Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata

Repositorio RPsico **http://rpsico.mdp.edu.ar**

Trabajos de Tesis Tesis de Grado

2015-12-16

Estudio sobre la incidencia de burnout en una población de Bomberos voluntarios de la ciudad de Santa Clara del Mar, Provincia de Buenos Aires

Flego, María Florencia

http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/429

Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni

Introducción

La importancia de esta investigación radica en la actual carencia en el área de la Psicología de la Emergencia de estudios locales en bomberos en nuestro país, que brinden un fundamento teórico a posibles prácticas, orientadas a mejorar el aprovechamiento de recursos humanos en la atención de situaciones de emergencia.

En tanto se trata de una rama poco abordada en Argentina hasta el momento, es importante definir la Psicología de la Emergencia. Humberto Marín Huribe (2005), citando a Araya entiende a la misma como "aquella rama de la Psicología General que estudia los distintos cambios y fenómenos personales, presentes en una situación de peligro, sea esta natural o provocada por el hombre en forma casual o intencional" (Huribe, H. M. 2005. "Psicología de la Emergencia: Comportamiento humano antes, durante y después de emergencias", p.2)[1]. Dicho autor da cuenta de la gestación de conocimiento en este campo a través de la técnica de "investigación-acción" desarrollada por Kurt Lewin (1925) donde el aprendizaje se efectúa al tiempo que se implementan acciones tendientes a la resolución de conflictos, a la par que se genera nuevo conocimiento para intervenciones futuras y se realizan programas de acción social.

[1]. Huribe, H. (2005). *Psicología de la Emergencia: Comportamiento humano antes, durante y después de emergencias.* Trabajo presentado en *II Congreso Nacional de Salud Mental y Asistencia Primaria en Catástrofes (Madrid, 4 y 5 de Marzo de 2005) y en XIV Jornadas municipales sobre catástrofes (Madrid, del 24 al 26 de Junio de 2005).*

Desde dicho marco, esta nueva rama no implicaría una suma de técnicas provenientes de otras especialidades, sino más bien una nueva especialización, que requiere iniciativas innovadoras, a la altura del contexto de complejidad y urgencia en que se trabaja.

En cuanto al rol del psicólogo compete, cabe destacar en primera instancia la necesidad de entrenamiento y especialización en emergencias y desastres, lo que Lorenzo Ruiz (2008) denomina "preparación psicosocial". Esta última "posibilita una adecuada comprensión de estos fenómenos y minimiza las consecuencias del impacto directo o indirecto en la salud mental, posteriores al desastre." (Galimberti, M. "El psicólogo y su abordaje en emergencias, catástrofes y desastres", s.f., p. 5)[2]. Una vez preparado, las tareas que puede realizar el psicólogo emergencista son múltiples y variadas debiendo adecuarlas al tipo de intervención que se requiera y a los recursos (temporales, humanos, económicos, etc.) con que se cuente. Galimberti, citando a Losada Fernández (2004) enuncia como principales funciones: prevenir, planificar, intervenir y rehabilitar.

> En la intervención estratégica deberá realizar la coordinación del equipo psicosocial, encargándose de la distribución de tareas y recursos, la detección de necesidades y redistribución y el establecimiento de un dispositivo de seguimiento. También deberá llevar a cabo el

[2]. Galimberti, M. S/F *El psicólogo y su abordaje en emergencias, catástrofes y desastres* Recuperado en http://www.centroippc.com/pdfs/psicologiadelasalud.pdf

> asesoramiento a gestores de emergencia e instituciones sobre directrices que puedan disminuir el impacto psicológico negativo a través de la recepción de familiares, la identificación de cadáveres, la comunicación de malas noticias y listado de personas fallecidas. Y en relación a la interacción con los medios de comunicación social deberá establecer protocolos de información que contengan información útil. (Vera, I. 2001. “El perfil del psicólogo en la intervención inmediata”. Revista de Protección Civil . 8. Citada por Galimberti, M., op.cit, p. 5).

Por otra parte es preciso realizar intervenciones psicológicas con los afectados y/ o sus familiares. Durante la intervención en el momento del desastre deberá realizar actividades como recogida de datos sobre las relaciones observables de las personas afectadas, la observación de comportamientos individuales, tratando de detectar y evaluar necesidades de intervención, realización del primer contacto psicológico, entrevistas con víctimas y familiares, evaluación preventiva y gestión de grupos de riesgo, atención a la salud mental a largo plazo, organización de centros de recepción e información, ayudar en el inicio de la elaboración del duelo, realizar intervenciones con familiares en crisis (Losada Fernández, 2004. Citado por Galimberti,M., op.cit, p6).

En este punto cobra especial interés la distinción entre prevención y recuperación o restauración: mientras que en prevención las actividades tienden a manejar y disminuir un riesgo, anticipándose a su aparición, en el caso de la recuperación o restauración hay acciones tendientes a volver a la normalidad el sector afectado por un evento adverso.

En países como el nuestro el mundo político y decisional no visualiza la prevención como inversión, sino que la estima como gasto. En su ponencia sobre “Resiliencia comunitaria frente a emergencias y desastres”, de 2011, Alberto Maturana Palacios (p. 5)[3] pone de relieve estas cuestiones enunciando que tanto en países desarrollados, como en aquellos en vías de desarrollo, se reiteran las mismas falencias en cuanto a no priorizar recursos para prevención. Se advierte cómo la asignación de fondos y medios para rehabilitación y reconstrucción suelen ser generosos, junto con altos volúmenes aportados por cooperación internacional. Por su parte, los fondos para prevención, preparación, mitigación y alerta temprana son escasos y tardíos, haciendo que la vulnerabilidad se torne determinante de los impactos causados por emergencias y desastres en estos sectores desprotegidos. En estos casos, como lo relata el autor mencionado (p.6) son eventos pequeños y medianos los responsables de la mayoría de pérdidas humanas y materiales. De este modo, para lograr un verdadero cambio paradigmático en la percepción y abordaje del

[3]. Maturana, A. (2011). Resiliencia comunitaria frente a emergencias y desastres. La Cultura Preventiva como factor de Resiliencia frente a los Desastres. Conferencia virtual Iberoamericana/Dirección General de Protección Civil y Emergencias – Ministerio del Interior. España.

riesgo se advierte la necesidad de apoyo gubernamental y respaldo legal a nivel nacional, así como también el aporte de investigaciones específicas en la temática y todo un entramado social que "fomente la participación comunitaria y llame a los ciudadanos a tomar una posición activa en la toma de decisiones y el desarrollo de un pensamiento estratégico" (Puertas, E. (2011) "Resiliencia ¿Crecimiento o recuperación?: un reto en la gestión del riesgo de desastres". p. 3.)[4]

En este estudio se hará especial énfasis en la población de bomberos, la cual se encuentra expuesta a permanentes situaciones potencialmente estresoras (entendiéndose entre ellas: falla en la misión, presencia de excesivo sufrimiento humano, situaciones amenazantes para la integridad física de los equipos de respuesta, pérdida de compañeros de equipo o presenciar su accidente o heridas), siendo el objetivo establecer presencia o ausencia de burnout en dicho sector. La población de estudio a abarcar será de bomberos de la policía de la Provincia de Bs. As. específicamente la Brigada de Incendios Forestales dependiente del cuartel central de la ciudad de Miramar, contemplando niveles etarios, de género y de antigüedad en el ejercicio.

