



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Clínico

TRABAJO DE TITULACIÓN

Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en bomberos. Guaranda, 2020.

Autor:

Luis Andrés Telenchana Medranda

Tutora:

Ps.Cl. Lilian Verónica Granizo Lara, Mgs.

Riobamba-Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los docentes de la Carrera de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, Miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado “ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SÍNDROME DE BURNOUT EN BOMBEROS. GUARANDA, 2020”, presentado por el estudiante Luis Andrés Telenchana Medranda con C.C. 180492372-8, dirigido por la Psc. Cl. Lilian Verónica Granizo Lara, Mgs.

Una vez realizado el informe final del proyecto de investigación escrito, con fines de titulación, en el que se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, se encuentra APROBADO Y APTO PARA PRESENTARSE A LA DEFENSA.



Psc. Cl Lilian Granizo Lara, Mgs

.....

Tutor



Mgs. Adriana Sánchez Acosta

.....

Miembro de Tribunal



Mgs. Mayra Castillo González

.....

Miembro de Tribunal

Riobamba, 31 de Marzo de 2021

APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR

Mgs. LILIAN VERÓNICA GRANIZO LARA, docente de la carrera de Psicología Clínica de la Facultad Ciencias de la Salud, en la Universidad Nacional de Chimborazo.

CERTIFICO

Haber revisado y asesorado el informe final del proyecto de investigación titulado: **ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SÍNDROME DE BURNOUT EN BOMBEROS. GUARANDA, 2020** realizado por el Sr. Telenchana Medranda Luis Andrés portador de la C.I: 180492372-8, el mismo que cumple con los parámetros establecidos por la institución, por lo tanto, se encuentra **APROBADO Y APTO PARA PRESENTARSE A LA DEFENSA.**

Para constancia de lo expuesto firma:



Mgs. Lilian Verónica Granizo Lara

TUTORA

Riobamba, 31 de Marzo del 2021

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, TELENCHANA MEDRANDA LUIS ANDRÉS con C.C. 180492372-8, declaro ser responsable de las ideas, resultados y propuestas planteadas en este proyecto de investigación titulado: **“ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO Y SÍNDROME DE BURNOUT EN BOMBEROS. GUARANDA, 2020”**, y que el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Luis Andrés Telenchana Medranda

180492372-8

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento enorme a mi querida Institución Universidad Nacional de Chimborazo y especialmente a la carrera de Psicología Clínica por brindarme la oportunidad de formarme con un profesional que vela por la salud mental de la comunidad. A todos los docentes que han participado en mi formación académica por ser una guía para culminar mi formación como Psicólogo Clínico. Al Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda por abrirme las puertas de la institución para la realización de la presente investigación.

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo dedico a mis padres, Luis y Mayda por ser mi fuerza y luz fundamental en mi vida. A mis hermanas, por el apoyo incondicional durante todo el proceso académico. A mi familia, por el cariño brindando en los malos y buenos momentos. ¡Nunca nadie nos podrá parar!

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL | I |
| APROBACIÓN POR PARTE DEL TUTOR | II |
| AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN | III |
| AGRADECIMIENTO..... | IV |
| DEDICATORIA | V |
| ÍNDICE DE TABLAS | VIII |
| RESUMEN | IX |
| ABSTRACT | X |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 4 |
| OBJETIVOS | 5 |
| Objetivo General..... | 5 |
| Objetivos Específicos | 5 |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO | 6 |
| ANTECEDENTES DE ESTUDIOS PREVIOS | 6 |
| 1. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO..... | 7 |
| 1.1. Antecedentes..... | 7 |
| 1.2. Principios del afrontamiento | 8 |
| 1.3. Modos de afrontamiento..... | 8 |
| 1.4. Definiciones | 9 |
| 1.5. Tipos de estrategias de afrontamiento..... | 9 |
| 2. SINDROME DE BURNOUT..... | 12 |
| 2.1. Antecedentes | 12 |
| 2.2. Definiciones | 12 |
| 2.3. Prevalencia..... | 13 |
| 2.4. Etiología..... | 14 |
| 2.5. Síntomas..... | 14 |
| 2.6. Dimensiones..... | 15 |
| CAPITULO II. MARCO METODOLOGICO..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| Tipo de investigación..... | 17 |
| Diseño de la investigación | 17 |
| Nivel de la investigación..... | 17 |
| Población | 17 |
| Técnicas e instrumentos | 18 |
| Técnicas para el procesamiento de datos | 19 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 20 |
| RESULTADOS | 20 |
| GUÍA PSICOEDUCATIVA PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA. | 26 |
| DISCUSIÓN..... | 30 |
| CONCLUSIONES | 33 |
| RECOMENDACIONES | 34 |
| BIBLIOGRAFÍA | 35 |
| Anexo 1: Resolución del proyecto de investigación | 39 |
| Anexo 2: Autorización del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda | 40 |
| Anexo 3: Consentimiento informado | 41 |
| Anexo 4: Reactivos psicológicos | 42 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------------|---|----|
| Tabla 1 | Datos sociodemográficos..... | 20 |
| Tabla 2 | Tipos de Estrategias de afrontamiento. | 22 |
| Tabla 3 | Dimensión Cansancio Emocional del síndrome de Burnout..... | 23 |
| Tabla 4 | Dimensión Despersonalización del síndrome de Burnout..... | 23 |
| Tabla 5 | Dimensión Realización Profesional del síndrome de Burnout. | 24 |

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se ejecutó en el Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda, con el objetivo de analizar las estrategias de afrontamiento y el burnout. El tipo de investigación fue bibliográfica y de campo, tuvo un diseño transversal y no experimental, alcanzó un nivel descriptivo. La población está conformada por 31 bomberos varones y mujeres. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta sociodemográfica, el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) para identificar las estrategias más utilizadas frente a los problemas y el Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar el síndrome de Burnout en el personal. Entre los resultados más relevantes, las estrategias más utilizadas son: la Focalización en la Solución del problema (FSP) con el 45.16% y la religión (RLG) con 22.58%, con respecto al síndrome de burnout se manifiesta en dimensiones como: Cansancio Emocional 35.48%, Despersonalización 48.39% y Realización Profesional 50%. En consecuencia de los resultados se elaboró una guía psicoeducativa para prevenir el síndrome de burnout y contribuir a un mejor desenvolvimiento laboral.

Palabras clave: Estrategias de afrontamiento, síndrome de burnout, bomberos.

ABSTRACT

This research project was carried out in the Fire Department of the Guaranda canton, with the objective of analyzing coping strategies and burnout. The type of the research was bibliographic and on field, it had a transversal and non-experimental design, it reached a descriptive level. The population was made up by 31 male and female firefighters. For data collection, a sociodemographic survey was used, the Coping with Stress Questionnaire (CSQ) in order to identify the most used strategies used to face problems and the Maslach Burnout Inventory (MBI) to evaluate the Burnout syndrome in the staff. Among the most relevant results, the most used strategies are: Problem Solution Focusing (PSF) with 45.16% and Religion (RLG) with 22.58%, with respect to the burnout syndrome, it is manifested in dimensions such as: Emotional Fatigue 35.48%, Depersonalization 48.39% and Professional Accomplishment 50%. As a consequence of the results, a psychoeducational guide was developed in order to prevent burnout syndrome and contribute to a better work performance.

Keywords: Coping strategies, burnout syndrome, firefighters.

Reviewed by:

Mgs. Geovanny Armas Pesántez

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0602773301

INTRODUCCIÓN

El ejercer una profesión como la de ser bombero exige una preparación técnica ante situaciones estresantes, tener vocación de servicio y responder de manera adecuada a las presiones laborales, institucionales y sociales. Los bomberos diariamente asisten en emergencias como incendios, rescates, desastres naturales y atentados violentos; siendo así una labor muy importante para la seguridad de la sociedad, exigiendo al profesional un máximo desempeño físico y psicológico.

El constante contacto con situaciones catastróficas y el sufrimiento de personas provoca desgaste emocional y físico que repercute negativamente en la psique del bombero, convirtiéndose una población propensa a presentar alteraciones psicológicas como: ansiedad, depresión, reacción a estrés agudo y estrés postraumático; y consecuencias negativas en la ejecución de su labor.

Las personas recurren a estrategias de afrontamiento, las cuales son procesos cognitivos y conductuales que les permitan enfrentar los agentes estresores. Son esfuerzos psíquicos cambiantes que permite un mejor manejo de las demandas que suelen exceder los recursos de la persona (Viñas et al, 2015). Consiste en actividades o acciones aprendidas a lo largo de la vida, de manera social o intrapsíquica, que dan solución a los problemas. Sin embargo, no todas lo hacen de una forma adecuada, lo que da paso a niveles elevados de estrés.

Al experimentar constantemente altos niveles de estrés, el profesional puede desarrollar síndrome de Burnout. Según Saldaña (2018) refiere que es la sensación de agotamiento emocional, el sujeto experimenta sentimiento negativos hacia su trabajo y las personas con las que trabaja o se involucra, debido al desgaste laboral crónico que presenta. Por lo tanto, es el resultado de una sobrecarga que sobrepasó las energías, fuerzas y recursos que tiene el individuo para enfrentar situaciones estresantes.

En el presente proyecto de investigación se analizó las estrategias de afrontamiento y el burnout, identificó cuales son los recursos que con más frecuencia utiliza la población y determinó las dimensiones del síndrome. Esta problemática afecta en mayor medida al personal considerado de primera línea, debido a que están en contacto directo con la ciudadanía.

