o ante la incorporación de nuevos recursos (como la capacitación o el apoyo social), lo que permite reinterpretar una amenaza como un desafío. Este enfoque, además de describir al estrés como una transacción persona-entorno, ofrece una base para diseñar

intervenciones preventivas que modifiquen la percepción del trabajador frente a las demandas laborales y contribuyan a reducir el riesgo de *burnout*.

## **Afrontamiento**

Según Chowdhury (2025) la teoría del afrontamiento examina cómo las personas gestionan el estrés mediante diversas estrategias, que pueden ser adaptativas (centradas en el problema) o desadaptativas (centradas en la evitación).

Lazarus y Folkman (1986), en su definición clásica, explican el afrontamiento como los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 164). En la misma línea, Fierro (1997) establece que el afrontamiento es “extraer recursos de la falta de recursos, o sea, sacar fuerzas de flaqueza” (p. 11). Es decir, para hablar de afrontamiento no sólo se hace referencia al estímulo estresante, sino también a la percepción por parte del individuo de la falta de recursos con los que consta. De estas definiciones, se desprende que el afrontamiento constituye un proceso dinámico, orientado a un contexto específico en el que las estrategias se ajustan de manera flexible a las demandas percibidas, no se trata de conductas automáticas, sino de esfuerzos deliberados para enfrentar condiciones particulares.

No obstante, existen diferentes formas en que las personas gestionan las demandas estresantes. Fierro (1997) establece que no todos los modos de afrontar son deliberados y voluntarios, como es el caso de los mecanismos de defensa. En este sentido, Argentino (2025) establece que “mientras los mecanismos de defensa son de naturaleza inconsciente y perturban la percepción de la realidad, las estrategias de afrontamiento representan el aspecto consciente, esforzado e intencional del individuo” (p. 12)

En esta línea, Sainz (2003) resalta reacciones defensivas en los trabajadores de emergencia, estableciendo que una forma de manifestación es la huida hacia delante, la cual

es una actitud de sobreexposición al riesgo, que puede llevar al trabajador a poner en riesgo su propia vida. Otra es el bloqueo afectivo, definido como “una disociación total entre el registro de la situación y la resonancia emocional del registro” (p. 57). Este bloqueo provoca angustia que puede generar síntomas o puede ser desplazada a situaciones extralaborales. También establece que en otras ocasiones el impacto es registrado pero silenciado intencionalmente debido a la incidencia de fuertes valoraciones que equiparan el miedo y la angustia con debilidad y cobardía, no pudiendo diferenciar principalmente el miedo de la cobardía.

Además de las defensas individuales, hay formas colectivas en las que se manifiestan. Dejours (1992, citado Sainz, 2003) establece que, en ciertos contextos laborales, las dinámicas colectivas se estructuran bajo normas estrictas que prohíben conductas específicas, silencian las expresiones vinculadas al miedo y refuerzan el valor del discurso heroico. Asimismo, promueven actitudes de desafío frente al peligro, rechazos contradictorios hacia las consignas de seguridad y prácticas grupales lúdicas que minimizan los riesgos e, incluso, puede haber bromas peligrosas relacionadas con accidentes, enfermedad y muerte en el trabajo.

Estas defensas son diferentes a las estrategias de afrontamiento las cuales son, según Fierro (1997), estrategias conscientes, deliberadas y guardan relación con la toma de decisiones, tienen un importante componente cognitivo en el que se procesa información.

Lazarus y Folkman (1986) distinguen dos grandes funciones del afrontamiento: el dirigido al problema y el dirigido a la emoción. Si bien las funciones son planteadas de forma separada para una mejor comprensión, los autores establecen que estas generalmente coexisten.

Juth et al. (2015) definen al afrontamiento centrado en la emoción como esfuerzos para paliar las emociones negativas. Según Lazarus y Folkman (1986), este afrontamiento

incluye estrategias como la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, entre otras. Sin embargo, las estrategias de afrontamiento centradas en las emociones no se limitan a la evasión. Según Marais (2022) también pueden implicar confrontar, explorar y comprender los sentimientos sobre una situación y menciona diferentes estrategias efectivas de afrontamiento centradas en la emoción como: *journaling*, *mindfulness* y aceptación. La autora establece que reprimir las emociones puede ser un ejemplo de afrontamiento emocional desadaptativo.

Juth et al. (2015) establecen que el afrontamiento centrado en la emoción consta de dos componentes principales: el procesamiento emocional (reconocimiento, comprensión y aceptación de las propias emociones) y la expresión emocional (revelación verbal o no verbal de las propias emociones). Los autores hacen referencia a que este afrontamiento está asociado a un mayor pensamiento positivo, recursos personales más sólidos y menor afecto negativo y que la propensión a utilizar este tipo de afrontamiento puede conllevar una resiliencia que protege contra el estrés y promueve el bienestar general.

Por otro lado, Janis y Mann (1977, como se citó en Lazarus y Folkman, 1986), sostienen que las técnicas de resolución de problemas incluyen “habilidad para conseguir información, analizar situaciones, examinar posibilidades alternativas, predecir opciones útiles para obtener los resultados deseados y elegir un plan de acción más apropiado” (p. 185). Es decir, en el afrontamiento dirigido al problema el sujeto emplea un papel activo, orientado a aliviar o eliminar el factor estresante.

Lazarus y Folkman (1986) aclaran que las evaluaciones de control se encuentran en estrecha relación con el afrontamiento, estableciendo que “las situaciones evaluadas como susceptibles de cambio (control) se asociaban con más frecuencia a estrategias dirigidas al problema. Por el contrario, las situaciones que tenían que aceptarse sin posibilidad de cambio se asociaron con estrategias dirigidas a la emoción” (p. 185). En línea con esto, los autores

destacan que la vulnerabilidad psicológica no depende únicamente de la falta de recursos personales, sino de la interacción entre la importancia que el individuo atribuye a las posibles consecuencias de una situación y los recursos que percibe tener para enfrentarla (p. 75). Esto implica que lo que representa una amenaza real para un individuo puede ser percibido como manejable o irrelevante por otro dependiendo de su interpretación

En efecto, Dewe y Cooper (2007) sostienen que las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral deben orientarse a reducir las demandas del trabajo percibidas como estresantes, fortalecer los recursos disponibles para hacerles frente y potenciar la capacidad del individuo para regular sus respuestas emocionales.

Por último, Lazarus y Folkman (1986) sostienen que los recursos de afrontamiento son variables y multidimensionales, ya que dependen de la experiencia, la etapa vital y las demandas adaptativas de cada periodo. Entre ellos se incluyen la salud, la energía física, las creencias existenciales y de control, los compromisos personales, las habilidades sociales, el apoyo social y los recursos materiales. Los autores sostienen que tanto los recursos materiales como el apoyo social amplían las posibilidades de afrontamiento, y resaltan que las creencias de control interno favorecen la esperanza, la persistencia y el afrontamiento activo, mientras que un locus externo tiende a debilitarlo (pp. 183–200). Adam (2016) resalta el papel fundamental que cumple el apoyo social, ya que este favorece a la salud, disminuye la probabilidad general de presentar enfermedades, acelera la recuperación y reduce las tasas de mortalidad.

### **Estrategias de afrontamiento**

Montoya Zuluaga y Moreno (2012) establecen que las estrategias de afrontamiento son recursos cognitivos y conductuales que utiliza una persona frente a situaciones estresantes. En cuanto a la clasificación de las mismas, Moos y Schaefer (1993), citado en Ferreira y Calderón, (2022), proponen dos dimensiones: el foco y el modo de afrontamiento.

El primero es definido como la orientación de una persona y su respuesta frente a un estresor, la cual puede ser aproximativa o evitativa y el segundo enfoque refiere a los esfuerzos utilizados por la persona para afrontar cierto estímulo, los cuales pueden ser modos cognitivos o conductuales.

Por otra parte, el marco teórico de Lazarus y Folkman ha sido uno de los más influyentes en el estudio del afrontamiento. A partir de esto, Vázquez et al. (2003) retoman la clasificación desarrollada por los autores de la teoría transaccional, quienes establecen ocho estrategias de afrontamiento diferentes, estas son: Confrontación, son estrategias utilizadas para intentar solucionar la situación mediante acciones directas, planificación, en las que se desarrollan estrategias para solucionar el problema, distanciamiento, son intentos de apartarse del problema evitando que le afecte el mismo, autocontrol, son esfuerzos para controlar las respuestas emocionales, aceptación de las responsabilidades, en la cual se reconoce el papel que el sujeto tuvo en el origen o mantenimiento del problema, reevaluación positiva, en la que se percibe los aspectos positivos que tenga la situación estresante, escape-evitación, se emplean pensamientos irreales improductivos o estrategias como comer, beber o usar drogas, sobre estas últimas Adam (2016), establece que son estrategias reductoras de tensión, paliativas, pero resalta que dentro de estas estrategias pueden haber técnicas enriquecedoras y funcionales, como son las actividades artísticas. Y por último, la búsqueda de apoyo social, en la cual se acude a otras personas para buscar ayuda, información o apoyo emocional.

Chowdhury (2020), en el sitio web *Positive Psychology*, establece que las estrategias de afrontamiento son un conjunto de herramientas adaptativas que administramos de forma proactiva para evitar el *burnout*. Sin embargo, como se detalla a continuación, no todas las formas de afrontamiento pueden considerarse adaptativas, ya que algunas estrategias lejos de aliviar el malestar, pueden mantener o incluso agravar sus efectos.

En este sentido, Carver et al. (1989) autores del Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE), continúan con la diferenciación entre el afrontamiento centrado en el problem y el centrado en la emoción, con la novedad de que llevaron a cabo argumentos teóricos sobre las propiedades potencialmente menos funcionales de las estrategias de afrontamiento. Sobre este último aspecto, establecen tres estrategias de afrontamiento que podrían ser menos útiles, dentro de ellas se encuentra la concentración y desahogo de emociones. Si bien Adam (2016) establece que el método catártico reduce la probabilidad tanto de que se produzcan rumiaciones obsesivas como de somatiza, los autores Carver et al. (1989) plantean que centrarse excesivamente en las emociones y desahogarse de forma prolongada tiende a intensificar la angustia e interferir con los esfuerzos de afrontamiento activo, dificultando la adaptación. Otra forma de afrontamiento disfuncional es la desconexión conductual, implica reducir el esfuerzo para lidiar con el factor estresante, incluso renunciar a intentar alcanzar las metas que este interfiere. Y, por último, la desconexión mental, la cual es considerada como un “criterio de actos múltiples”, ya que pueden implicar diversas formas de llevar a cabo este afrontamiento, entre las tácticas que reflejan la desconexión mental incluyen el uso de actividades alternativas para distraerse del problema, soñar despierto, evadirse a través del sueño o sumergirse en la televisión.