De acuerdo con la Ley Provincial 13482 se entiende que las funciones que desempeñan los bomberos (entre ellas: prevenir y mantener el orden y la

[4] Puertas, E. "*La Cultura Preventiva como factor de Resiliencia frente a los Desastres". Conferencia virtual Iberoamericana* (2011) Dirección General de Protección Civil y Emergencias – Ministerio del Interior. España Febrero – Abril 2011. Recuperado en http://www.proteccioncivil.org/revistadigital/revistaNoticia.php?page=1&n=31

seguridad pública, protegiendo la vida, bienes y derechos de la población ante casos de incendio, otras situaciones siniestrales, o de emergencia) por su cualidad pueden llevar a un deterioro de su salud emocional. De esta manera se establece la importancia del rol del psicólogo de la emergencia en su función de resguardar y prevenir las posibles consecuencias emocionales derivadas de los eventos por los cuales los bomberos atraviesan a diario.

La hipótesis de la investigación presume que por la exposición de la población de bomberos de la Policía de la Provincia de Bs. As. a situaciones potencialmente estresoras se hallarán altos índices de sintomatología asociada al Síndrome de Burnout en la muestra.

En este estudio se utilizarán los aportes teóricos de Maslach (1981) y Neira (2004) en lo referente al Síndrome de Burnout. Se describirán los conceptos fundamentales que hacen a la calidad de vida laboral y a la salutogénesis en referencia al grupo estudiado. El paradigma de base será la Psicología Positiva y los aportes de la Psicología de la Emergencia como rama recientemente surgida de la Psicología. De igual manera se hará una breve referencia a la organización a la cual pertenecen los bomberos que forman parte del estudio llevado a cabo.

La principal motivación de esta investigación, reside en los aportes que puedan surgir para futuros trabajos, siendo la base para la toma de conciencia sobre la importancia de la calidad de vida laboral en dicho sector y la necesaria

psicoprevención, que no debe faltar en sectores expuestos a situaciones de estrés y alerta constante. Actualmente las investigaciones llevadas a cabo sobre dicha temática provienen de otros países, tales como los casos de España, donde los desarrollos teóricos fueron incrementándose a lo largo de los años, y de igual manera en países latinoamericanos tal es el caso de Chile y Méjico. Es así que se quiere destacar que la bibliografía teórica en nuestro país es escasa en cuanto al tema refiere, y la propuesta es poder brindar material que facilite próximas investigaciones, dejando abiertas nuevas líneas de trabajo posibles.

Marco Teórico

Del Estrés… al Burnout

Hans Selye fue uno de los pioneros en el estudio del estrés. Ya en 1936, utilizaba el término estresor para referirse a aquellas condiciones ambientales que producen la respuesta de estrés. Específicamente, define estrés como un "conjunto de respuestas somáticas, autonómicas y conductuales inespecíficas, frente a agresiones precedentes del ambiente que impliquen una demanda psicofísica aumentada o un riesgo para el organismo en su conjunto" (Selye, 1936; citado en Lazarus y Folkman, 1984)[5]. Este conjunto de respuestas fue denominado: "Síndrome General de Adaptación". Como señalan Lazarus y Folkman (1984),

> todos los planteos sobre estrés en el marco del paradigma Estímulo-Respuesta son, a la vez, limitados y circulares. Los desarrollos más recientes del concepto de estrés adoptan una perspectiva relacional. En este enfoque, el estrés no se considera ni un estímulo ni una respuesta, sino el resultado de una interacción entre el individuo y su ambiente.

[5]. Leibovich N. (2002) *El malestar y su evaluación en diferentes contextos*. Argentina: EUDEBA.

A partir de los desarrollos teóricos de los mencionados autores en los estudios sobre estrés ha ido creciendo el interés por el análisis del impacto subjetivo que los eventos estresantes comportan.

> La respuesta fisiológica al estrés es predominantemente hormonal y da lugar a una serie de ajustes a corto plazo (estrés agudo) y a largo plazo (estrés crónico) del sistema vascular, inmunitario y somatosensorial, que permiten que el organismo alcance los niveles necesarios de adaptación. Cuando el proceso no logra esta homeostasis, se desarrolla una adaptación patológica denominada distrés.
>
> Existe estrés negativo o distrés cuando los acontecimientos superan la capacidad de adaptación del individuo. Este se define subjetivamente y la respuesta al mismo depende de la personalidad y estructuración fisiológica de cada persona. (Redondo, 2009) [6].

Por su parte, el concepto de Burnout “quemarse por el trabajo” surgió en Estados Unidos a mediados de la década de los años setenta, y a partir de allí surgieron varias definiciones del mismo. Freudenberger, médico psiquiatra, en 1974 inicialmente lo definió como “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías,

[6.] Redondo A. (2009) *Violencia en el trabajo y estrés. Indicadores para el diagnóstico diferencial.* Panel de Psicología del Trabajo en 1er Congreso de Psicología del Tucumán.

recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Este autor eligió la misma palabra (Burnout - "estar quemado", "consumido", "apagado") que se utilizaba para referirse a los efectos del consumo crónico de sustancias tóxicas de abuso. Se trataba en aquel tiempo de una palabra de uso común en la jerga atlética, deportiva y artística, que hacía referencia a aquellos sujetos que no conseguían los resultados esperados pese al esfuerzo realizado. (Carlin & Garcés, 2010, p. 169)[7]. H. Freudenberger (1980), agrega respecto de la devastación que el síndrome produce:

> Lo que antes era un complejo lleno de vida ahora no es más que una estructura desierta. Donde había un edificio rebosante de actividad, no quedan más que algunos escombros que nos recuerdan toda la vida y la energía que reinaban. Tal vez algún lienzo de muro quede todavía en pie, tal vez se puedan aún distinguir algunas ventanas; incluso tal vez toda la estructura exterior esté aún intacta, pero si curioseáis en el interior, os sobrecogerá la enorme desolación reinante... Las personas a veces sufren incendios, al igual que los inmuebles. Bajo el efecto de la tensión que produce la vida en nuestro complejo mundo, sus recursos internos acaban por consumirse como si estuvieran bajo la acción de las llamas, dejando tan solo un inmenso vacío en el interior, aun cuando la apariencia externa parezca más o menos intacta.

[7]. Carlin, M. & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010) *El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo*. Anales de psicología. Vol. 26 (1), 169-180.

Según este autor, es prácticamente imposible que una persona que carece de un gran ideal o que un individuo que vive al día caigan en ese estado. Los riesgos de incendio parecen limitados exclusivamente a los hombres y mujeres dinámicos con aptitudes de líderes y numerosos objetivos a alcanzar. (…) Se trata de personas que se comprometen a fondo en todas sus empresas, en las que además experimentan durante largo tiempo una profunda satisfacción y en las que han dado muestras de una gran energía. El sentimiento de quemadura interna no se produce generalmente de una sola vez, sino que se instala poco a poco, la brasa quema lentamente antes de que aparezca la llama; personas que habían estado durante gran parte de su vida llenas de entusiasmo, de energía y optimismo empiezan a sentirse apáticas y sin vitalidad. Su energía se transforma en abulia, su entusiasmo en cólera y su optimismo en desesperanza. ("H. Freudenberger, L´Épuisement professionnel, la brulure interne", Gaetan Morin, 1985. Citado en "El coste de la excelencia" Aubert & De Gaulejac (1993), p.142.)[8].

Las explicaciones respecto del burnout han venido desarrollándose dentro de dos líneas: la perspectiva clínica, que considera al síndrome del burnout como un estado que el trabajador padece (Freudenberger, 1974), y la perspectiva psicosocial, que lo enfoca como un proceso en el que participan tanto las características del entorno laboral como las características individuales

[8]. Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1993) *El coste de la excelencia*. Capítulo 8, p. 141 y 142. Ed. Paidós.

del trabajador. Esta última concepción se basa en las Teorías Sociocognitivas del Yo (Tonon, 2003) tomando en cuenta la desilusión y desesperanza por no poder cumplir con las expectativas existentes (Pines y Aronson, 1988). Dentro de este marco se desarrolló la teoría y el instrumento de medición de Maslach (Maslach Burnout Inventory, 1981). También se encuentran dentro de esta perspectiva las líneas de investigación de la Psicología de las Organizaciones, que enfoca el burnout considerando las características de las organizaciones y las maneras en que la persona hace frente y brinda respuesta a las circunstancias que se plantean (Golembienski, 1983) [9].