El estudio consta con los siguientes apartados. Capítulo I: conformado por el marco teórico en el cual se revisa investigaciones previas relacionadas al tema, así como la conceptualización teórica de las variables. Capítulo II: explica la metodología investigativa del proyecto, su enfoque, diseño, nivel, tipo y población de estudio. Capítulo III: expondrá los resultados de la investigación mediante gráficos estadísticos, los cuales permite elaborar una discusión con los datos obtenidos de investigaciones previas. Además, consta de las conclusiones más importantes que son arrojadas por el estudio, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los bomberos están expuestos a un sin número de riesgos debido a la experiencia emocional que causa una emergencia y las demandas de la labor, como la poca flexibilidad de horarios. Las circunstancias a las que hace frente son muy estresantes y estar sometido a estas condiciones durante un tiempo prologando afecta la vida social, laboral y familiar de la persona. Las profesiones con una labor humanitaria y de primera línea, están en constante riesgo, son propensos a experimentar trastornos psicológicos o un nocivo consumo de drogas o psicofármacos, afectando la salud mental del profesional (OMS, 2019).

La utilización de estrategias como: sumergirse en vicios, negar u ocultar la situación para solucionar un problema no son formas adecuadas de enfrentar el estrés. El riesgo de los bomberos de desarrollar síndrome de Burnout es latente al contar con un afrontamiento poco adecuado hacia las presiones de la profesión. Dicho síndrome afecta el desempeño laboral, minimiza o entorpece el accionar ante una emergencia y provoca un nivel bajo de motivación y realización profesional.

El síndrome de Burnout es un tema de interés mundial, tanto para el ámbito de salud pública como para la economía. El desgaste laboral es un problema de salud en Europa, se cree que debido a esta situación se han perdido el 50% de días de trabajo, problemática que se relaciona con: condiciones precarias de trabajo (72%), carga laboral (66%) y acoso laboral (59%) (Hernández, 2019). La OMS en el año 2019 introdujo por primera vez al desgaste laboral dentro de su clasificación de enfermedades, permitiendo que exista una mayor investigación de la problemática, en temas como: las causas, consecuencias y tratamientos.

Un estudio realizado en Perú, en población policial, se evidenció que los suboficiales presentaban un 73.7% nivel moderado, 18.0% nivel agudo, y el 8.3% un nivel alto en relación al síndrome de Burnout (Saldaña, 2018). Las profesiones que desempeñan su labor en contacto directo con personas y en las que se pone en peligro su integridad, tienen mayor predisposición a presentar desgaste laboral. Los militares y bomberos están expuestos a diversos factores estresantes, en el caso de los segundos, frecuentemente se enfrentan a circunstancias en donde está en peligro integridad física tanto de la ciudadanía como la del profesional (Mazo, 2018).

En una investigación realizada en la ciudad de Cuenca, en 142 participantes que brindaban servicios de primera respuesta en emergencias a nivel extra e intrahospitalario. Los resultados evidencian que el 28.9% presentaba un nivel bajo, un 64.1% un nivel moderado y el 7% mostraban un nivel alto de síndrome de Burnout (Terrerros, 2020).

La presente investigación exploró la relación entre las estrategias de afrontamiento y su influencia en el desarrollo del síndrome de burnout en el cuerpo de bomberos. Fue importante tener una visión clara de las maneras en las que afronta el estrés en una población tan susceptible. Puesto que algunas de estas, no solucionan de manera adecuada los problemas, esta ineficiencia de recursos actúa como predisponente para la aparición de los síntomas del desgaste laboral.

El gobierno ecuatoriano debido a la pandemia actual debido al virus SARS-CoV-2 ha desarrollado el Protocolo Nacional de Prevención del Riesgo Psicosocial en Intervinientes Operativos y Administrativos en Covid-19, tiene como objetivo prevenir el síndrome del quemado (Burnout) producto de las intervenciones realizadas por el profesional que no se pueden acoger a la modalidad de teletrabajo (Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, 2020), profesionales como: médicos, enfermeras, paramédicos, policías, guardia ciudadana, agentes de tránsito y bomberos.

En el cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda se observó que la institución se vio afectada por la emergencia sanitaria, lo que ha provocado un mayor desgaste físico y mental, generando estrés adaptativo. Aspecto que al presentarse de manera prolongada ocasiona desgaste laboral, generando consecuencias negativas a nivel: físico, conductual, emocional y cognitivo. Mediante la utilización de estrategias de afrontamiento adecuadas, los profesionales adquieren recursos y herramientas

eficientes que les permiten hacer frente a las situaciones estresantes, es decir, trabajar en la prevención del síndrome de Burnout.

Si la problemática no es atendida con la relevancia que amerita, con el tiempo la misma se agudizará y ocasionará consecuencias negativas a nivel físico y mental del trabajador. Además, provocará gasto público en temas salud que se generan por la intervención y el tratamiento del síndrome de burnout, al igual que una reducción en temas de productividad y eficacia laboral en la institución.

JUSTIFICACIÓN

Es propicio que los bomberos adquieran recursos y herramientas que les permita dar solución para poder sobrellevar los problemas o las situaciones desfavorables, teniendo en cuenta que son una población vulnerable debido al estrés propio del trabajo y la influencia de la sobreexposición a desastres sanitarios en los cuales su labor es indispensable.

La importancia de la investigación radica en que los miembros del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda se verán beneficiados al tener un guía psicoeducativa de prevención con el propósito de que la misma permita al personal tener herramientas más eficaces al momento de resolver sus problemas laborales, familiares y sociales.

Debido a los costes que genera la intervención de personas que padecen síndrome de burnout, es pertinente la realización de este proyecto de investigación porque contribuye a la prevención de dicha problemática, contrarrestando así los efectos negativos a nivel económico y productivo, tanto para la empresa como para el estado, y de igual manera previniendo las consecuencias psicológicas que se pueden presentar en el profesional.

La presente investigación es factible porque se cuenta con los recursos necesarios: económicos, materiales, tiempo requerido y al ser un tema de interés consta de datos, cifras y bibliografía actualizada, que permite la fundamentación teórica del síndrome de burnout. Además se tiene la autorización y apertura de las autoridades del Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda para la realización del estudio, y de igual manera el consentimiento informado por parte de los participantes para la aplicación de los reactivos psicológicos.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar las estrategias de afrontamiento y burnout en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de afrontamiento utilizadas por los miembros del Cuerpo de Bomberos.
- Determinar las dimensiones del síndrome de Burnout en los miembros del Cuerpo de Bomberos.
- Elaborar una guía psicoeducativa que permita prevenir el síndrome de burnout en el personal del Cuerpo de Bomberos.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE ESTUDIOS PREVIOS

Mediante revisión bibliográfica se ha encontrado estudios relacionados a las variables propuestas, mismas que sustentan y sirven de base para el presente estudio.

El estudio: *“Estrategias de Afrontamiento al Estrés y Burnout en Psicólogos”* realizado por Vargas y Reyes (2019), en una muestra de psicólogos, quienes laboran en el sector público y privado, en procesos terapéuticos. Tuvo como objetivo el relacionar las Respuestas de Afrontamiento al estrés y el Síndrome de Burnout, para lo cual se aplicó un Cuestionario de Afrontamiento del Estrés CAE y para medir el Síndrome de Burnout, se utilizó la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), los resultados arrojados muestran puntuaciones máximas: “Cansancio emocional” con una prevalencia de 47,00 que corresponde a un rango alto; en “Despersonalización” 22,00 rango alto; en “Realización Personal” 48,00 rango alto en relación al síndrome del quemado. Con lo que respecta a estrategias de afrontamiento se obtuvo en “Focalización en la solución del problema” 24,00 correspondiente a rango alto; en “Reevaluación positiva” 24,00 rango alto; en “Expresión emocional abierta” 19,00 rango alto; en “Evitación” 21,00 rango alto; en “Búsqueda de apoyo social” 24,00 rango alto y en “Religión” 24,00 en rango alto.

En el proyecto investigativo llamado *“Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016”*, realizado por Linares y Poma (2016). Estudio que contó con 150 participantes, el objetivo trazado fue establecer relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Los instrumentos aplicados fueron: Cuestionario de Modos de Afrontamiento del Estrés (COPE) y Maslach Burnout Inventory. Se obtuvieron como resultados que los estilos de afrontamiento enfocados en el problema son los más frecuentes (18.7%) y los menos utilizados son los enfocados en la emoción (12%). Correspondiente al síndrome de Burnout, el 22% de efectivos presentan niveles altos en despersonalización, el 29,3% niveles bajos la realización personal y el 25,3% niveles bajos de agotamiento emocional.

En la investigación realizada por Muñoz (2017), llamada “*Estrategias de Afrontamiento y Burnout en Bomberos Mendocinos*”, que tuvo como objetivo determinar el nivel de las variables en 10 profesionales. Los instrumentos utilizados fueron: El cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-A). Concerniente a la variable de síndrome de Burnout se presentó que en las dimensiones Cansancio Emocional con el 45,2%, la Despersonalización con 43.3% y la Realización Profesional con 59.5%, se encuentra en un nivel medio. En lo que se refiere a las estrategias de afrontamiento se evidenció que la Aceptación/Resignación, Solución de problemas, Gratificaciones alternativas y descarga emocional son las más utilizadas.

1. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

1.1. Antecedentes.

El afrontamiento es un tema que se ha venido estudiando desde hace varias décadas, busca comprender el proceso que el ser humano atraviesa cuando se ve involucrado en circunstancias que le producen estrés. Se lo ha estudiado desde diversos campos o ramas, el modelo médico fue el primero, posteriormente el psicoanálisis y finalmente la psicología cognitiva (Macías, Madariaga, Valle y Zambrano, 2013).

En el campo de la psicología, el psicoanálisis describe al afrontamiento como el conglomerado de estrategias cognitivas y actos tanto realistas como reflexivos que están encaminados a la resolución de un conflicto o problema, y por ende del estrés que este desencadena (Hernández y Herrera, 2017). Permite un mejor manejo de la relación con el entorno, es decir, es un proceso organizado y maduro del yo. Los recursos se agrupan dentro de los conocidos mecanismos de defensa, en los cuales el rango de distorsión de la realidad marca la diferencia de si estos son mecanismos más primitivos o al contrario son más evolucionados.

Años después, nace una propuesta diferente desde una perspectiva cognitivo sociocultural desarrollada por Lazarus y Folkman, misma que hasta la actualidad es la más reconocida y empleada. El afrontamiento son los esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio para manejar las demandas específicas externas y/o que se evalúan como agotadoras o que exceden los recursos de la persona (Lazarus y Folkman, 1984). La persona puede emplear diversas acciones para una problemática,

esto depende de experiencias previas y nivel de impacto que provoca el estresor. Pero, también están influenciadas por la interacción del individuo con su contexto sociocultural, modelo de crianza recibido, los rasgos de personalidad y la institución social a la que pertenece.

1.2. Principios del afrontamiento.

Hernández y Herrera (2017), mencionan que el afrontamiento es un proceso en el que se encuentran implicados algunos principios como:

- Varía de acuerdo a la situación que se presenta, es cambiante.
- No se define por el éxito conseguido, más bien por el esfuerzo empleando.
- Están encaminadas a resolver el problema de manera directa o mediante la regulación emocional, depende del grado de control sobre el estresor.
- Son estrategias aprendidas a lo largo de la vida, sea por influencia familiar o social, y se encuentran estrechamente relacionadas con los rasgos de personalidad de cada individuo.

Buendía y Mira (1993) indican que muy a menudo, algunos autores, incluyen a los mecanismos de defensa dentro del afrontamiento, sin embargo las mismas tienen características diferentes. El afrontamiento tiene como objetivo el dominio y el control de la situación, por el contrario los mecanismos tienen como fin reducir la ansiedad provocada por la circunstancia. De igual manera, la primera se la realiza a un nivel consciente y opera de manera forzada; y la segunda se ejecuta a nivel inconsciente y de forma automática.

1.3. Modos de afrontamiento

Lazarus y Folkman distinguen dos modos principales del afrontamiento: la primera radica en regular o estabilizar la respuesta emotiva que genera la situación estresante y la segunda se centra en la confrontación del problema (Aldás, 2017).

- En el afrontamiento centrado en la emoción, el sujeto a través de recursos cognitivos y conductuales busca reducir o minimizar las alteraciones afectivas que experimenta por el problema, mas no solucionar el conflicto, esto puede ser mediante: la evitación, el distanciamiento o la negación del problema.

- Por otro lado, el afrontamiento enfocado en el problema, parte del hecho de buscar una solución directa a la situación percibida como amenazante, por ejemplo: realizar actividades concretas, un análisis lógico y una búsqueda de alternativas.

1.4. Definiciones

Las personas emplean diversos recursos psicológicos al momento de afrontar una situación percibida como excesivamente amenazante, misma que requiere soluciones más complejas que las habituales. Brito y Meza (2015) indican que las estrategias de afrontamiento son: “Cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación” (p. 12).

APA (2010), define: “Acción, serie de acciones o proceso de pensamiento empleados para enfrentar una situación estresante o desagradable o para modificar la reacción del individuo a dicha situación. [...] por lo general involucran una aproximación consciente directa al problema” (p. 196).

García, Fantin y Pardo (2016), entienden como estrategias de afrontamiento a los variados esfuerzos para prevenir y/o reducir el daño o la amenaza, o aliviar la angustia producida por el estresor. Empleados de una manera voluntaria y reconocidas por la misma persona.

Las estrategias de afrontamiento son acciones cognitivas y conductuales, que tiene como fin hacer frente a las demandas complejas. Dichos recursos son empleados de manera consciente por la persona, para resolver de forma directa o indirecta el problema.

1.5. Tipos de estrategias de afrontamiento

Teoría de Richard Lazarus y Susan Folkman. Lazarus y Folkman indican que cada modo de afrontamiento tiene estrategias específicas, es decir unas encaminadas a las solución del problemas, otras a la regulación emocional y las ultimas es una combinación de ambas (Morejón, 2019). Las definiciones de afrontamiento incluyen los esfuerzos para manejar las demandas estresantes, independientemente del resultado que se alcance. Esto significa que ninguna estrategia se considera intrínsecamente mejor que

otra. La eficacia está determinada por sus efectos en un encuentro determinado y sus efectos a largo plazo (Lazarus y Folkman, 1984). Los autores las clasifican en tres:

Centradas en el problema.

- **Confrontación:** Ejecución de esfuerzos orientados a buscar una solución al problema, de manera directa, arriesgada o agresiva. Constituye conductas con un cierto grado de hostilidad, y a su vez riesgosas para el sujeto.
- **Planificación:** Consiste en un análisis lógico y sistemático del problema. Evaluación de la situación amenazante, búsqueda de alternativas y ejecución de recursos para disminuir las consecuencias negativas.

Centradas en la emoción.

- **Aceptación de la responsabilidad:** Esfuerzo cognitivo que le permite reconocer a la persona el rol que tiene en el origen y mantenimiento del problema. En un primer momento acepta el papel que juega en el problema, para posteriormente resignarse a la realidad de tener que convivir con el mismo.
- **Distanciamiento:** Intentos de alejarse del problema, evitando pensar en el mismo, con el fin de atenuar las consecuencias emocionales negativas que se experimenta por la amenaza.
- **Autocontrol:** Esfuerzos por el control las reacciones emocionales desagradables, expresándolas abiertamente, con el fin de reducir la tensión.
- **Re-evaluación positiva:** Apreciar los aspectos positivos, presentes y futuros, que conlleva la situación problemática.
- **Centradas en la evitación:** Consiste en aplazar o posponer cualquier actividad que le permita hacer frente al problema, a su vez negando la existencia (pensamientos irreales) de un problema o desplazándola con actividades como: beber, fumar, consumir drogas, comer en exceso, entre otras.

Centradas en el problema y la emoción.

- **Búsqueda de apoyo social:** El soporte emocional en amigos, con el fin de conseguir un consejo o asesoramiento acerca del problema que se presenta. La persona permite que alguien más conozca del tema, para recibir ayuda o apoyo, esto se lo hace de manera indirecta (petición) o indirecta (asistiendo a reuniones, eventos o fiestas).

La teoría de Lazarus y Flokman sirve de base para la realización de diversos cuestionarios o inventarios que miden o clasifican las estrategias de afrontamiento que emplea una persona. El Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) desarrollado por Sadín y Chorot a inicios del siglo XXI, es uno de los más utilizados por la comunidad científica en la actualidad. Se describen 7 estilos básicos de afrontamiento (Vaca, 2016).

- a) Focalización en la solución del problema (FSP). Consiste en analizar de manera completa el problema para buscar diferentes alternativas u opciones, la persona tiene en cuenta sus capacidades y limitaciones. El individuo explora la causa del problema para posteriormente desarrollar un plan y ejecutarlo.
- b) Autofocalización negativa (AFN). Los pensamientos y conductas van dirigidas a percibir la situación de manera catastrófica, lo que provoca que la persona se sienta incapaz, autoculpable, pesimista y se resigne a las consecuencias negativas del problema.
- c) Reevaluación positiva (REP). Es la estrategia que permite evaluar aspectos positivos del problema, con el fin de contrarrestar el malestar. Pensar en la bueno que tiene la vida, que existen personas con problemas más dificultosos y evaluar la situación como una oportunidad de cambio o mejoría.
- d) Expresión emocional abierta (EEA). Es la expresión deliberada de nuestros sentimientos, a través del humor, insultos, hostilidad o agresiones. Busca desahogo de la tensión que provoca el problema.
- e) Evitación (EVT). Rechazar de manera consciente la existencia de un problema y sus consecuencias, no pensar en el mismo.
- f) Búsqueda de apoyo social (BAS). El individuo comparte o habla de sus problemas con sus redes apoyo, con el fin de obtener apoyo o ayuda.
- g) Religión (RLG). La búsqueda de apoyo en un ser supremo, un líder de alguna institución religiosa, escrituras sagrados o peticiones a divinidades. La persona espera alguna intervención divina sobre el problema debido que lo percibe como un hecho que sobre pasa sus capacidades resolutivas.

2. SINDROME DE BURNOUT

2.1. Antecedentes

La palabra Burnout es un término anglosajón que se traduce al español como quemado, hace referencia a: agotamiento, apagado, desgaste y consumido; está estrechamente relacionado al ámbito laboral (Olivares, 2017). El vocablo es introducido por primera vez en 1974, por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger, quien observó en sus compañeros de trabajo que, después de un año, comenzaron a mostrar desmotivación, falta de energía e interés por la labor que desempeñaban en una clínica para toxicómanos, misma que se caracterizaba por horas excesivas de trabajo, un salario poco satisfactorio y un contexto muy exigente y tenso (Linares y Poma, 2016).