En la misma línea, Chowdhury (2020) identifica dentro del afrontamiento perjudicial para el bienestar, la zona de confort insalubre, dentro del cual nombra hábitos utilizados como consuelo, como comer o navegar por internet por horas, estas son estrategias que conducen a la angustia. También nombra el entumecimiento emocional, el cual es una forma de distanciamiento emocional mediante el cual el individuo se separa de las relaciones interpersonales y de la comunicación por temor a ser heridos, esta estrategia refuerza conductas de riesgo como abuso de sustancias y provoca aislamiento social. Por otro lado,

dentro de las estrategias de afrontamiento positivas resalta la relajación y el bienestar físico, que ayudan a liberar endorfinas y regular el sistema circulatorio.

Chowdhury (2020) destaca que el tipo de estrategias de afrontamiento elegida impacta en el estilo de vida del sujeto. En la misma línea, Baron y Kenny (1986, citado en Zuluaga y Moreno, 2012) establecen que las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y la evitación se asocian con mayores niveles de estrés y una mayor incidencia de síntomas característicos del *burnout*, como la despersonalización y el agotamiento emocional. Por el contrario, afirman que el afrontamiento centrado en el problema se vincula con niveles más altos de realización personal, actuando como un factor protector frente al síndrome.

En este sentido, las estrategias de afrontamiento tienen un papel crucial en la relación entre el estrés y el desarrollo del síndrome de *burnout*, ya que la variación en los efectos según el tipo de afrontamiento empleado, evidencia la importancia de entender estos mecanismos como factores que tienen un impacto directo en la salud psicológica. Así, las estrategias de afrontamiento no deben entenderse simplemente como una reacción ante situaciones adversas, sino como un proceso activo que puede favorecer la aparición, el mantenimiento o la prevención del síndrome.

El uso de estrategias adaptativas, como la planificación, la resolución de problemas o la reevaluación positiva, promueve una gestión emocional más saludable y permiten afrontar activamente las situaciones, reduciendo el desgaste psicológico. Por el contrario, recurrir de forma habitual a estrategias desadaptativas, como la evitación, la desconexión emocional o conductual, el aislamiento social o la excesiva focalización en las emociones negativas, tiende a intensificar la percepción de ineficacia, agotamiento emocional y el distanciamiento afectivo, elementos centrales del *burnout*.

## **Síndrome de *Burnout***

El síndrome de *burnout* puede ser comprendido como estrés crónico el cual es experimentado en el contexto laboral, según Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) fue un término utilizado por primera vez por Freudenberg en 1974, pero Maslach dio a conocer la palabra “*burnout*” de forma pública en 1977 en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos (p. 257).

Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) citan la definición de síndrome de *burnout* de los autores Maslach y Jackson, como: “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar” (p. 258).

En ese sentido, Maslach y Jackson establecieron que este es un síndrome tridimensional, compuesto por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización profesional. El cansancio emocional refiere a la disminución de recursos emocionales, a la pérdida de energía, al desgano; la despersonalización está relacionada con irritabilidad, respuestas impersonales y frías ante las personas; y la baja realización personal hace referencia a la percepción de insuficiencia y fracaso personal que tiene el trabajador.

La importancia de abordar el *burnout* como un factor determinante de la salud y el rendimiento de los trabajadores ha sido ampliamente reconocida. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (1993) hace referencia a un estudio realizado en Estados Unidos, afirmando que: “cinco de cada seis trabajadores que presentan una reclamación por enfermedad piensan que el estrés en el trabajo es la principal causa” (p. 83).

Cabe agregar que, Adam (2016) define al *burnout* como “un estado de fatiga o agotamiento por desgaste profesional... una respuesta al estrés laboral crónico, una

experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización” (p. 29).

Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) resaltan el proceso continuo y paulatino con el que se genera el *burnout*. En el primer momento de este proceso las demandas laborales exceden los recursos de la persona, generando la situación de estrés, tras esto se genera la segunda fase, en la que el sujeto da una respuesta frente a este desajuste, y en una tercer fase se genera el enfrentamiento defensivo, en la que se producen cambios de actitudes y conductas para defenderse de las tensiones experimentadas, el *burnout* aparecería en esta fase final (pp. 158-159). Este planteo permite comprender que el *burnout* no surge de manera súbita, sino de forma gradual, es un proceso en el que, en la primera fase, el trabajador experimenta un desequilibrio entre lo que el contexto le demanda y los recursos con los que cuenta, lo que genera un estado de estrés. En la segunda, la persona intenta responder a estas exigencias, ya sea incrementando el esfuerzo, ajustando su conducta o utilizando estrategias de afrontamiento, aunque sin lograr una solución definitiva. Finalmente, en la tercera fase, se desarrolla un mecanismo defensivo frente al malestar persistente, que se traduce en cambios actitudinales y conductuales (como el distanciamiento, la apatía o la indiferencia).

En cuanto a los factores de riesgo del síndrome de *burnout*, Lovo (2020) establece que: “Los factores de riesgo son multivariados y van a comprender desde aspectos personales, sociales, organizacionales y laborales hasta culturales” (p. 115).

De esta manera, Atalaya (2001) resalta factores individuales como los problemas familiares, económicos, personales y características inherentes de la personalidad. Respecto a este último factor, hace especial hincapié en la personalidad tipo A, y afirma que “este tipo de personalidad es característica de individuos adictos al trabajo, que tienden a asumir responsabilidades propias y ajenas...suelen tener prisa y ser impacientes, además son muy competitivos” (p. 30). Estas personas suelen asumir una carga excesiva de responsabilidades,

tanto propias como ajenas, lo que las expone de manera constante a situaciones de estrés y sobrecarga.

Mariné (2003, citado en Adam, 2016) también destaca características demográficas, establece que por lo general “es más frecuente que se desarrolle en una mujer (por el conflicto inter-rol debido a la doble jornada laboral que desarrolla en la vida) y en personas jóvenes (por la falta de experiencia)” (p. 91).

Sanchez (2010) sostiene que determinados aspectos de la vida privada, como la alimentación, el acceso al transporte, la vivienda, la salud y la seguridad laboral, también pueden influir.

En relación a los estresores ocupacionales, Adam (2016) identifica a la sobrecarga de trabajo, falta de apoyo social y conflictos inter-rol. Si bien la sobrecarga laboral es un factor que ha sido ampliamente vinculado con el síndrome de *burnout*. Sauter et al. (2012) establecen que una insuficiente carga cualitativa también puede ser un estresor, este es caracterizado por los autores como “contenido demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución y problemas y escasas oportunidades de interacción social” (p. 5). También, los autores suman como factor estresor la falta de control sobre la situación personal, donde el trabajador no tiene influencia en el trabajo que debe realizar, o cuando hay incertidumbre o no existe una evidente estructura sobre la situación de trabajo. Esta perspectiva amplía la comprensión del estrés ocupacional al incluir no sólo la intensidad de las demandas laborales, sino también la calidad del contenido de las tareas y el grado de control que el individuo puede ejercer sobre las mismas, dimensiones que resultan fundamentales para comprender de manera integral las condiciones de empleo y su impacto en la salud de los trabajadores.

Siegrist (1996 citado en Arnold y Randall, 2012) desarrolló el modelo de Desequilibrio-Esfuerzo-Recompensa (DER), el cual plantea que el estrés laboral surge

cuando los esfuerzos realizados no reciben una compensación adecuada en términos de salario, estima o reconocimiento. Este desequilibrio genera emociones negativas y sensación de injusticia. El autor sostiene que, en su intento por obtener recompensas, algunos trabajadores tienden a sobrecomprometerse, lo que aumenta su nivel de esfuerzo y, a su vez, el estrés experimentado.

Ampliando la información sobre los factores estresores, Adam (2016) incorpora determinados aspectos organizacionales, entre los que se destacan el clima laboral, el nivel de apoyo disponible y el estilo de liderazgo predominante.

Sauter et al. (2012) resaltan los factores estresantes físicos del lugar de trabajo, como los olores intensos, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas extremas o niveles de humedad inadecuados. Además, los autores al referirse a los factores ergonómicos, destacan que “las incomodidades y molestias que producen unas condiciones ergonómicas deficientes pueden hacer a una persona más vulnerable al estrés del trabajo y trastornos psicológicos, o bien intensificar los efectos somáticos del estrés del trabajo” (p. 25).

Por otra parte, Adam (2016) establece que el trabajo por turnos y nocturno facilita la presencia de estrés, y que sus influencias “son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.” (p. 45). Y, finalmente, destaca el papel de los vínculos interpersonales en el trabajo, si bien estos pueden ser vínculos positivos generando satisfacción, cuando se basan en la desconfianza, son poco cooperativas y destructivas producen elevada tensión.

En cuanto a los efectos del *burnout*, Galarza et al. (2024) destacan que este síndrome altera el comportamiento y provoca dificultades en los ámbitos familiar, social y laboral. Respecto a los signos y síntomas del *burnout*, Lovo (2020) describe las siguientes esferas:

**Tabla 1**

**Signos y Síntomas del Burnout**

<b>Esferas</b>	<b>Signos y síntomas</b>
Psiquiátricas	Deterioro silente, alteración del carácter, depresión y ansiedad crónica, suicidio.
Emocional	Agotamiento emocional, hostilidad, odio, irritabilidad, impaciencia, dificultad para la expresión y control de emociones.
Cognitivas	Pérdidas de significado y de valores, desorientación cognitiva, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, pérdida de creatividad, cinismo, distracción y criticismo aumentado
Conductual	Ausentismo, dejar de lado responsabilidades, autosabotaje, desvalorización, desorganización, sobre implicación, la no toma de decisiones y el abuso de alcohol, tabaco, café y drogas
Somática	Jaquecas, palpitaciones, hipertensión, diarrea, insomnio, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, alteraciones menstruales, fatiga crónica, lumbalgias, cervicalgias y alergias
Social	Evitación de contacto, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos, aislamiento y evitación profesional
Laboral	Detrimento en la capacidad de trabajo y en la calidad de servicio prestada a los clientes, aumento de la hostilidad en las interacciones y deficiencias en la comunicación

*Nota:* Elaboración propia

## ***Burnout en Bomberos***

Sauter et al. (2012) establecen que las profesiones relacionadas a la prestación de servicios corren gran riesgo de *burnout*, ya que suelen ser trabajos que conllevan una elevada carga emocional, soluciones difíciles de tomar, frustración y ambigüedad de la situación profesional.