En 1981 Maslach y Jackson definieron al burnout como

> respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización) y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.

Dichos autores entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por:

- Agotamiento emocional: habiendo disminución o pérdida de los recursos emocionales

[9.] Savio, S. (2008) *El síndrome de burnout: un proceso de estrés laboral crónico*. Revista Hologramática. Universidad de Palermo. Año V, Número 8 (1), 121-138.

- Despersonalización: cuando aparecen actitudes negativas o de insensibilidad

- Reducida realización personal: evaluándose el trabajo en forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

Las anteriormente citadas se integran como dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) empleado ampliamente para medir este síndrome. En un principio el mismo fue considerado específico para profesionales de servicios sociales que trabajaban en contacto directo con las personas a las que se destinan esos servicios pero, recientemente, Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), han elaborado una nueva versión del MBI de carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, y han denominado a estas variables baja eficacia profesional, agotamiento y cinismo.

En relación al trabajo Redondo (1999, p. 3.) [10] lo plantea como

una actividad que además de la subsistencia otorga al individuo la posibilidad de crecer y realizarse en relación al medio ambiente al que modifica y por medio del cual él mismo se modifica, indicando asimismo que el trabajo tiene consecuencias psicológicas entre ellas:

[10]. Redondo, A. (1999*). La psicología, el mundo del trabajo y el rol del psicólogo*. Material de Cátedra Psicología Laboral UNMdP.

- Impone una estructura de tiempo definida durante los días hábiles;
- Obliga al establecimiento de vínculos extra familiares;
- Establece metas que exceden las individuales y que obligan a la acción conjunta para obtenerlas;
- Confiere status e identidad social;
- Fuerza a las personas a tener más o menos actividades.

El trabajo es una actividad humana que implica una relación social.

> Un *Hacer* (Marcuse, 1969) generador de sentido en el que se construyen socialmente comportamientos y referentes simbólicos que pueden crear tensiones y conflictos. Entonces más allá de la *praxis* en las dimensiones económicas, el trabajo implica un campo de interacción, de acción que conlleva una dimensión simbólica y cultural de fuerte impronta.
>
> Citado en Arraigada (2010) “La nueva cultura del trabajo”, p. 5. [11].

María del Carmen Neira (2004) plantea que

[11]. Arraigada, M. (2010) *La nueva cultura del trabajo*. p. 5. Material de Cátedra Psicología Laboral UNMdP.

> ciertos trabajos son generadores de estrés: los que implican riesgo de vida (médicos, enfermeras, riesgo económico (ejecutivos, agentes de bolsa) confinamiento (guardiacárceles, celadores de internados) peligro (bomberos, policías, pilotos) responsabilidad por otras personas (trabajadores de la salud, docentes), ambiente físico inadecuado (ruido excesivo o intermitente, falta o exceso de iluminación, aire contaminado, temperaturas extremas, sub o sobre estimulación psicosensorial), los que alteran los ritmos biológicos, etc. (Neira, 2004, p.25) [12].

Así mismo José Peiró y Gil Monte (1997) desarrollan los desencadenantes del estrés laboral, en donde mencionan al entorno social, el entorno laboral y al propio sujeto como origen del estrés. Variables tales como edad, sexo, estado civil, tipo de profesión, utilización de medios tecnológicos en el trabajo, disfunciones en el desempeño del rol, clima laboral, contenido del puesto y características de personalidad, se consideran como facilitadores o antecedentes del síndrome de burnout. Como desencadenantes se entienden aquellos estresores percibidos con carácter crónico que ocurren en el ambiente laboral. Estos autores establecen cuatro categorías para el análisis de los estresores laborales:

[12]. Neira, M. del C. (2004) *Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud.* Bs. As. Ed. EA EDICIONE S/ L

- Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuentes de estrés laboral.

- Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

- Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia.

Estrategias de Afrontamiento

Según Neira (2004, p. 22)

> se denominan estrategias de afrontamiento las respuestas cognitivas y conductuales desarrolladas para manejar y tolerar demandas estresantes externas y/o internas que resultan excedentes o desbordantes de los recursos personales y que se desarrollan como un proceso a través de sucesivas fases de evaluación.

> (…)El afrontamiento, mediatiza las relaciones estrés- adaptación y las estrategias actúan como factor de protección aumentando las habilidades del sujeto para reducir la probabilidad de desórdenes psicológicos y físicos.
>
> Las estrategias de afrontamiento pueden categorizarse según se enfoquen en el problema o en la emoción:

- enfocadas en el problema: son estrategias para modificar al estresor y cambiar la situación. Afectan tanto al entorno (ambiente, obstáculos, etc.) como al sujeto (modificación de sus aspiraciones, búsqueda de canales de gratificación alternativos, desarrollo de nuevas conductas, etc.)
- enfocadas en la emoción: son acciones indirectas o paliativas, donde el sujeto regula su respuesta emocional disminuyendo el trastorno que genera una situación estresante. Se utiliza al percibir que los estresores no pueden ser modificados: el sujeto cambia su reacción emocional para que la situación no le resulte estresante, logrando un nuevo equilibrio.

Neira agrega, que según Tobin, “tanto el afrontamiento dirigido al problema como el que se dirige a la emoción, puede ser activo o pasivo, originando cuatro tipos de estrategias alternativas” (Neira, 2004, p. 23):

- Estrategias activas dirigidas al problema: el sujeto se involucra y trata de eliminar la situación estresante, o bien altera su significado para que le resulte menos molesta.
- Estrategias activas dirigidas a la emoción: el individuo expresa su malestar, busca apoyo, opinión, etc.
- Estrategias pasivas centradas en el problema: la persona no se involucra, evita la situación, la niega, o tiene dificultades para percibirla de un modo diferente.
- Estrategias pasivas centradas en la emoción: el sujeto tiende al aislamiento, se centra en sí mismo, no manifiesta sus sentimientos, se adjudica culpas, etc.

(Neira, 2004, p.23).

En relación al síndrome de burnout y las estrategias de afrontamiento Gil-Monte y Peiró (1997,1999) [13] sugieren que "el síndrome de quemarse se inicia conjuntamente con sentimientos de baja realización personal y agotamiento emocional, considerando las actitudes de despersonalización como una estrategia de afrontamiento". Bajo el enfoque de las causas que provocan el síndrome de quemarse en el trabajo, han postulado un modelo integrador de variables personales, interpersonales y organizacionales, conceptualizando el síndrome de quemarse como "…una respuesta al estrés laboral percibido que

[13]. Gil-Monte, P. & Peiró, J.M. (1999) *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. Anales de Psicología. Universidad de Valencia. Vol.15 (2), 261-268.

surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido" (Gil-Monte y Peiró, 1997, p.44. Citado por Biscarri Gassió, J., Aluja Fabregat, A. & Plana, A. B. (2002) [14].

Calidad de vida laboral

Como plantean González, Peiró & Bravo (1994)

> ya en la década de los años setenta, aparece una intensa preocupación por mejorar el entorno laboral de los trabajadores y las experiencias del propio trabajo configurándose poco a poco un movimiento orientado hacia el estudio y la mejora de la "Calidad de Vida Laboral" (Davis y Cherns, 1975). Este movimiento adquirió carta de ciudadanía en un

[14]. Biscarri Gassió, J., Aluja Fabregat, A. & Plana, A. B. (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, vol. 18, núm. 1, p. 57-74.