El síndrome de burnout ha tomado diversos nombres como: síndrome de quemarse, síndrome de quemazón y síndrome de desgaste profesional o laboral. Es a partir de 1977, cuando Cristina Maslach en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos utiliza el término para referirse al desgaste laboral que experimentan el personal que trabajan en contacto directo con otras, como son los sanitarios, docentes y personal de seguridad. Debido a que el vocablo no estigmatizaba a la persona como si lo hacían algunos diagnósticos psiquiátricos, tuvo una gran acogida por parte de la sociedad (Linares y Poma, 2016).

La OMS en el año 2019, incluye oficialmente al síndrome de burnout en su actualizada Clasificación Internacional de las Enfermedades (CIE-11), con el nombre de “Síndrome de desgaste ocupacional” en la sección de problemas asociados con el empleo o el desempleo y con la codificación QD85, mismo que entrará en vigencia en el año 2022 (Martín, 2020).

2.2. Definiciones

Maslach y Jackson (citado por Olivares, 2017), lo definen como: “un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas” (p. 59). Es una respuesta de manera prolongada frente al estrés que se experimenta en el ámbito laboral, una tensión crónica por la interacción conflictiva con la actividad profesional que realiza la persona.

Freudenberger (como se citó en Martín, 2020), lo describe como: “una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés derivado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del empleado” (p. 5). Los síntomas o efectos que provoca dicho síndrome se originan a nivel laboral, aunque los mismos se reflejan en todas las áreas de la persona, como su calidad de vida y la interacción con otras personas.

El síndrome de Burnout es un estado de agotamiento mental y psicológico provocado por una exposición prolongada al estrés experimentado por las demandas laborales de un empleo, usualmente las actividades laborales se desempeñan atendiendo las necesidades de otra persona. De igual manera, juegan un papel importante las condiciones precarias de la labor como son: excesivas horas de trabajo, no contar con los insumos adecuados, salario mal remunerado, pocas oportunidades de crecer profesionalmente, mala administración por parte de jefes, poca comunicación con compañeros, entre otras.

2.3. Prevalencia

De manera general y poco clara, se cree que las personas que son mayor disciplinadas y trabajadoras son más propensas a sufrir desgaste laboral o al contrario, las personas más débiles y menos dedicadas la pueden padecer. Sin embargo, existe una distinción entre los rasgos de personalidad predisponentes como son los individuos que tiene un locus de externo de control, estilos de conducta tipo A, niveles bajos de autoestima y resiliencia (Maslach, 2009).

Lo que se refiere a la prevalencia entre mujeres y hombres la diferencia es poco clara, debido a que este síndrome afecta a profesionales sanitarios, seguridad y servicio humanitario, cargos mayormente ocupados por mujeres, se difiere que son ellas quienes son más propensas de padecerlo. Algunos autores lo justifican alegando que además de su trabajo son las que se preocupan por los quehaceres domésticos y la crianza de los hijos. Mientras que otros, afirman que son los varones debido a que además de laborar tiene que asegurar ingreso económico a su hogar (Martín, 2020).

Concerniente a la edad se piensa que entre más años, mayor es la predisposición. Sin embargo, se presentan dos circunstancias en concreto: la primera respecto a los años de vida de la persona, siendo más propensos entre los individuos entre 40 y 45; y la segunda se refiere al tiempo en el que lleva desempeñando dicho cargo, usualmente es

más común en profesionales que llevan entre 5 y 10 años de labor (Martín, 2020). Cabe mencionar que otro factor sociodemográfico es el estado civil. Las personas solteras constan de mayor predisposición a desarrollar dicho síndrome, puesto que no constan con frecuente apoyo. Mientras que los individuos casados al tener un núcleo familiar pueden hacer frente al estrés de una manera adecuada, debido a la estabilidad y armonía que esta transmite (Aldás, 2017).

2.4. Etiología

El desgaste profesional es una problemática que tiene su génesis en factores externos que hace referencia a las condiciones laborales en su mayoría precarias o abusivas; e internos haciendo mención a aspectos intrapsíquicos como la personalidad y el afrontamiento de la persona. Los determinantes afectan el desempeño laboral del empleado. Bonilla y Silva (2017), mencionan algunas causas:

- Inexistencia de incentivos externos (salario y ascenso) o internos (reconocimiento).
- Falta de motivación hacia el trabajo.
- Jorndas excesivas de trabajo, que no son reconocidas o con poco descanso.
- Asignación de tareas que están fuera de la capacidad profesional del empleado, actividad que realizan las autoridades de una institución para reducir gastos en contratar a otro profesional.
- Un salario que no cubra los gastos y necesidades de la persona.
- Déficit en el relacionamiento con compañeros de trabajo, un clima laboral desagradable.
- Poca estabilidad laboral, miedo a ser despedido.
- Un trabajo que ponga el peligro la vida del empleado o que este en contacto directo con desgracia de otras personas, como accidentes, enfermedades, robos y demás.

2.5. Síntomas

Los síntomas se presentan de diferente manera en intensidad, frecuencia y duración, en una u otra persona. De igual manera, dicha sintomatología se muestra en otras enfermedades tanto médicas como psicológicas, afectando varias áreas de la vida de la

persona, como el plano emocional, físico, relacional, comportamental y laboral. Chávez y Quito (2019), los dividen en niveles (leve, moderado y grava) para un mejor análisis de los mismos.

- **Nivel leve:** Las molestias se presentan mayormente en el aspecto físico, la persona experimenta lumbalgias, cefaleas, problemas gastrointestinales, fatiga, insomnio, falta de apetito y alteraciones en la vida sexual.
- **Nivel moderado:** Se caracteriza por perturbaciones a nivel emocional y relacional, la persona se muestra irritable, experimenta culpa, frustración, baja autoestima, distanciamiento social y distraibilidad. Rigidez e inflexibilidad cognitiva, con frecuencia discute y pelea con otras personas.
- **Nivel grave:** Hace referencia a aspectos que interrumpen o interfieren de manera negativa y directa a las actividades del trabajo. Falta de motivación, ausentismo laboral, rechazo por trabajo, consumo de drogas o psicofármacos, disminuyen la capacidad laboral.

2.6. Dimensiones

Maslach y Jackson establecen que el síndrome de burnout está estructurado por una configuración tridimensional: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal (Ortega, 2018). Las dimensiones permiten tener una visión más exacta de la sintomatología del profesional, debido a que el desgaste laboral es una respuesta gradual al estrés constante al que se enfrenta la persona.

Agotamiento emocional: Se refiere a las consecuencias que se experimentan por un esfuerzo demandante y prolongado a nivel psicológico y físico del trabajo. La persona experimenta frustración, apatía, fatiga, sensación de impotencia, incapacidad y desesperanza en actividades laborales, debido a las demandas del trabajo y/o de los usuarios que acceden a los servicios que se ofrecen, los profesionales lo describen como la sensación de ya no poder más. Se mide la capacidad de tolerar y resolver las exigencias que se van presentando en lo largo de la jornada laboral.

Despersonalización: También llamado deshumanización, se caracteriza por una actitud cínica, negativa y poco cortés hacia los usuarios, pacientes o ciudadanía. La persona se muestra irritable y con falta de motivación para ejecutar su labor, a nivel institucional, tiende a alejarse y a comportarse de manera despectiva hacia sus compañeros o, a su vez, no se involucra en actividades colectivas. Es un

comportamiento poco profesional y ético hacia las demás personas, pero que se debe al desgaste que provoca el trabajo más no por la personalidad del individuo.

Realización profesional: El objetivo es evaluar que tan motivado se encuentra la persona a nivel profesional, a mayor motivación mucha más satisfacción, trabajo con un sueldo digno, actividades laborales específicas y gratificaciones internas y externas, permiten un mejor desenvolvimiento del trabajador. Una escala baja de motivación da paso a que la persona experimente un auto concepto negativo de sí mismo, un rendimiento laboral poco fructífero, carencia de expectativas, sentimientos de fracaso e insatisfacción generalizada, tendencia a la impuntualidad, ausentismo y al abandono del trabajo.

CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Bibliográfico: Se tiene como referencia teórica libros, revistas y documentos previos que contengan información sobre las variables, lo que permite definir conceptos necesarios generando una correcta evaluación del problema de investigación (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010). El estudio consta de fundamentación conceptual basada en anteriores estudios y de documentos que exponen la importancia de abarcar la problemática.

De campo: La investigación se desarrolla en un ambiente netamente natural o real (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010). La información se obtendrá de manera directa de la población mediante la aplicación de reactivos psicológicos digitales.

Diseño de la investigación

Transversal: Castillo y Sánchez (2018), mencionan: “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.20). La recolección de datos se realiza en un intervalo de tiempo específico. La población será estudiada en el periodo comprendido de Mayo – Octubre 2020.

No experimental: Castillo y Sánchez (2018), lo describen como: “[...] observar fenómenos tal y como se dan en su entorno natural, para después analizarlos” (p. 20). Las variables del estudio no serán manipuladas por el investigador ni tampoco existe un grupo de control.

Nivel de la investigación

Descriptivo: Sampieri, Fernández y Baptista (2010), definen a la investigación descriptiva como: “Buscar especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 80). El presente estudio se centra en caracterizar y clasificar tanto las estrategias de afrontamiento empeladas como el nivel de síndrome de burnout en los bomberos.