En cuanto a los factores que contribuyen al desarrollo del síndrome de *burnout* en bomberos, Pinargote Velásquez y Barreiro Mendoza (2025) destacan: carga laboral excesiva, exposición constante a eventos traumáticos, baja satisfacción laboral, ambiente laboral hostil, falta de autonomía en la toma de decisiones, trastornos musculoesqueléticos derivados del esfuerzo físico que impacta directamente en los niveles de agotamiento, dificultades en la conciliación entre la vida laboral y personal, exposición a situaciones de emergencia que pueden conllevar fatiga emocional crónica, y discriminación y desigualdad de género.

Del mismo modo, Galarza et al. (2024) establecen que las exigencias particulares de la labor de los bomberos implican una exposición constante a situaciones de riesgo, alta carga emocional, y demandas físicas intensas. Los autores afirman que estas prácticas generan de forma recurrente estados de cansancio afectando el desempeño laboral, ya que son condiciones que pueden generar un desgaste progresivo que afecta el bienestar psicológico, físico y social del trabajador. Además, resaltan que, al no existir una prevención del síndrome de *burnout*, se incrementan los comportamientos negativos del personal con incidencia en la salud del trabajador.

Para concluir con los factores de riesgo, Lovo (2020) señala otro al que los bomberos se encuentran frecuentemente expuestos: el contacto directo con el sufrimiento y la muerte.

La autora Adam (2016) resalta la importancia de implementar el enfoque multicausal para abordar las enfermedades ocupacionales, ya que estas se van generando a lo largo del tiempo tras la articulación de diversos factores que desencadenan una situación indeseable en

cierto momento de la vida de la persona. De esta forma, la perspectiva multicausal rompe con explicaciones reduccionistas que atribuyen el *burnout* únicamente al exceso de carga laboral o en otro extremo, a características individuales de la personalidad, entendiendo de esta manera al *burnout* como el resultado de una compleja red compleja de interacciones, esto permite orientar hacia intervenciones más integrales, en las que se requiere un enfoque articulado que abarque simultáneamente el nivel personal, grupal, organizacional y social.

## METODOLOGÍA

### Definición Operacional de las Variables de Estudio

El síndrome de *burnout* se evaluará mediante el “Inventario de *Burnout* de Maslach” (MBI), en su adaptación al español. El *burnout* se manifiesta a través del agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal; el agotamiento o cansancio emocional refiere a la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; la despersonalización alude al desarrollo de actitudes de frialdad, distanciamiento o trato impersonal hacia las personas con las que se trabaja; y la realización personal evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.

Por otro lado, la variable estrategias de afrontamiento se operacionaliza a partir de la frecuencia de utilización de distintas respuestas cognitivas, emocionales y conductuales frente a situaciones percibidas como estresantes, para su medición se utiliza el “Cuestionario de Afrontamiento del Estrés” (CAE), que permite identificar la frecuencia de uso de siete modalidades de afrontamiento:

1. Focalizado en la solución del problema: Analiza las causas, planea y ejecuta soluciones para afrontar la situación.
2. Autofocalización negativa: Se autoinculparse y tiene sentimientos de indefensión, incapacidad y resignación respecto de la situación a enfrentar.
3. Reevaluación positiva: Aprende de las dificultades experimentadas centrándose en los aspectos positivos del problema y generando pensamientos que favorezcan la forma de vivir la situación estresante.
4. Expresión emocional abierta: Descarga el mal humor con los demás, insulta, es hostil e irritable y se desahoga con los demás.
5. Evitación: Lleva a cabo acciones que contribuyan a neutralizar los pensamientos valorados negativos o perturbadores.

6. Búsqueda de apoyo social: Identifica personas y redes de apoyo, que puedan aportar al adecuado manejo de la situación estresante.
7. Religión. Refleja una actitud centrada en la espiritualidad, acude a creencias religiosas para afrontar la situación.

### **Diseño de Estudio**

La presente investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo, de naturaleza secuencial y probatoria, al basarse en la recopilación de datos mediante pasos ordenados y rigurosos para contrastar hipótesis mediante el uso de datos numéricos y análisis estadístico.

El diseño es no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. En el diseño de investigación transversal se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri et al., 2006, p. 247). La recolección de datos se realiza en un intervalo de tiempo específico, la población será estudiada en el periodo comprendido del día 26 de diciembre de 2025 al 5 de enero de 2026.

En concordancia con Hernández Sampieri et al. (2006), el estudio presenta un diseño no experimental, dado que las variables no serán manipuladas por el investigador. Asimismo, es descriptivo, ya que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno que se analiza, describe tendencias de un grupo o población. Por último, es correlacional, según Hernández Sampieri et al., (2006), estos diseños tienen como objetivo conocer la relación o grado de asociación que puede existir entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto en particular. El presente estudio se centra en describir y conocer la asociación entre las estrategias de afrontamiento empleadas y el nivel de síndrome de *burnout* en los bomberos.

## **Muestra**

Se seleccionó una muestra conformada por 45 adultos entre las edades de 18 y 50 años de edad, de sexo femenino (7) y sexo masculino (38), pertenecientes al cuerpo de bomberos del Cuartel Central de la ciudad de Neuquén.

La selección de los participantes para la investigación se llevó a cabo mediante una técnica de muestreo no probabilístico, en donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas que se relacionen con las características de la investigación o propósitos del investigador (Hernández Sampieri et al. 2006). Para esto se incluyeron en la muestra a los trabajadores que cumplieran con las siguientes condiciones:

- Estar empleados al momento de la recolección de datos.
- Tener un mínimo de 3 meses de antigüedad en el cargo para garantizar experiencia en el entorno laboral.
- Mostrar disposición para participar voluntariamente en el estudio y brindar consentimiento informado.

## **Instrumentos**

Se utilizó un cuestionario ad-hoc de características sociodemográficas como edad, género, estado civil, nivel de escolaridad, antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos, y jerarquía.

Para evaluar el síndrome de *burnout* se utilizó el “Maslach *Burnout Inventory*” (MBI) en su versión en español que fue validado y traducido al castellano por Gil-Monte (2002). Este cuestionario autoadministrable está compuesto por 22 ítems que se valoran con una escala Likert con 7 categorías que van desde el “Nunca” (valor 0) hasta “Diariamente” (valor 6). Cada dimensión del síndrome de *Burnout* se mide a través de una subescala específica, cuyos ítems están distribuidos a lo largo del cuestionario:

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas (Ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.)
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 preguntas (Ítems: 5, 10, 11, 15, 22.).
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 preguntas (Ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.). En esta subescala, los puntajes bajos indican mayor afectación.

Los puntajes se obtienen a partir de la suma de los ítems correspondientes a cada subescala, y luego se puede clasificar en los siguientes rangos para cada subescala:

Cansancio Emocional: bajo (0 - 18), medio (19–26) y alto (27 – 54).

Despersonalización: bajo (0 -5), medio (6 – 9) y alto (10 – 30).

Realización Personal: bajo (0 -33), medio (34 – 39) y alto (40–48).

Este instrumento alcanzó según Martínez Pérez (2010):

“Valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.90 para el agotamiento personal, 0.79 para la despersonalización y 0.71 para la baja realización personal” (p. 65).

Finalmente, para la evaluación de estrategias de afrontamiento se utilizó el “Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento del Estrés” (CAE) desarrollado por Sandín y Chorot (2002), quienes se basaron en los trabajos previos de Lazarus y Folkman. Es un autoinforme compuesto por 42 ítems, agrupados en siete dimensiones, que se valoran con una escala Likert con 5 categorías que van desde “Nunca” (valor 0) a “Casi siempre” (valor 4). En el presente cuestionario los valores más elevados reflejan una mayor utilización de la estrategia de afrontamiento evaluada; y los puntajes de cada dimensión se obtienen mediante la suma de los ítems correspondientes a cada subescala específica:

1. Focalizado en la solución del problema (FSP). Ítems: 1, 8, 15, 22, 29, 36.

2. Autofozalicación negativa (AFN). Ítems: 2, 9, 16, 23, 30, 37.
3. Reevaluación positiva (REP). Ítems: 3, 10, 17, 24, 31, 38.
4. Expresión emocional abierta (EEA). Ítems: 4, 11, 18, 25, 32, 39.
5. Evitación (EVT). Ítems: 5, 12, 19, 26, 33, 40.
6. Búsqueda de apoyo social (BAS). Ítems: 6, 13, 20, 27, 34, 41.
7. Religión (RLG). Ítems: 7, 14, 21, 28, 35, 42.

Tomás et al. (2013) hicieron referencia a que este cuestionario presenta buenas propiedades psicométricas y que la homogeneidad de los ítems y la fiabilidad de las dimensiones es adecuada; además el análisis factorial confirmatorio presenta un buen ajuste y la escala se relaciona de forma adecuada con los criterios considerados.

### **Procedimiento**

Inicialmente para poder administrar los instrumentos a la muestra seleccionada, se estableció contacto con el director del Cuartel Central de Bomberos de la Ciudad de Neuquén con el fin de realizar un primer acercamiento institucional. En dicho encuentro se le brindó información detallada sobre los objetivos del estudio y el procedimiento a seguir, solicitando su autorización para llevar a cabo la investigación.

La participación de los bomberos fue voluntaria y confidencial. En primer lugar, se les proporcionó el consentimiento informado de manera presencial y, una vez firmado, se les otorgó acceso al formulario elaborado en *Google Forms*. En este formulario se incluyó nuevamente el consentimiento informado en formato virtual y se solicitó, con fines de identificación interna, una codificación interna, con el ingreso de los últimos tres números del documento y las primeras tres letras del nombre. Posteriormente, los participantes completaron la encuesta sociodemográfica y, finalmente, los instrumentos de evaluación correspondientes. Dado que el personal trabaja por guardias, fue necesario acudir en cuatro ocasiones al Cuartel para aplicar la totalidad de los cuestionarios.