Simpósium Internacional sobre Problemas Laborales celebrado en Arden House en la Universidad de Columbia en 1972. Podemos situar los orígenes del movimiento de CVL en los trabajos del Instituto Tavistock de Relaciones Humanas de Londres (1947). El primer enfoque de los investigadores de Tavistock tenía una inspiración claramente socio-psicológica (aplicación de la psicología y sociología al estudio y la solución de problemas sociales). A partir de su aplicación al campo organizacional, de la teoría general de sistemas y de una experiencia realizada en la industria del carbón británica (años cincuenta) tendrá lugar el desarrollo del enfoque sociotécnico que es uno de los primeros eslabones en la cadena de acontecimientos de los que dan inicio a este movimiento (Matheu, 1984).

El concepto de calidad de vida laboral, en su acepción más amplia, abarca todas aquellas condiciones relacionadas con el trabajo, como son los horarios, el sueldo, el medio ambiente laboral, los beneficios y servicios, las posibilidades de carrera y relaciones humanas, que pueden ser relevantes para la satisfacción y motivación laborales.

También abarca las propias experiencias de trabajo en función de las oportunidades que éste proporciona (Delamotte y Takezawa, 1986).

La naturaleza multidimensional del término CVL y la variedad de conceptos que se han utilizado como sinónimos o similares ("mejora del trabajo"; "rediseño/reestructuración de los puestos de trabajo"; "reforma laboral"; "humanización del trabajo"; "satisfacción laboral"; "democracia en el lugar de trabajo"; "democracia industrial"; "dirección participativa" o "desarrollo organizacional") ha planteado dificultades importantes en su definición (Jenkins, 1983; Sun, 1988). Las definiciones dadas al término CVL han sido muchas y variadas en función del énfasis que se da a los distintos objetivos generales. Así mismo González et al. (1994) indica que si se tienen en cuenta dos grandes objetivos que se resaltan en la literatura sobre CVL, puede resultar útil agrupar las diversas definiciones formuladas según el énfasis que ponen en cada uno de ellos. Destacando dos perspectivas generales para abordar las conceptualizaciones del término CVL:

1) Las definiciones que ponen el énfasis en la calidad de vida laboral tal y como es vivida por el trabajador.

2) Las definiciones que ponen un mayor énfasis en los aspectos del entorno laboral.

En el primer grupo, abundan conceptos como sentimientos, motivación, satisfacción, etc. Por otra parte, las definiciones correspondientes al segundo grupo ponen un mayor énfasis en los aspectos del entorno laboral. En ellas se contemplan tanto las condiciones físicas (construcción del edificio, tecnología, materiales, localización física, etc.), las condiciones económicas (paga, beneficios, servicios, etc.), y las condiciones organizacionales (estructura organizacional, condiciones sociales, diseño de puestos, etc.). (González et al. 1994) [15].

Por su parte Monetti, (1998) indica que:

Por Calidad de Vida Laboral se entiende una manera de transitar la situación de trabajo que incluye como factor principal ofertado desde la

[15]. Bravo, M. J., González, P. & Peiró, J. M. (1996) Capítulo 6: Calidad de vida laboral (pp. 161-167) en J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.) *Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su Contexto.* Madrid: Síntesis.

> organización, la posibilidad de goce, desarrollo profesional, evolución personal y cuidado por el favorecimiento de la instalación de redes sociales solidarias sostenidas por buenos vínculos afectivos que permitan y faciliten al ser humano una buena conexión con su tarea por un lado, y por otro el establecimiento y la solidificación de la pertinencia y pertenencia institucional.

La misma depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), es decir, depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo y de una dimensión subjetiva. Esta última refiere al "conjunto de percepciones y experiencias laborales que, de manera individual y colectiva, originan realidades laborales características dentro de un mismo contexto organizacional".

> Este proceso de construcción sociocognitiva del medio laboral surge de un complicado sistema de relaciones y modos de interacción que establecen los individuos entre sí, y que les permite definir y operar (transmitir valores y creencias, compartir actitudes y pautas de comportamiento, construir símbolos y significados) dentro de esa realidad laboral construida con el

propósito de mejorarla (promoción de la calidad de vida laboral). (Torres &Tomás, 2002).

Un nuevo enfoque: Salutogénesis

El término salutogénesis, creado por Antonovsky (1979) viene del latín *salus* "salud" y del griego *génesis*, "origen" "creación de". Su significado es *"Génesis de la salud"*. Antonovsky, padre del paradigma salutogénico, desarrolló criterios de medición de la salud física y espiritual, a través de la pregunta por el origen de la salud.

El enfoque salutogénico está centrado en los factores humanos que apoyan la salud y el bienestar. Más específicamente, el "modelo salutogénico" se refiere a la relación entre la salud, el estrés y el afrontamiento. Dicho modelo plantea que el estrés es omnipresente en nuestras vidas y hay personas que tienen la capacidad de sobrevivir, adaptarse y superarlo. El modelo salutogénico de competencias se halla orientado a la prevención primaria, proactiva y universal, en contraposición al modelo clásico de la psicopatología orientado al déficit, el riesgo o la vulnerabilidad, que propone como solución la rehabilitación. (Gomez Mejía, s.f.) [16]

[16]. Gómez Mejía, L. Salutogénesis. ¿Qué es lo que mantiene al ser humano sano? Reto para la Promoción de la Salud.

Seligman (2000), por su parte, plantea la Psicología Positiva como

> aquella rama de la Psicología que busca comprender a través de la investigación científica los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas del ser humano, durante tanto tiempo ignoradas por la Psicología. Estudia las bases del bienestar psicológico y de la felicidad, así como de las fortalezas y virtudes humanas. La Psicología positiva tiene por objeto mejorar la calidad de vida y prevenir la aparición de trastornos mentales y patologías, insistiendo así en la construcción de competencias y la prevención. La psicología positiva se encuadra dentro de la tradición del modelo de competencia orientado a la prevención primaria proactiva universal. Adopta una perspectiva constructivista, humanista y esperanzadora de la teoría y práctica del transcurrir existencial (Janoff-Bulman, 1992; McAdams & Pals, 2006; Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005). La psicología positiva se halla relacionada con el impulso explicativo positivo y constructivo del ser humano y la necesidad del sentimiento de competencia (Dweck, 2006;

Goldstein, 1939; Maslow, 1968/1979, 1954/1991; Rogers, 1961/1981). (Fernández Ríos, 2008, 161-176).[17]

Postura de las Investigadoras

En el corriente estudio se adscribe al entendimiento del estrés desde la perspectiva relacional aportada por Lazarus y Folkman. Respecto del Burnout, se definirá como síndrome de respuesta al estrés laboral crónico (Maslach y Jackson) desde la perspectiva psicosocial, según la cual se desarrolló el instrumento que se toma (Maslach Burnout Inventory) para medirlo.

Asimismo se incorporará a la interpretación de los datos el factor organizacional, a partir del cual se tomará en consideración la diversidad de factores que pueden afectar a la población de estudio (tanto propios del lugar del trabajo, en cuanto al clima organizacional, como también a las posibilidades de realización personal que este oficio ofrece, junto con las relaciones entre compañeros, y con los superiores) entendiendo que los mismos son puntos clave que deben tenerse en cuenta, en su carácter de elementos críticos que pueden favorecer sobrecarga de estrés.

[17]. Fernandez Ríos, L. (2008) *Una revisión crítica de la psicología positiva: historia y concepto*. Revista Colombiana de Psicología. Universidad Nacional de Colombia. Nro. 17, pp. 161-176.