Población

Está constituida por 31 miembros, 27 hombres y 4 mujeres que pertenecen al Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda.

Técnicas e instrumentos

- **Técnicas**

Encuesta: Esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos (Baena, 2017). En el presente estudio esta técnica permitió obtener datos confiables y validos de la población.

Reactivos psicológicos: Se utiliza reactivos psicológicos puesto que los mismos se sirven para medir o evaluar características psicológicas específicas, se identificarán estrategias de afrontamiento y el nivel de síndrome de Burnout.

- **Instrumentos**

Cuestionario: Contiene un conjunto de preguntas destinados a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en la población (Baena, 2017). En esta investigación se utilizó con la finalidad de registrar datos sociodemográficos como: sexo, edad, estado civil, carga familiar, nivel de escolaridad y antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos.

Cuestionario Afrontamiento del Estrés (CAE): Es una medida de autoinforme diseñada para evaluar siete estilos básicos de afrontamiento. Consta de 42 ítems y tiene una duración de 20 minutos aproximadamente. La validez del cuestionario se registra a través de sus siete subescalas como: focalizado en la solución del problema, autofocalización negativa, reevaluación positiva, expresión emocional abierta, evitación, búsqueda de apoyo social y religión. Por otra parte, al revisar su confiabilidad de las subescalas se distingue los siguientes 56 coeficientes alfa: búsqueda de apoyo 0.92, expresión emocional abierta 0.74, religión 0.86, focalización en la solución del problema 0.85, evitación 0.76, autofocalización negativa 0.64 y reevaluación positiva 0.71.

Maslach Burnout Inventory (MBI): Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, mide tres aspectos des desgaste personal: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Con respeto a las puntuaciones se considera la presencia del síndrome cuando existen altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y baja en la tercera permiten diagnosticar el síndrome. 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 – 56) (Miras, 2014).

La escala se mide según los siguientes rangos: Nunca=0, Algunas veces al año o menos=1, Algunas veces al mes o menos=2, Unas pocas veces al mes o menos=3, Algunas veces a la semana=4, Unas pocas veces a la semana o menos=5 y Diariamente=6. La confiabilidad se estableció mediante el análisis factorial exploratorio el cual muestra que el instrumento explica el 53,85% de la varianza total con un alpha de Cronbach de 0,75 para Latinoamérica. Es un instrumento empleado a nivel mundial para evaluar el desgaste laboral en profesionales que brindan servicios humanos, existen diversos estudios que demuestran su validez y fiabilidad.

Técnicas para el procesamiento de datos

Una vez finalizada la recogida de datos cuantitativos de los reactivos psicológicos serán procesados con el programa Microsoft Excel, con el objetivo de elaborar tablas que permitan relacionar los datos para una mejor comprensión.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Tabla 1

Datos sociodemográficos

| Datos generales | | Fi | % |
|----------------------|-------------------|-----------|-------------|
| Sexo | Hombre | 27 | 87.10 |
| | Mujer | 4 | 12.90 |
| Total | | 31 | 100% |
| Edad | 20-30 | 11 | 35.48 |
| | 31-40 | 8 | 25.81 |
| | 41-50 | 9 | 29.03 |
| | 51-60 | 3 | 9.68 |
| Total | | 31 | 100% |
| Estado Civil | Soltero (a) | 11 | 35.48 |
| | Divorciado (a) | 13 | 41.94 |
| | Casado (a) | 5 | 16.13 |
| | Unión libre | 2 | 6.45 |
| | Separado (a) | 0 | 0 |
| | Viudo (a) | 0 | 0 |
| Total | | 31 | 100% |
| Carga familiar | Ninguna | 4 | 12.90 |
| | 1-3 personas | 18 | 58.06 |
| | 4-6 personas | 9 | 29.04 |
| | Más de 6 personas | 0 | 0 |
| Total | | 31 | 100% |
| Nivel de escolaridad | Primaria | 0 | 0 |
| | Bachillerato | 19 | 61.29 |
| | Técnico | 0 | 0 |
| | Tecnólogo | 3 | 9.68 |
| | Universitario | 8 | 25.81 |
| | Especialista | 0 | 0 |
| Maestría/Doctorado | 1 | 3.22 | |

| | | | |
|---|-----------------|-----------|-------------|
| Total | | 31 | 100% |
| Antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos | Menos de 1 año | 2 | 6.45 |
| | De 1 a 5 años | 12 | 38.71 |
| | De 5 a 10 años | 7 | 22.58 |
| | De 10 a 15 años | 5 | 16.13 |
| | Más de 15 años | 5 | 16.13 |
| Total | | 31 | 100% |

Fuente: Datos Sociodemográficos de los miembros del cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Interpretación.

Los resultados obtenidos de los datos sociodemográficos permiten identificar: la prevalencia del sexo de los participantes es de 87.10% son hombres y el 12.9% mujeres. Lo que permite inferir que existe mayor interés del sexo masculino en dicha área laboral. En cuanto a la edad, el 35.48% tiene una edad de 20 – 30 años, el 25.81% entre 31 – 40 años, el 29.03% una edad de 41-50 años y el 9.68% entre 51 – 60 años, se evidencia una relativa homogeneidad entre los bomberos de 20 a 50 años de edad, en menor prevalencia los adultos cerca de los 60 años. Respecto al estado civil, el 35.48% son solteros, el 41.94% se encuentran divorciados, el 16.13% están casados y el 6.45% en unión libre. El gran porcentaje de personas que su estado civil pertenece a divorciados posiblemente puede ser por la labor del bombero donde demanda mucho esfuerzo y tiempo a sus actividades, provocando que descuide otras áreas de su vida. En lo que se refiere a la carga familiar, el 12.90% no tiene ninguna el 58.06% tiene bajo su responsabilidad de 1 – 3 personas y el 29.04% de 4 – 6 personas. El Ecuador se caracteriza por ciudadanos con familias extensas, en las cuales muchas veces una persona es el único sustento del grupo familiar, así como se muestra en la población de estudio. En cuanto al nivel de escolaridad el 61.29% es bachiller, el 9.68% son tecnólogos, el 25.81% tiene una preparación universitaria y el 3.22% una maestría. Unos de los requisitos para poder postular en esta labor es tener como mínimo una educación de segundo nivel, el ser bombero no es un empleo que cuenta con la importancia que merece en el país, a pesar de esto los mismos han buscado una superación académica. Lo que concierne a la antigüedad en el cargo, el 6.45% tiene menos de 1 año en el puesto, el 38.71% se encuentra de 1 – 5 años, el 22.58% de 5 – 10 años, el 16.13% de 10 – 15 años y el 16.13% más de 15 años. Se evidencia una

población relativamente equilibrada entre juventud y experiencia, los bomberos realizan labores de rescate y seguridad, de igual manera a nivel administrativo.

Tabla 2

Tipos de Estrategias de afrontamiento.

| ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO | Fi | % |
|--|-----------|-------------|
| Búsqueda de apoyo social (BAS) | 1 | 3.23 |
| Expresión emocional abierta (EEA) | 0 | 0 |
| Religión (RLG) | 7 | 22.58 |
| Focalizado en la solución del problema (FSP) | 14 | 45.16 |
| Evitación (EVT) | 3 | 9.68 |
| Autofocalización negativa (AFN) | 0 | 0 |
| Reevaluación (REP) | 6 | 19.35 |
| TOTAL | 31 | 100% |

Fuente: Tipos de Estrategias de Afrontamiento utilizadas por los miembros del cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda.

Interpretación

Mediante la aplicación del Cuestionario de Afrontamiento (CAE) se han obtenido los siguientes resultados: el 45.16% equivalente a 14 personas que utilizan el tipo Focalización en la solución del problema (FSP), es decir, en su mayoría la muestra se caracteriza en que la persona evalúa las causas de la situación y a partir de este punto desarrolla un plan elaborado con minuciosidad para resolver el conflicto o problema. Seguido del 22.58% correspondiente a 7 personas emplean la Religión (RLG), lo que quiere decir, que el individuo busca ayuda o apoyo en el ámbito espiritual para enfrentar de manera indirecta la situación que le aqueja. El 19.35% que equivalente a 6 personas

utilizan la Reevaluación Positiva (REP), se visualizan aspectos positivos del problema con la finalidad de reducir el malestar que el mismo provoca. Por otra parte, el 9.68% correspondiente a 3 personas emplean la Evitación (EVT), el sujeto niega, de manera consciente, la existencia de la situación. Finalmente, el 3.23% equivalente a una persona utiliza la Búsqueda de Apoyo Social (BAS) como tipo de afrontamiento para resolver los problemas, el individuo recurre a sus redes de apoyo para hacer frente al suceso estresante.

Tabla 3

Dimensión Cansancio Emocional del síndrome de Burnout.

| Cansancio Emocional | Fi | % |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Bajo | 20 | 64.52 |
| Medio | 10 | 32.25 |
| Alto | 1 | 3.23 |
| Total | 31 | 100% |

Fuente: Dimensión Cansancio Emocional del síndrome de Burnout presente en los miembros del cuerpo de bomberos del cantón Guaranda.

Interpretación.