Los datos obtenidos fueron analizados mediante el software estadístico JASP (*Jeffreys's Amazing Statistics Program*), desarrollado por la Universidad de Ámsterdam. En primer lugar, se realizaron análisis descriptivos con el objetivo de caracterizar a la muestra y describir el comportamiento de las variables estudiadas. Para ello se calcularon frecuencias, porcentajes, medias, desvíos estándar, valores mínimos y máximos. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis correlacional con el fin de examinar la relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento. Dado el tamaño de la muestra y la naturaleza ordinal de los instrumentos utilizados, así como la ausencia de supuestos de normalidad, se optó por el uso del coeficiente de correlación *rho* de Spearman, el cual permite analizar la asociación entre variables cuando no se cumplen los criterios requeridos para la aplicación de pruebas paramétricas.

### **Consideraciones Éticas**

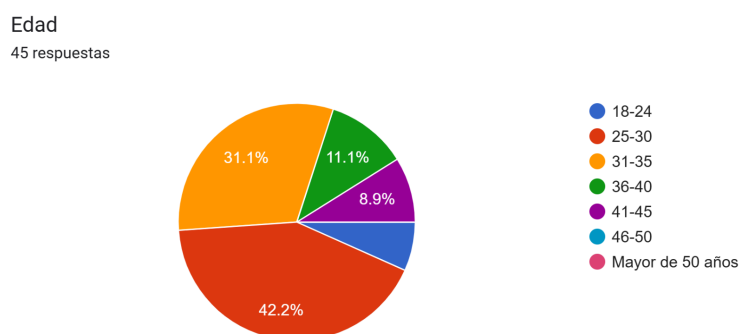
La investigación respetó estrictamente los principios éticos, asegurando la protección de los derechos de los participantes, llevando a cabo el consentimiento informado de forma presencial y virtual, permitiendo que a cada participante se le explicara el propósito del estudio, los procedimientos involucrados, su derecho a retirarse en cualquier momento y las medidas de confidencialidad. Solo participaron aquellos que aceptaron voluntariamente, y el trabajo se guió bajo la confidencialidad y anonimato, ya que los datos fueron codificados para garantizar la privacidad de los trabajadores y evitar cualquier identificación directa.

## RESULTADOS

### Datos sociodemográficos

#### Figura 1

*Distribución porcentual de edades*



#### Tabla 2

*Distribución de frecuencias y porcentajes según edad*

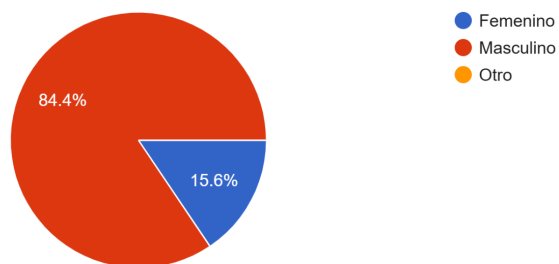
Rango de Edad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
18-24	3	6,67%
25-30	19	42,22%
31-35	14	31,11%
36-40	5	11,11%
41-45	4	8,89%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

De las 45 personas encuestadas, el 6,67% tiene entre 18 y 24 años, una mayoría del 42,22% tiene entre 25 y 30 años, mientras que el 31,11% tiene entre 31 y 35 años, un 11,11% tiene entre 36 y 40 años, y la minoría corresponde a la edad de 41 y 45 con un 8,89%.

#### Figura 2

*Distribución porcentual de género*

Género  
45 respuestas



**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes según género*

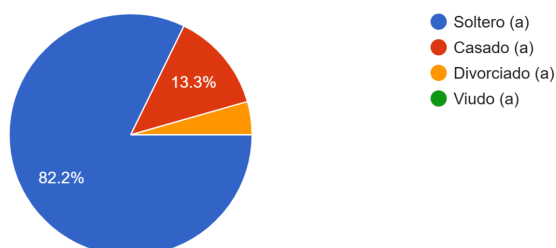
Género	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Femenino	7	15,56%
Masculino	38	84,44%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto al género, los datos relevados indican un 84,44% de personal masculino y una minoría del personal femenino de 15,56%.

**Figura 3**

*Distribución porcentual del estado civil*

Estado civil  
45 respuestas



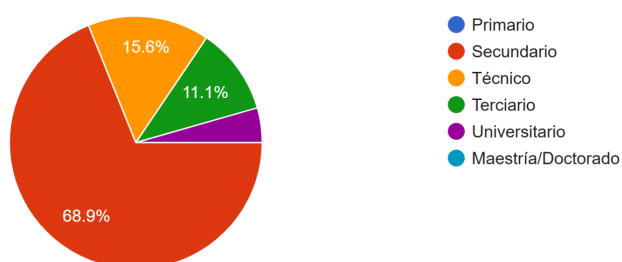
**Tabla 4***Distribución de frecuencias y porcentajes según el estado civil*

Estado civil	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Casado (a)	6	13,33%
Divorciado (a)	2	4,44%
Soltero (a)	37	82,22%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

Los datos obtenidos indican un 13,33% del personal casado, un 4,44% divorciado y la mayor parte con un 82,22% se encuentra soltero.

**Figura 5***Distribución porcentual del nivel de escolaridad*

Nivel de escolaridad  
45 respuestas

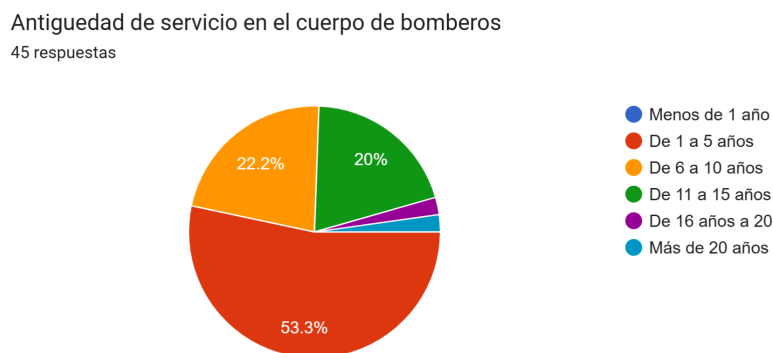
**Tabla 6***Distribución de frecuencias y porcentajes según el nivel de escolaridad*

Nivel escolar	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Secundario	31	68,89%
Técnico	7	15,56%
Terciario	5	11,11%
Universitario	2	4,44%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

El nivel de escolaridad con mayor porcentaje es el secundario, con 68,89%, sigue el nivel técnico con 15,56%, luego el nivel terciario con 11,11% y por último con 4,44% el nivel universitario.

### Figura 6

*Distribución porcentual de antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos*



### Tabla 7

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la antigüedad en el cuerpo de bomberos*

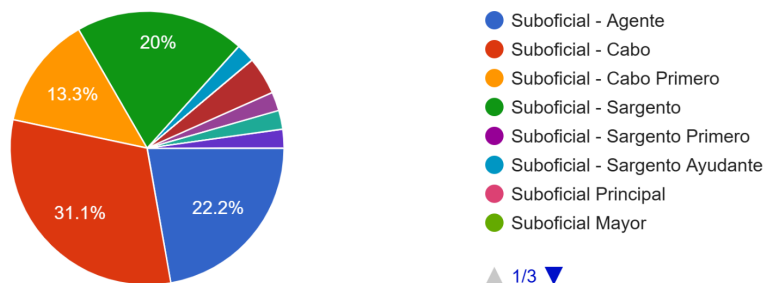
Antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
De 1 a 5 años	24	53,33%
De 11 a 15 años	9	20,00%
De 16 años a 20	1	2,22%
De 6 a 10 años	10	22,22%
Más de 20 años	1	2,22%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos, la mayoría con un 53,33% se encuentra trabajando entre un año y cinco, de seis a diez años trabaja un 22,22%, de 11 a 15 años trabaja un 20% y tanto de 16 a 20 años, como más de 20 años trabaja un 2,22%.

## Figura 7

### Distribución porcentual de la jerarquía

Jerarquía  
45 respuestas



## Tabla 8

### Distribución de frecuencias y porcentajes según la jerarquía

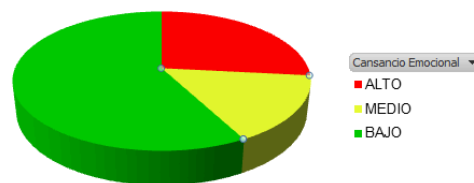
Jerarquía	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Oficial - Comisario	1	2,22%
Oficial Ayudante	2	4,44%
Oficial Inspector	1	2,22%
Oficial Principal	1	2,22%
Suboficial - Agente	10	22,22%
Suboficial - Cabo	14	31,11%
Suboficial - Cabo Primero	6	13,33%
Suboficial - Sargento	9	20,00%
Suboficial - Sargento Ayudante	1	2,22%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto los datos sobre la jerarquía de los bomberos, las jerarquías de oficial comisario, oficial inspector, oficial principal y suboficial sargento ayudante cuentan con un porcentaje de 2,22%, un 4,44% es oficial ayudante, mientras que un 13,33% es suboficial cabo primero, 20% es suboficial sargento, un 22,22% es suboficial agente, y por último el 31,11% es suboficial cabo.

Para resumir las características sociodemográficas de la muestra, tal como se evidencia en la Figura 1 y la Tabla 2, la mayor parte de los bomberos son adultos jóvenes entre 25 y 35 años. Además, se observa en la Figura 2 y la Tabla 3 que la mayoría de los participantes fueron hombres, y la mayoría se encuentran solteros, según la Figura 3 y la Tabla 4. Asimismo, según la Figura 5 y la Tabla 6 la mayoría tiene el secundario completo. En cuanto a la antigüedad en el servicio, datos presentados en la Figura 6 y en la Tabla 7, se observa una mayor concentración de bomberos con experiencia entre uno y cinco años. Respecto de la jerarquía, en la Figura 7 y la Tabla 8 se evidenció una distribución heterogénea, donde el personal es en su mayoría suboficial cabo, suboficial agente y suboficial sargento.