En consistencia con estos aportes, el Síndrome de Burnout se aprecia como multideterminado por desencadenantes de diversas índoles, que han sido anteriormente mencionadas. Se intentará esbozar cómo algunas de las mismas se comportan en el caso de la población abordada.

Por último, y en coherencia con el enfoque salutogénico la intención de esta investigación es brindar un aporte a la prevención primaria y promoción de los aspectos positivos, tendiendo a desarrollar recursos más exitosos de afrontamiento del estrés.

Investigación

Justificación del Instrumento

Se han confeccionado varios instrumentos para la valoración del burnout, pero es el MBI el más utilizado, ya que cumple con criterios de confiabilidad y validez convergente y discriminante. Se trata de un cuestionario de autoinforme, desarrollado por Christine Maslach y Susan Jackson entre 1981 y 1986, con una versión para profesionales de la salud, otra para educadores, y una tercera para trabajadores en general. (Neira, 2004, p. 36) En este caso, se aplicará la tercer versión, por considerarse la más adecuada, donde refiere a las personas de modo general.

La versión en castellano consta de 22 ítems, que consisten en afirmaciones referidas a sentimientos y actitudes en el trabajo y hacia los destinatarios del servicio (pacientes, alumnos, clientes), ante las que el sujeto debe indicar la frecuencia con que experimenta cada una de estas situaciones de acuerdo a la escala siguiente.

El análisis factorial de los ítems realizado por las autoras dio lugar a 3 escalas o dimensiones del burnout, cuyo puntaje se obtiene sumando las frecuencias indicadas por el sujeto ante los ítems correspondientes a cada una de ellas:

0=Nunca

1=Algunas veces al año

2=Una vez al mes

3=Varias veces al mes

4=Una vez por semana

5=Varias veces por semana

6=Todos los días

Las dimensiones son:

AGOTAMIENTO EMOCIONAL (AE): integrada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Describe estar abrumado, sobrepasado, exhausto y agotado emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación máxima es 54.

DESPERSONALIZACIÓN (D): compuesta por los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Implica respuesta impersonal del trabajador hacia los sujetos que atiende, con actitudes deshumanizadas, negativas, frías y distantes. El puntaje máximo es 30.

REALIZACIÓN PERSONAL EN EL TRABAJO (RP): Está compuesta por 8 ítems que expresan eficiencia y realización exitosa del trabajo: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. El puntaje máximo es 48. Puntajes bajos indican tendencia del sujeto a autoevaluarse negativamente e insatisfacción con sus logros laborales.

> Maslach y Jackson recomiendan mantener separadas las puntuaciones de cada escala, no combinándolas en una puntuación única. Este instrumento no arroja, de tal forma, un puntaje total que determine presencia o ausencia de burnout, sino puntajes individuales para cada una de las tres dimensiones. Altas puntuaciones en escalas AE y D (que se encuentran por encima del percentil 66), junto con bajas puntuaciones en la escala RP (por debajo del percentil 33) permitirían componer el síndrome. El puntaje de cada subescala se categoriza como bajo, medio o alto de acuerdo a puntos de corte predeterminados para cada cultura y grupo profesional. (Neira, 2004, p. 37)

En Argentina, se cuenta con la validación efectuada por María del Carmen Neira, en 2004. Particularmente, la misma se efectuó con profesionales sanitarios de este país, y con el inventario correspondiente a profesionales de la salud.

> El estudio se realizó en una muestra conformada por 548 médicos, 380 enfermeras, 136 profesionales de otras disciplinas sanitarias y 90 empleadas administrativas de instituciones de salud, quienes respondieron al test en diferentes situaciones de aplicación. Dos tercios fueron convocados en ámbitos académicos, y asistenciales elegidos al azar, donde los profesionales prestaron su colaboración para el estudio del burnout respondiendo al mismo en forma voluntaria. Los restantes pertenecían a instituciones en que la autora desarrollaba un programa de prevención de riesgos psicosociales, completando el MBI como parte de una batería diagnóstica, omitiendo algunas variables de identificación para asegurar el anonimato. (Neira, 2004, p. 50).

La factorización se ordenó en tres dimensiones coincidentes con los hallazgos de Maslach y otros estudios españoles, confirmándose la validez del MBI en Argentina para profesionales de la salud. Una salvedad a remarcar, es que los profesionales argentinos obtuvieron en escalas de AGOTAMIENTO EMOCIONAL y DESPERSONALIZACIÓN una media aritmética más baja que el grupo sanitario de igual tamaño estudiado por Maslach en Estados Unidos. En la escala de REALIZACIÓN PERSONAL la media fue similar.

Como resultado de este estudio y en colaboración con el Lic. Petkevicius se elaboró un baremo del MBI en base al comportamiento de esta muestra.

Para la investigación que realizaremos, consideramos apropiado el uso de este instrumento ya que en función de lo anteriormente enunciado, y del propósito del mismo, se advierte que permitirá determinar el riesgo de burnout en que se encuentra la población en cuestión. La misma estará compuesta por bomberos dependientes de la Policía de la Provincia de Bs. As. en la ciudad de Miramar, desarrollándose la toma del inventario a la "Brigada Forestal". Si bien no se ha validado el instrumento con sujetos dedicados a este oficio en particular, consideramos que las tareas que estos desarrollan están destinadas al mantenimiento, cuidado y la prevención en salud.

Entendiendo el burnout como

> una respuesta disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia…a una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas… Está compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo (Neira, 2004),

podremos advertir la importancia de detectar la incidencia de este síndrome en bomberos, ya que una vez instalado, las consecuencias son ampliamente negativas y generan pérdidas difícilmente remediables:

-Disminución de la satisfacción, del interés, de la motivación, del compromiso, del rendimiento, de la calidad del servicio y de la productividad.

-Aumento del ausentismo, de la rotación, de los accidentes laborales y errores.

-Clima laboral hostil con relaciones interpersonales pobres y conflictivas, falta de cooperación y apoyo.

-Incumplimiento y retraso en el horario y las tareas.

-Abandono real o manifiesto del puesto de trabajo.

-Pedido anticipado de jubilación.

-Cambio de profesión, etc.

Población

Muestra

La investigación contó con la participación de 7 sujetos sobre un total de 12 que integran el Cuartel en cuestión (3 de ellos en carácter de Guardias Forestales y de Incendios, 1 Jefe de Guardia, 1 Instructor y 2 con funciones administrativas), de los cuales 6 son hombres y 1 mujer. Las edades oscilan entre 35 y 54 años, con una media de 46 y una mediana de 48. En cuanto a la antigüedad en la organización, la misma oscila entre 9 y 30 años, coincidiendo media y mediana en 22 años.

Entre las tareas que estos realizan se cuentan:

- Responder a las alarmas por incendio y a otras llamadas de emergencia como accidentes de carretera, choques de trenes o de aeronaves, accidentes industriales, vertidos de sustancias peligrosas, incidencias por bomba y desastres naturales.
- Vestir equipos como ropas ignífugas y aparatos para respirar y conducir o tripular vehículos de bomberos para desplazarse al lugar de la incidencia.
- Buscar, rescatar y evacuar a personas y animales de edificios en llamas, lugares de accidentes y en otras situaciones peligrosas.

- Administrar primeros auxilios y asistencia médica a las personas heridas.
- Controlar y extinguir los incendios utilizando equipo de lucha contra el fuego, como escaleras, mangueras, bombas, hachas y aparatos para extinguir el fuego.
- Valorar los incendios y las situaciones e informar sobre las condiciones a los superiores para recibir instrucciones mediante, por ejemplo, radios.
- Salvar mercancías de locales dañados y limpiar, comprobar y asegurar el lugar de la incidencia, por ejemplo, retirando las sustancias químicas peligrosas.
- Bucear para localizar y subir a la superficie objetos que estén bajo el agua.
- Llevar a cabo ejercicios prácticos y tomar parte en entrenamientos físicos y de otro tipo.
- Inspeccionar, limpiar y mantener el equipo de lucha contra incendios.
- Informar y educar al público sobre prevención de incendios.