Lo que concierne a la dimensión de Cansancio Emocional: el 64.52% equivalente a que 20 personas experimentan un nivel bajo de dicha dimensión, los sujetos pueden tolerar y resolver de manera eficiente las exigencias laborales, como el trabajar en grupo, estar en contacto con la desgracia de la ciudadanía y las demandas físicas y emocionales propias de la profesión. El 32.25% perteneciente a 10 sujetos que se encuentran en un nivel medio de la dimensión, son individuos que presentan impaciencia, irritabilidad y se muestran exhaustos aunque su labor profesional no se ve comprometida. El 3.23% equivalente a 1 persona padece un nivel alto de agotamiento emocional, el bombero experimenta frustración, apatía y fatiga, de manera prologada, afectando su ámbito psicológico y físico, tanto a nivel laboral como personal.

Tabla 4

Dimensión Despersonalización del síndrome de Burnout.

| Despersonalización | Fi | % |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Bajo | 16 | 51.61 |
| Medio | 11 | 35.48 |
| Alto | 4 | 12.91 |
| Total | 31 | 100% |

Fuente: Dimensión Despersonalización del síndrome de Burnout presente en los miembros del cuerpo de bomberos del cantón Guaranda.

Interpretación

La dimensión de Despersonalización del inventario MBI permite visualizar los siguientes resultados: el 51.61% equivalente a 16 personas se encuentran un nivel bajo de dicha dimensión, los bomberos mantienen buen relacionamiento con sus compañeros y usuarios, además saben controlar sus emociones. El 35.48% equivalente a 11 personas que están en un nivel medio, provoca que su relación laboral en ocasiones se vea afectada por malas actitudes y comportamientos hacia sus colegas y la ciudadanía, es muestra irritable, sarcástico y se enfada con facilidad. Por último, el 12.91% correspondiente a 4 personas se ubican en un nivel alto, las exigencias laborales dan paso a que el individuo incurra en un comportamiento poco cortés, cínico y burlesco hacia los usuarios o compañeros de trabajo, usualmente culpa a las personas de su entorno por su bajo rendimiento o poca motivación laboral. De igual manera, tienden al aislamiento y a una comunicación escasa.

Tabla 5

Dimensión Realización Profesional del síndrome de Burnout.

| Realización Profesional | Fi | % |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Bajo | 9 | 29.03 |
| Medio | 7 | 22.58 |
| Alto | 15 | 48.39 |
| Total | 31 | 100% |

Fuente: Dimensión Realización Profesional del síndrome de Burnout presente en los miembros del cuerpo de bomberos del cantón Guaranda.

Interpretación

En la dimensión de Realización Profesional se evidencia los siguientes resultados: el 29.03% correspondiente a 9 personas experimentan un nivel bajo de dicha dimensión, es decir, existe carencia de expectativas, desmotivación, sentimientos de fracaso, baja autoestima e insatisfacción generalizada hacia la profesión, las demandas laborales exceden la capacidad del personal. Habitualmente sienten una gran presión laboral, lo que desencadena en inasistencia, impuntualidad o que se busque un nuevo trabajo. El 22.58% equivalente a 7 personas se encuentra en un nivel medio, se visualiza que las personas estén animada, pero posiblemente las condiciones del empleo no son las que ellos desearían, por ejemplo, la remuneración que ellos perciben no justifica la labor, horarios pocos flexibles, comunicación incorrecta con las autoridades y horizontes de trabajo poco claros. Finalmente, el 48.39% correspondiente a 15 personas, expresan sentirse motivados y satisfechos a nivel profesional, lo que permite un mejor desempeño y actuación ante las urgencias de la sociedad, son sujetos que aman su vocación y están a gusto con el cargo que desempeñan.

GUÍA PSICOEDUCATIVA PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN GUARANDA.

1. Introducción

A continuación se presenta una guía de actuación ante el síndrome de burnout, condición que se presenta netamente en el ámbito laboral y que se ha popularizado en las últimas décadas, a pesar de esto sigue siendo un tema poco claro y entendible para la población. Este documento pretende ejecutar una guía de prevención ante el desgaste laboral, el mismo ha sido adaptado a una población específica con características laborales, sociodemográficas y culturales muy singulares.

El estrés laboral, a más de lo mencionado, perjudica al clima laboral y a la calidad de servicio que la misma ofrece. Las profesiones más propensas a padecer de este síndrome son las que están en contacto directo con usuarios, como por ejemplo: médicos, enfermeros, profesores, policías, bomberos, asistentes sociales y demás ocupaciones que tienen como propósito satisfacer las demandas de la persona.

La labor del bombero es una profesión de altas demandas en preparación física y emocional, están expuestos a jornadas laborales extensas, rescate y socorro, asistencia en incendios y un trato directo con la desgracia de otras personas. A pesar de las actividades que desempeñan, no existe una formación en manejo de emociones, autocuidado en situaciones de alto impacto, técnicas y actividades que permitan la relajación del profesional.

Las instituciones en donde trabaja la persona tienen responsabilidad en cuanto a velar por el bienestar total de sus empleados, tanto en padecimientos físicos como psicológicos. Siendo el estrés un tema de mucho interés, debido a que perjudica el desenvolvimiento laboral y además, teniendo en cuenta que los trabajadores son la herramienta principal del funcionamiento de dicho organismo, es de suma importancia trabajar desde la prevención de enfermedades. Dicha atención temprana permite que se proteja la salud de los profesionales y que en las entidades no exista un gasto significativo en procesos como diagnóstico y tratamiento de alguna dolencia.

2. Justificación

Posterior al análisis de los resultados obtenidos de la investigación de las estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en el cuerpo de bomberos, la implementación

de esta guía es un aporte valioso para los profesionales, porque a pesar de que existe un buen manejo del estrés laboral, también existe un alto riesgo de padecerla en el futuro. Por tal motivo es importante actuar de etapas prematuras del conflicto.

Considerando que el síndrome de Burnout es la consecuencia de la exposición constante al estrés, crónico e intenso durante un largo periodo de tiempo, es oportuno la elaboración de la guía tiene un enfoque netamente prevención, brindar psicoeducación sobre dicha problemática, una constante evaluación del síndrome, detección de riesgos y proporcionar herramientas eficaces que un mejor afrontamiento de las situaciones estresantes.

3. Objetivo

Proporcionar información para prevenir el riesgo de presentar síndrome de burnout en los miembros del cuerpo de bomberos del cantón Guaranda.

4. Lugar de ejecución

Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda

5. Actividades

| Área | Objetivo | Actividad | Recursos | Tiempo |
|----------|---|--|-----------------------------|-------------|
| Personal | Expresar de manera abierta quejas, sugerencias o preocupaciones con respecto al trabajo. | Comunicación asertiva: <ul style="list-style-type: none"> • Técnica de pregunta asertiva • Técnica de aplazamiento asertivo. | - Videos - Dispositivas | 30 minutos. |
| | Manejar las emociones de forma apropiada. | Regulación emociones: <ul style="list-style-type: none"> • Técnica de respiración controlada. • Técnica de relajación muscular. | - Videos - Diapositivas | 40 minutos. |
| | Evitar acumular tareas o actividades laborales. | Organización del tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir la sobrecarga laboral. • Planificación de descanso y tiempo libre. | - Afiches - Diapositivas | 40 minutos. |
| | Establecer relaciones interpersonales satisfactorias que permitan expresar los problemas de manera abierta. | <ul style="list-style-type: none"> • Buscar redes de apoyo. • Involucrarse en actividades sociales. • Fomentar el compañerismo. | - Afiches | 10 minutos. |
| | Mantener una calidad de vida sana. | <ul style="list-style-type: none"> • Alimentarse adecuadamente. • Realizar 30 minutos de ejercicio. • Adecuada higiene del sueño. | - Diapositivas - Afiches | 20 minutos. |

| | | | | |
|---------------|---|--|--|-------------|
| | Generar un adecuado clima laboral. | <ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones periódicas para tratar temas de interés, clarificar tareas y atender quejas. Desarrollar canales de comunicación abiertas. | - Buzón de sugerencias. | 30 minutos. |
| Institucional | Monitorear la motivación, compromiso y satisfacción laboral de los empleados, cada seis meses con el apoyo de un profesional. | <ul style="list-style-type: none"> Realizar encuestas al personal. Impartir charlas motivacionales. | - Diapositivas. - Encuestas. - Videos. | 40 minutos. |
| | Realizar talleres acerca de cómo manejar el estrés laboral, con la ayuda de un profesional. | <ul style="list-style-type: none"> Psicoeducar sobre el estrés. Promover jornada de recreación. | - Diapositivas. - Afiches. | 30 minutos. |
| | Instruir sobre la importancia de utilizar estrategias de afrontamiento que resuelven los problemas de manera directa. | <ul style="list-style-type: none"> Taller grupal sobre estrategias de afrontamiento. | - Diapositivas. - Videos. | 30 minutos. |

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las estrategias de afrontamiento y el síndrome burnout en los miembros del cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda.

Concerniente a las estrategias de afrontamiento, se evidencia que la Focalización en la solución del Problema (FSP) con el 45.16% es la más utilizada, mientras que otros individuos se refugian en la Religión (RLG) con el 22.58%. A lo mencionado, estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Linares y Poma (2016), en donde predominan las estrategias de Solución del problema y Gratificaciones Alternativas, la primera “Comprende los esfuerzos conductuales para actuar directamente sobre el problema” (p. 37), de igual manera en Focalización en la Solución del Problema (FSP) los sujetos buscan una resolución frontal del problema mediante un plan sistematizado y previamente elaborado. Mientras que la segunda “Abarca los esfuerzos conductuales para comprometerse en actividades nuevas y crear fuentes sustitutivas de satisfacción” (p. 38), esto se relaciona con el tipo de estrategia Religión (RLG), las personas buscan la ayuda de un ser superior que resuelva la situación que los aqueja y aliviar el malestar emocional que provoca, es decir, de alguna manera evita afrontar y pensar en el inconveniente.