### Figura 8

*Dimensiones de Burnout: Agotamiento Emocional*



### Tabla 9

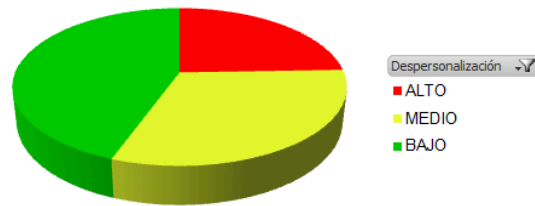
*Dimensiones de Burnout: Agotamiento Emocional*

Nivel de Agotamiento Emocional	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
ALTO	12	26,67%
MEDIO	7	15,56%
BAJO	26	57,78%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto la dimensión de agotamiento emocional, el 26,67% del personal experimenta agotamiento emocional en nivel alto, el 15,56% en nivel medio y el 57,78% un nivel bajo

**Figura 9**

*Dimensiones de Burnout: Despersonalización*



**Tabla 10**

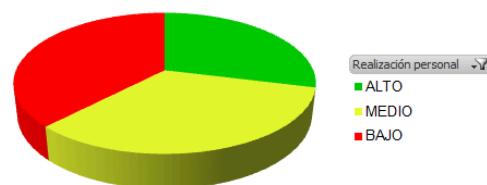
*Dimensiones de Burnout: Despersonalización*

Despersonalización	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
ALTO	11	24,44%
MEDIO	14	31,11%
BAJO	20	44,44%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

La dimensión despersonalización evidencia un nivel alto en el 24,22%, nivel medio en el 31,11%, y nivel bajo en el 44,44.

**Figura 10**

*Dimensiones de Burnout: Realización Personal*



**Tabla 11**

*Dimensiones de Burnout: Realización Personal*

Realización personal	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
ALTO	13	28,89%
MEDIO	15	33,33%
BAJO	17	37,78%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>100,00%</b>

En cuanto a la dimensión realización personal, se evidencia que el 28,98% presenta un nivel alto, el 33,33% nivel medio, y el 37,78% nivel bajo.

**Tabla 12**

*Estadísticas Descriptivas de Burnout*

<b>Dimensión</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>	<b>Minimo</b>	<b>Maximo</b>
Agotamiento Emocional	18.42	12.11	0	48
Despersonalización	6.80	5.04	0	17
Realización personal	34.29	9.49	6	48

En cuanto a las dimensiones del síndrome de *burnout*, el cansancio emocional presentó una media de 18.42 (DE=12.11), mientras que la despersonalización mostró una media de 6.80 (DE =5.04). La realización personal alcanzó un puntaje medio de 34.29 (DE=9.49).

**Tabla 13**

*Estadísticas descriptivas de las estrategias de afrontamiento*

<b>Dimensiones</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>	<b>Minimo</b>	<b>Maximo</b>
FSP	13.44	5.16	2	24
AFN	6.13	4.22	9	17
REP	15.13	5.28	1	24

EEA	5.82	4.65	0	20
EVT	11.44	5.17	0	21
BAS	9	6.93	0	24
RLG	5.42	5.83	0	20

En relación con las estrategias de afrontamiento evaluadas mediante el CAE, se observó que las estrategias con mayores puntajes promedio fueron la reevaluación positiva (M=15.13; DE =5.28) y la focalización en la solución del problema (M=13.44; DE= 5.16), lo que sugiere un uso frecuente de estrategias orientadas al afrontamiento activo del estrés. En contraste, las estrategias con menores puntuaciones medias fueron la expresión emocional abierta (M= 5.82; DE = 4.65) y la autofocalización negativa (M=6.13; DE = 4.22). La estrategia de evitación presentó valores intermedios (M = 11.44; DE = 5.17), mientras que la búsqueda de apoyo social (M = 9.00; DE= 6.93) y la religión (M = 5.42; DE = 5.83) mostraron una variabilidad considerable entre los participantes. No obstante, esta última estrategia registró la media más baja en comparación con las demás dimensiones evaluadas, lo que sugiere una menor tendencia general a recurrir al afrontamiento religioso dentro de la muestra analizada.

**Tabla 14**

*Relación entre síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento*

<b>Dimensión <i>Burnout</i></b>	<b>Estrategia de Afrontamiento</b>	<b><math>\rho</math></b>	<b>p</b>
Agotamiento Emocional	FSP	.46	.002

Agotamiento Emocional	AFN	.56	.001
Agotamiento Emocional	REP	.48	.001
Agotamiento Emocional	EEA	.60	.001
Agotamiento Emocional	BAS	.43	.003
Despersonalización	AFN	.40	.006
Despersonalización	EEA	.37	.012
Despersonalización	EVT	.47	.001
Despersonalización	RLG	.33	.027

Se realizó un análisis correlacional mediante el coeficiente rho de Spearman con el objetivo de examinar la relación entre las dimensiones del síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento del estrés.

Los resultados indicaron que el agotamiento emocional se asoció de manera positiva y significativa con diversas estrategias de afrontamiento, entre ellas la focalización en la solución del problema ( $\rho = .46$ ,  $p = .002$ ), la autofocalización negativa ( $\rho = .56$ ,  $p = .001$ ), la reevaluación positiva ( $\rho = .48$ ,  $p = .001$ ), la expresión emocional abierta ( $\rho = .60$ ,  $p = .001$ ) y la búsqueda de apoyo social ( $\rho = .43$ ,  $p = .003$ ).

Asimismo, la despersonalización mostró correlaciones positivas y significativas con la autofocalización negativa ( $\rho = .40$ ,  $p = .006$ ), la expresión emocional abierta ( $\rho = .37$ ,  $p = .012$ ), la evitación ( $\rho = .47$ ,  $p = .001$ ) y la religión ( $\rho = .33$ ,  $p = .027$ ).

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente estudio indican que el agotamiento emocional presentó una media de 18.42 (DE = 12.11), lo cual se corresponde con la predominancia de niveles bajos en más de la mitad de la muestra. No obstante, la elevada desviación estándar y la presencia de un porcentaje significativo de bomberos con niveles medios y altos evidencian una marcada variabilidad en la experiencia subjetiva del desgaste emocional. Este hallazgo permite considerar que, si bien el síndrome de *burnout* no se manifiesta de manera generalizada, existe un subgrupo del personal particularmente expuesto a un alto impacto emocional derivado de las demandas propias del labor de los bomberos. Esto resulta consistente con la noción psicológica-idiosincrásica del estrés planteada por Lazarus y Folkman (1986) y retomada por Vázquez et al. (2003), según la cual las demandas laborales se tornan estresantes en función de la evaluación cognitiva que realiza cada individuo y de los recursos percibidos para afrontarlas.

En relación con la despersonalización, la media obtenida fue de 6.80 (DE = 5.04), resultado consistente con la coexistencia de niveles bajos, medios y altos observados en la muestra. Esta variabilidad podría interpretarse como la manifestación de distintos grados de distanciamiento emocional, que podrían estar vinculados a intentos de regulación afectiva frente a la exposición sostenida a situaciones críticas. Desde el marco conceptual del *burnout*, (Maslach y Jackson, 1981), la despersonalización podría derivar en actitudes negativas hacia el trabajo y las personas asistidas. En este sentido, en el ámbito de las profesiones de emergencia, Sainz (2003), describe el bloqueo afectivo como una respuesta frecuente en trabajadores de emergencia; y Dejours (1992, citado Sainz, 2003), hace referencia a las defensas colectivas que tienden a minimizar o silenciar el impacto emocional del trabajo, contribuyendo al distanciamiento afectivo.

Por su parte, la realización personal alcanzó una media de 34.29 (DE = 9.49), acompañada de una distribución equilibrada entre niveles bajos, medios y altos. Estos resultados reflejan la coexistencia de sentimientos de eficacia y satisfacción profesional junto con percepciones de menor logro en una parte del personal. La realización personal adquiere un rol central en la comprensión del *burnout*, ya que la percepción de eficacia, logro, y sentido del trabajo puede funcionar como un recurso psicológico que contrarreste el desgaste emocional, tal como lo plantea el modelo tridimensional propuesto por Maslach y Jackson (1981). De esta forma, los niveles medios a altos observados podrían vincularse con el significado socialmente valorado del rol bomberil, la vocación de servicio y la percepción de utilidad y contribución a la comunidad, elementos que actuarían como factores protectores frente al desarrollo del síndrome.

En conjunto, el predominio de niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, junto con niveles medios a altos de realización personal, configura un perfil congruente con investigaciones previas realizadas en población bomberil, en las que se señala la coexistencia de altas demandas emocionales con un fuerte compromiso laboral y sentido de eficacia profesional (Céspedes Cofian, 2020). No obstante, la presencia de un subgrupo con mayor desgaste advierte sobre la necesidad de no homogeneizar la experiencia laboral de los bomberos y de considerar las diferencias individuales, organizacionales y contextuales que inciden en la salud psicológica.

Vilca y Zárate (2024) señalan que la permanencia prolongada en contextos laborales altamente exigentes, sumada a una recuperación insuficiente, podría favorecer un deterioro progresivo del bienestar físico, emocional y cognitivo, de esta manera se favorecería el pasaje del eustrés hacia formas de distrés crónico, virando el trabajo, tal como establece Adam (2016), de ser una experiencia potencialmente estructurante a ser alienante.

De manera concordante, Lovo (2020) establece que el *burnout* genera signos y síntomas en diversas esferas de la vida de los trabajadores, esto puede generar dificultades en el trabajo de los bomberos al no poder generar un trabajo eficaz ni responder a las demandas propias del rol como bombero. En la misma línea, Mariños (2025) sostiene que el estrés propio del trabajo en contextos de emergencia incrementa la probabilidad de desarrollar dificultades que repercuten en distintos ámbitos de la vida, especialmente cuando no se dispone de estrategias de afrontamiento adecuadas.

Respecto a las estrategias de afrontamiento, los resultados obtenidos en el presente trabajo se vinculan con los hallazgos de Oliva Hernández (2021), quien identificó a la reevaluación positiva como la estrategia más utilizada, seguida por la focalización en el problema y en tercer lugar, la evitación.

El predominio significativo de la estrategia centrada en la resolución del problema y la reevaluación positiva, sugiere la disponibilidad de recursos cognitivos y conductuales orientados al manejo activo del estrés; este patrón resulta consistente con el marco teórico de Lazarus y Folkman, quienes plantean que las estrategias activas y orientadas al problema suelen asociarse con un afrontamiento más adaptativo. En esta línea, Noha (2023) señala una fuerte correlación positiva entre las estrategias activas de afrontamiento y la resiliencia en bomberos, entendida como la capacidad de adaptarse y recuperarse frente a experiencias adversas.