Como guardias forestales sus funciones particulares atienden a:

- Vigilancia y detección de incendios forestales.
- Vigilancia y control de la normativa sobre prevención de incendios forestales.

- Dirección de la extinción de incendios forestales.
- Dirección del personal de las cuadrillas en la extinción de un incendio.
- Dirección de los trabajos preventivos realizados por las cuadrillas de extinción.
- Dirección del personal de las cuadrillas en los trabajos preventivos.
- Servicio en autobomba de extinción.
- Servicio en vehículo de puesto de mando avanzado.
- Informar sobre las condiciones de peligro, datos metereológicos, topografía, modelos de combustible, accesos, puntos de agua, cortafuegos, etc.
- Elaboración de partes de incendio, medición de superficies y cubicación de masas afectadas.
- Investigación de causas de incendios forestales.

Metodología

Instrumento y Procedimiento

Se tomó la adaptación realizada por María del Carmen Neira (2004), válida para Argentina, del Maslach Burnout Inventory, de Maslach y Jackson. A esta edición se le aplicó una modificación en la palabra “pacientes”, cambiándola por “personas”, dada la actividad que desarrollan los participantes en este caso.

Dicho cuestionario consta de 22 ítems, los cuales se distribuyen en 3 escalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo. Altos puntajes en las dos primeras escalas, combinados con baja puntuación en la tercera, constituyen el Síndrome de Burnout.

En concreto, el instrumento administrado constó de una hoja de datos sociodemográficos (Ver Anexo I) junto con el Inventario Maslach Burnout Inventory, con modificación en la palabra pacientes por personas. (Ver Anexo II)

Resultados

Considerando que los puntajes inferiores a 34 puntos en las dos primeras escalas del MBI se consideran bajos, y como puede apreciarse en la Tabla, encontramos que en esta población no se presenta riesgo de burnout. Esto

puede observarse dadas las bajas puntuaciones en las dos primeras dimensiones (Agotamiento Emocional, entre 4 y 16; y Despersonalización, cuyos puntajes oscilaron entre 0 y 12) y los medios y altos puntajes obtenidos en Realización Personal (entre 38 y 48, siendo este último el máximo puntaje que se puede obtener).

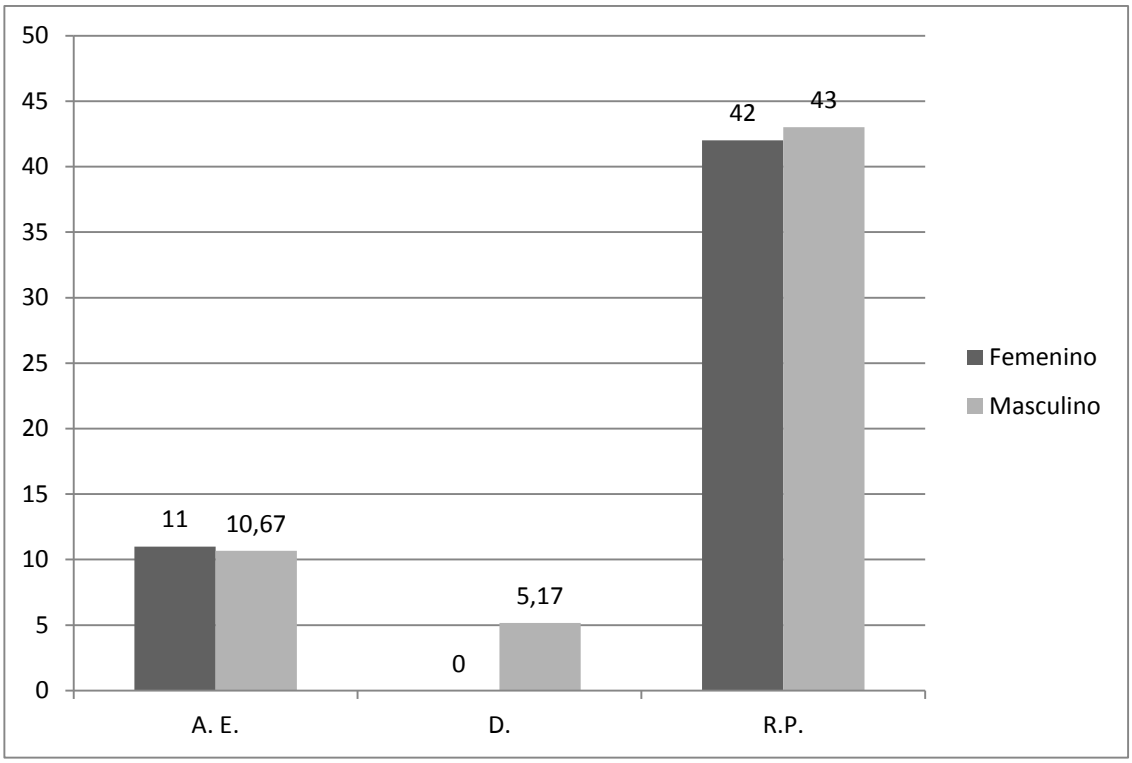
N\Variable.	**A.E.**	**D.**	**R.P.**	**Antigüedad**	**Edad**	**Género**
1	11	0	42	9 años	35	Femenino
2	4	1	45	22 años	48	Masculino
3	13	0	48	26 Años	54	Masculino
4	16	10	39	30 Años	52	Masculino
5	9	7	38	15 Años	44	Masculino
6	10	1	43	22 Años	42	Masculino
7	12	12	45	28 Años	50	Masculino

Tabla 1. Esquematización de datos

Sin embargo, sí pudimos ver que dentro de lo bajo de los puntajes, fueron aquellos con mayor antigüedad los que puntuaron más elevado en la escala Agotamiento Emocional, como así también en la escala de Realización Personal (a excepción de uno de los más antiguos que tuvo una puntuación inferior a la media, $\bar{x}$= 43).

Como puede observarse en el Gráfico 1, no se han hallado diferencias significativas en las puntuaciones según el sexo, exceptuando en la dimensión de Despersonalización, donde la media de los varones fue de 5.17, mientras que en el caso de la mujer ésta puntuó 0. Cabe añadir a la interpretación de este dato que dadas las características de la muestra (compuesta por 6 varones y una mujer) es necesario relativizar la cifra resultante.

Gráfico 1. Puntajes en las dimensiones por sexo



En otro orden, tomando como eje la antigüedad, tampoco es posible correlacionar esta variable con aumento o disminución significativos de indicadores en ninguna de las dimensiones. (Gráfico 2)

Gráfico 2. Puntajes en las dimensiones por antigüedad

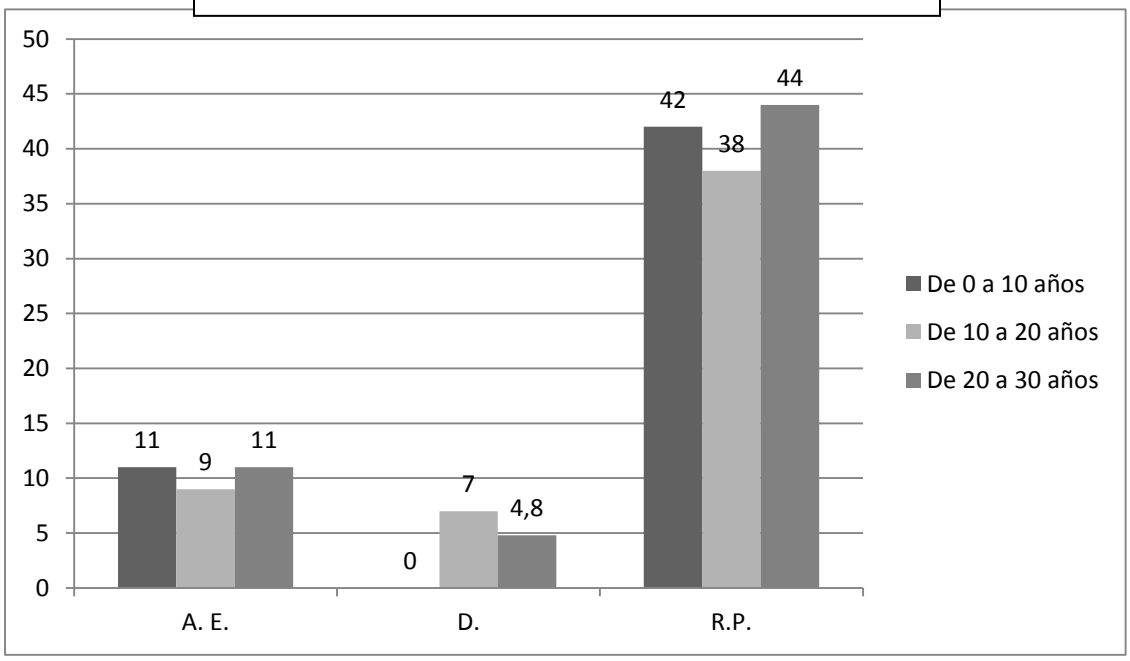
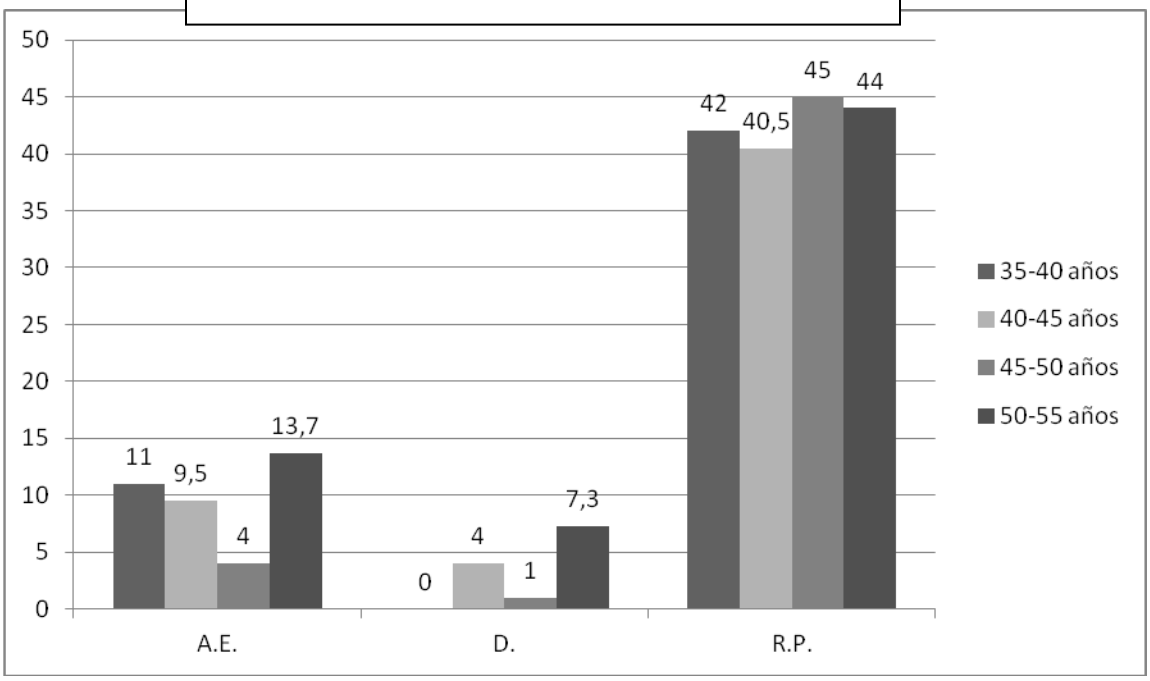


Gráfico 3. Puntajes en las dimensiones por edad



Por último, en cuanto a la edad, es posible vislumbrar que en los sujetos que componen el último rango etario (de 50 a 55 años) hay puntuaciones levemente mayores en las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización, que se combinan con altos valores en Realización Personal en el trabajo.

Discusión

Miramar es una ciudad costera argentina situada al sudeste de la provincia de Buenos Aires. Es la cabecera del partido de General Alvarado y un

importante centro turístico. Se encuentra a 48 km de Mar del Plata y a 448 km de Buenos Aires.

Se destaca por su ambiente natural y su diseño urbanístico. En cuanto a lo primero, posee amplias playas gracias a una serie de barreras costeras que impiden el avance del agua por sobre la costa. Además, la ciudad limita al sudoeste con el frondoso Bosque Vivero Dunícola Florentino Ameghino y al este con el Arroyo El Durazno.

Esta ciudad cuenta con 29.433 habitantes (INDEC, 2010). Conforma un aglomerado urbano junto a la localidad de El Marquesado del partido de General Pueyrredón, sumándosele 196 habitantes (INDEC, 2001) de esta población. Dicho aglomerado recibe el nombre de Miramar - El Marquesado. Su actual población según los datos del último censo costa de 29.629 habitantes (INDEC, 2010).

En el extremo sur de la bahía que enmarca la ciudad, se destaca el Bosque - Vivero Dunícola Municipal “Florentino Ameghino” con una superficie de más de 500 hectáreas forestadas con pinos y eucaliptos en todas sus variedades. En dicho predio se asienta el Cuartel Forestal dependiente del Cuartel Central de Bomberos de Miramar.

De acuerdo a las características demográficas enunciadas es posible interpretar que si bien estos bomberos se hallan expuestos a riesgos y

situaciones potencialmente estresoras, no lo están en tan gran medida como aquellos ubicados en grandes ciudades o en cuarteles más céntricos (debido también al mayor contacto con usuarios que poseen estos últimos). De este modo, se debe tomar en cuenta que al ser una ciudad turística la misma cuenta con una temporada de dos meses de duración (Enero y Febrero) durante la cual se incrementa exponencialmente el flujo poblacional así como las actividades desempeñadas se diversifican. Con el arribo del turismo las funciones de los bomberos se incrementan debiendo estos atender mayor cantidad de incendios forestales provocados por accidentes o descuidos e incluso de forma intencional, así como accidentes en las playas y accidentes de tránsito (motos, cuatriciclos, vehículos), todas estas actividades que se suman a las anteriormente enunciadas que les competen como Guardias Forestales y Bomberos. Por su parte durante la temporada invernal, que abarca de Marzo a Diciembre, la actividad desciende significativamente pasando de un promedio de 43 salidas mensuales en Enero y Febrero a 12 salidas mensuales de Marzo a Diciembre.

En cuanto al Cuartel propiamente dicho se observa que la estructura edilicia del mismo y las herramientas que poseen, si bien se las agenciaron de forma autogestiva, son en principio adecuadas, y el cuartel es un lugar del cual se manifiestan orgullosos y conformes por haberlo ido construyendo y

manteniendo ellos mismos. El mismo consta de 5 habitaciones demarcadas, siendo una de ellas una sala de reuniones que incluye cocina, baño dentro de la instalación, una habitación en construcción, otra habitación (para los bomberos de guardia), un pequeño espacio de recepción y oficina administrativa, y por último el despacho del Jefe de Guardia.

Respecto de lo organizacional el clima laboral (si bien no fue investigado a fondo) se percibe agradable y de compañerismo y apoyo. Estos aspectos contribuirían a una mejor calidad de vida laboral. Cabe destacar que en su condición de Bomberos dependientes de la Policía los mismos cuentan con una remuneración económica.

En vistas de los resultados arrojados por el MBI sumado a las características organizacionales detalladas anteriormente se puede establecer que la convergencia de estas cuestiones atenúa la posibilidad de contraer burnout en esta organización.

Conclusión y Perspectivas Futuras

Al comenzar la presente investigación, se formuló la hipótesis según la cual se presumió que por la exposición de la población de bomberos de la Policía de la Provincia de Bs. As. de la ciudad de Miramar, a situaciones potencialmente estresoras, se hallarían altos índices de sintomatología asociada al Síndrome de Burnout en la muestra estudiada. En contraposición, no se halló en este caso riesgo de Burnout, describiéndose en el apartado anterior las posibles causas de dicho resultado.

Puede decirse que si bien en la presente investigación no se ha hallado riesgo de burnout, los miembros de la organización hacen hincapié en la carencia en la que actualmente se encuentran a la hora de contar con un servicio que les permita canalizar sus estados emocionales, dan cuenta de la importancia y de lo necesario de poder transmitir y contar con un apoyo profesional. Los mismos indicaron que no realizan ningún tipo de terapia por fuera de la organización pero sí dan cuenta que el rol del psicólogo sería fundamental como un miembro más del equipo de trabajo.

Dado que el presente consiste en un estudio exploratorio descriptivo, sugerimos a futuros investigadores interesados en la temática el abordaje en profundidad de algunas de dichas cuestiones, para lograr así explicar de modo

exhaustivo, y en última instancia continuar aportando a la salutogénesis con investigaciones locales.

Anexos

Por favor, complete esta información socio-demográfica básica:
Edad:
Género:
Antigüedad en la organización:
Puesto de trabajo:

Anexo I. Hoja de datos sociodemográficos.

Anexo II. Inventario MBI con adaptación de la palabra pacientes por personas.

Consignas:

1-Juzgue con qué frecuencia se ajusta usted a cada afirmación teniendo en cuenta su trabajo, complete con el número que considere más adecuado en el casillero en blanco.
2-Cualquier duda o pregunta no dude en hacerla al Entrevistador.
3-En caso de que una afirmación no proceda, o no esté usted seguro o no sepa la respuesta, déjela en blanco.
4-Para responder utilice la escala de valores que se muestra a continuación:

0= NUNCA

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS

2= UNA VEZ AL MES O MENOS

3= UNAS POCAS VECES AL MES

4= UNA VEZ A LA SEMANA

5= POCAS VECES A LA SEMANA

6=TODOS LOS DÍAS

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas	
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida 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 con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	

15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas	
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 me culpan de alguno de sus problemas	

Referencias bibliográficas

- Aubert, N. & De Gaulejac, V. (1993) El coste de la excelencia. Capítulo 8, p. 141 y 142. Ed. Paidós.
- Augullo Tomás, E. & Segurado Torres, A. (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. Vol. 14 (4), 828-836. Recuperado en www.psicothema.com/pdf/806.pdf
- Arraigada, M. (2010) La nueva cultura del trabajo, p. 5. Material de Cátedra Psicología Laboral UNMdP.
- Bakker, A & Rodríguez-Muñoz, A. (2012) Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. Erasmus University Rotterdam y Universidad Complutense de Madrid. *Psicothema.* Vol. 24 (1), 62-65. Recuperado en http://www.psicothema.es/pdf/3979.pdf
- Biscarri Gassió, J., Aluja Fabregat, A. & Plana, A. B. (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*, vol. 18, núm. 1, p. 57-74. Recuperado en http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317661003.pdf
- Bravo, M. J., González, P. & Peiró, J. M. (1996) Capítulo 6: Calidad de vida laboral (pp. 161- 167) en J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.) *Tratado de*

Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su Contexto. Madrid: Síntesis.

- Carlin, M. & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010) El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*. Vol. 26 (1), 169-180 Recuperado en http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Fernandez Ríos, L. (2008) Una revisión crítica de la psicología positiva: historia y concepto. *Revista Colombiana de Psicología.* Universidad Nacional de Colombia. Nro. 17, pp. 161-176.
- Galimberti, M. S/F El psicólogo y su abordaje en emergencias, catástrofes y desastres Recuperado en http://www.centroippc.com/pdfs/psicologiadelasalud.pdf
- Gil-Monte, P. & Peiró, J.M. (1999) Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. Universidad de Valencia. Vol.15 (2), 261-268. Recuperado en http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gil-Monte, P. & Peiró, J.M. (2003) Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? Departamento de Psicología Social y de las Organizaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia. Recuperado en

http://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf

- Gómez Mejía, L. Salutogénesis. ¿Qué es lo que mantiene al ser humano sano? Reto para la Promoción de la Salud. Consultado el 07/06/15 en http://apoyoemocional.univalle.edu.co/salutogenesis.pdf
- Huribe, H. M. 2005. Psicología de la Emergencia: Comportamiento humano antes, durante y después de emergencias. Trabajo presentado en *II Congreso Nacional de Salud Mental y Asistencia Primaria en Catástrofes (Madrid, 4 y 5 de Marzo de 2005) y en XIV Jornadas municipales sobre catástrofes (Madrid, del 24 al 26 de Junio de 2005).* Recuperado en http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/desastres/introduccion_psicologia_emergencia_hmarin.pdf
- Leibovich N. (2002) El malestar y su evaluación en diferentes contextos. Argentina: EUDEBA.
- Ley 13.482 y Decreto 1.391, 20 de junio de 2006. Recuperado en www.mseg.gba.gov.ar/organigmrio/Nomenclador/ley13482.htm
- Lopez Rosetti, D. (2005) El tablero instrumental del cuerpo En Lopez Rosetti, D. (Lumen) *Estrés: epidemia del siglo XXI*.
- Neira, M. del C. (2004) Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud. Bs. As. Ed. EA EDICIONE S/ L

- Puertas, E. (2011) “Resiliencia ¿Crecimiento o recuperación?: un reto en la gestión del riesgo de desastres”. p. 3. En “*La Cultura Preventiva como factor de Resiliencia frente a los Desastres”. Conferencia virtual Iberoamericana* (2011) Dirección General de Protección Civil y Emergencias – Ministerio del Interior. España Febrero – Abril 2011. Recuperado en http://www.proteccioncivil.org/revistadigital/revistaNoticia.php?page=1&n=31

- Redondo, A. (1999). La psicologia, el mundo del trabajo y el rol del psicólogo. Material de Cátedra Psicología Laboral UNMdP.
- Redondo, A. (2008) Calidad de vida laboral: burnout y la importancia del ocio y del tiempo libre para la salud. *Primeras jornadas UADE de Psicología*.
- Redondo, A. (2008) Psicopatología laboral: burnout. *XII Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. XIX Jornadas Nacionales de ADEIP*, La Plata, Bs. As. Argentina.
- Redondo A. (2009) Violencia en el trabajo y estrés. Indicadores para el diagnóstico diferencial. *Panel de Psicología del Trabajo en 1er Congreso de Psicología del Tucumán*.
- Savio, S. (2008) El síndrome de burnout: un proceso de estrés laboral crónico. *Revista Hologramática.* Universidad de Palermo. Año V, Número 8 (1), 121-138. Recuperado en

http://silvanasavio.com/articulos/publicaciones/El_sindrome_del_Burn_Out._Un_proceso_de_estres_labor_al_cronico.pdf