También se relaciona con lo expuesto por Muñoz (2017), en el cual el estilo de afrontamiento enfocado en el problema es la más utilizada por los policías, quienes ocupan recursos personales y ambientales para planificar una posible solución al problema, teniendo así una participación activa ante la situación, igualmente en la Focalización en la Solución del Problema (FSP) planifican una gama de estrategias o medios futuros, de las cuales se ponen en marcha las acciones más adecuada para enfrentar el inconveniente.

Por otro lado, en el estudio de Vargas y Reyes (2019) mencionan que una de las estrategias más empleadas por la población es la Focalización en la solución del Problema al igual que la presente investigación, pero se muestra que la Reevaluación positiva y la Búsqueda de apoyo social son también muy importantes. Esta diferencia radica en que los psicólogos debido a su preparación profesional para tratar con quejas o inconvenientes de otras personas van sumando a su vida personal recursos que le

ayudan a manejar o confrontar de manera más positiva y directa sus problemas a nivel laboral, social y familiar.

Lo que se refiere a las estrategias de afrontamiento se evidencia que los resultados son muy similares en los estudios de Muñoz (2017) y Linares y Poma (2016), una de las razones es debido a que la población se asemeja a la estudiada. Pero en el estudio de Vargas y Reyes (2019), aunque los datos obtenidos son similares, se observa que los psicólogos constan de más estrategias para confrontar los problemas. Se puede evidenciar que tan importante es que las personas adquieran estrategias adecuadas que ayuden a solucionar de manera directa tanto el problema como los sentimientos que provoca.

Con lo relacionado al síndrome de burnout, no existe rastro de que alguien de la población la padezca, sin embargo al analizar el test de manera más específica se evidencia que en las dimensiones de Cansancio Emocional el 35.48% y en la de Despersonalización el 48.39% se encuentra entre los niveles medios y altos de las mismas, mientras que en la Realización Profesional el 50% se encuentra entre el nivel medio y bajo. Es decir, existe un posible riesgo de padecer el síndrome en un futuro.

Esto no se encuentra relacionado por lo señalado en el estudio de Linares y Poma (2016), quienes indican que alrededor del 8% de policías padece burnout, observando de manera detallada: la dimensión Cansancio Emocional con el 74% y la Despersonalización con el 58,7% en niveles medios y altos, y por último la Realización profesional con el 76,6% correspondiente a niveles bajos y moderados. Dicha diferencia es posible que se deba a que la población en cuestión es de 150 participantes a diferencia de la del presente proyecto de investigación, pero se encuentra semejanzas entre las mismas como por ejemplo: la mayoría de la población ronda entre la edad de 20 a 50 años y el tiempo de servicio en el cargo en su mayoría es menor a cinco años.

En la tesis de Muñoz (2017), con una población de estudio de 10 bomberos se evidencia que “El Cansancio Emocional con 45,2 %, Despersonalización con 43,3% y Realización Personal con 59,5% se encuentran las tres dentro de la categoría media” (p. 110). Al igual que en la presente investigación, no existen sujetos que padezcan de burnout, sin embargo los niveles que se presentan en las dimensiones son de carácter moderado, lo que puede predecir que en un futuro se pueda presentar el síndrome.

Al igual que se observa en Vargas y Reyes (2019), el grupo de estudio no presenta sujetos que padezcan de desgaste laboral “Cansancio emocional (18,22) está dentro del rango de bajo, en Despersonalización (6,55) está dentro del rango medio y Realización personal (35,83) está dentro del rango medio” (p. 4). Son resultados muy similares a los encontrados en la presente investigación, sin embargo es llamativo que los psicólogos al utilizar estrategias de afrontamiento más directas y positivas para enfrentar los problemas, como anteriormente se explicó, se obtenga puntuaciones paralelas en ambos estudios.

A nivel general, se evidencia que las estrategias utilizadas hasta la actualidad por los bomberos son de mucha ayuda al momento de afrontar las situaciones estresantes y así prevenir el síndrome del desgaste laboral. Las condiciones sociodemográficas de cada grupo de estudio es muy importante al momento de identificar que estrategias de afrontamiento son las que se emplea con más frecuencia.

CONCLUSIONES

- Se identificó que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por el personal del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda son: La Focalizada en la Solución del Problema 45.16% y la Religión 22.58%; la primera se justifica en que la profesión requiere que los problemas se resuelvan de manera directa con un plan elaborado de antemano y la segunda se debe más al contexto cultural-religioso de las personas, en donde se encuentra refugio de las circunstancias negativas que atraviesa la persona en fuerzas divinas.
- En la población de estudio ninguna persona presenta síndrome de burnout, sin embargo, existe el riesgo de padecerla en un futuro, puesto que los puntajes evidenciados en las dimensiones de Cansancio emocional 35.48% y Despersonalización 48.39% se encuentra entre niveles medios y altos, mientras que la Realización Profesional 50% se encuentra entre el nivel medio y bajo, siendo resultados límite para no ser diagnosticada.
- La implementación de una guía psicoeducativa para prevenir el burnout va ser muy beneficioso, tanto para los bomberos como para la institución. Es necesario que la población cuente con estrategias y recursos que le permitan enfrentar las demandas laborales diarias de manera adecuada, evitando de esta forma efectos negativos en el desenvolvimiento a nivel profesional, social y familiar.

RECOMENDACIONES

- Es muy importante que las autoridades del cuerpo de bomberos se involucre en la salud mental de sus empleados, implementando una evaluación psicológica periódica lo que ayudaría a prevenir problemas emocionales y conductuales, con el fin de que la persona sea más funcional y productiva en las labores de su trabajo.
- Para la realización de investigaciones futuras se recomienda evaluar el impacto que tuvo la propuesta de investigación, con el fin de implementar actividades nuevas que se adapten al entorno sociocultural de la persona.
- Las instituciones públicas encargadas de velar por la salud mental, deben involucrarse en campañas de psicoeducación a la población acerca del síndrome burnout, teniendo en cuenta que dicha condición entorpece el desenvolvimiento laboral del trabajador, afecta la calidad de vida de las personas, tienen consecuencias negativas en temas de productividad y economía en las entidades respectivas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldás, A. (2017). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud* (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. doi: 978-607-744-748-1.
- Bonilla, J. E. y Silva, S. L. (2017). Estrés laboral en los docentes de la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba. Marzo-Julio 2017 (tesis pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
- Brito, G., y Meza, E. (2015) . *Estrategias de afrontamiento en la autoestima de mujeres que asisten a la casa de la mujer Riobamba, período febrero - julio del 2015* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Buendía, J., y Mira, J. (1993). *Eventos vitales: afrontamiento y desarrollo: un estudio sobre el estrés infantil*. Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?id=gaCFIuVYAD8C&printsec=frontcover&dq=Eventos+vital+es:+afrontamiento+y+desarrollo:+un+estudio+sobre+el+estr%C3%A9s+infantil.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj60fuorvTuAhWkSlkKHTkmD9QQ6AEwAHoECAAAQAg#v=onepage&q=Eventos%20vital+es%20afrontamiento%20y%20desarrollo%20un%20estudio%20sobre%20el%20estr%C3%A9s%20infantil.&f=false>
- Castillo, P. y Sánchez, J. (2018). Autoconcepto y problemas psicoafectivos en madres adolescentes de la Unidad Educativa Riobamba, periodo octubre 2017 – marzo 2018 (tesis pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Chávez, K. E. y Quito, J. S. (2019). Síndrome de Burnout en estudiantes del Internado Rotativo de las carreras de Medicina y Enfermería octubre 2018- febrero 2019 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
- García, H.D., Fantin, M.B. y Pardo, A.Y. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 8(1), 23-34. Obtenido de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/psicologia/article/view/326890>

- Hernández, D., y Herrera, J. (2017). *Estrategias de afrontamiento de problemas en los estudiantes de la unidad educativa "Riobamba". Riobamba 2015 – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Hernández, E. (2019). ¿Qué es el 'burnout'? La OMS reconoce el 'síndrome del trabajador quemado'. *El Confidencial*. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-05-28/que-es-burnout-sindrome-trabajador-quemado_2039726/
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, Estados Unidos: Springer Publishing Company.
- Linares, A., y Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., y Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*. 30(1). 123-145. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007>
- Martín, G. (2020). Evaluación del procesamiento emocional en profesionales sanitarios que presentan el síndrome de Burnout (tesis pregrado). Universidad de La Laguna. Santa Cruz de Tenerife, España.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, (8). 37-43. Obtenido de: <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Mazo, E. (2018). Cuáles son las profesiones más estresantes. *Expansión*. Obtenido de <https://www.expansion.com/directivos/2018/02/11/5a807ab922601dc37e8b460c.html#comentarios>
- Miras, S. (2014). Evaluación del síndrome de burnout en un centro de salud. *Revista Enfermería C y L*, 6(2), 65-73. Obtenido de: ISSN 1989-3884

- Morejón, L. L. (2019). *Inteligencia y estrategias de afrontamiento en estudiantes universitarios* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Muñoz, G. (2017). *Estrategias de Afrontamiento y Burnout en Bomberos Mendocinos* (tesis pregrado). Universidad del Aconcagua, Argentina.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, comprendiendo el Burnout. *Cinca y Trabajo*, 19 (58), 59-63. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Organización Mundial de Salud (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Ortega, V. E. (2018). *Síndrome de burnout y factores psicosociales en el personal que labora en el hogar gerontológico “Padre Saturno López” periodo 2017-2018* (tesis pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
- Saldaña, H. (2018). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout de los suboficiales de la división de investigación de robos de la Dirincri de Lima, 2017* (tesis pregrado). Obtenido de http://52.55.9.109/bitstream/uap/8962/1/T059_70155380_T.pdf
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México D. F., México: McGRAW-HILL.
- Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias (2020). *Protocolo de prevención del riesgo psicosocial en intervinientes operativos y administrativos en Covid -19*. Obtenido de https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-DE-PREVENICI%C3%93N-DE-RIESGOS-PSICOSOC-MTT2-_2020-1.pdf
- Terreros, R. (2020). *Niveles de Burnout y salud mental positiva en personal de emergencia* (tesis pregrado). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33829/1/Trabajo%20de%20titulacion.pdf>

- The American Psychological Association (2010). APA Diccionario conciso de Psicología. México: Manual Moderno.
- Vaca, L. (2016). Estrés y tipos de afrontamiento al estrés en los estudiantes asignados por el Sistema Nacional de Nivelación y Admisión en la Universidad Nacional Técnica de Ambato (tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Vargas, A., y Reyes, M. (2019, 02 de septiembre). Estrategias de Afrontamiento al Estrés y Burnout en Psicólogos. *Desarrollo y Transformación Social*. Obtenido de:
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3515/1/Articulo%20Estrategias%20de%20Afrontamiento%20al%20Estr%C3%A9s%20y%20Burnout%20en%20Psic%C3%B3logos.pdf>
- Viñas, F., González, M., García, Y., Malo, S. y Casas, F. (2015). Los estilos y estrategias de afrontamiento y su relación con el bienestar personal en una muestra de adolescentes. *Anales de psicología*, 31(1), 226-233. Obtenido de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16732936024>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución del proyecto de investigación



DECANATO FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA SALUD



Riobamba, 21 de julio de 2020
Oficio No. 0816-RD-FCS-2020

SEÑOR
TELENCHANA MEDRANDA LUIS ANDRES
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – UNACH
De mi consideración. –

Cúmpleme informar a usted la resolución de Decanato de la Facultad de Ciencias de la Salud, que corresponde al día martes 21 de julio de 2020.

RESOLUCIÓN No. 0816-D-FCS-21-07-2020: Aprobar el tema, perfil del proyecto de investigación, Tutor y Miembros de Tribunales de la carrera de Psicología Clínica.
Oficio No. 035- CCPSCL-FCS-TELETRABAJO-2020:

| No | Nombres y apellidos de los estudiantes | Tema aprobado por Comisión de Carrera y CID | Observación sobre el tipo de estudio | Tutor y miembros del Tribunal, según Artículo 173 del RRA | Tribunal según Artículo 174 del RRA |
|----|--|---|--------------------------------------|--|--|
| 1 | Telenchana Medranda Luis Andres | Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en bomberos. n Guaranda, 2020 | Proyecto de investigación | Tutor: Mgs. Lilian Granizo Lara Miembros: Mgs. Adriana Sánchez Acosta Mgs. Mayra Castillo González | Mgs. Ramiro Torres Vizquete (Delegado del Decano) Miembros: Mgs. Adriana Sánchez Acosta Mgs. Mayra Castillo González |

Atentamente,


Dr. Gonzalo Bonilla P.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS DE LA SALUD – UNACH
Adj.: Lo indicado
c.c. Archivo

Elaboración de Resoluciones Decanato 21-07-2020: Msc. Ligia Viteri
Transcripción Resoluciones Decanato 21-07-2020: Jessica Bonifaz
Revisado y Aprobado: Dr. Gonzalo Bonilla


RECEBIDO
Fecha: 21 JUL 2020 Hora: 15:37

SECRETARÍA DE ESCUELAS

Anexo 2: Autorización del Cuerpo de Bomberos del cantón Guaranda

Guaranda, 07 julio del 2020

Señor
Subof. (B) Ing. Freddy Vasco
COMANDANTE CUERPO DE BOMBEROS GUARANDA
PROVINCIA BOLIVAR

De mi consideración.

Yo, Luis Andrés Telenchana Medranda, con C.I. 180492372-8, estudiante de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo, permítaseme hacerle llegar mis más cordiales saludos, a la vez deseándole éxitos en sus funciones.

La presente tiene como finalidad solicitar de la manera más comedida, se digne disponer a quien corresponda, la autorización para realizar la investigación denominada **"Estrategias de Afrontamiento y Burnout en Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Guaranda 2020"**, mismo estudio es mi trabajo de titulación previo a la obtención de mi título universitario.

Cabe recalcar que dicha investigación, se ha planteado como uno de sus objetivos, la realización de una guía que permita adoptar estrategias de afrontamiento adecuadas que se ajusten a la labor del personal del Cuerpo de Bomberos.

Por la atención a la presente anticipo mis sinceros agradecimientos y seguro de contar con su apoyo.

Adjunto al oficio detalles de mi investigación y recursos necesarios para desarrollarla.

Atentamente:

Luis Andrés Telenchana Medranda
C.I. 180492372-8
Teléfono: 0995284593
Mail: latelenchana.fsp@unach.edu.ec

CUERPO DE BOMBEROS MUNICIPAL
DEL CANTÓN GUARANDA
AUTORIZADO

20 JUL 2020

Freddy Vasco
JEFATURA



Anexo 3: Consentimiento informado

Consentimiento informado

El siguiente formulario forma parte de la investigación "Estrategias de Afrontamiento y síndrome de Burnout en el Cuerpo de Bomberos del Cantón Guaranda 2020", a cargo de Luis Andrés Telenchana Medranda, estudiante de Psicología Clínica de la Universidad Nacional de Chimborazo. Tiene como objetivo analizar cuáles son las estrategias de afrontamiento más utilizadas por el cuerpo de bomberos y quienes presentan síndrome de Burnout. La información recogida en este proyecto de investigación será manejada de una manera confidencial. Usted no tiene por qué participar en esta investigación si no desea hacerlo y el negarse no le afectará en ninguna forma en su trabajo.

- Deseo participar en esta investigación.

SI

NO

Anexo 4: Reactivos psicológicos

| Encuesta Sociodemográfica | | |
|---|-------------------|--------------------------|
| Datos generales | | |
| Sexo | Hombre | <input type="checkbox"/> |
| | Mujer | <input type="checkbox"/> |
| Edad | 20-30 | <input type="checkbox"/> |
| | 31-40 | <input type="checkbox"/> |
| | 41-50 | <input type="checkbox"/> |
| | 51-60 | <input type="checkbox"/> |
| Estado Civil | Soltero (a) | <input type="checkbox"/> |
| | Divorciado (a) | <input type="checkbox"/> |
| | Casado (a) | <input type="checkbox"/> |
| | Unión libre | <input type="checkbox"/> |
| | Separado (a) | <input type="checkbox"/> |
| | Viudo (a) | <input type="checkbox"/> |
| Carga familiar | Ninguna | <input type="checkbox"/> |
| | 1-3 personas | <input type="checkbox"/> |
| | 4-6 personas | <input type="checkbox"/> |
| | Más de 6 personas | <input type="checkbox"/> |
| Nivel de escolaridad | Primaria | <input type="checkbox"/> |
| | Bachillerato | <input type="checkbox"/> |
| | Técnico | <input type="checkbox"/> |
| | Tecnólogo | <input type="checkbox"/> |
| | Universitario | <input type="checkbox"/> |
| | Especialista | <input type="checkbox"/> |
| Antigüedad de servicio en el cuerpo de bomberos | Menos de 1 año | <input type="checkbox"/> |
| | De 1 a 5 años | <input type="checkbox"/> |
| | De 5 a 10 años | <input type="checkbox"/> |
| | De 10 a 15 años | <input type="checkbox"/> |
| | Más de 15 años | <input type="checkbox"/> |

CAE Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Nombre Edad Sexo

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 Vd. 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 Vd. 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 importantes | 0 | 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 |

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en el. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible 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, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado. Gracias por su colaboración.

SEXO: F () M () EDAD: _____
 INSTRUCCIÓN: _____ JORNADA: _____
 GRADO: _____ ANTIGÜEDAD: _____

| | Nunca | Alguna vez al año o menos | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Varias veces a la semana | Diariamente |
|---|----------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------|-------------|
| Por favor, escoja el número que considere más adecuado: | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Me siento emocionalmente agotado en mi trabajo. | | | | | | | |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado. | | | | | | | |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | | | | | | | |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender y/o ayudar. | | | | | | | |
| 5. Siento que estoy tratando a algunas de las personas a las que ayudo como si fuesen objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que ayudar. | | | | | | | |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. | | | | | | | |
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. | | | | | | | |
| 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. | | | | | | | |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12. Me siento muy activo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado por el trabajo. | | | | | | | |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que ayudar. | | | | | | | |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | | | | | | | |
| 18. Me siento motivado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que ayudar. | | | | | | | |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | | | |
| 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | | | | | | | |
| 22. Me parece que las personas a las que ayudo me culpan de algunos de sus problemas. | | | | | | | |