La estrategia de evitación, si bien no fue la más utilizada en la muestra, presentó niveles moderados. Esta ha sido conceptualizada como un recurso paliativo y reductor de tensión, orientado a disminuir de manera momentánea el malestar sin intervenir directamente sobre la situación estresante (Adam, 2016). En este sentido, Céspedes Cofian (2020) advierte que el uso sostenido de estrategias evitativas puede favorecer la aparición de actitudes negativas hacia el trabajo, así como sentimientos de culpa e ineficacia personal. De manera

consistente, Pinto y Gallegos (2024) señalan que una mayor recurrencia a este tipo de afrontamiento se asocia con una mayor tendencia al desarrollo del síndrome de *burnout*, lo que sugiere que, aunque la evitación pueda cumplir una función de alivio transitorio su predominio podría contribuir al mantenimiento del desgaste emocional a largo plazo.

En relación con la estrategia de búsqueda de apoyo social, los resultados evidenciaron niveles moderados, acompañados de una elevada variabilidad en la muestra. Este patrón sugiere que, si bien una parte de los bomberos recurre a otras personas en busca de ayuda instrumental, información o contención emocional frente a situaciones estresantes, dicho recurso no se presenta de manera homogénea en el conjunto del personal. Desde el marco teórico, la búsqueda de apoyo social ha sido conceptualizada como una estrategia de afrontamiento potencialmente protectora, en tanto favorece la regulación emocional, el intercambio de recursos y la percepción de acompañamiento frente a las demandas laborales (Lazarus y Folkman, 1986; Adam, 2016). No obstante, la alta variabilidad podría indicar diferencias en la disponibilidad del apoyo social, particularmente en contextos de emergencia donde suelen prevalecer normas implícitas de autosuficiencia y control emocional. En este sentido, el uso variable de esta estrategia podría reflejar tanto la presencia de redes de apoyo funcionales en algunos sectores del personal como posibles dificultades para solicitar o aceptar ayuda en otros, lo cual adquiere relevancia al considerar su rol preventivo frente al desgaste emocional y al síndrome de *burnout*.

Por otra parte, las estrategias de autofocalización negativa, expresión emocional abierta y religión presentaron las medias más bajas, lo que indicaría una menor tendencia a respuestas centradas en la autocrítica, la descarga emocional desregulada o el afrontamiento exclusivamente espiritual. Este hallazgo podría vincularse con la presencia de recursos personales y grupales adquiridos a través de la experiencia laboral y el trabajo en equipo, los cuales favorecen modalidades de afrontamiento más funcionales.

En contraste con los resultados de Geldres Aguilar y Mamani Chahuara (2024), quienes identificaron únicamente tres estrategias asociadas al síndrome de *burnout*, en el presente estudio el agotamiento emocional se vinculó de manera positiva y significativa con una mayor diversidad de estrategias, incluyendo la focalización en la solución del problema, la autofocalización negativa, la reevaluación positiva, la expresión emocional abierta y la búsqueda de apoyo social. Es decir, se observaron asociaciones significativas entre el agotamiento emocional y diversas estrategias, tanto centradas en el problema como emocionales, este hallazgo sugiere que ante niveles elevados de demanda, los bomberos podrían recurrir de manera simultánea a múltiples estrategias en un intento de regular el estrés, lo que podría interpretarse como un afrontamiento reactivo frente a situaciones altamente demandantes, más que como una estrategia preventiva. Este hallazgo refuerza la concepción del afrontamiento como un proceso dinámico y contextual (Lazarus y Folkman, 1986), en el que los individuos pueden recurrir simultáneamente a múltiples estrategias frente a situaciones altamente demandantes, siendo posible que esta utilización simultánea de diversas estrategias refleje un esfuerzo sostenido por hacer frente a situaciones percibidas como altamente demandantes, en las que los recursos disponibles resultan insuficientes para mitigar completamente el impacto emocional.

Por otro lado, la despersonalización mostró correlaciones positivas con la autofocalización negativa, la expresión emocional abierta, la evitación y la religión. Este patrón sugiere que, ante mayores niveles de distanciamiento emocional, los bomberos tienden a recurrir a estrategias predominantemente orientadas a la regulación del malestar afectivo, más que a la modificación directa de las condiciones estresantes. Desde el modelo transaccional del estrés, estas estrategias suelen desplegarse cuando la situación es percibida como poco controlable, favoreciendo respuestas centradas en la emoción (Lazarus y Folkman, 1986).

La asociación entre la evitación y la despersonalización, podría interpretarse como un intento de amortiguar el impacto emocional de la exposición reiterada a situaciones estresantes mediante el distanciamiento afectivo y la desconexión emocional. Asimismo, la vinculación con la autofocalización negativa y la expresión emocional abierta podría reflejar dificultades en la regulación emocional, caracterizadas por una mayor rumiación, autocrítica o descarga afectiva frente a la exposición reiterada a situaciones críticas. Por otro lado, la correlación observada con la religión podría interpretarse como una búsqueda de contención simbólica frente al malestar experimentado, especialmente en contextos donde las demandas emocionales superan los recursos percibidos. Si bien estas estrategias pueden cumplir una función de alivio a corto plazo, su predominio en asociación con la despersonalización sugiere que podrían no resultar suficientes para prevenir el desgaste emocional sostenido.

En consonancia con estos hallazgos, Baron y Kenny (1986, citado en Zuluaga y Moreno, 2012) señalan que las estrategias centradas en la emoción y la evitación se asocian con mayores niveles de estrés y con síntomas característicos del *burnout*, mientras que el afrontamiento centrado en el problema actúa como un factor protector al vincularse con mayores niveles de realización personal. En esa línea Oliva Hernández (2021) sostiene que el bajo nivel de estrés observado en su muestra se relaciona con las estrategias de afrontamiento empleadas, las cuales favorecen el bienestar psicológico.

En conjunto, los resultados permiten sostener que el síndrome de *burnout* en los bomberos no se presenta de manera homogénea, sino que adopta configuraciones diversas en función de las experiencias subjetivas, los recursos personales y las modalidades de afrontamiento desplegadas frente a las demandas del rol. Si bien predominan niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización, junto con niveles medios a altos de realización personal, la presencia de un subgrupo con mayor desgaste emocional y el uso simultáneo de múltiples estrategias de afrontamiento ponen de relieve la complejidad del fenómeno. En este

sentido, los hallazgos refuerzan la concepción del *burnout* como un proceso dinámico, en el que interactúan factores individuales, contextuales y organizacionales, y en el que las estrategias de afrontamiento cumplen un papel central, aunque no necesariamente unívoco. La coexistencia de estrategias adaptativas, como la focalización en el problema y la reevaluación positiva, junto con otras de carácter más defensivo o emocionales, como la evitación o la expresión emocional abierta, sugiere que el afrontamiento en contextos de emergencia se configura como un proceso flexible.

Estos resultados aportan evidencia empírica relevante para la comprensión del *burnout* y del afrontamiento en el ámbito bomberil, destacando la necesidad de considerar la singularidad de las trayectorias laborales y los modos de respuesta al estrés, así como de evitar abordajes homogeneizantes que invisibilicen las diferencias en la vivencia del trabajo y en la salud psicológica del personal.

## CONCLUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, y en consonancia con los objetivos específicos, se concluye que los bomberos del cuartel central de la ciudad de Neuquén no presentan, en términos generales, niveles generalizados de síndrome de *burnout*, tal como se evidencia en la Tabla 12. No obstante, el análisis detallado de sus dimensiones evidencia la presencia de perfiles diferenciados dentro de la muestra. En particular, tal como se observa en la Figura 8 y la Tabla 9, si bien predominaron los niveles bajos de agotamiento emocional, se identificó un porcentaje significativo de participantes con niveles medios y altos, lo que indica que una parte del personal se encuentra expuesta a un desgaste considerable. De manera similar, en la Figura 9 y Tabla 10, la despersonalización mostró una distribución heterogénea, con la coexistencia de niveles bajos, medios y altos, lo cual sugiere que el distanciamiento emocional funciona en algunos casos como una modalidad defensiva frente a la exposición reiterada a situaciones de alta exigencia emocional. En cuanto a la realización personal, los resultados presentados en la Figura 10 y la Tabla 11 reflejan una tendencia hacia niveles medios a altos en una parte relevante de la muestra, lo que podría vincularse con el sentido de utilidad social, la vocación de servicio y la percepción de eficacia profesional asociadas al rol bomberil; sin embargo, la presencia de niveles bajos en otro sector del personal indica la necesidad de atender posibles factores organizacionales, grupales y personales que puedan afectar la satisfacción y el logro laboral.

En relación con las estrategias de afrontamiento, los resultados presentados en la Tabla 13 evidencian un mayor uso de estrategias activas, particularmente aquellas centradas en la resolución del problema y en la reevaluación positiva, este predominio sugiere la disponibilidad de recursos cognitivos y conductuales orientados al manejo del estrés laboral, lo cual podría constituir un factor protector frente al desarrollo del desgaste profesional.

Por otro lado, tal como se observa en la Tabla 14, es posible que el agotamiento emocional se encuentre vinculado con el uso de diversas estrategias de afrontamiento, tales como la focalización en la solución del problema, la autofocalización negativa, la reevaluación positiva, la expresión emocional abierta y la búsqueda de apoyo social. Esta coexistencia de estrategias de distinto carácter podría indicar intentos activos de regulación emocional y afrontamiento frente a las demandas del rol, aunque no necesariamente eficaces para prevenir el desgaste emocional.

Por último, se podría considerar que la despersonalización se relaciona con estrategias como la autofocalización negativa, la expresión emocional abierta, la evitación y la religión, lo que permitiría interpretar estas modalidades como respuestas predominantemente defensivas frente a la exposición prolongada al estrés laboral, orientadas a generar distanciamiento emocional ante situaciones percibidas como desbordantes.

Los hallazgos del presente estudio permiten considerar que, si bien el síndrome de *burnout* no se manifiesta de manera generalizada en la población evaluada, existen indicadores que advierten la presencia de desgaste en un sector del personal, además estos resultados ponen de manifiesto la complejidad de los procesos de afrontamiento en el ámbito bomberil, donde coexisten recursos adaptativos y estrategias defensivas. En este marco, los hallazgos obtenidos resaltan la importancia de diseñar e implementar intervenciones preventivas orientadas a fortalecer las estrategias de afrontamiento funcionales y a promover el bienestar psicológico del personal bomberil. En este sentido, resulta fundamental considerar el acompañamiento psicológico sistemático y la capacitación en estrategias de afrontamiento como componentes centrales de las políticas institucionales de cuidado, con el fin de prevenir el desgaste profesional y favorecer la sostenibilidad del ejercicio del rol.

## APORTES Y CONTRIBUCIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo pretende brindar información estadística significativa al campo de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, particularmente en el estudio del síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento en profesionales de ayuda expuestos a contextos de alta exigencia emocional, como es el caso de los bomberos. La misma contribuye a ampliar el conocimiento empírico sobre el *burnout* en el ámbito bomberil en el contexto argentino, un campo aún escasamente explorado en la literatura nacional. Además, la integración del análisis de las dimensiones del síndrome de *burnout* con las estrategias de afrontamiento permite abordar el fenómeno desde una perspectiva relacional, superando enfoques descriptivos centrados exclusivamente en la presencia o ausencia del síndrome, de este modo, se aporta un enfoque que considera simultáneamente el desgaste emocional y los recursos psicológicos puestos en juego frente a las demandas laborales.

Los resultados obtenidos ofrecen insumos concretos para el diseño de intervenciones preventivas orientadas al fortalecimiento de estrategias de afrontamiento funcionales y a la promoción del bienestar psicológico en instituciones bomberiles. De esta forma, la investigación contribuye a tender puentes entre el conocimiento científico y la práctica profesional, aportando evidencia que puede ser utilizada en programas de capacitación, prevención del *burnout* y cuidado de la salud mental en el ámbito laboral.

Finalmente, el trabajo constituye un aporte original en tanto promueve la visibilización de la salud mental de los bomberos como un campo de estudio prioritario, destacando la necesidad de continuar desarrollando investigaciones que integren variables organizacionales, emocionales y de afrontamiento.

## LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Sobre las limitaciones de la presente investigación, el diseño transversal impide establecer relaciones de causalidad entre el síndrome de *burnout* y las estrategias de afrontamiento, ya que los datos reflejan un momento específico en el tiempo. Otra limitación es que el tamaño acotado de la muestra limita la generalización de los hallazgos a otros cuarteles de bomberos. Por otra parte, el uso exclusivo de instrumentos de autoinforme puede verse influido por sesgos de deseabilidad social, particularmente en el contexto bomberil. Finalmente, en la investigación no se incorporaron variables organizacionales, lo cual restringe una comprensión más integral del fenómeno estudiado.

## LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, se identifican líneas de investigación que podrían profundizar y ampliar la comprensión del síndrome de *burnout* y de las estrategias de afrontamiento en el ámbito bomberil.

Futuras investigaciones podrían incorporar metodologías cualitativas o mixtas, orientadas a profundizar en los significados subjetivos que los bomberos atribuyen a su experiencia laboral, al estrés y a las estrategias de afrontamiento desplegadas, ya que el análisis del discurso permitiría captar dimensiones no siempre accesibles a través de instrumentos estandarizados, particularmente en relación con las vivencias emocionales, recursos, defensas individuales y colectivas, y las normas implícitas que regulan la expresión del malestar en contextos de emergencia.

Otra línea relevante consiste en examinar las variables organizacionales y contextuales, como el clima laboral, el liderazgo, el apoyo institucional, la carga horaria y los sistemas de rotación y descanso; el estudio de estos factores permitiría avanzar hacia una comprensión más integral del burnout, reconociendo la incidencia del entorno de trabajo en la salud psicológica del personal.

## PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se considera pertinente formular una serie de propuestas de intervención orientadas a la prevención del síndrome de *burnout* y al fortalecimiento de estrategias de afrontamiento adaptativas en bomberos. Entendiendo que el abordaje en las organizaciones según Adam (2016) requiere una perspectiva integral que contemple tanto los recursos personales como las condiciones del contexto laboral, las propuestas que se detallan a continuación se estructuran en distintos niveles de intervención: individual, grupal y organizacional.

En el nivel individual, dado el predominio observado de estrategias centradas en la resolución del problema y la reevaluación positiva, se propone consolidar estas modalidades mediante programas de entrenamiento en habilidades de afrontamiento, los cuales podrían incluir talleres psicoeducativos y espacios de formación orientados al reconocimiento del estrés laboral, la identificación temprana de señales de agotamiento emocional y el desarrollo de habilidades cognitivas y conductuales para el manejo del estrés. Entre las estrategias a trabajar se incluyen la planificación, la toma de decisiones, la resolución de problemas y la reestructuración cognitiva, con el objetivo de optimizar la capacidad de los bomberos para enfrentar situaciones demandantes de manera eficaz.

Asimismo, se considera relevante incorporar intervenciones orientadas a la regulación emocional, dado que el agotamiento emocional se asoció con estrategias de expresión emocional abierta. El entrenamiento en identificación, expresión y manejo de emociones permitiría prevenir respuestas desreguladas y favorecer un afrontamiento emocional más funcional, y contribuirían a reducir la probabilidad de respuestas defensivas, y a mejorar el bienestar psicológico general.

En el nivel grupal, las propuestas de intervención se orientan a fortalecer el apoyo social y el trabajo en equipo, ya que son especialmente relevantes en el ámbito bomberil.

Cespedes Cofian (2020) hace hincapié en que la ausencia del apoyo social es un riesgo para desarrollar *burnout*, además Adam (2016), profundiza en este nivel, estableciendo que los vínculos interpersonales en el trabajo, pueden generar satisfacción pero también tensión, si se basan en la desconfianza y son destructivas y poco cooperativas. En este sentido, se propone la implementación de espacios grupales de reflexión y acompañamiento psicológico, coordinados por profesionales de la psicología, donde los bomberos puedan compartir experiencias, emociones y dificultades relacionadas con su labor, estos espacios permitirían favorecer la cohesión grupal, la validación emocional y la construcción de significados compartidos frente a situaciones críticas.

Asimismo, se sugiere la realización de encuentros grupales posteriores a intervenciones especialmente demandantes o traumáticas, con el objetivo de facilitar la elaboración emocional de las experiencias vividas y prevenir la acumulación de malestar, en relación a esto.

Y por último, a nivel organizacional, se sugiere promover una cultura organizacional que valore el cuidado de la salud mental, el reconocimiento del esfuerzo y la importancia del rol del bombero en la comunidad. El fortalecimiento del reconocimiento institucional y del sentido de realización personal resulta relevante, ya que los resultados evidenciaron niveles medios a altos de esta dimensión, lo cual actuaría como un factor protector frente al *burnout*. Es por esto, que las intervenciones organizacionales podrían orientarse a reforzar el sentido de pertenencia, la identidad profesional y la percepción de eficacia laboral, mediante instancias formales de reconocimiento del esfuerzo y compromiso del personal, ya sea mediante menciones públicas en reuniones institucionales, actos conmemorativos o comunicaciones internas, donde se destaquen intervenciones relevantes, trayectorias laborales y aportes significativos al servicio. Asimismo, la institución puede fortalecer la identidad profesional promoviendo la visibilización del impacto social de la labor bomberil,

compartiendo con el personal devoluciones de la comunidad, testimonios de personas asistidas, lo cual refuerza el sentido de utilidad social y el valor del rol. Además, la consolidación de rituales institucionales, como celebraciones por antigüedad, ascensos o aniversarios del cuartel, también favorece el sentido de pertenencia y la construcción de una identidad colectiva. Aumentar también la participación activa del personal en espacios de diálogo y toma de decisiones institucionales permite reconocer el saber profesional de los bomberos y fortalecer su implicación con la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adam (2016). *El trabajo y los riesgos de accidentarse o enfermarse*. (Inédito).
- Argentino, D. A. (2025). Diferencias y similitudes entre los conceptos de afrontamiento del estrés y mecanismos de defensa. *Escritos en Salud Mental*, 3(1).
- Arnold, J., y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Pearson Educación.
- Atalaya, M. P. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Industrial data.
- Álvarez Gallego, E., y Fernández Ríos, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257–265.
- Blanch Plana, A., Aluja Fabregat, A., y Biscarri Gassió, J. (2002). Síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) y estrategias de afrontamiento: un modelo de relaciones estructurales. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones.*, 18(1), 57–74.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., y Weintraub, J. K. (1989) Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283
- Camargo, B. S. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 17(2), 78-86.
- Chowdhury, M. R. (9 de Julio de 2025). What is coping theory? Definition & Worksheets. *PositivePsychology.com*.  
<https://positivepsychology.com/coping-theory/#3-books-on-the-topic>

- Céspedes Cofian, F. (2020). *El síndrome de burnout en población bomberil: Una revisión narrativa de la literatura*. [Tesis de grado]. Universidad de Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/175432>
- Daneri, M. F. (2012). *Psicobiología del estrés. Biología del comportamiento*. Universidad de Buenos Aires.  
[https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/electivas/090\\_comportamiento/material/tp\\_estres.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf)
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., y Soares, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: Un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologica*, 10(1), 175–188  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/415/790>
- Díaz Hernández, M. D. (2014). *Relación entre personalidad, afrontamiento y apoyo social con burnout, calidad de vida profesional y salud en bomberos de Gran Canaria*. [Tesis doctoral, Universidad de las Palmas de Gran Canaria].  
[https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/12978/4/0705687\\_00000\\_0000.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/12978/4/0705687_00000_0000.pdf)
- Di Fabio, A. (2017). Positive Healthy Organizations: Promoting Well-Being, Meaningfulness, and Sustainability in Organizations. *Frontiers in Psychology*, 8, 1938 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01938>
- Departamento de Medicina Preventiva y Laboral (2023). *Burnout “Síndrome del quemado”*.  
<https://www.csjn.gov.ar/medprev/verNoticia.do?idNoticia=7042>
- Dewe, P. & Cooper, C. (2007). Coping research and measurement in the context of work related stress. En G. P. Hodgkinson & J. K. Ford (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (Vol. 22, pp. 141–191). Wiley.

- Ferreira, E. y Calderón, C. (2022). Evaluación de Adultos: CRI-A. Evaluación del afrontamiento del estrés. Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona.
- Fierro, A. (1997). Estrés, afrontamiento y adaptación. *Estrés y salud*, 11, 37.
- Flores, M. A. J. (2023). *Plan de intervención en salud mental para generar estrategias de afrontamiento al estrés laboral en personal administrativo del cuerpo de bomberos de ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]  
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25336>
- Galarza, R. D. C., Michelena, D. A. P., Bedoya, R. P. C., y Martínez, E. G. L. (2024). Influencia del síndrome de burnout en el comportamiento profesional y laboral de los bomberos. *Revista Ecuatoriana de Derecho y Administración*, 1(1), 22-38.
- Geldres Aguilar, G. M., y Mamani Chahuara, L. F. (2024) *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. [Tesis, Universidad Autónoma de ICA].
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach *Burnout Inventory-General Survey*. *Salud pública de México*, 44, 33-40.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4ª ed. McGRAW-HILL.
- Juth, V., Dickerson, S. S., Zoccola, P. M., & Lam, S. (2015). Understanding the utility of emotional approach coping: evidence from a laboratory stressor and daily life. *PubMedCentral*. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4687455/>
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Lovo, J. (2020). Síndrome de *burnout*: Un problema moderno. *Entorno* (70), 110-120

- Marais, S. D. (2022, June 6). 5 Emotion-Focused Coping Techniques and Exercises. *PsychCentral*. <https://psychcentral.com/health/emotion-focused-coping-examples>
- Mariños, V. B. C. (2025). Bienestar psicológico en bomberos y su importancia en la práctica en casos de emergencias: una revisión sistemática. *Revista InveCom/ISSN en línea: 2739-0063*, 6(3), 1-8.
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42–80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Montoya Zuluaga, P. A., y Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227.
- Neffa, J. C. (2009). Acerca de la naturaleza y significación del trabajo humano. *El Trabajo Humano*. Grupo Editorial Lumen Hvmanitas.
- Noha, F. R. (2023). *Estrategias de afrontamiento al estrés y resiliencia en la compañía de bomberos*. U.B.O. San Román N.º 53, Chincha. [Tesis, Universidad Autónoma de Ica].  
<https://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2780/1/23.PE%c3%91ARRIETA%20NOHA%20FABIOLA.pdf>
- Oliva Hernández, G. F. (2021). *Estrés y mecanismos de afrontamiento con la brigada de respuesta a incendios forestales de la SE-CONRED*. [Tesis doctoral, Universidad de San Carlos de Guatemala]. <http://www.repositorio.usac.edu.gt/id/eprint/19889>
- Organización Mundial de la Salud (2019). Salud mental en el lugar de trabajo.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

- Pagán Carrera, F. K. (2025). *Ansiedad y burnout en bomberos voluntarios de una compañía de la provincia constitucional del Callao*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Federico Villarreal].  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e5ae94c2-4b21-4ad3-81f3-f4fd723b0dfb/content>
- Pinargote Velásquez, H. H., y Barreiro Mendoza, G. S. (2025). Influencia del síndrome de burnout en el comportamiento de los bomberos. *Código Científico Revista de Investigación*, 6(E1), 1355–1370. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/771>
- Pinto, R. A. M., Gallegos, N. S. N. (2024). *Síndrome de burnout y tipos de estrategias de afrontamiento al estrés en bomberos voluntarios*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/9975>
- Rosas, D., Perrén-Klinger, G., Ferro, R., Fernández, R. (2020). Evaluación del nivel de estrés en bomberos voluntarios de la provincia de Córdoba. *Revista de Salud Pública*, 106-118.
- Sainz, S. (2003). *Estrategias de afrontamiento del impacto emocional y sus efectos en trabajadores de emergencias*. [Tesis de Posgrado de Doctorado en Psicología, Universidad Nacional de Rosario]
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63.
- Sandín, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1), 39-53

- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., Levi, L. (2012). Factores psicosociales y de organización. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Organización Internacional de Trabajo.
- Schein, E. H. (1982). Los problemas humanos en las organizaciones. *Psicología de la organización* (pp. 11-33). Prentice Hall.
- Tomás, J. M., Sancho, P., y Meléndez, J. C. (2013). Validación del “Cuestionario de Afrontamiento del Estrés” (CAE) para su uso en población mayor española. *Behavioral Psychology= Psicología Conductual*, 21(1), 103.
- Vázquez, C., Valverde, C. V., López, M., y Ring, J. M. (2003). Estrategias de afrontamiento. *Medicina clínica en psiquiatría y psicología*. Pág 425-436.
- Vilca, D. M. Y., y Zarate, R. F. G. (2025). Carga de trabajo y síndrome de *burnout* en los bomberos de la XXI comandancia de Moquegua. [Tesis, Universidad Jose Carlos Moriátegui].

## ANEXOS

### Anexo 1

#### *Consentimiento Informado*

Me ha sido explicado que la estudiante Sol Agustina Vazquez Zuccoli, de la Facultad de Psicología de la Universidad de Flores, Sede Patagonia, a fin de obtener su título de Licenciada en Psicológica, desarrollará una investigación sobre el síndrome de *burnout* y estrategias de afrontamiento en bomberos del cuartel central de la Ciudad de Neuquén. Es por esta razón que se está realizando un trabajo de investigación cuya finalidad es analizar la relación del síndrome de *burnout* y los tipos de estrategias de afrontamiento en los bomberos del cuartel central de bomberos de la ciudad de Neuquén.

Mi participación en la investigación consiste en responder con sinceridad a la administración de los cuestionarios que se me entregarán a continuación. La participación es voluntaria y en cualquier momento puedo dejar sin efecto la presente autorización, retirándome del presente acto.

Se me ha dicho que mis respuestas serán confidenciales y sólo de conocimiento para el equipo de investigación, resguardando mi privacidad y los resultados no serán ligados a mi información que se coloca al pie del presente consentimiento.

Asimismo, se me ha explicado que los resultados globales de la investigación serán presentados en la Facultad de Psicología de UFLO, Sede Patagonia y que podrán ser expuestos también en congresos y/o publicados en revistas científicas preservándose siempre mi identidad, conforme la Ley 25.326.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos a participar en el mismo, puedo contactar a la Secretaría de Investigación y Desarrollo UFLO a [sinvestydes@uflo.edu.ar](mailto:sinvestydes@uflo.edu.ar) o a la responsable del estudio, [sol.vazquez@uflouniversidad.edu.ar](mailto:sol.vazquez@uflouniversidad.edu.ar)

Como muestra de conformidad de mis datos para cualquier validación en torno a este cuestionario.

Habiendo comprendido lo que se me ha explicado, acepto participar en este trabajo de investigación.

Fecha:

Nombre y apellido completo:

DNI:

Fecha de nacimiento:

Firma:

## Anexo 2

### *Encuesta Sociodemográfica*

---

Datos Generales	Opciones
Edad	18-24
	25-30
	31-35
	36-40
	41-45
	46-50
	Mayor de 50 años
Género	Femenino
	Masculino
	Otro
Estado Civil	Soltero (a)
	Casado (a)
	Divorciado (a)
	Viudo (a)
Nivel de escolaridad	Primario
	Secundario
	Técnico
	Terciario
	Universitario
	Maestría/Doctorado

Antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos

Menos de 1 año

De 1 a 5 años

De 6 a 10 años

De 11 a 15 años

De 16 a 20 años

Más de 20 años

Jerarquía

Suboficial – Agente

Suboficial – Cabo

Suboficial – Cabo Primero

Suboficial – Sargento

Suboficial – Sargento Primero

Suboficial – Sargento Ayudante

Suboficial Principal

Suboficial Mayor

Oficial Ayudante

Oficial Subinspector

Oficial Inspector

Oficial Principal

Oficial – Subcomisario

Oficial – Comisario

Oficial – Comisario Inspector

Oficial – Comisario Mayor

Oficial – Comisario General

### Anexo 3

#### *Cuestionario de Afrontamiento del Estrés*

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican. Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (aproximadamente durante el pasado año)

	0		1		2		3		4	
	Nunca		Pocas veces		A veces		Frecuentemente		Casi siempre	

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente..... 0 1 2 3 4
2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal..... 0 1 2 3 4
3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema..... 0 1 2 3 4
4. Descargué mi mal humor con los demás..... 0 1 2 3 4
5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas..0 1 2 3 4
6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía ..... 0 1 2 3 4
7. Asistí a la Iglesia ..... 0 1 2 3 4
8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados ..... 0 1 2 3 4

9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas ..... 0 1 2 3 4
10. Intenté sacar algo positivo del problema ..... 0 1 2 3 4
11. Insulté a ciertas personas ..... 0 1 2 3 4
12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema..... 0 1 2 3 4
13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema ..... 0 1 2 3 4
14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.) ..... 0 1 2 3 4
15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo ..... 0 1 2 3 4
16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema ..... 0 1 2 3 4
17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás 0 1 2 3 4
18. Me comporté de forma hostil con los demás ..... 0 1 2 3 4
19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema ..... 0 1 2 3 4
20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema ..... 0 1 2 3 4
21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema ..... 0 1 2 3 4
22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema ..... 0 1 2 3 4
23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación...0 1 2 3 4
24. Comprendí que otras cosas,diferentes del problema,eran para mí más importantes0 1 2 3 4
25. Agredí a algunas personas ..... 0 1 2 3 4
26. Procuré no pensar en el problema ..... 0 1 2 3 4
27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal..0 1  
2 3 4
28. Tuve fe en que Dios remediaría la situación .....0 1 2 3 4
29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas ..... 0 1 2 3 4
30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema 0 1 2 3  
4
31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga» ..... 0 1 2 3 4

32. Me irrité con alguna gente ..... 0 1 2 3 4
33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema ..... 0 1 2 3 4
34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir...0 1 2  
3 4
35. Recé ..... 0 1 2 3 4
36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema ..... 0 1 2 3 4
37. Me resigné a aceptar las cosas como eran ..... 0 1 2 3 4
38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor ..... 0 1 2 3 4
39. Luché y me desahugué expresando mis sentimientos ..... 0 1 2 3 4
40. Intenté olvidarme de todo ..... 0 1 2 3 4
41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis  
sentimientos ..... 0 1 2 3 4
42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar ..... 0 1 2 3 4

#### **Anexo 4**

##### **Inventario de *Burnout* de Maslach**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(0) Nunca (1) Alguna vez al año o menos (2) Una vez al mes o menos (3) Algunas veces al mes (4) Una vez a la semana (5) Varias veces a la semana (6) Diariamente.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo.
3. Me siento fatigado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
4. Ante el requerimiento de mis funciones, tengo facilidad para comprender cómo se sienten las personas que tengo que atender.
5. Creo que trato a algunas de las personas como si fueran objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mí
7. Creo que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que demandan mis funciones.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de las personas a las que me ha tocado asistir.
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo mi ocupación.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrado/a por el trabajo.
14. Siento que estoy trabajando demasiado.
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy mi servicio
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Siento que fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo.
18. Me siento motivado/a después de trabajar en contacto con personas.
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas trabajando en este lugar.

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas.