

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS
DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNÍN CENTRO – 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

TESISTAS:

Alva Ramos, Jhelssy Maydelf.

Bueno Privat, Jean Pool.

Huillcas Segama, Susi Gloria.

ASESOR

Mg. Gabriel Coletti Escobar.

HUÁNUCO- PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi familia y a todas las personas de apoyo incondicional, por los consejos que nos brindaron en este camino largo.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo el camino y darnos fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de la vida.

A la universidad Nacional Hermilio Valdizán por recibirnos como parte de la institución y darnos la oportunidad de culminar el proceso de titulación.

A nuestras familias, por brindarnos su apoyo durante todo este tiempo e incentivarnos para continuar y nunca rendirnos, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en este proyecto.

De manera especial a nuestros asesores de tesis, por habernos guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino también brindándonos sus conocimientos y experiencias.

A la institución del cuerpo de bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro, especialmente a los que participaron en la investigación.

Agradecemos a la vida porque nos ha permitido conocernos y formar este equipo de investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021. El nivel de investigación es descriptivo, de diseño no experimental, transversal. Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia, con criterios de inclusión y exclusión, conformada por 60 Bomberos Voluntarios, de ambos géneros, cuyas edades oscilaban entre 18 a 60 años. El instrumento que se empleó fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) versión adaptada por Victoria Llaja Rojas, César Sarriá Joya y Pedro Garcia Pizarro (2007), que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados concluyeron el predominio (80%) del Síndrome de Burnout en el nivel medio, el (1.7%) presenta Burnout en el nivel alto, y un (18.3%) tiene un nivel bajo de desarrollo del síndrome. En relación a las dimensiones; existe agotamiento emocional de (18%) en el nivel alto, lo que implica la percepción de sobrecarga en su labor, se alerta la presencia de despersonalización (40%) en el nivel alto frente al (35%) de los bomberos que presenta un nivel bajo de despersonalización, como muestra de falta de empatía, sensibilidad. El (62%), muestra un nivel alto de realización personal es decir tienen autoevaluación positiva en su estabilidad emocional y autorrealización en su vocación de servicio. Finalmente, el género femenino presenta Burnout con 84% en nivel de medio a alto. Así mismo se evidencia que en todas las jerarquías existe la predominancia de nivel medio, siendo la jerarquía de sub teniente que se encuentra en un 100% en ese nivel. Como conclusión se tuvo que, la mayoría de bomberos encuestados se encuentran en un nivel considerado medio de Síndrome de Burnout, esto indicaría sintomatología de agotamiento emocional, despersonalización y poca realización personal.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, bomberos, COVID-19.

Abstract

The main purpose of this investigation was to determine the levels of Burnout Syndrome while times of COVID-19- the investigation was focused on the firefighters of the tenth departmental command Junín Centro. The investigation had a descriptive level and a transversal, non-experimental design. The sample included 60 firefighters, of both genders, male and female, that were between the age of 18 to 60 years old. The instrument that was used to do this investigation was the Maslach Inventory (MBI). The results were that the 80% of the sample showed a medium level of Burnout Syndrome; besides that, the 1,7% was diagnosed with a high level of the syndrome and a 18,3% had a low level of the syndrome. What's more, in the results related to the dimensions of Burnout; the 18% showed emotional exhaustion; 40% of the firefighters showed a high level of depersonalization. The 62% of the sample showed a high level of personal fulfillment. To finish, the female gender presents Burnout with 84% at a medium level. And the 100% of the firefighters with the range of second lieutenant were on the medium level of Burnout. The conclusion was that the firefighters had a medium level of Burnout Syndrome. As a conclusion, it was found that most of the firefighters surveyed are in a considered medium level of Burnout Syndrome, this would indicate symptoms of emotional exhaustion, depersonalization and little personal fulfillment.

Key words: Burnout, COVID-19, Firefighters

Índice

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	4
Abstract	5
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Introducción	10
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación	12
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	14
1.2.2 Específicos	14
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación	15
1.5 Limitaciones	16
1.6 Variables.....	16
1.7 Definición teórica y operacionalización de variables.....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	19

2.2	Bases teóricas	23
2.3	Bases Conceptuales	42
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		45
3.1	Ámbito	45
3.2	Población	45
3.3	Muestra	45
3.4	Nivel y tipo de estudio.....	47
3.5	Diseño de investigación.....	47
3.6	Métodos, Técnicas e instrumentos.....	48
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento.....	50
3.8	Procedimiento.....	50
3.9	Tabulación y análisis de datos estadísticos.....	51
CAPÍTULO IV. RESULTADOS		52
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN		58
CONCLUSIONES		61
RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS.....		62
Referencias bibliográficas		63
ANEXOS.....		70
	Matriz de operacionalización de variables	71
	Matriz de consistencia.....	73
	Solicitud de permiso a la X Comandancia Departamental Junín Centro	75

Solicitud de permiso de uso del instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson	
Muestra Peruana (MANUAL).....	76
Protocolo original físico (escaneado).....	77
Enlace del inventario y consentimiento informado editable para visualizar lista de correos	78
FOTOGRAFÍAS	79

Índice de tablas

Tabla 1. Características de la muestra evaluada.....	47
Tabla 2. Niveles del Síndrome de Burnout en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	52
Tabla 3. Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	53
Tabla 4. Niveles de la dimensión despersonalización en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	54
Tabla 5. Niveles de la dimensión realización personal en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	55
Tabla 6. Niveles de Síndrome de Burnout según el género en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	56
Tabla 7. Niveles del Síndrome de Burnout según grado jerárquico en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	57

Índice de figuras

Figura 1. Niveles del Síndrome de Burnout en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	52
Figura 2. Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	53
Figura 3. Niveles de la dimensión despersonalización en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	54
Figura 4. Niveles de la dimensión realización personal en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	55
Figura 5. Niveles de Síndrome de Burnout según el género en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	56
Figura 6. Niveles del Síndrome de Burnout según grado jerárquico en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021	57

Introducción

Este trabajo de investigación está centrado en el Síndrome de Burnout que se puede definir de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un síndrome que provoca desgaste en la salud física y mental; ocasionada por la acumulación de estrés crónico ante la exigente demanda de trabajo. El Coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte (UPN) Luis Olavarria menciona que en el Perú, el 60% de trabajadores sufren estrés, según el último reporte del Instituto de Integración, señala que son propensos a desarrollar síndrome de Burnout debido al incremento progresivo de agotamiento físico y mental, además de la falta de motivación en su trabajo. Se recomienda que las empresas desarrollen planes de seguridad para evitar baja productividad y rendimiento de sus trabajadores, y el aumento de casos del síndrome. Además, las emociones deben potenciarse porque son necesarias para el mantenimiento de la vida. (El Economista América, 2018)

El síndrome del trabajador quemado se identifica con los profesionales que constantemente interactúan con el público, aunque puede darse en cualquier ocupación; existe diferencia entre las expectativas laborales del trabajador y la realidad de las tareas a las que se enfrenta diariamente, también existe un ambiente laboral tenso e incómodo que genera relaciones laborales conflictivas. (Quironprevención, 2018) Se puede tratar, con pequeños cambios que tienen impacto positivo, a veces es necesario tomar decisiones drásticas como dejar el trabajo. Pero, si no recibe apoyo, aumenta el riesgo de presentar problemas psicológicos severos y problemas físicos. (Ada, 2020)

A nivel mundial aún nos encontramos en pandemia por el COVID -19, que causa dificultades en los trabajadores de primera línea, siendo los bomberos voluntarios parte de este grupo de apoyo que debido a su labor asistencial en emergencias se encuentran expuestos a padecer síndrome de Burnout, como también de contraer el virus. Por ello, nuestra problemática de investigación busca responder a cuáles son los niveles del síndrome, durante tiempos de COVID-19 en los bomberos y añadir información respecto a salud mental en la comunidad bomberil. Con tales fines, el contenido del presente estudio se ha estructurado en cinco capítulos: En el apartado del primer capítulo se expone el problema de investigación, fundamentación del problema, formulación del problema, definición de objetivos, la justificación, limitaciones, variables, definición teórica y operacionalización de variables.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, donde se destaca los antecedentes de investigación; así mismo el estudio y proceso de desarrollo del síndrome de Burnout en sus bases teóricas, y finalmente se definen los términos principales de la investigación.

Se incluye en el tercer capítulo, la metodología de investigación, la misma que está constituida por el ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño, métodos, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, tabulación y análisis de datos y consideraciones éticas.

El cuarto capítulo detalla los resultados con su respectiva interpretación; seguido del quinto capítulo, donde se hace referencia a la discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos utilizados en la presente investigación.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación o situación del problema de investigación

En la actualidad el mundo vive en una situación de alerta permanente desde que la Dirección de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) confirma la existencia de 9,700 casos en China y 106 casos en diferentes países de mundo, la presencia de neumonía con etiología desconocida se declara desde entonces la emergencia internacional de salud pública.

Respecto al virus del COVID- 19, este se presenta como una amenaza externa a nivel mundial que nos obliga a adaptarnos a un nuevo contexto; afectando nuestra salud física y mental, a corto y largo plazo, sobre todo al personal de primera línea. Al respecto, en el reporte de COVID-19 que se actualizó en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú (INBP, 2021), la situación de los bomberos voluntarios afectados a nivel nacional, nos mencionan que existe 2236 casos confirmados, 1731 casos dados de alta, así mismo 8 casos críticos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y 44 bomberos fallecidos.

La Organización Mundial de la Salud (2000) considera el síndrome de Burnout como un factor de riesgo laboral por la carga de estrés que un empleado puede llegar a padecer durante alguna etapa dentro de su centro de labores, una persona que ha desarrollado burnout presenta deficiencias en el servicio que brinda al no mostrar empatía, en realizar adecuadamente su trabajo, además tendrá ausentismo laboral, es así como expone a la organización al no lograr sus metas (Saborio & Hidalgo, 2015).

Además, Maslach (1997) menciona que el síndrome de Burnout se caracteriza por los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal, del mismo modo los profesionales que asisten a personas y las acompañan en sus problemas son más propensos al síndrome. No obstante, excede en su capacidad de adaptación en los ámbitos familiar, social o laboral del profesional.

A nivel nacional se atendieron 38 919 casos de estrés relacionados con la salud mental que van en aumento del 40.9% en comparación del año 2020, donde se realizó un nuevo servicio de tele orientación, brindado por psicólogos mediante la escucha activa, soporte emocional, orientaciones ante situaciones complicadas, técnicas de relajación, soporte frente a otras problemáticas a consecuencia de la preocupación por los estragos de la pandemia y el confinamiento. (Ministerio de Salud, 2021).

Mientras tanto los Centros De Salud Mental Comunitarios atendieron a más de 3 mil 554 personas en la región de Junín, a consecuencia del COVID-19. La Dirección Regional de Salud (Diresa) comunicó que los niveles de estrés, depresión, y ansiedad se incrementó a un 25% en la población, produciendo problemas en salud mental debido al coronavirus en comparación del año 2019. (El Comercio, 2020).

Los profesionales de servicios sociales, sanitarios y educativos que continuamente trabajan con personas en esa labor asistencial van acumulando un estrés crónico que puede cansarle emocionalmente y llevarle a una situación de agotamiento. A menudo, la interacción del profesional con el sujeto se hace ambigua y frustrante, a causa de los problemas actuales (salud, higiene mental, relaciones personales o laborales, etc.) que generan diversos sentimientos, tales como la preocupación, el miedo, el rechazo, el odio, la desesperación, etc. (Maslash, 1997).

El síndrome de Burnout se ve con mayor frecuencia en profesionales o grupos que brindan atención médica directa o auxilio inmediato, uno de los grupos responsables viene a ser los bomberos voluntarios de todas las localidades, ya sea dentro del Perú y fuera de este, quienes en la época de la pandemia han sido reconocidos por el trabajo que realizan como efectivos de primera línea, además no sólo están expuestos al virus, sino que sus labores implican de una exigencia psicológica y física, al tener la responsabilidad de salvaguardar la vida de otras personas. Asimismo, Mazo (2018) sostuvo que la profesión de bombero ocupa el segundo lugar, seguido por el trabajo militar, en el Ranking de empleos que soportan mayor presión (mencionando a un total de 10 profesiones), realizado por el portal laboral CareerCast de EE. UU. En este sentido, esta lista encabeza aquellos trabajos donde se expone el riesgo de la vida y las bajas condiciones laborales favorables; situación muy parecida a la realidad del bombero peruano.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene entre sus funciones proteger la salud como bienestar individual y colectivo, prestando servicios de atención en emergencias no sólo de incendios sino también lo correspondiente a la atención de paramédicos, traslado de personas afectadas y descompensadas en la salud; por lo que el trabajo se incrementó en los últimos tiempos. Es así que, al haber visto cómo es que el efecto de la pandemia actual viene afectando al personal de primera línea, es que resulta importante y relevante poder investigar cuántos casos de Síndrome de Burnout se presentan, dentro del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú capaces de

afrontar la temporada pandémica. Por otro lado, el CGBVP ratificó su compromiso con el propósito de apoyar el sistema de salud siempre y cuando el personal voluntario esté capacitado y equipado con implementos de bioseguridad frente a la pandemia COVID-19. (Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, 2020).

Respecto a la atención a nivel nacional de los bomberos en el Seguro Integral de Salud desde el año 2015 hasta el año 2020, las consultas externas más solicitadas en detección de problemas de salud mental se registraron trastornos de ansiedad (81 casos), episodio depresivo moderado (46 casos). Además, atenciones de salud reproductiva, emergencia e internamiento en unidad de cuidados intensivos debido a traumatismos propios de su labor. Es preciso señalar que, a nivel físico, predomina la enfermedad de reflujo gastroesofágico (499 casos), muy asociada al estrés. (Ministerio de Salud, 2020).

Podemos ver que particularmente en esta población ya se encuentran estas problemáticas, respecto a salud física y mental, asimismo se investigará si existe presencia de Síndrome de Burnout dentro de los efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Debido a la labor que desempeñan se encuentran expuestos a problemas enfocados con la salud mental, muchas veces no son manejadas adecuadamente por parte de los bomberos o no tienen interés en buscar ayuda profesional, es decir que existe la posibilidad de un aumento de condiciones para desarrollar el Síndrome de Burnout. Por lo expuesto y pensando en los vacíos existentes en la problemática de los bomberos, nos formulamos las siguientes interrogantes, las cuales se mencionan en el siguiente apartado.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

1.2.1 General

¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?

1.2.2 Específicos

- ¿Cuáles son los niveles de la dimensión agotamiento emocional, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?
- ¿Cuáles son los niveles de la dimensión despersonalización, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?

- ¿Cuáles son los niveles de la dimensión realización personal, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?
- ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout según género, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?
- ¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19, según el grado jerárquico de los bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los niveles de la dimensión agotamiento emocional, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.
- Identificar los niveles de la dimensión despersonalización, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.
- Identificar los niveles de la dimensión realización personal, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.
- Identificar los niveles del Síndrome de Burnout según género, durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.
- Identificar los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19, según el grado jerárquico de los bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.

1.4 Justificación

Debido a las múltiples dificultades que hemos atravesado a nivel mundial por causa de COVID -19, se han visto afectadas varias áreas, económica, física y emocional, al igual que una gran parte del grupo de apoyo en esta pandemia, siendo los bomberos voluntarios personal de primera línea como médicos, enfermeros, policías, militares, limpieza pública, etc.

El personal de salud a comparación de otros profesionales tiene mayor frecuencia como población de estudio, al no haber suficientes investigaciones en los demás grupos de apoyo, consideramos importante tomar como objeto de estudio a los bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro. Quienes debido a su labor se encuentran expuestos a padecer síndrome de Burnout.

Esta investigación tiene la finalidad de dar aportes en la comunidad bomberil como también sumar información en temas de salud mental, además de poder conocer los niveles del síndrome de Burnout durante tiempos de COVID- 19, en los bomberos de la X Comandancia Departamental de Junín Centro -2021.

Nuestra investigación motivará a los demás investigadores a realizar trabajos de Burnout, sobre sus causas y consecuencias en diferentes grupos de personas que se encuentran en primera línea en tiempos de pandemia del COVID-19, identificando sus niveles y la manera de cómo actuar frente a esta problemática.

1.5 Limitaciones

A nivel regional, no se encontraron estudios en la población de bomberos y con la variable de la investigación.

En algunas ocasiones, las dificultades de accesibilidad para aplicar la evaluación porque es un personal requerido para atender emergencias.

Por temas de pandemia restricciones al ingreso a las compañías de bomberos.

Esta investigación es válida para la muestra.

1.6 Variables

1.6.1 Síndrome de Burnout

1.6.2 Variables intervinientes

- Género
- Grado jerárquico

1.7 Definición teórica y operacionalización de variables.

Definición Conceptual

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores.	Ítems	Valoración por dimensión
Síndrome de Burnout	Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento, despersonalización y reducida realización personal. (Maslach & Jackson, 1986)	Agotamiento Emocional	Son las respuestas que emiten en el Inventario Burnout de Maslach en los ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16,20	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	Nivel bajo ≤ 17
				Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	2	
				Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	3	
				Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	6	Nivel medio 18 a 29
				Me siento exhausto por mi trabajo	8	
				Me siento frustrado por mi trabajo	13	
				Creo que estoy trabajando demasiado	14	Nivel alto ≥ 30
				Trabajar directamente con personas me produce estrés	16	
		Me siento acabado	20			
		Despersonalización	Son las respuestas que emiten en el Inventario Burnout de Maslach en los	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	5	Nivel bajo ≤ 5
				Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	10	
Me preocupa el hecho de que este trabajo me está	11			Nivel medio 6 a 11		

			ítems: 5,10,11,15, 22	endureciendo emocionalmente		
				No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio	15	Nivel alto ≥ 12
				Creo que las personas que trato me culpan de uno de sus problemas	22	
		Realización Personal	Son las respuestas que emiten en el Inventario Burnout de Maslach en los ítems: 4,7,9,12,17, 18,19,21.	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	4	Nivel bajo ≥ 40
				Trato muy eficazmente los problemas de las personas	7	
				Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	9	Nivel medio 39 a 34
				Me siento muy activo	12	
				Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio	17	
				Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	18	Nivel alto ≤ 33
				He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	19	
				En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	21	

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

La investigación dirigida por Rojas, Hernández, Bernardino, & López (2021) denominada *“Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19”* desarrollada en Puebla – México, tuvo el objetivo de analizar el grado de síndrome burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida de oficiales de policía durante la pandemia de COVID-19, la metodología de la investigación fue no experimental, transversal, con alcance exploratorio, descriptivo y correlacional, conformada por 27 policías del estado de Puebla, de edad entre 19 y 43 años, se utilizaron las escalas; Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey, Kessler’s Psychological Distress Scale y la Escala de Satisfacción con la Vida. Los resultados obtenidos, indicaron presencia alta del síndrome de burnout reconocida en sus dimensiones, alta de despersonalización en el (81.5%) de la muestra; realización personal baja (55,6%) y un agotamiento emocional alto en el (37%). Además, el malestar psicológico fue moderado (63%) y una alta satisfacción con la vida (51,9%), se identificaron asociaciones parciales entre las variables. Se concluyó que son convenientes nuevas investigaciones orientadas a detectar y promover factores protectores y tratamientos correspondientes para disminuir los índices del síndrome de burnout en el sector policial.

Por otra parte, Gomez (2018) en su investigación desarrollada en Ambato-Ecuador, tuvo por objetivo conocer la prevalencia del Síndrome de Burnout y elaborar un plan de prevención en el personal de salud médico del Hospital General de Latacunga, se realizó un estudio descriptivo exploratorio. Se utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) que incluyó a 90 profesionales médicos de los servicios de Ginecología; Cirugía; Traumatología; Neonatología; Pediatría; Medicina Interna y Emergencia del hospital. Entre los resultados se halló prevalencia baja del síndrome, equivalente al 8,89% de la muestra y el 91,11% no presentó el síndrome; en sus dimensiones, cansancio emocional con valores altos de 8,89%, despersonalización con valores altos en 26,67% y realización personal con valores bajos en 34,44%, además, la población femenina presenta valores altos del síndrome 5,56% frente al

3,33% de la población masculina, siendo susceptibles mujeres casadas. Concluye que un porcentaje del profesional médico tiene el síndrome, además presenta un plan preventivo para el personal de salud médico del hospital.

Por el contrario, Anchali (2018) en su trabajo de investigación ecuatoriana, tuvo la finalidad de identificar la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal pre-hospitalario del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito en las estaciones x1, x4, x6, x7 y x20 en el periodo de julio-diciembre 2017. Su metodología fue de tipo descriptiva y tuvo una muestra de 28 miembros de las estaciones centro-sur del Cuerpo de Bomberos. El instrumento aplicado fue el Test de Maslach, a partir del cual se obtuvo por resultados que el (48%) presenta un nivel leve y el (52%) presenta un nivel moderado-grave del Síndrome de Burnout, según la edad entre 39 a 49 años (55%) presentó un nivel moderado, respecto al tiempo trabajado en la institución predomina el grupo de 5 a 10 años (57%) en nivel moderado y el género masculino (49%) en nivel moderado a comparación de las mujeres. Por lo que recomendó técnicas de manejo adecuado del estrés para superar dificultades en sus funciones laborales, al encontrarse nivel moderados del síndrome en los bomberos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

En la investigación de Culquicondor (2020) denominada “*Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Área COVID-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2020*” Lima, tuvo como objetivo determinar el nivel de síndrome Burnout en el personal de enfermería del área de hospitalización, la metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva de corte transversal, observacional; la muestra se conformó por 63 licenciadas en enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y se obtuvo los siguientes resultados, el nivel de la dimensión de cansancio emocional fue bajo en el 68,3%, seguido por un 17,5% con nivel medio; en cuanto a la dimensión despersonalización se obtuvo un nivel bajo en el 60.3%, el 33.3% tuvo un nivel medio; y en la dimensión de realización personal obtuvieron un nivel alto en el 41,3%, y el 33,3% tuvieron un nivel bajo. En cuanto al síndrome Burnout, el 44,4% tuvo un nivel medio, 39,7% tuvo un nivel bajo y un 15,9% obtuvo un alto grado. Se concluye que el nivel de síndrome Burnout entre los(as) licenciados(as) de enfermería del área COVID 19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el año 2020, es medio en el 44,4%. Además, se recomendó implementar

talleres de manejo de estrés, evaluación psicológica y sesiones de relajación para mantener un adecuado desempeño laboral.

De igual manera, Valero (2019), en su investigación titulada “*Relación entre Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro*” tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre las variables Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout, la metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, de alcance descriptivo correlacional, con una población de 901 bomberos y una muestra de 120 bomberos, se utilizó el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral (CVT-GOHISALO) y el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), en los resultados nos muestra que de los bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima Centro, el 79,2% presenta nivel bajo de Síndrome de Burnout, mientras que el 20,8% un nivel medio de Síndrome de Burnout, no se encontraron casos de bomberos que presentaron nivel de alto. Respecto a sus dimensiones; agotamiento emocional, el 68,3% un nivel bajo, despersonalización 45% un nivel bajo y realización personal 43,3% presentaron un nivel bajo, además de una calidad de vida laboral media, se concluyó que no existía correlación entre la variable calidad de vida laboral y Síndrome de Burnout en los bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro 2018.

Así mismo Mendoza (2017), en su investigación tuvo el objetivo de encontrar la relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte. El tipo de investigación fue no experimental y de alcance descriptivo-correlacional. Se trabajó con una muestra de 309 Bomberos, de ambos géneros, con edades de entre 18 a 42 años. Para la medición de las variables de investigación se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CL – SPC), adaptados por Mendoza. Los resultados fueron que no existe relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en manera global, no obstante, existe relación significativa entre estas variables según los grados del Cuerpo de Bomberos del Perú, netamente en el caso de los Capitanes. En cuanto al síndrome de Burnout fue de un nivel medio (45,3%), nivel bajo (42,7%) y en menor proporción un nivel alto (12,0%). En sus dimensiones; despersonalización representó nivel bajo (59,5%), asimismo, nivel alto (32,4%) en la dimensión realización personal y nivel moderado (37,5%) en la dimensión agotamiento emocional. Se concluyó que existe un nivel medio de Síndrome de Burnout en los efectivos del CGBVP de Lima Norte, en la

cual el mayor número de efectivos se encontraban entre los niveles medio y bajos, con un porcentaje correspondientes a 45,3% y 42,7% respectivamente. Se recomendó establecer estrategias de detección oportuna de casos a nivel nacional en las compañías de Bomberos Voluntarios.

2.1.3 Antecedentes locales

Por su parte, Contreras, Ccoicca, Atencio, Gala, Sedano & Huamán (2020) en su investigación *“Síndrome de Burnout y dificultades en profesionales que harán el servicio rural urbano marginal en salud (SERUMS) Junín 2019 Perú”*. El objetivo fue determinar la frecuencia del síndrome y las dificultades de los serunmistas, su estudio fue de tipo observacional-transversal y estuvo conformada por 92 profesionales entre enfermeras y médicos. El instrumento usado fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) a través de un medio virtual, los resultados presentan baja frecuencia del síndrome (8,7%), además el (13%) presentó un nivel alto de cansancio emocional, (17,5%) un nivel alto de despersonalización y (17,4%) nivel bajo en realización personal. En conclusión, La frecuencia del síndrome de Burnout fue baja, aunque en las dimensiones cansancio emocional si hubo diferencias significativas según sexo y profesión.

Del mismo modo, Cardenas (2019) en su investigación realizada en Concepción-Junín, tuvo por objetivo determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud David Guerrero Duarte, la metodología utilizada fue cuantitativa, con un nivel descriptivo y diseño no experimental, conformada por una muestra de 92 miembros del personal de salud. El instrumento aplicado fue el Cuestionario denominado Maslach Burnout Inventory (MBI) y los resultados fueron que, si existe prevalencia de síndrome de burnout en el 44,6% de los profesionales del Centro de Salud, en la dimensión de realización personal obtuvo que el 70,7% presenta un nivel bajo. En agotamiento emocional 48,9% y despersonalización 68,5% ambas dimensiones presentan niveles altos. Se concluyó que los niveles altos en las dimensiones son considerables, lo que implica que el Centro de Salud deberá plantear estrategias para solucionar la problemática.

Asimismo, Galindo & Manay (2019) en su investigación tuvieron como objetivo identificar la relación que existe entre la sintomatología del síndrome de Burnout y

factores sociodemográficos en enfermeros de un hospital de Tarma, su estudio fue de diseño no experimental con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional, consideraron una muestra de 59 profesionales en enfermería. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Maslach y una encuesta sociodemográfica, respecto a los resultados se identificó la presencia de sintomatología del síndrome de Burnout (15,3%); en sus dimensiones cansancio emocional (16,9%) presenta alto nivel, despersonalización (15,3%) alto nivel y (18.6%) bajo nivel de realización personal. Se concluye, presencia de sintomatología del síndrome burnout en el personal femenino de enfermería de condición laboral nombrado con edad entre 23 y 59 años, en su mayoría casados y/o convivientes, con carga familiar de 1 a 3 hijos y existiendo factores sociodemográficos que mantienen o normalizan la presencia del síndrome.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Síndrome de burnout

Gutierrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez (2006) señalan que se han realizado varias traducciones al español del término Síndrome de Burnout, de las cuales se mencionan: síndrome de Burnout, síndrome de Burned out, síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, otros con la misma referencia.

Las diferentes denominaciones para el habla hispana podrían causar confusión para los profesionales al momento de realizar un diagnóstico o referirse al síndrome. Sin embargo, consideramos que “Síndrome de Burnout” es el término más genérico, aunque de origen inglés, siendo fundamental que la comunidad científica hispanohablante determine un término para finalizar con la problemática. Gil Monte (2003) en su trabajo, realizó una completa lista y clasificación de nombres existentes para el burnout. Con el paso del tiempo, la mayor parte de trabajos de investigación de habla hispana, reiteran en términos como Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional.

El Síndrome de Burnout, es un tema de interés psicológico, entonces es necesario dar un significado de tipo técnico en la materia, por ello es indispensable el empleo de un diccionario especializado en psicología; donde se define de la siguiente manera:

Ander (2016) menciona que se trata de una reacción a una situación de tensión emocional permanente en el trato directo con otras personas. Se expresa en una sensación de fatiga, tanto física como psicológica que afecta el estado de ánimo y la capacidad de trabajo. Dificulta la concentración, produce pérdida de memoria, lentitud mental. En general, produce disminución de vitalidad y la pérdida de iniciativa. Esta disminución de la energía repercute en la vida cotidiana, a nivel físico, intelectual, laboral, sexual y en las relaciones interpersonales (pág. 35).

Según el CIE- 10 (2019), el burnout se clasifica en el apartado de Problemas relacionados con la dificultad para manejar la vida con el código Z.73 e incluye al Burnout con el código Z73.0 donde está descrito como un estado de agotamiento vital.

Mouzo (2019) señala que el síndrome del Burnout (Burnout) figurará en la próxima actualización del CIE- 10 de la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un problema asociado al empleo o al desempleo. Aclara que se encontraba en una clasificación inconcreta, en problemas relacionados con dificultad en el control de la vida. Estos cambios generarán mayor atención al síndrome y a tomar medidas sobre esta problemática laboral.

Luego de explorar las diferentes actualizaciones del CIE-10 podemos ver que a pesar de que desde hace muchos años ya se habla del síndrome, aún tiene variaciones respecto a su clasificación y descripción. Principalmente estuvo en el apartado de problemáticas para manejar la vida para pasar a un apartado más preciso relacionado a problemas en el trabajo. En la última actualización del CIE-10, que aún entrará en vigencia el año 2022, se describe el burnout con más precisión de la siguiente manera: Es un síndrome resultado de un estrés crónico por el trabajo que no se ha manejado exitosamente, sus características son tres dimensiones: 1) sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía. 2) mayor distancia mental del trabajo de uno, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo. 3) sensación de ineficacia y falta de realización. El burnout se refiere específicamente a fenómenos en el contexto ocupacional y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. (World Health Organization, 2021)

2.2.2 Antecedentes Históricos del estudio del Burnout

La primera mención fue realizada por Bradley (1969), quien en su artículo *Community bases treatment for young adult offenders*, publicado en la revista *Crimen y delincuencia*, designa con el término *Burnout* a un tipo de estrés que consume la energía de los profesionales en el trabajo. Es así que más adelante, Freudenberger (1974) en su artículo publicado denominado “El personal con *Burnout*”, utiliza este mismo término para describir la pérdida de entusiasmo, acompañada de diversos síntomas psíquicos como la pérdida de motivación y síntomas físicos: fatiga, insomnio, dolor de cabeza, excesivas preocupaciones y diversos desórdenes gastrointestinales, para Freudenberger, el *Burnout* es un estado de fatiga crónica combinada con depresión y frustración. (El-Sahili,2015)

Por otro lado, la psicóloga social Christina Maslach se enfocó en las estrategias desarrolladas por los cuidadores de diversas áreas para hacer frente a la carga emocional que les demandaban sus clientes. Al estudiar el desgaste de estos sujetos, descubrió que acababan *Burned out*, es decir, “quemados” o sin energías después de la realización de esfuerzos prolongados; esto la llevó a reflexionar que el centro del problema no sólo estaba presente entre personal médico, sino en todo un conjunto de profesiones similares. A diferencia de Freudenberger, postuló que este desgaste profesional traspasa al individuo y se produce por el entorno laboral. Estas afirmaciones fueron expuestas en 1976 durante el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA), con lo cual logró iniciar una revalorización del término, así como su difusión (El-Sahili, 2015).

Entre 1976 y 1981 nace la propuesta transaccional del *Burnout* de Cherniss (1980), donde menciona que el individuo y el medio ambiente no son concebidos como entidades separadas, sino componentes de un proceso influenciado de forma asociada. En ese mismo año, aparece el libro *Burnout: etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda* de Jerry Edewich y Archie Brodsky, en el que se proponen cuatro fases al adquirir el síndrome: La fase de entusiasmo; existe la ilusión por el trabajo, se gasta mucha energía y se expone a la desilusión. En la fase de estancamiento el trabajador observa que no se cumplen sus expectativas. La fase de frustración se presenta por acumularse fallos laborales, se experimenta un sentimiento de fracaso constante que genera inactividad. La fase de apatía es consecuencia de constantes frustraciones, se da una ausencia de sentimientos positivos (El-Sahili, 2015). En esta investigación, el tema

se detalla con mayor precisión en el punto a tratar sobre el proceso del síndrome de burnout.

Precisamente con el desarrollo de las investigaciones, para el año 1981 es de nuevo Christina Maslach en compañía de Susan Jackson, normalizarían el estudio y la conceptualización sobre el burnout; ambas investigadoras propondrían su medición a través de un inventario llamado Maslach Burnout Inventory, el cual incluía 22 items. Desde el principio, este instrumento fue acogido por la comunidad científica y pasó de la fase formativa-especulativa a la empírica-mensurable (El-Sahili, 2015)

Por otra parte, Schaufeli, Maslach y Merck (1996), definen el burnout como un síndrome vinculado con el compromiso laboral más que con las profesiones de atención, que puede ser aplicado a la mayor parte de las actividades que impliquen un desempeño remunerado, inclusive las técnicas o no profesionales (El-Sahili, 2015). Este punto de vista puede expresar que el síndrome se encuentra en proceso de estudio, sin embargo, el trabajo de Maslach y Jackson es el que tiene mayor respaldo y aceptación científica.

2.2.3 Diferenciación conceptual del Síndrome de Burnout

Al principio, Freudenberguer en 1974 refiere que la denominación clásica: “es la de una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (El-Sahili,2015, p.6).

Por otro lado, Maslach y Jackson en 1981 establecen por primera vez tres dimensiones de esta enfermedad y definen al Burnout como: “...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionales involucrados en ayudar a otras personas” (El-Sahili 2015, p.6). Asimismo, sostienen que se caracteriza al Burnout por: Ser insidioso porque va incrementando su intensidad dentro de la persona que lo padece y a la vez es complicado establecer el punto máximo del síndrome o si se sufre un desgaste resultante de la labor profesional .Se tiende a negar, al percibirse como fracaso personal y profesional, primero lo notan los compañeros de trabajo. Tiene fase irreversible porque adquiere gran magnitud, donde la única solución es el abandono de la actividad laboral. (Maslach, 1986).

Más adelante, Pines y Aronson en 1988 plantean una definición más completa de este síndrome: “...un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido

por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes” El-Sahili(2015, p.7). Es entendido como un agotamiento de tres tipos, físico se caracteriza por baja energía, una fatiga crónica, un debilitamiento general y diversas manifestaciones psicosomáticas. El tipo mental, se caracteriza por sentimientos de incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo. Mientras el tipo emocional se consideran el desarrollo de actitudes negativas hacia sí mismo, para el trabajo y la vida. (El-Sahili, 2015).

De igual manera, Schaufeli y Enzmann en 1998 consideran el síndrome de Burnout como un persistente estado negativo de la mente que se relaciona con el trabajo, el cual ocurre en cualquier individuo, se caracteriza por agotamiento, desconsuelo, reducción del sentido de competencia, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo. (El-Sahili, 2015).

2.2.4 Teorías sobre Síndrome de Burnout

A pesar de que a lo largo del tiempo se han dado diversas investigaciones, la autora más reconocida a nivel mundial por su trabajo e instrumento de medición es Maslach. Sin embargo, los demás aportes han dado lugar a diversas teorías explicativas respecto a este síndrome, entre los cuales podemos mencionar a Tonon y por su parte a Gil-Monte y Peiró, quienes se encargaron de clasificar las teorías más resaltantes sobre el Síndrome de Burnout.

En la época del segundo milenio; partiendo de un marco teórico muy general, se menciona que estarían enfocados en psicología clínica, psicología social, psicología organizacional; las cuales desarrollan una perspectiva diferente con relación al Burnout. Tonon (2003) señala con relación al enfoque clínico; que el burnout es considerado como estado y se encuentran como representantes a Freudenberg (1974) y Fisher (1983). El enfoque psicosocial está basado en la teoría sociocognitiva del yo; que refiere a características de tipo personales, se incluyen a Harrinson (1983), Pines y Aronson (1988). Por otro lado, el enfoque organizacional está orientado a un estrés de tipo laboral, se incluye a Golembiensi (1983).

Pese a ello, una de las clasificaciones destacadas que más se menciona es la de Gil-Monte y Peiró en 1997; estos psicólogos sociales categorizaron los modelos en

cuatro tipos: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural en la que incluyen su propio modelo.

Teoría Sociocognitiva del Yo.

Estos modelos se basan en cómo las características personales y factores externos se ven influenciados mutuamente; formando parte sobre todo la percepción, motivación, emociones y autoestima.

1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas.

2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto. (Martínez, 2010, pág. 55)

Las emociones que involucran y acompañan el proceso del logro de objetivos dependerán de la seguridad personal. Entre la teoría sociocognitiva del Yo encontramos los aportes del Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993), el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)

Según Harrison considera que el síndrome de Burnout es esencial, fundamental ante una competencia percibida, la cual es la base de elaboración del modelo competencia social.

Las investigaciones de Harrison señalan que todos los trabajadores de algún área de servicio están altamente motivados por el altruismo, que en su largo trayecto de trabajo se encontraran con factores de ayuda o factores de dificultades y que a su vez tendrá una sobrecarga laboral, por esta razón este modelo de ayuda menciona que la motivación va determinar a la eficiencia de los trabajadores, la cual es la mayor motivación, dado que van a ser reforzados, tendrán gran factor de ayuda y eficacia, esto a su vez aumenta positivamente la motivación de ayuda. Entonces, queda demostrado que trabajadores que estén en factor de barrera, los sentimientos de eficacia van disminuyendo por este motivo es que no llega a conseguir sus objetivos y esto les afecta negativamente. Harrison afirma que si un trabajador se frustra ya están desarrollando el síndrome de Burnout que causa depresión y fatiga (Mansilla, 2012).

Modelo de Pines (1993)

Señala que el Síndrome de Burnout ocurre cuando el sujeto toma importancia de búsqueda existencial en el lugar de trabajo, enfocándose sobre todo en actividades de tipo humanitarias. El modelo se basa en la motivación; sostiene que el sujeto que desarrolla este Síndrome tiene motivación y expectativas muy altas, en contraste, un trabajador con motivación baja puede padecer de estrés, fatiga, depresión, pero no desarrolla Burnout. Pines, explica al Burnout como un estado de agotamiento físico, mental y emocional a causa de un afrontamiento de estrés crónico, acompañado de altas expectativas, resultando un proceso de desilusión, además de la capacidad adaptativa disminuida de manera severa (Martínez, 2010).

Modelo de Cherniss (1993)

Por otro lado, tenemos el modelo Cherniss, menciona que las características que facilitan que los trabajadores desarrollan sentimientos de éxito; son similares a las características de fracaso y para disminuir el síndrome de Burnout, en este modelo es posible establecer la disminución de sentimientos de fracaso y aumento de sentimientos de éxito, que ayudan a evitar el síndrome. El autor incorpora la palabra autosuficiencia percibida, que es la capacidad de ejercer control ante situaciones que les afectan y haberlas afrontado de manera positiva (Mansilla, 2012).

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Mientras tanto la teoría de Thomson, Page y Cooper, suscriben a variables que interfieren entre la demanda de la tarea y de los recursos del trabajo, el nivel de autoconciencia de los trabajadores, sus expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza, estas variables son consideradas como rangos de personalidad donde se van a formar la capacidad de autorregular sus niveles de estrés, siendo así que los trabajadores con autoconciencia tienden a tener un exagerado nivel de estrés y esto afectará negativamente a su estado de ánimo, generándoles falta de confianza, como una consecuencia de la dificultad mental o conductual ante situaciones problemáticas, denotando a una tendencia a abandonar los sentimientos de logro e inclinarse al desamparo profesional y agotamiento emocional (Mansilla, 2012).

Teoría del Intercambio Social.

Los modelos bajo esta teoría se enfocan en la interrelación social, mencionan que como parte de esta interacción surge un proceso de comparación social, la cual

genera la percepción de inequidad y falta de ganancia. Esta situación de búsqueda de beneficio y las cogniciones que influyen en sobreentender su realidad, aumentan el riesgo de padecer el síndrome de Burnout. En esta clasificación encontramos: el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993). (Carlin, 2014)

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli

Sostienen que existen tres fuentes de estrés que están relacionados con el proceso de intercambio social estas son:

La incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar.

La percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones.

La falta de control: Se explica como la capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales.

Respecto a los mecanismos, procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes. (Rocha & Adla, 2016)

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freddy

Es un modelo motivacional basado en la idea, de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada, lleva al estrés y puede producir Burnout. Según el modelo, para reducir los niveles de Burnout se deben aumentar los recursos de los empleados y, eliminar la vulnerabilidad a perderlos. También se debe intentar modificar de manera positiva las cogniciones y percepciones, con el fin de disminuir los niveles de estrés percibido y, por consecuencia, del Burnout. Por lo tanto, las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo de Burnout son las de tipo "activo" (Rocha & Adla, 2016).

Teoría Organizacional.

La base de estos modelos es de tipo laboral; los factores estresantes son las características de la organización y estas influyen en las estrategias de afrontamiento que usan los colaboradores. El desarrollo del síndrome depende de la forma de afrontar el estrés y de particularidades como el rol, apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional.

El tipo estructura de la organización delimita el sistema de jerarquía, funciones, planificación, logro de objetivos y hasta indirectamente el tipo de comunicación que maneje cada cultura organizacional. “Por ejemplo, el Burnout se puede originar por agotamiento emocional en una organización burocrática mecánica y de comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionalizadas (hospitales) puede aparecer el Burnout por disfunciones de rol y conflictos interpersonales” (Martínez, 2010, p.58).

Los representantes en esta teoría son: Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988), Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993) y Modelo de Winnubst (1993)

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter basado en la teoría organizacional

Sostienen que el nivel de compromiso disminuye por el estrés laboral y que el síndrome se desarrolla a través de fases, en las que están implicadas; la despersonalización, realización personal baja y un incrementado agotamiento emocional. La primera fase produce estrés por la sobrecarga laboral y pobreza de rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y control, irritabilidad, fatiga y disminución de la autoimagen. En la segunda fase se dan lugar a las estrategias de afrontamiento ante un contexto laboral amenazante, esta estrategia constructiva o no, puede desarrollar empatía o cinismo; esta última se considera una actitud de la despersonalización y sí se presenta, aparece el Burnout. Seguidamente, se desencadenan fases con características de baja realización personal y agotamiento emocional (Martínez, 2010)

Además, Golembiewski et al. mencionan que el proceso de Burnout no es único y general, por ello clasificó las tres dimensiones en niveles altos y bajos para identificar la exclusividad del caso. “Este diseño permite clasificar a cada caso particular y a los grupos en función de la virulencia del síndrome, tomando en cuenta que las fases varían de un sujeto a otro y que no todos pasan por todas las fases” (Martínez, 2010, pág. 50)

Modelo de Cox, Kuk y Leiter- modelo transaccional

Martínez (2010), considera que el modelo admite al estrés laboral en un enfoque de tipo transaccional. Además, que el síndrome de burnout se presenta particularmente en profesiones de tipo humanitarias, y el agotamiento emocional es la dimensión única; la despersonalización viene a ser una estrategia de afrontamiento a consecuencia de este agotamiento y una baja realización personal es el resultado de una evaluación cognitiva sobre el estrés que hace frente el profesional, del significado que atribuye al trabajo o de posibles expectativas frustradas en el área laboral.

Modelo de Winnubst (1993).

En este modelo, el síndrome de Burnout surge de la interacción de la cultura organizacional (específicamente por el tipo de estructura) y el apoyo social, estos se encuentran estrechamente relacionados porque influyen en la percepción del sujeto sobre la estructura organizacional. Winnubst considera que esta variable es fundamental ya que en esta se tiene que intervenir para prevenir o disminuir los niveles del síndrome de Burnout. Asimismo, coincide con Golembiewski et al. (1993) en que el Burnout afecta a todo tipo de profesionales, sin distinción de pertenecer al área de salud o al de servicio de ayuda. (Rocha & Adla,J, 2016).

Teoría Estructural.

Gil-Monte y Peiró consideran que su modelo forma parte de esta clasificación de teorías; como lo mencionado anteriormente. Su modelo es integral ya que se consideran aspectos personales, características organizacionales y estrategias de afrontamiento. El Síndrome de Burnout es la respuesta al estrés laboral percibido (a causa de una característica organizacional, conflicto y ambigüedad de rol) y si no se responde de manera adecuada según el tipo de estrategia de afrontamiento (evitativo o centrado en la tarea), esta respuesta no es suficiente para reducir el estrés percibido. Como

consecuencia intervienen variables mediadoras como la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc. (Mansilla, 2012).

El enfoque sobre el síndrome ha ido cambiando; inició a base de características internas del sujeto, luego como las variables externas que tienen influencia sobre estas y finalmente a como el proceso de interacción de todos estos factores dan lugar al síndrome y a las consecuencias negativas a nivel personal, organizacional y social.

2.2.5 Teoría del Síndrome de Burnout de Maslach

Nuestra investigación está basada en la teoría de Maslach porque considera que el síndrome de Burnout se presenta en profesionales que brindan servicio humanitario, este punto se asemeja a las características del Cuerpo de Bomberos, que dentro de sus funciones tienen la responsabilidad de brindar ayuda a quien lo necesita, incluso ponen en peligro su vida.

Respecto a su teoría, Maslach es precursora en investigación del síndrome de Burnout y posicionó el desconocido síndrome como una temática de investigación; considerando el Burnout un síndrome tridimensional, que incluyen agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; resaltando sus dimensiones siempre en las seguidas definiciones generadas. Todavía presenta nuevas actualizaciones de su trabajo y Maslach define al Burnout como una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo (Olivares, 2017). Fue entonces que en 1977 se posiciona como interés en el ambiente psicológico al ser este término catalogado como una problemática de servicios sociales, luego que la autora Cristina Maslach lo da a conocer en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos (APA). (Maslach,1997).

En la definición clásica del burnout que nos da, Maslach (1993) lo describe como un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede presentarse en trabajadores que están orientados a personas con responsabilidad de seguridad o cuidado. El agotamiento emocional se describe como la disminución de recursos emocionales respecto al rol en el trabajo. La despersonalización es una respuesta negativa con relación a sentimientos y conductas cínicas hacia los demás, específicamente usuarios quienes dependen de su

servicio. Por último, se compromete una reducida realización personal que se caracteriza por la disminución de sentimientos de competencia de logro y competencia profesional. (Salonova & Llorens, 2008, pág. 59)

Bajo esta premisa la línea de investigación estaba centrada en procesos emocionales, su investigación no se derivó de una teoría existente ya que era un fenómeno novedoso que surgió por su preocupación de como las personas controlaban sus propios estados emocionales en medio de una crisis y que cogniciones podrían participar para dar con una conducta eficiente. Debido a esta preocupación, se llegaron a conceptos de sobre implicación emocional frente a la cura y deshumanización defensiva frente a otras personas, estas características se encontraban en el personal preferentemente sanitario. Luego encontró que el fenómeno se daba también en abogados que trabajaban con personas en situación de pobreza extrema, lo cual dio lugar a concluir que la misma problemática se presentaba en otras profesiones de servicio. Surgieron los primeros estudios empíricos de Maslach y Ayala Pines quienes analizaban los estados emocionales de los profesionales y las reacciones a los clientes que determinaban características en su trabajo, los cuales demostraban la presencia de cansancio emocional y despersonalización en el fenómeno del Burnout, estas solo incluían las dos dimensiones. Esta situación dio lugar a un programa de investigación sobre el Burnout en distintas profesiones y el desarrollo de la actualización de las primeras definiciones, este trabajo se efectuó con colaboración de Cristina Jackson, en 1978 y a partir de este estudio, los resultados ayudaron a determinar la tercera dimensión que es la falta de realización personal, adicionalmente la elaboración del primer formato del Maslach Burnout Inventory MBI. (Vásquez, 2020).

Como se mencionó anteriormente, patentó junto a diversos investigadores, el denominado Maslach Burnout Inventory de siglas MBI, que es el instrumento de evaluación más usado para medir este síndrome hasta ahora. Es un instrumento de medición de tipo cuestionario que cuenta con 3 versiones, las cuales son: El MBI-Human Services Survey (MBI-HSS; Maslach & Jackson, 1981) que se considera la versión clásica y está dirigido a los profesionales de servicio humano; el MBI Educators Survey (MBI-ES; Maslach, Jackson, & Schwab, 1986) orientadas a docentes y la versión MBI-General Survey (MBI-GS) que es más genérico por enfocarse en toda

ocupación y población. Y para fines de nuestra investigación usaremos la versión clásica orientada a profesiones de servicio humano.

Como es el caso del personal de rescate en peligro tales como agentes de policía, bomberos, personal del hospital de emergencia o un terapeuta brindando servicios en una situación de crisis. No se encontraban en la teoría algún modelo para explicar estos conceptos y comportamientos. (Vásquez, 2020)

Por ello propone que se puede entender mejor el Burnout a través de las tres dimensiones citadas de la siguiente manera:

Agotamiento emocional: Haría referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes.

Despersonalización: Supondría el desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios.

Reducida realización personal: Conllevaría la pérdida de confianza en la realización y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas. (Maslach & Jackson, 1986)

2.2.6 Proceso de desarrollo del síndrome de Burnout.

Edelwich y Brodsky (como se citó en Bosqued, 2008) describen el proceso de aparición del síndrome en cinco fases:

Fase de Entusiasmo: Un nuevo puesto de trabajo genera alegría y nuevas expectativas e ilusiones.

Fase de Estancamiento: Aparecen dudas sobre el puesto de trabajo, se alteran las expectativas iniciales y el sujeto empieza a tener los primeros síntomas de estrés, como los problemas digestivos, dolores de cabeza y aburrimiento.

Fase de Frustración: El trabajo no resulta satisfactorio, las expectativas llegan a desvanecerse y empiezan los problemas psicósomáticos. De esta manera la persona se vuelve irritable, se plantea dudas y aumenta su inadaptación a la tarea.

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

Fase del Quemado: El trabajador colapsa física e intelectualmente. Se producen sintomatologías de estrés crónico, ansiedad y depresión; y se ve afectado tanto el sujeto como la organización en la cual labora.

2.2.7 Consecuencias del Burnout

Llaja, Sarria & García (2007) afirman que las consecuencias del síndrome de burnout son peligrosas para el personal que labora, así mismo para las personas que reciben su labor y para la misma institución, se ha observado que puede llevar a una disminución en la eficacia de servicios prestados, al abandono y a poca moral en el trabajo, cuando los síntomas se agudizan el síndrome de burnout puede ser el causante de pérdida de profesionalismo enfocada en el agotamiento físico, insomnio, el abuso de las drogas o de problemas personales y familiares.

2.2.8 Síntomas del síndrome de Burnout.

Se presentan un conjunto de síntomas de tipo laboral, causando un estrés agudo. Después, incrementan síntomas de tipo somáticos (dolor, alteración corporal y en la salud); síntomas conductuales (relacionados al consumo y riesgo de abuso de sustancias, problemas familiares y de pareja); síntomas emocionales (principalmente distanciamiento emocional que afecta el área de trabajo generando dudas sobre la competencia profesional y teniendo consecuencias sobre la autoestima); síntomas defensivos (niega las conductas y emociones anteriores y culpa a otros). Podemos verlo detalladamente:

1° ETAPA: Se percibe una inestabilidad entre las demandas laborales, recursos materiales y humanos de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo en estos.

2° ETAPA: el individuo realiza un sobreesfuerzo para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, pero pierde el control de la situación y emergen

síntomas como menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las metas laborales. Sin embargo, es reversible.

3° ETAPA: en esta etapa aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden:

Síntomas Psicosomáticos: se presentan cefaleas, dolores osteomusculares, así mismo molestias gastrointestinales, úlceras, disminución de peso o en caso contrario obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.

Síntomas Conductuales: existe ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, elevado consumo de cigarrillos, problemas conyugales y familiares.

Síntomas Emocionales: el rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas, al que se agregan impaciencia, deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad en este. La ansiedad disminuye la concentración y el rendimiento, descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo que surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima.

Síntomas Defensivos: el individuo "desgastado" niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros, jefes, de su situación y no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

4° ETAPA: Cuando el individuo se encuentra deteriorado psicológica y físicamente, tiene bajas frecuentes, ausentismo laboral y falta de eficacia en su tarea, lo que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios. (Gutierrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006)

2.2.9 Prevención e intervención del Burnout

El síndrome de Burnout, en el trabajo suele afrontarse cuando ya es un problema, suponiendo un alto coste en compensaciones, subsidios, bajas y pérdidas por errores laborales y deterioro de la calidad.(Golembiewski, 1986).

Hay dos formas de prevenir el síndrome de Burnout: Reducir esos posibles factores de riesgo, e identificar los casos pre-clínicos. Dicho de otro modo, eliminar los estresores que desencadenan el Burnout mejorando la calidad de vida, la cultura

organizacional y dotar de estrategias de afrontamiento a las personas con mayor vulnerabilidad de sufrir estrés. Phillips (1984) incide en la necesidad de conocer todas las variables implicadas en el síndrome a la hora de establecer un programa preventivo.

La intervención debe contemplar tanto los procesos cognitivos de evaluación de los sujetos y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales que les permiten mitigar la fuente de estrés, como la adquisición y fortalecimiento de las habilidades sociales, el apoyo social, así como intentar eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome. Los programas de intervención pueden distinguirse, pues, según su objetivo, ya sea sobre el control de estresores, sobre procesos de evaluación o estrategias de afrontamiento, y según el nivel en el que se centra la intervención, ya sea, individual, organizacional o en el nivel individuo - organización (Gil-Monte y Peiró, 1997, como se citó en Gascón , Olmedo y Ciccotelli, 2002, pg. 58).

2.2.10 Características de riesgo al Síndrome de Burnout

El avance de las investigaciones ha actualizado la primera versión que planteó Maslach, donde los trabajadores que presentaban este síndrome por lo general pertenecían al sistema de salud, luego se extendió a demás ocupaciones. Sin embargo, las profesiones en las que predomina un contacto directo con los demás, parecen estar más expuestas a desarrollar el síndrome, al existir de por medio un compromiso mayor al cubrir la necesidad de cuidar la salud y seguridad. Maslach & Jackson (1986) consideran que el síndrome de burnout se desarrolla en profesionales de ayuda que se encuentran agotados emocionalmente, esta respuesta emocional se da debido a características de su trabajo y se origina principalmente en profesionales médicos, psicoanalistas, policías, asistentes sociales, bomberos y se extiende a todos aquellos donde un trato más humano es fundamental para su actividad.

Por consiguiente, Gil Monte (2003b) menciona que el síndrome de Burnout se trata de una respuesta al estrés laboral crónico que regularmente se presenta en profesionales de organizaciones de salud como médicos y enfermeras, de servicio educativo como maestros, funcionarios de prisiones y policías, además de trabajadores con responsabilidad social, por la principal razón de que estos profesionales tienen un contacto directo con los usuarios de tales organizaciones.

Se considera también profesionales de riesgo al personal que enfrenta emergencias, como son el Cuerpo de Bomberos quienes ven su vida y la de otros en peligro, desencadenando niveles altos de estrés, por tanto, un riesgo de padecer el síndrome de burnout, es más de desarrollar problemas de salud mental a consecuencia de su actividad. Como se menciona en el seminario denominado “El trabajo de bomberos: Exposición a eventos adversos, estilos de afrontamiento y Burnout” de la Universidad de Castilla-La Mancha de España, donde la psicóloga chilena Nadia Ramos revela que la labor de los bomberos se caracteriza por la exposición a diversas fuentes de estrés con altas exigencias que ponen en riesgo su vida y la de otros, asimismo deben responder de manera inmediata ante situaciones extraordinarias. Sin embargo, diversas investigaciones revelan que la presencia del agotamiento físico y emocional es baja, pero aún un porcentaje está en riesgo de desarrollar Burnout, estos aportes encontrados contribuyen a elaborar planes de prevención y orientaciones para tomar acciones a favor de la protección laboral del Cuerpo de Bomberos. Desde esta perspectiva, es importante conocer los eventos a los que se exponen y como estos afectan a los bomberos, ya que es un fundamental grupo de apoyo a la ciudadanía y ha sido poco considerado como una población en riesgo. (Castilla La mancha, 2018)

Además, se ha visto como preocupación, la preparación de los bomberos, porque se incorporan a una exigencia física y psicológica en sus labores, comprometiendo su integridad y la de otras personas ante eventos impredecibles y peligrosos, denominados incidentes críticos. El factor de preparación en estos incidentes, debe ser un aprendizaje organizacional continuo e indispensable, que consecuentemente influye de manera positiva ante el estrés profesional, asimismo esta preparación contribuye a una mejora del trabajo de socorro, permitiendo un socorro más adaptado, adecuado y actualizado. (Araujo, 2017).

En cuanto a las funciones de profesionales sanitarios también se ven comprometidas, ya que están expuestos a situaciones que contribuyen al aumento de fatiga física y mental, ansiedad, estrés y agotamiento profesional, las cuales por el contexto de la pandemia han podido agravarse. Algunos factores que pueden incidir en la salud mental son el déficit de recursos en los hospitales, la exposición al virus como amenaza hacia el paciente o a nivel personal y/o familiar, los turnos laborales extensos, la interrupción del sueño, el desequilibrio de la vida laboral y personal, por tener mayor carga de trabajo y falta de información actualizada. En los profesionales encargados del

cuidado de la salud, el síndrome de Burnout es un síndrome relativamente frecuente. (Castel, 2021).

Otro punto para tomar en cuenta, son las características sociodemográficas, en cuanto a diferencias respecto al sexo, principalmente son las mujeres un grupo en riesgo, por posibles razones de que tienen una doble carga laboral al cumplir con su rol a nivel profesional y nivel familiar (Maslach & Jackson, 1986). También, personas de estado civil soltero parecen tener riesgo de desarrollar el síndrome ya que tienen más cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización. Además, la sobrecarga laboral y el síndrome tiene relación porque produce una disminución en la calidad asistida que ofrecen los profesionales. (Fuentes, Nuñez, & Solano, 2008).

Por otro lado, referente a características personales se ha puesto énfasis en que la tipología de personalidad A, al encontrarla en una subcategoría en la Clasificación Internacional de enfermedades de actualización online 2019, esta podría estar relacionada al síndrome. El CIE-10 a través de su codificación Z.73 de Problemas relacionados con la dificultad para manejar la vida, clasifica al burnout con el código Z.73.0 y relaciona el Z73.1 Acentuación del Patrón de comportamiento tipo A que se caracteriza por ambición desenfrenada, la necesidad de grandes logros, impaciencia, competitividad y sentido de urgencia. (CIE 10, 2019). Asimismo, Maslach & Jackson (1986) afirman que la personalidad tipo A “caracteriza a los individuos con altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, que predisponen claramente al Burnout”. Bajo esta premisa en relación con la interacción del Burnout y los rasgos de personalidad, recientemente se están comprendiendo, aun así, esta tipología de personalidad probablemente podría desarrollar un riesgo al síndrome de Burnout, es decir la acentuación de estos rasgos contribuirían a desarrollar un nivel alto o crónico de estrés, sin embargo, al ser estas características individuales deberían sumarse sobre sus comportamientos en un área laboral.

2.2.11 Contexto de la pandemia del COVID 19

En la historia de la humanidad se han generado diversas pandemias que han afectado su existencia, además de causar crisis internas en diferentes naciones. El ser humano al estar expuesto a un medio ambiente con presencia de virus y bacterias es vulnerable a diversas enfermedades. Sin embargo, al ser novedosas pueden verse

afectadas áreas de salud, economía, educación y otros, pero también obligan a generar mayor impulso en estas áreas, destacando nuevas investigaciones, tratamientos, vacunas, medicinas, énfasis en diferentes deficiencias en cada nación, no obstante, es una problemática mayor cuando es de compromiso mundial; como lo es una pandemia. Además, se define que “es una enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región” (Real Academia Española, 2020).

Esta enfermedad denominada COVID-19 se da a causa del nuevo virus SARS-CoV-2, se tuvo interés de su existencia por conocer un grupo de casos de una neumonía desarrollada por este virus, que eran reportadas en Wuhan, República Popular China, es así como se da a conocer por la OMS el día 31 de diciembre de 2019 (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Actualmente el mundo aún se encuentra en un contexto de pandemia por un brote de la enfermedad denominada COVID-19, generada en China, todavía se delibera el origen de su causa. La OMS (2021) en el mes de enero, con un total de 7818 infectados entre ellos la mayoría de China y otros de 18 países, evalúa un riesgo mundial alto. Respecto a este informe, cada país tomó diferentes medidas para tener mayor control del virus. Asimismo, la Organización Internacional de Trabajo (2020) sostiene que la OMS en enero de 2020 declara esta enfermedad nueva en la provincia de Hubei, China, como problema de salud pública de gran importancia a nivel internacional, luego de dos meses, el 11 de marzo de 2020, la OMS informa que se trata de una pandemia por el brote del coronavirus COVID-19 (p.8).

La OMS, en su visión general sobre el Coronavirus (COVID-19) sostiene que es una enfermedad infectocontagiosa, causada por un virus recién descubierto. Este se propaga cuando una persona infectada estornuda o tose, expulsando así gotículas de saliva o secreción nasal, por ello los expertos opinan que es importante practicar etiqueta respiratoria, que consiste en simplemente flexionar el codo sobre nariz y boca al momento de toser o estornudar. Además de indicaciones como: informarse sobre la enfermedad, el lavado de manos, uso de desinfectantes en gel a base de alcohol, no tocarse la cara, uso de mascarilla. Respecto a la población vulnerable que tiene más posibilidad de desarrollar un cuadro grave de esta enfermedad, se encuentran personas mayores y personas con problemas médicos como cáncer, enfermedades respiratorias

crónicas, enfermedades cardiovasculares y diabetes. Sin embargo, toda persona puede contraer esta enfermedad (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En el Perú, el primer caso de coronavirus se confirmó el 6 de marzo de 2020 y con el paso del tiempo la presencia de nuevas variantes, por ello el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Salud informaron sobre las medidas para el control y protección de la capital y provincias. (Plataforma Digital única del Estado Peruano, 2021).

El hacer frente a la pandemia ha dado a lugar a denominar profesionales de primera línea, como son el personal de salud, personal policial, personal de las fuerzas armadas, limpieza y los bomberos, que se exponen al virus al realizar sus labores. Sin embargo, no se ha dado equidad de importancia a los grupos de primera línea. En este sentido, como representante de los bomberos, el Brigadier General Lynch informó que no han sido tomados en cuenta para designación de equipo de protección contra el Covid-19, recientemente se están implementando gracias a donaciones por parte del estado. (Gestión, 2020).

Además, a nivel de la población bomberil en el mes de febrero del 2021 el Cuerpo General de bomberos ya contaba con 48 efectivos fallecidos y más de 1639 contagios como mencionó el comandante Ponce. (Gestión, 2021). Desde esta perspectiva, el Cuerpo de Bomberos también está viendo afectado a sus miembros por la pandemia del Covid- 19, al igual que otros grupos de primera línea.

2.3 Bases Conceptuales

2.3.1 Síndrome de Burnout

Es una inadecuada respuesta al estrés emocional crónico, con rasgos como agotamiento físico y/o psicológico, una actitud despersonalizada en relación hacia los demás, y sentimientos de inadecuación hacia sus actividades laborales. (Maslach y Jackson, 1986).

2.3.2 Dimensiones del síndrome de burnout.

Agotamiento emocional.

Este se caracteriza por la falta de energía, el afecto negativo y una percepción de agotamiento de los recursos emocionales que conlleva a que los trabajadores sientan que ya no pueden brindar más de sí mismos en el plano afectivo. Este conlleva a que

los trabajadores se distancien de forma emocional y cognitiva, con el objetivo de lidiar con la sobrecarga laboral, precipitando la aparición de la siguiente dimensión. (Gil Monte, 2003)

Despersonalización

Es entendida como una respuesta insensible del trabajador hacia el receptor del servicio, manteniendo una actitud negativa hacia los pacientes o clientes, quienes buscan de esta manera lidiar con el estrés laboral. A su vez, se presenta un incremento de la irritabilidad y una pérdida de la motivación hacia el trabajo. (Gil Monte, 2003)

Realización personal.

Esta dimensión en su nivel bajo es entendida como la percepción negativa de competencia en el trabajo, influyendo así en el desempeño de las tareas requeridas y la relación con los receptores del servicio. Esto produce que los trabajadores no se sientan contentos ni con ellos mismo, ni con su trabajo. La mayoría de los trabajadores suelen ofrecer su labor por años, dejando de lado su crecimiento profesional. (Gill-Monte, 2003).

2.3.3 COVID -19

Es una enfermedad causada por el nuevo coronavirus denominado SARS-CoV-2. Bravo & Jimenez (2020) señalan que el nuevo coronavirus fue nombrado inicialmente “WH-Human 1 coronavirus” (WHCV), y con posterioridad 2019-nCoV; finalmente, se le incluyó en la misma especie del SARS-CoV y se le denominó SARS-CoV-2; la enfermedad causada por SARS-CoV-2 se designó como COVID-19 (siglas de “Coronavirus disease 2019”). Surgiendo una rápida expansión del virus a través de distintos países.

2.3.4 Cuerpo General de bomberos del Perú

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, cuya sigla es CGBVP, está conformado por los bomberos voluntarios en actividad, los bomberos asimilados y los bomberos en situación de retiro, que prestan servicio público de manera voluntaria y ad honorem. No son considerados como funcionarios ni servidores públicos. Los

requisitos para su ingreso, permanencia, ascenso, deberes y derechos, entre otros. Se establecen en el Reglamento Interno de Funcionamiento del CGBVP.

Entre sus objetivos encontramos que deben promover, realizar y coordinar acciones de prevención de incendios y accidentes en general, que puedan poner en peligro la vida de las personas, el medio ambiente y la propiedad privada o pública. (Cuerpo General de Bomberos, s.f.).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) el departamento de Junín está situado en la región central del territorio peruano; abarcando las regiones naturales, sierra y selva. Sus límites son por el norte, con los departamentos de Pasco y Ucayali; por el este, con los departamentos de Ucayali y Cusco; por el sur, con los departamentos de Ayacucho y Huancavelica y, por el oeste, con el departamento de Lima. Su capital es la ciudad de Huancayo, está conformado por 9 provincias y 124 distritos.

El presente estudio se realizó en 5 ciudades, específicamente en Huancayo, Tambo, Jauja, Oroya, Concepción, es así que, la X Comandancia Departamental Junín Centro lo conforman las Unidades Básicas Operativas (compañías de bomberos) Huancayo 30, Jauja 48, Tambo 198, Oroya 210, Concepción 231.

Las Unidades Básicas Operativas están conformadas por personal bomberil voluntario de los siguientes grados de acuerdo al escalafón; Seccionario, Subteniente, Tenientes, Capitanes.

3.2 Población

La población está conformada por 200 bomberos en actividad con los grados de aspirantes, Seccionario, Sub Tenientes, Tenientes, Capitanes, de ambos géneros entre 15 a 60 años, de la X Comandancia Departamental Junín Centro que están conformadas por cinco Unidades Básicas Operativas; Huancayo 30, Jauja 48, Tambo 198, Oroya 210 y Concepción 231.

3.3 Muestra

La técnica de muestreo por la que se optó es de tipo no probabilístico, por conveniencia. De acuerdo con Hernández (2018) la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia es aquella que se vale del criterio o de la elección de los autores, según la necesidad y de los criterios de inclusión y exclusión que estos definieron dentro de la planeación del trabajo a realizar.

Optamos por este tipo de muestreo ya que la elección a tomar sobre las unidades muestrales se basará en los criterios de inclusión y exclusión, establecidos en el trabajo.

La muestra con la que se trabajó conforma un total de 60 efectivos pertenecientes a la X Comandancia Departamental Junín Centro, los mismos que fueron seleccionados acorde a los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos; los cuáles, se observan en las siguientes líneas:

Criterios de inclusión

Bomberos que solo cumplen funciones operativas.

Bomberos de ambos géneros.

Bomberos entre 18 a 60 años cumplidos.

Bomberos que deseen participar voluntariamente.

Bomberos que aceptaron mediante el consentimiento informado virtual.

Criterios de exclusión

Bomberos que solo cumplen funciones administrativas.

Bomberos que solo cumplen funciones de pilotos.

Bomberos con licencia o inhabilitado para servicio.

Bomberos mayores a 60 años.

Bomberos menores de 18 años.

Bomberos que no desean colaborar.

Bomberos que no dieron el consentimiento informado virtual.

Tabla 1. Características de la muestra evaluada

		F	%
Género	Femenino	25	41.7
	Masculino	35	58.3
Edad	18-30	36	60.0
	31-45	20	33.3
	46-60	4	6.7
Grados jerárquicos	Capitán	4	6.7
	Teniente	11	18.3
	Subteniente	3	5.0
	Seccionario	42	70.0
Total		60	100

Fuente: Elaboración propia

3.4 Nivel y tipo de estudio

Su nivel es descriptivo y según Hernández & Baptista (2014), busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Por lo tanto, en la presente investigación se pretende describir el Síndrome de Burnout de la X Comandancia Departamental Junín.

3.5 Diseño de investigación

La investigación se realizó mediante un diseño no experimental, es decir, que no se manipularán a las variables, tan solo serán observadas en su naturaleza (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

De acuerdo a la medición de las variables es de tipo transeccional o transversal debido a que los datos serán recolectados en un tiempo en específico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño de investigación seguirá el siguiente esquema:

$$M \rightarrow O$$

Donde:

M= Muestra

O= Observación de la muestra

3.6 Métodos, Técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

El presente estudio responde a los pasos del método científico. El cual, según Hernández (2014), es aquel que se caracteriza de partir por un problema, y, por medio de la indagación y obtención de datos se procederá a resolverlo.

Además, el enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que, este enfoque permite describir patrones y tendencias, además de evaluar variaciones y de identificar posibles diferencias; así como de medir resultados o probar ciertas teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.6.2 Técnicas

Una de las técnicas empleadas para el tipo de investigación realizado en el presente trabajo es la encuesta que tiene como finalidad mostrar la distribución del o los fenómenos estudiados, en una población o subconjuntos de ella. (Briones, 2002)

Psicometría: Referente a esta técnica, se aplicó el Inventario “Burnout” de Maslach & Jackson. Asimismo, Muñiz (2003) menciona que la psicometría es un conjunto de teorías, técnicas y métodos implicadas en la medición de variables psicológicas, teniendo en cuenta propiedades métricas necesarias a este tipo de medida. (Meneses, Barrios, Bonillo, Coscolluela, Lozano, Turbany, & Valero, 2013).

Técnica de Fichaje: Mediante fichas bibliográficas y fichas mixtas. Fichaje es la manera de reunir y almacenar información, que aparte de sintetizar lo extenso, le adiciona unidad y un valor. (Gavagnin, 2009 como se citó en Torres, 2017).

3.6.3 Instrumentos

El instrumento que se utilizó lleva por título MBI Inventario “Burnout” de Maslach & Jackson Muestra Peruana, además de un breve cuestionario sociodemográfico.

Estos instrumentos se caracterizan por ser un conglomerado de preguntas con respecto a una variable a investigar; es importante que el cuestionario o encuesta tenga relación con el planteamiento del problema establecido previamente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En la investigación se utilizó la versión adaptada por Victoria Llaja Rojas, César Sarriá Joya y Pedro García Pizarro (2007) quienes investigaron las propiedades psicométricas en una muestra de 313 profesionales de la salud de un policlínico; compuesta por médicos y enfermeras de UCI, área de Medicina interna, Pedomi, Neurología y epidemiología. Fueron 15 jueces quienes evaluaron a través de un análisis cualitativo a todos los ítems a fin de garantizar que el instrumento correspondiera a nuestro contexto.

Ficha técnica

Autores : Maslach y Jackson 1981

Adaptación : N.Seisdedos (Departamento I + D TEA Ediciones, España) (1997)

Procedencia : Consulting Psychologists Press , Inc. Palo Alto, California ,USA.

Aplicación : Individual y colectiva en Adultos

Tipo de prueba: Desempeño típico con escala de Likert de 7 puntos.

Tiempo : Variable, pero una estimulación de 10 a 15 minutos.

Finalidad : Evaluación de 3 variables de síndrome de Estrés laboral asistencial: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización.

Agotamiento emocional: Nivel alto ≥ 30 , Nivel medio 18 a 29 y Nivel bajo ≤ 17 .

Despersonalización: Nivel Alto ≥ 12 , Nivel medio 6 a 11 y Nivel bajo ≤ 5 .

Realización personal: Nivel alto ≤ 33 , Nivel medio 34 a 39 y Nivel bajo ≥ 40 .

El inventario no cuenta con un puntaje total que revele el nivel del Síndrome de Burnout, sólo lo evalúa a través de los niveles hallados en cada una de sus dimensiones y para los fines de esta investigación se procesó un puntaje general para establecer los niveles del Síndrome en el total de la muestra de estudio. Se definen como las respuestas expresadas por los bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro, en tres dimensiones; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; obtenidas a través de la escala de Maslach y valoradas en rangos de nivel alto, medio y bajo.

Para determinar la presencia del síndrome de Burnout se debe obtener un puntaje o un nivel bajo de realización personal, nivel alto de agotamiento emocional y nivel alto de despersonalización. Un mejor entendimiento respecto al grado del Síndrome de Burnout puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres síntomas; diferenciando los resultados respecto a los valores de referencia que marcan en los indicios del síndrome (Llaja et al., 2007)

Puntuación general del nivel del Síndrome de Burnout:

Nivel Bajo (de 0 – 44 puntos)

Nivel Medio (de 45 - 89 puntos)

Nivel Alto (de 90 -132 puntos)

Interpretación de esta investigación:

Nivel Bajo: Refiere cumplir solo un síntoma y baja probabilidad de desarrollar Burnout

Nivel Medio: Refiere cumplir dos síntomas y alta probabilidad de desarrollar Burnout

Nivel Alto: Refiere cumplir los tres síntomas y tener el síndrome de Burnout.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento fue sometida a 15 jueces de expertos en Psicología clínica y de la salud para adaptar la estructura y el contenido de los ítems, el análisis factorial arrojó que el cansancio emocional ha tenido mayor varianza 39.97%, mientras que la despersonalización 37.59% y la realización personal 34.90 %, es decir, han alcanzado menos de 40% de la varianza, pero, aun así, superan el mínimo porcentaje para asumir la dimensionalidad.

El análisis de la confiabilidad se realizó utilizando el método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de Cronbach a cada una de las áreas que evalúa el Inventario Burnout de Maslach, obteniendo con los valores de 0.91,0.91 y 0.86 para Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Los coeficientes de estabilidad obtenidos mediante test de retest muestran valores que superan el umbral del punto de corte igual a 0.70 considerado indicador de confiabilidad.

3.8 Procedimiento

El procedimiento se realizó a través de estrategias de búsqueda de información, ya que, la investigación debe ser rica en fundamento científico válido. Posteriormente, se contactó a la autora Victoria Llaja Rojas para solicitar el uso del instrumento adaptado,

seguidamente se gestionó un documento solicitando un permiso a la X Comandancia Departamental Junín Centro, una vez aceptadas estas solicitudes, se convocó a los miembros activos de la X Comandancia Departamental Junín Centro para el reclutamiento de los participantes voluntarios. Luego con ayuda de los jefes de las compañías, se efectuó la difusión virtual de la herramienta Google Form, donde se plasmó el consentimiento informado y el cuestionario seleccionado para su aplicación; de este modo, se obtuvo los datos necesarios, para generar una base de los mismos en los Software seleccionados. Seguidamente, se interpretó los datos obtenidos en función a los objetivos planteados, y así, dar resolución al problema de investigación.

3.9 Tabulación y análisis de datos estadísticos

El procesamiento de la información se llevó a cabo en Microsoft Excel y IBM SPSS Statistic 22, se utilizó la estadística descriptiva mostrando los resultados a través de tablas y gráficos basados en frecuencias, enfocados en la respuesta de cada uno de los objetivos específicos establecidos.

3.10 Consideraciones éticas

Para lo que corresponde a la ética y buena realización del presente trabajo, se tiene lo siguiente. Se mostrará un link del formulario editable donde se accede a una lista de correos (confidencial) y de su consentimiento informado virtual, además con el permiso de algunos participantes, se registró evidencia fotográfica contestando el instrumento de medición en su área de labores para que así, se tenga evidencia de que se trabajó con total transparencia. Además, todos los datos registrados fueron debidamente revisados para que los resultados obtenidos sean confiables y tengan relevancia para la comunidad científica.

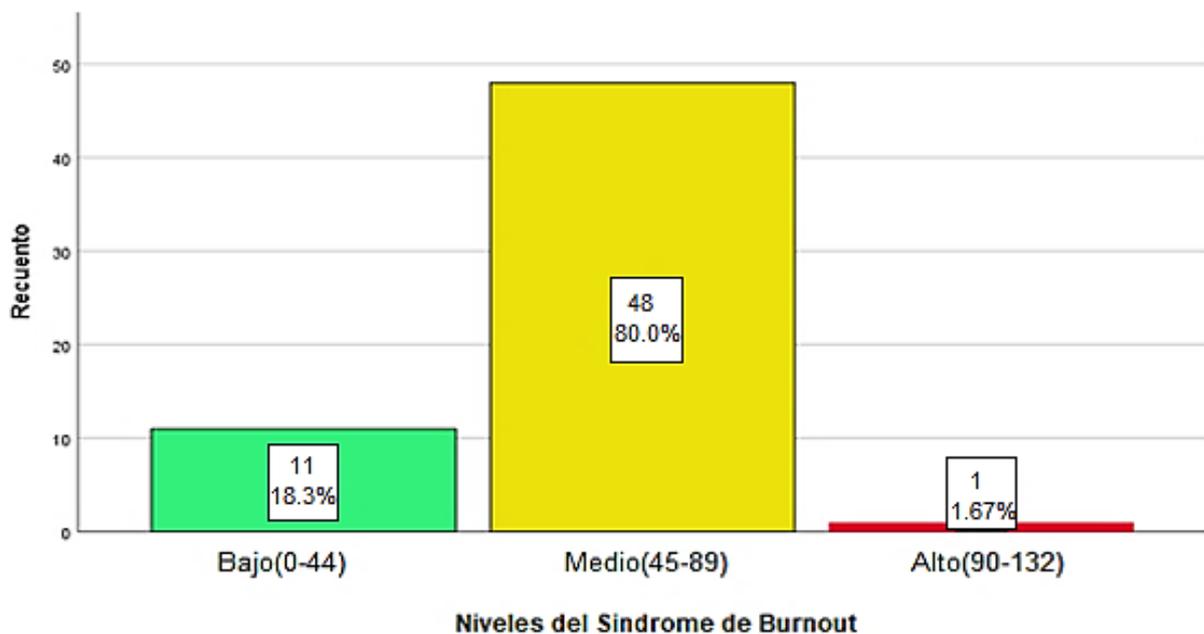
CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Tabla 2. Niveles del Síndrome de Burnout en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021

Nivel	Fi	%
Bajo (0-44)	11	18.3
Medio(45-89)	48	80.0
Alto (90-132)	1	1.67
Total	60	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Niveles del Síndrome de Burnout en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021



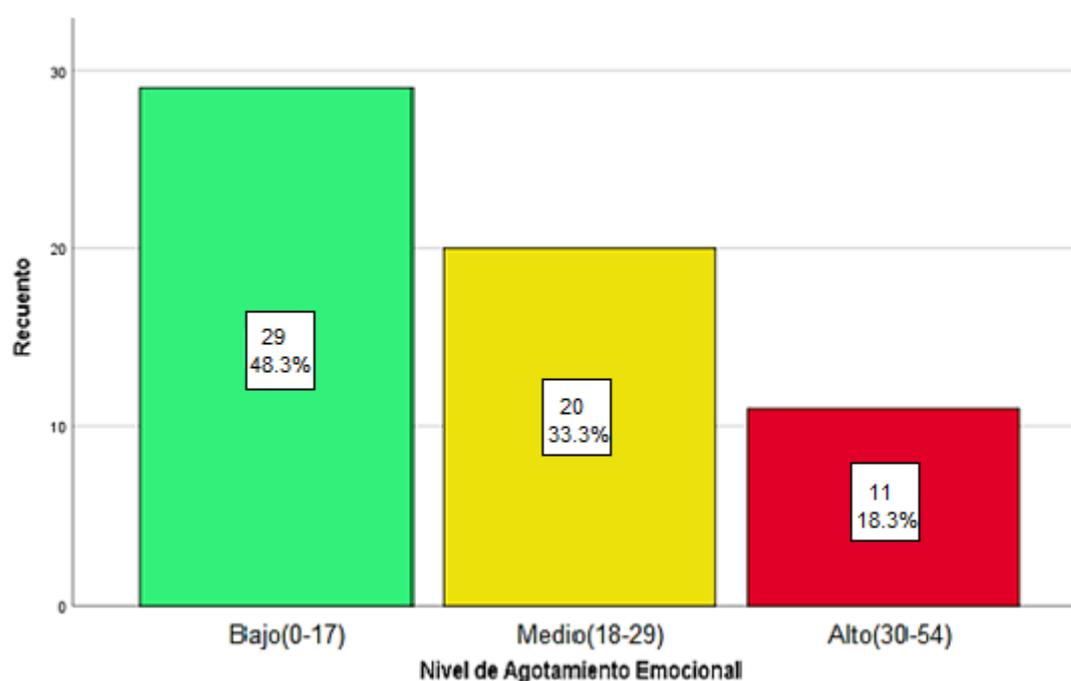
Como se observa en Tabla 2. Los resultados demuestran nivel medio del Síndrome de Burnout, que está representada por un 80% ($f_i=48$) de la muestra de bomberos, presentan dos características del síndrome y alta probabilidad de desarrollarlo. Asimismo, se encontró un 1.67% ($f_i=1$) que presenta nivel alto, indica tres características del síndrome es decir tienen Burnout, y un 18.3% ($f_i=11$) está en un nivel bajo lo que significa tiene una característica y baja probabilidad de desarrollar el síndrome. Teniendo en cuenta que los niveles están valorados en medidas de rango respecto al Síndrome.

Tabla 3. Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021

Nivel	Fi	%
Bajo(0-17)	29	48.3
Medio (18-29)	20	33.3
Alto(30-54)	11	18.3
Total	60	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Niveles de la dimensión Agotamiento Emocional en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021



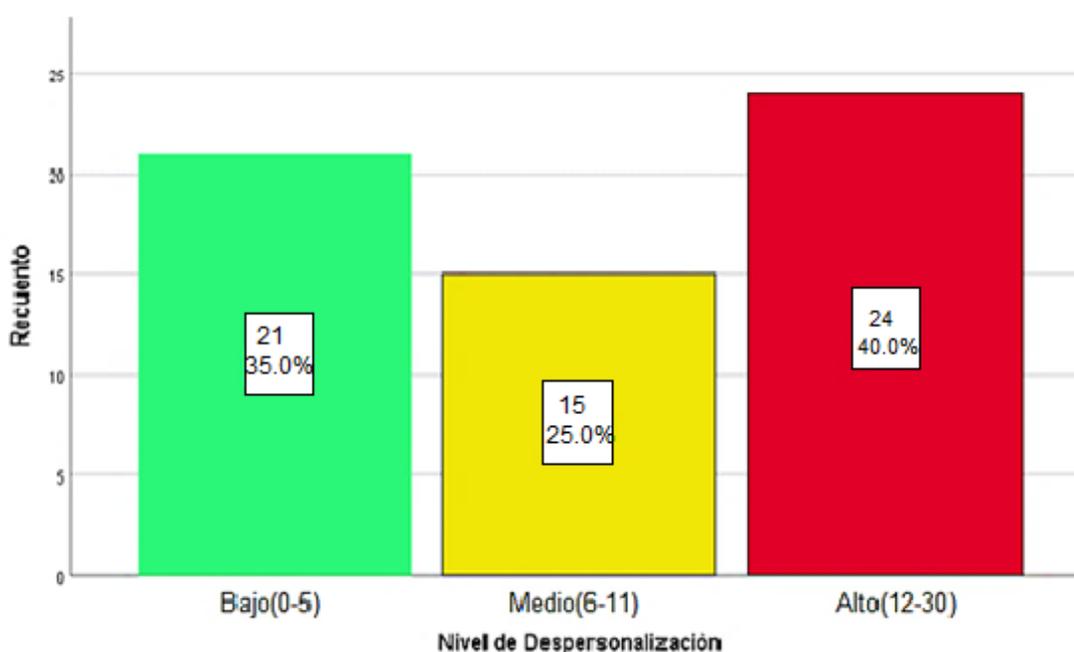
Se presenta en la Tabla 3. Los resultados en la dimensión agotamiento emocional, muestran un 48.3% (fi=29) presentan nivel bajo, lo que significa que los bomberos en su mayoría no se sienten emocionalmente exhaustos por su trabajo. El 33.3% (fi= 20) demostró un nivel medio respecto a las características mencionadas. Sin embargo, un 18.3% (fi=11) de la muestra tiene un nivel alto, implicando que este porcentaje de bomberos se encuentran emocionalmente cansados en su labor.

Tabla 4. Niveles de la dimensión despersonalización en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021

Nivel	Fi	%
Bajo(0-5)	21	35.0
Medio(6-11)	15	25.0
Alto(12-30)	24	40.0
Total	60	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Niveles de la dimensión despersonalización en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021



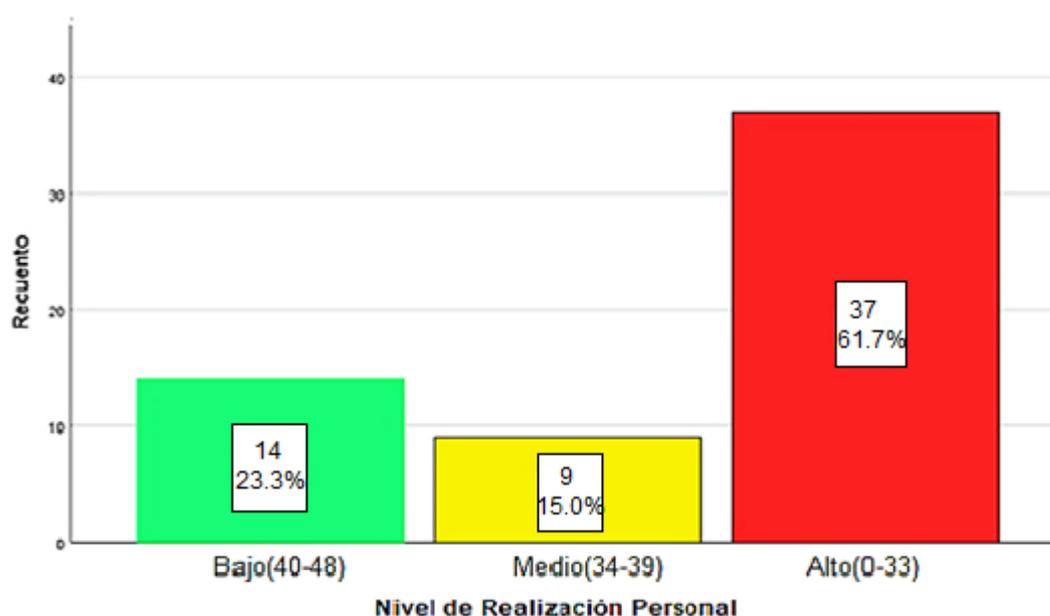
Se puede observar en la Tabla 4. Los resultados demuestran que un 40% ($f_i=24$) presentan un nivel alto dentro de la dimensión de despersonalización, lo que significa que la muestra de bomberos evaluados tiene una actitud insensible a las personas que asisten. Mientras que un 25% ($f_i=15$) mostró un nivel medio y por último se observa un 35% ($f_i=21$) en el nivel bajo, lo que implica que este porcentaje de bomberos si tienen un trato positivo y sensible en el servicio que brindan.

Tabla 5. Niveles de la dimensión realización personal en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021

Nivel	Fi	%
Bajo (40-48)	14	23.3
Medio (34-39)	9	15.0
Alto (0-33)	37	61.7
Total	60	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Niveles de la dimensión realización personal en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021



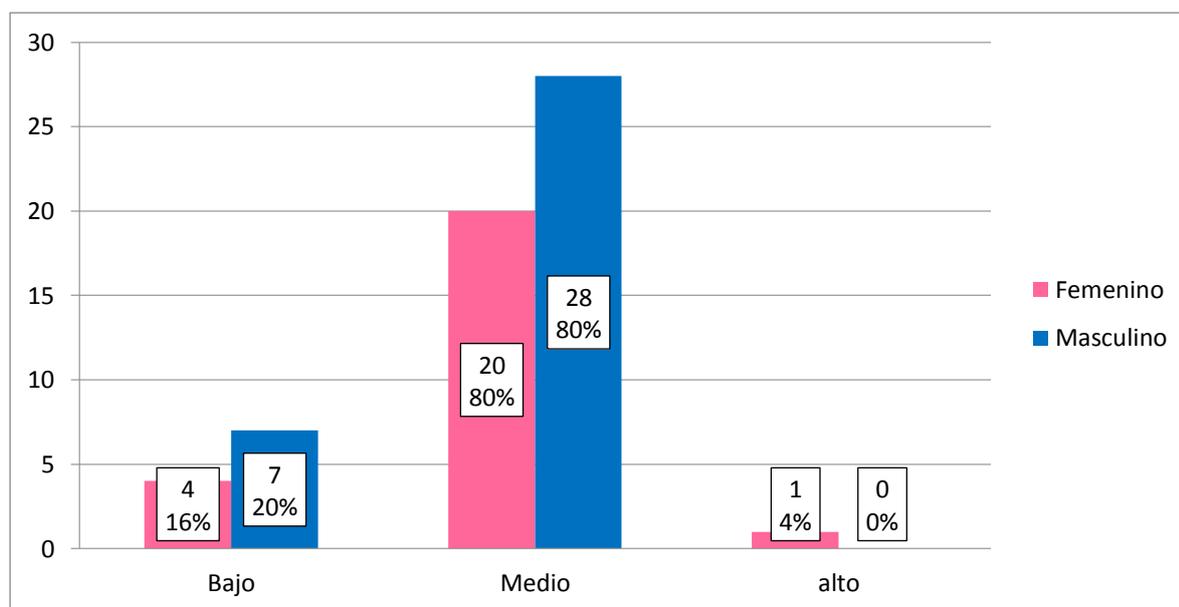
Como se observa en la Tabla 5. Los resultados demostraron un nivel alto 61.6% (fi=37) en la dimensión realización personal, lo que significa que la muestra de bomberos presenta autoevaluación positiva y sentimientos de competitividad profesional. El 15% (fi=9) un nivel medio respecto a las características mencionadas. En contraste, un 23.3% (fi= 14) representó un nivel bajo, lo cual influye negativamente en la evaluación de sí mismo, como también en sus sentimientos de competencia y éxito en el trabajo.

Tabla 6. Niveles de Síndrome de Burnout según el género en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021

Nivel	Femenino		Masculino	
	Fi	%	Fi	%
Bajo	4	16	7	20
Medio	20	80	28	80
Alto	1	4	0	0
Total	25	100	35	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Niveles de Síndrome de Burnout según el género en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021



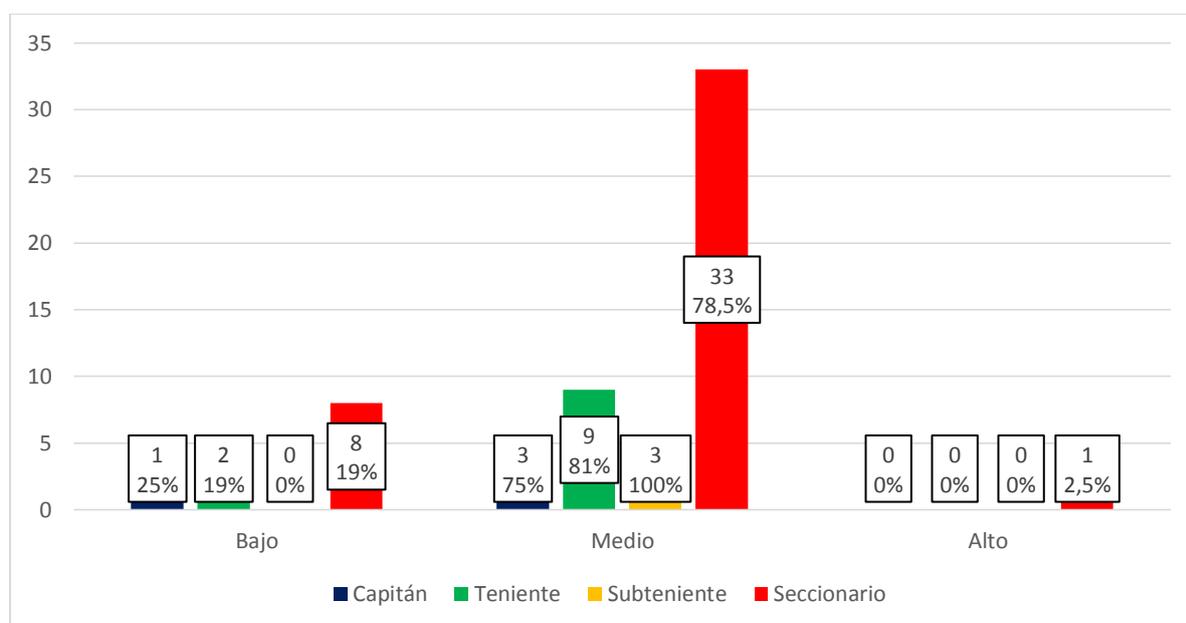
Como se observa en la Tabla 6. Los resultados correspondientes a los niveles de Burnout según el género; el grupo femenino obtiene mayores porcentajes entre nivel medio 80 % (fi =20) y nivel alto 4%(fi= 1) además del 16% (fi=4) en nivel bajo, lo que significa que tienen más tendencia al síndrome. Asimismo, el género masculino también se ubica en un nivel medio 80%(fi= 20) y un 20% (fi=7) en nivel bajo, lo que indica un nivel moderado bajo en varones. Por lo tanto, las mujeres tienen mayor probabilidad desarrollar Burnout al alcanzar un nivel moderado alto a diferencia de los varones.

Tabla 7. Niveles del Síndrome de Burnout según grado jerárquico en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021

	Capitán		Teniente		Subteniente		Seccionario	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	1	25	2	19	0	0	8	19
Medio	3	75	9	81	3	100	33	78,5
Alto	0	0	0	0	0	0	1	2,5
Total	4	100	11	100	3	100	42	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Niveles del Síndrome de Burnout según grado jerárquico en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021



Se puede observar en Tabla 7. Los resultados demuestran predominio de nivel medio del síndrome de Burnout en todas las jerarquías; mayor porcentaje en el grado Subteniente que se encuentra al 100% (fi=3). El grado Teniente presenta 81% (fi=9) nivel medio y 19% (fi=2) nivel bajo, el grado Seccionario presenta 78.5% (fi=33) nivel medio y 19% (fi=8) nivel bajo, además el grado Capitán se encuentra un 75% (fi=3) en nivel.medio y 25% (fi=1) nivel bajo. Por último, un subgrupo de Seccionarios 2.5% (fi=1) se ubica en nivel alto de Burnout. Entonces, los Subtenientes son más propensos al síndrome, seguido de un grupo de Seccionarios por alcanzar un nivel alto.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

A continuación, se presentará el análisis y discusión de resultados que se han obtenido en esta investigación, la cual tuvo por objetivo determinar los niveles del síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19 en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro. Para lo cual, se aplicó el instrumento Inventario “Burnout”, adaptación peruana.

En los resultados obtenidos en la presente investigación se evidencia un mayor porcentaje de la presencia de nivel medio del Síndrome de Burnout, considerablemente un (80%) de la muestra investigada, lo que indica que se inician las reacciones de situación de tensión emocional permanente, sensación de fatiga tanto física como psicológica que compromete la vitalidad, pérdida de iniciativa, disminución del estado de ánimo y la capacidad de trabajo, además de la posibilidad de pérdida de concentración, propios del síndrome de Burnout (Ander, 2016; Mendoza, 2017). De la misma manera, Mendoza (2017) en su investigación denominada “Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte”, obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio con (45.3%) a comparación de los otros dos niveles del síndrome, también encontró el menor porcentaje de la muestra (12%) en el nivel alto, en nuestro caso igualmente el nivel alto en la muestra (1.67%), fue menor lo que puede entenderse que el desgaste no llega en la mayoría a los límites extremos, por el entrenamiento y capacitación permanente que reciben. Ambos resultados contrastan con el estudio de Valero (2019) “Relación entre Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro” se tuvo como resultado que el (79.2%) presentaba un nivel bajo de Síndrome de Burnout, mientras que el (20.8%) presentaron un nivel medio del Síndrome y no se encontraron casos de bomberos que presentaron nivel de alto o Burnout.

Al respecto, cabe indicar que el síndrome de Burnout, es una variable continua de niveles crecientes que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en una, dos o tres dimensiones; diferenciando los resultados respecto a los valores que marcan en los síntomas del síndrome, donde se identifica un puntaje o un nivel bajo de realización personal, nivel alto de agotamiento emocional y nivel alto de despersonalización (Llaja et al ,2007).

Gómez (2018) en su tesis “Prevalencia del síndrome de burnout en el personal médico del hospital general de Latacunga” encontró baja presencia del Síndrome de Burnout,

equivalente al (8.89%) de su muestra y que un (91.11%) no presentaba este síndrome, para lo cual realizó una clasificación de acuerdo con la presencia o ausencia de Burnout. Por el contrario, nuestra investigación desarrolló una puntuación general para identificar los niveles en nivel bajo (18.3%), nivel medio (80%) y nivel alto o Burnout (1.67%).

En lo referente a los objetivos que identifican las dimensiones del Burnout; en relación al agotamiento emocional se halló (48.3%) de nivel bajo, es decir los miembros del Cuerpo General de Bomberos de la X Comandancia Departamental de Junín Centro, no se encuentran significativamente desgastados en la energía y emocionalmente por el trabajo, utilizan sus recursos cognitivos, esquemas mentales para afrontar las exigencias de situaciones urgentes que realizan durante las emergencias generadas en la población. Dichos resultados se asemejan a los encontrados por Valero (68.3%); a diferencia de Mendoza, que obtuvo un nivel medio (45.3%) en agotamiento emocional y es muy distinto al estudio de Gómez (2018) que encuentra un nivel alto (8.89%) porque su muestra es personal médico dentro de un hospital.

En la dimensión despersonalización, llegamos a un mismo resultado teniendo predominio de niveles altos; Gómez (2018) con un resultado de (26.6%) y en nuestro trabajo un (40%) de nivel alto de esta dimensión, Culquicondor (2020) en su investigación “Síndrome de Burnout en personal de enfermería del Área COVID-19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2020” encontró despersonalización de (33.3%) en un nivel medio, lo que resulta alarmante puesto que estarían inclinados hacia una actitud monótona, rutinaria y poco sensible ante las personas que asisten a solicitar ayuda, reflejando poco interés, empatía y compromiso en su vocación, resultados muy distintos de Mendoza (2017) que encuentra incidencia de niveles bajos.

Por último, en la dimensión realización personal, los resultados de nuestra investigación presentan un nivel alto de (61.7%), y aunque con menor porcentaje destaca el nivel alto (32.4%) en la dimensión realización personal del estudio de Mendoza (2017) y contrasta con los resultados de Rojas, Hernández, Bernardino, & López (2021) en su investigación “Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19 un estudio exploratorio”, quien encuentra el predominio de realización personal baja, con un (55.6%). Es así, que los bomberos de la Comandancia de Junín Centro se evalúan positivamente y se sienten competitivos en su profesión, esto facilita que la organización logre sus metas de manera efectiva. Así mismo, Gómez (2018) presentó un resultado de (34.4%), con porcentajes en nivel bajo. Esta dimensión en su nivel bajo es

entendida como la percepción negativa de competencia en el trabajo, influyendo así en el desempeño de las tareas requeridas y la relación con los receptores del servicio. Esto produce que los trabajadores no se sientan contentos con ellos mismos, ni con su trabajo. La mayoría de los trabajadores suelen ofrecer su labor por años, dejando de lado su crecimiento profesional. (Gill-Monte, 2003).

Respecto a los resultados según la característica de género, en nuestro estudio el género femenino está más propenso al Burnout ya que obtuvo un nivel moderado alto del Síndrome; nivel medio (80%) y nivel alto (4%), a comparación del nivel moderado bajo del género masculino. Los resultados son similares con el hallazgo de Gómez (2018), quien encontró que el género femenino presentó mayor predisposición a desarrollar el síndrome de Burnout a comparación de los varones. Lo hallado indica que, en la actualidad, el género femenino tiene sobrecarga de responsabilidades en las áreas familiar, social y laboral, razón por la cual es un grupo de riesgo a padecer Burnout (Maslach & Jackson, 1986), el riesgo se incrementa aún más en las bomberas de la X Comandancia Departamental Junín Centro al realizar un trabajo asistencial en situaciones de emergencia que implica mayor exigencia física y psicológica.

En cuanto a la característica grado jerárquico, no se encontró investigaciones que hicieran un planteamiento netamente descriptivo respecto al grado jerárquico, característica importante para determinar diferencias y realizar un análisis más detallado en la muestra de estudio. Desde esta perspectiva, Mendoza (2017) determinó una relación significativa entre síndrome de Burnout según grado jerárquico de los bomberos, afirmando que existe relación estadísticamente significativa en el grado de Capitán a comparación de los demás grados, tomando en cuenta la variable clima laboral.

Por otro lado, en los resultados de nuestra investigación se observa nivel moderado en los grados jerárquicos; el grado jerárquico Subteniente representa un nivel medio (100%), el grado de Teniente se encuentra entre nivel medio (81%) y nivel bajo (19%), el grado de Capitán también se ubica entre nivel medio (75%) y nivel bajo (25%). Por último, el grado de Seccionario presenta (78.5%) nivel medio, (19%) nivel bajo y (2.5%) del grupo, alcanzó nivel alto del Síndrome. Es decir, los Subtenientes son propensos al Burnout junto al cargo de Seccionario y tienen mayor posibilidad de desarrollar el síndrome a diferencia de los cargos de mayor nivel jerárquico; esto se da porque al ser los cargos de menor rango tienen un

trabajo más activo y operativo brindando asistencia en las emergencias, además tienen el deber de cumplir con cada una de indicaciones de sus superiores.

CONCLUSIONES

Entre las conclusiones más resaltantes del presente estudio, se puede señalar:

- La muestra de bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro presenta el predominio (80%) del síndrome de Burnout en el nivel medio, lo que indica inicio de síntomas compatibles con el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, así mismo (1.67%) presenta el síndrome de Burnout en nivel alto.
- La mayor parte de la muestra (48.3%) de bomberos, no evidencian sentirse emocionalmente exhaustos por su trabajo, lo que representa un bajo agotamiento emocional, por otro lado, (18.3%) tiene alto agotamiento emocional, indicando dificultad en lidiar con la sobrecarga de su labor y empiezan a sentir un desgaste emocional.
- En la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout el (40%) de los bomberos presentan nivel alto, tienen una actitud de indiferencia frente a las personas que brindan ayuda, por el contrario, el (35%) de los bomberos presenta un nivel bajo de despersonalización, quienes muestran empatía, sensibilidad y motivación en su trabajo.
- En la muestra investigada se obtuvo que el (61.7%), presenta un nivel alto de realización personal, por lo que tienen autoevaluación positiva en su estabilidad emocional y autorrealización debido a su vocación de servicio a los demás, a diferencia del (23.3%) que alcanzan baja realización personal, lo que influye negativamente en la evaluación de sí mismo, en sus sentimientos de competencia y éxito en el trabajo.
- Los niveles de Burnout según género, (4%) en la muestra femenina alcanza un nivel alto, así mismo el (80%) logra el nivel medio. En el caso del género masculino no presenta el Síndrome de Burnout, solo se encuentra el (80%) en nivel medio. Son las

mujeres quienes evidencian un nivel moderado alto y mayor probabilidad de desarrollar Burnout a comparación de los varones.

- La muestra de bomberos según grado, se obtuvo predominantemente un nivel medio en los grados jerárquicos sin distinción entre Capitán, Teniente, Subteniente y Seccionario, de este grupo destaca el Subteniente (100%) dentro del citado nivel, además el (2.5%) dentro del subgrupo de Seccionario presenta un nivel alto, lo que indica mayor probabilidad de desarrollar Burnout en el grado de Subteniente seguido del cargo de Seccionario.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- Al Comandante departamental de la X comandancia Junín Centro de bomberos: a partir de los resultados, se sugiere establecer alianzas estratégicas con Instituciones de Salud, para la implementación de un programa de salud psicológica.
- Al responsable de la oficina de psicología: implementar en las sesiones de capacitación, estrategias para enfrentar el agotamiento emocional como técnicas de relajación, mindfulness para el bienestar emocional y social.
- Como parte de la implementación del programa psicológico trabajar el área de despersonalización para mejorar aspectos de sensibilidad personal, la empatía y la vocación de servicio frente a la comunidad, interferidos por la pandemia.
- Realización de talleres para fortalecer la realización personal, la motivación de los bomberos y logro de metas; por ser personal voluntario que no está al margen de sufrir problemas personales en tiempo de pandemia.
- Concientizar tanto a mujeres como a varones en su bienestar físico y mental y social para tener equilibrio entre sus labores a nivel personal, familiar y profesional que les permitan organizarse en los estilos de vida saludables con ejercicios, yoga, taichí, entre otras actividades.
- Realizar actividades recreativas entre todos los grados jerárquicos del cuerpo de bomberos para formar un ambiente laboral saludable creando una sensación de

confianza, las cuales pueden ser: salir al campo, viajar, reuniones de interacción social, entre otros.

Referencias bibliográficas

- Ada. (2020). *Síndrome de Burnout*. Recuperado el 15 de noviembre de 2021, de Ada.com website: <https://ada.com/es/conditions/burnout/>
- Anchali, M. (2018). *Incidencia del Síndrome de Burnout en el personal prehospitalario del cuerpo de bomberos del distrito metropolitano de Quito en las instalaciones x1, x4,x6,x7,x20 en el periodo Julio- Diciembre- 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16421>
- Ander, E. (2016). *Diccionario de psicología*. Argentina: Brujas. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1214/1/Ander-Psicolog%C3%ADa%203ra%20ed.pdf>
- Araujo, R. (2017) *El impacto de la formación en la preparación de los bomberos en incidentes críticos y su relación con el estrés profesional (burnout)*. Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=157416>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados El Síndrome de Burnout Qué es y cómo superarlo*. Barcelona, España. Paidós
- Bravo, A., & Jimenez, M. (2020). SARS-CoV-2 y pandemia de síndrome respiratorio agudo (COVID-19). *ARS Pharmaceutica*, 61(02), 63-79. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/ars/v61n2/2340-9894-ars-61-02-63.pdf>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e impresores Ltda. Obtenido de

<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>

Cardenas, M. (2019). *Prevalencia de Síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud "David Guerrero Duarte" de Concepción* -. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6995/2/IV_FHU_501_T_E_Cardenas_Rios_2019.pdf

Carlin, M. (2014). *El Síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, Análisis del presente, perspectivas del futuro*. Wanceulen Deportiva, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=TEORIAS+ETIOLOGICAS+DE+BURNO+UT&hl=es-419&sa=X&ved=2ahU>

Castel Riu, A. (2021). El burnout del profesional: ¿cómo evolucionará en tiempos de crisis? *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 28(1), 7–8. doi:10.20986/resed.2021.3906/2021

Castilla La mancha. (8 de febrero de 2018). *Alvacete*. Obtenido de <https://www.encastillalamancha.es/castilla-la-mancha-cat/albacete/estudio-senala-9-100-los-bomberos-estan-riesgo-sufrir-estres-laboral-cronico/>

CIE 10. (2019). Obtenido de ICD-10: <https://icd.who.int/browse10/2019/en#/Z73.0>

Contreras, C., Ccoicca, F., Atencio, J., Gala, M., Sedano, C., & Huaman, W. (2020). Síndrome de Burnout y Dificultades en profesionales que harán el servicio rural urbano marginal en Salud (SERUMS) Junín- 2019, Perú. *Revista médica Panacea*, 9(3), 153-158. doi:<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.366>

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (2020). Mantenemos el compromiso con la vida y la salud frente a la pandemia del COVID-19. Últimas noticias. Recuperado de http://www.bomberosperu.gob.pe/portal/net_noticia_detalle.aspx?param=18657

Culquicondor, R. (2020). *Síndrome Burnout en personal de enfermería del área Covid 19 en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3934/T061_44_215922_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y

El Comercio. (11 de octubre 2020). Junín: Depresión estrés y ansiedad incrementaron 25% por el coronavirus. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/junin/junin-depresion-estres-y-ansiedad-incrementaron-25-por-el-coronavirus-nnpp-noticia/>

El Economista América. (2018, 15 de marzo). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. *El Economista América*. Recuperado de: <https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm-peru/noticias/9008518/03/18/Trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-Sindrome-de-Burnout.html>

El-Sahili. (2015). *Buernout consecuencias y soluciones*. México: Manual moderno.

Falcon Zavala, J. R. (2019). Expectativas de la atención psicológica de los usuarios en establecimientos de salud de Huánuco – 2018.

Fuentes, L., Nuñez, F., & Solano, H. (Enero de 2008). Profesionales desbordados por su trabajo: Una mirada al síndrome del desgaste profesional SDP. *Revista de Trabajo Social*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v32n712008/art1.pdf>

Galindo, R., & Manay, P. (2019). *Sintomatología del Síndrome de Burnout y Factores Sociodemográficos en Enfermeros de un Hospital de Tarma - 2018*. Universidad Católica Sedes Sapientiae, Tarma. Obtenido de http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/903/Tesis%20-%20Galindo%20Roca%2c%20Jessi%20Stefany%20-%20Manay%20Arzapalo%2c%20Pilar%20Shirley_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gascón, Santiago, et al. “La Prevención Del Burnout En Las Organizaciones: El Chequeo Preventivo de Leiter Y Maslach”. *Revista de Psicopatología Y Psicología Clínica*, vol. 8, no. 1, 1 de enero de 2003, 10.5944 / rppc.vol.8.num.1.2003.3942.

- Gestión. (06 de 05 de 2020). Sube a siete los bomberos fallecidos por coronavirus: “Se han olvidado de nosotros”. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-sube-a-siete-los-bomberos-fallecidos-por-coronavirus-se-han-olvidado-de-nosotros-coronavirus-estado-de-emergencia-cuarentena-nndc-noticia/?ref=gesrhttps://elcomercio.pe/peru/coronavirus-huanuco-pasco-mas-de-200-bom>
- Gestión. (05 de 02 de 2021). Han muerto 48 bomberos por COVID-19 y más de 1,600 están contagiados. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-han-muerto-48-bomberos-por-covid-19-y-mas-de-1600-estan-contagiados-segunda-ola-nndc-noticia/>
- Gil Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomas?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 182-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>
- Gómez, J. (2018). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal médico del Hospital General de Latacunga* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8936/1/PIUAMFCH043-2018.pdf>
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de Burnout. *Medigraphic Arterisa en línea*, 11(4), 305-309. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México : McGraw Hill Education.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Intendencia Nacional de Bomberos del Perú. (2021). *Comando Covid-19: Reporte COVID-19 actualizado al 26 de enero del 2021*. Recuperado de <https://www.inbp.gob.pe/comando-de-operaciones-covid-19/>

- Llaja, V., García, P., & Sarria, C. (2007). *MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson Muestra Peruana Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial Manual*. Lima, Perú: Llaja Rojas Victoria
- Mansilla, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica: Como influyen los factores de riesgo en el trabajo y su prevención*. Académica Española. Obtenido de https://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica?auto=download
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112) ,42-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Maslach, C. & Jackson. (1986). *MBI Maslach burnout inventory*. ACP Psycho Metric. Recuperado de <https://pdfcoffee.com/manual-del-mbi-inventario-de-burnout-maslach-4-pdf-free.html>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1997). *MBI inventario burnout de Maslach síndrome del quemado por estrés laboral asistencial Manual*. Madrid, España: TEA Ediciones S.A.
- Mazo, E. (11 de Febrero de 2018). Cuáles son las profesiones más estresantes. *Expansión*. Recuperado de <https://www.expansion.com/directivos/2018/02/11/5a807ab922601dc37e8b460c.html>
- Mendoza, H. (2017). Síndrome de Burnout y Clima laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3331/Mendoza_SHA.p
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Losano, L., Turbany, J., & Valero, S. (2013). *Psicometria*. Barcelona: UOC. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Julio-Meneses2/publication/293121344_Psicometria/links/584a694408ae5038263d9532/Psicometria.pdf
- Ministerio de Salud. (2020). SIS Financio 18700 atenciones de bomberos a nivel nacional en los últimos 5 años. *Plataforma Digital única del Estado Peruano*. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/84910-sis-financio-18-700-atenciones-de-bomberos-a-nivel-nacional-en-los-ultimos-cinco-anos>

Mouzo, J. (28 de Mayo de 2019). El Burnout toma peso en la lista de dolencias de la OMS. *El País*. Obtenido de

https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html

Olivares, V. (Abril de 2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19(59). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>

Organización mundial de la salud. (2020). Alertas epidemiológicas: 14 de febrero de 2020 nuevo coronavirus(COVID-19)-Actualización epidemiológica. Recuperado de https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=2020-alertas-epidemiologicas&Itemid=270&layout=default&lang=es

Organización Mundial de la Salud. (2020). Información básica sobre la Covid-19. Recuperado de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (2021). Enfermedad por Coronavirus (COVID-19). Temas de Salud. Recuperado de https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Internacional de Trabajo. (2020). *Prevención y mitigación de COVID-19 en el trabajo para Pequeñas y Medianas Empresas lista de comprobación y manual de comprobación*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_753623.pdf

Plataforma Digital única del Estado Peruano. (2021). Coronavirus en el Perú: Casos confirmados. Salud. Recuperado de <https://www.gob.pe/8662-ministerio-de-salud-coronavirus-en-el-peru>

Quironprevencion.(2018). Síntomas del síndrome de ‘Burnout’: ¿cómo identificarlo? Recuperado el 15 de noviembre de 2021, de Quironprevencion.com website: <https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout-identificarlo>

Real Academia Española. (2020).Diccionario de la Lengua Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/pandemia>

- Rocha, D., & Adla, J. (2016). *Síndrome de Burnout estresores docentes y su relación con algunas variables Sociodemográficas en la educación secundaria*. (I. U. Español, Ed.) Durango, México. Obtenido de <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/diario.pdf>
- Rojas, J., Hernández, M., Bernardino, B., & López, V. (2021). Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19. Un estudio exploratorio. *Archivos de Medicina*, 21(2), 1-19. doi: <https://doi.org/10.30554/archmed.21.2.4118.2021>
- Saborio, L. & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 32(01), 1-6. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Salonova, M., & Llorens, S. (2008). Estado Actual y Retos futuros en el estudio del BURNOUT. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. Obtenido de <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Tonon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional. Espacio. Obtenido de <https://trabajosocial5.files.wordpress.com/2019/04/tonon-calidad-de-vida-y-desgaste-profesional.pdf>
- Torres Gonsales, B. (2017). Aplicacion Web para la Gestion de Ventas en el Área de Marketing en la Empresa Zam Marketing Consultora SAC. LIMA, PERU. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1815/Torres_GBR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valero, M. (2019). *Relación entre Calidad de Vida Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos de la IV Comandancia Departamental Lima – Centro*. Ricardo Palma, Lima- Perú. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2276/T030_70505568_T%20Valero%20Palomino%2c%20Milagros%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. (2020). *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en Trujillo- Perú: Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>
- World Health Organization. (2021). Obtenido de <https://www.who.int/standards/classifications/classification-of-diseases>

ANEXOS

ANEXO 01

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Valoración por dimensión
Síndrome de Burnout	Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento, despersonalización y reducida realización personal. (Maslach & Jackson, 1986)	Agotamiento Emocional	Son las respuestas que emiten los bomberos en los ítems: 1,2,3,6,8,13,14,16,20	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	1	Nivel bajo ≤ 17
				Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	2	
				Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	3	
				Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	6	Nivel medio 18 a 29
				Me siento exhausto por mi trabajo	8	
				Me siento frustrado por mi trabajo	13	
				Creo que estoy trabajando demasiado	14	Nivel alto ≥ 30
				Trabajar directamente con personas me produce estrés	16	
		Me siento acabado	20			
		Despersonalización	Son las respuestas que emiten los bomberos en los ítems: 5,10,11,15,22	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	5	Nivel bajo ≤ 5
				Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	10	
				Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	11	Nivel medio 6 a 11
				No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio	15	Nivel alto ≥ 12
				Creo que las personas que trato me culpan de uno de sus problemas	22	

				Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	4	Nivel bajo ≥ 40
				Trato muy eficazmente los problemas de las personas	7	
		Realización Personal	Son las respuestas que emiten los bomberos en los ítems: 4,7,9,12,17,18,19,21.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás	9	Nivel medio 39 a 34
				Me siento muy activo	12	
				Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio	17	
				Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	18	Nivel alto ≤33
				He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	19	
				En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	21	

Anexo 02

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los niveles de la dimensión agotamiento personal, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de la dimensión despersonalización, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de la dimensión realización personal, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout según género, durante tiempos de Covid-</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los niveles de la dimensión agotamiento personal, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.</p> <p>Identificar los niveles de la dimensión despersonalización, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021</p> <p>Identificar los niveles de la dimensión realización personal, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021</p> <p>Identificar los niveles del Síndrome de Burnout según</p>	<p>Síndrome de Burnout</p> <p>Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento , despersonalización y reducida realización personal.</p> <p>(Maslach & Jackson ,1986).</p> <p>Dimensiones</p> <p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p> <p>Variables Intervinientes</p> <p>Género</p> <p>Grado jerárquico</p>	<p>Nivel estudio</p> <p>Su nivel es descriptivo y según Hernández & Baptista (2014), busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Por lo tanto, en la presente investigación se pretende describir el Síndrome de Burnout de la X Comandancia Departamental Junín.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>La investigación se realizará mediante un diseño no experimental, es decir, que no se manipularán a las variables, tan solo serán observadas en su naturaleza (Hernández S, Fernández, & Baptista, 2014).</p> <p>M → O</p> <p>Donde :</p> <p>M= Muestra</p> <p>O= Observación de la muestra</p> <p>Instrumento :</p> <p>El instrumento con el que se trabajará será un cuestionario que lleva por título MBI Inventario “Burnout” de Maslach &</p>	<p>Población :</p> <p>La población estará conformada por 200 bomberos en actividad con los grados de aspirantes, Seccionario, Sub Teniente y Tenientes, Capitanes de ambos géneros entre 15 a 60 años, de la X Comandancia Departamental Junín Centro que están conformadas por las Unidades Básicas Operativas de Huancayo 30, Jauja 48 , Tambo 198 , Oroya 210 y Concepción 231.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra con la que se trabajará será de un total de 60 efectivos pertenecientes a la X Comandancia Departamental Junín Centro-2021, seleccionados acorde a criterios de inclusión y exclusión.</p>

<p>19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?</p> <p>¿Cuáles son los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de Covid-19, según el grado jerárquico de los bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021?</p>	<p>género, durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.</p> <p>Identificar los niveles del Síndrome de Burnout durante tiempos de Covid-19, según el grado jerárquico de los bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021.</p>		<p>Jackson Muestra Peruana, además de un breve cuestionario sociodemográfico.</p>	
--	---	--	---	--

ANEXO 03

Solicitud de permiso a la X Comandancia Departamental Junín Centro

Junín, viernes 10 de Setiembre del 2021.

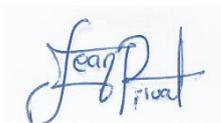
Comandante de la X Comandancia Departamental Junín Centro.

ASUNTO: Solicitamos permiso para aplicación de trabajo de investigación.

Por medio de la presente, Yo Jean Pool Bueno Privat, identificado con de DNI N° 71709133. Susi Gloria Huillcas Segama, identificada con DNI N° 76681554 y Jhelssy Maydelf Alva Ramos, identificada con DNI N° 72209352, estudiantes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar permiso ante la X Comandancia Departamental Junín Centro para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación *“Síndrome de Burnout durante tiempos de Covid-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junín Centro-2021”* y su aplicación.

Sin más que hacer referencia, esperamos su pronta respuesta.

Atentamente,



Jean Pool Bueno Private
N° DNI 71709133



Susi Gloria Huillcas Segama
N° DNI 76681554



Jhelssy Maydelf Alva Ramos
N° DNI 72209352

ANEXO 04

Solicitud de permiso de uso del instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson Muestra Peruana (MANUAL)

Lima, 23 de Setiembre del 2021

Srta. Jhelssy Maydelf Alva Ramos.

Bachiller de la Escuela de psicología

Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Me es grato dirigirme a usted para saludarla y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorización para que haga uso del instrumento de mi autoría: **INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL)** en su trabajo de investigación titulado: **Síndrome de Burnout de la X Comandancia Departamental Junín Centro – 2021**, el cual tiene fines académicos.

Atentamente



Dra. Victoria H. Llaja Rojas

C.Ps. P . 0776- RNE: 048

Código de RENACYT: P0073503

María Rostworowski NIVEL I

ENCUESTA PERSONAL 

MBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

Responde las "T" de acuerdo a tu vida actual por cada ítem de la MBI

Nombre: _____
Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado Civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo
Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos Si tengo hijos

Si tiene hijos, ¿cuántos vive con usted? hijos

Nivel de estudio alcanzado: Estudios primarios Estudios secundarios
 Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros: _____

Profesión actual: _____

Situación laboral Trabajador fijo Contratado

Otra _____

Horario: Turno _____
Tiempo en su trabajo actual: años meses
Tiempo en esta profesión: años meses

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO:

01.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....
02.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....
03.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....
04.	Facilmente comprendo cómo se sienten las personas.....
05.	Creo que trato a algunas personas como si fueren objetos impersonales.....
06.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....
07.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....
08.	Me siento exhausto por mi trabajo.....
09.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.....
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....
12.	Me siento muy activo.....
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.....
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.....
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.....
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.....
17.	Facilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.....
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.....
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....
20.	Me siento acabado.....
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.....

Enlace del inventario y consentimiento informado editable para visualizar lista de correos

Consentimiento informado:

<https://forms.gle/QKu5CfiLdvbiT4K4A>

Inventario editable para visualizar lista de correos:

https://docs.google.com/forms/d/1g1CVNpl3E9Akj8dNgP4pbbdYpUEAZ8WG_Th3-ElnSvU/edit?ts=61097fd4

→ ↻ ↗ 🔒 docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKHijNkxWDFUTLXcDyLT4uOArZBazoPjntJiALrV6RCMPsA/viewform 🔍

CUESTIONARIO DE MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

La presente investigación es conducida por Alva Ramos, Jhelssy, Bueno Privat, Jean Pool, Huilcas Segama, Susi Gloria, bachilleres en Psicología de la Universidad Hermilio Valdizan. El objetivo de nuestra investigación es identificar los niveles del síndrome de burnout en el cuerpo de bomberos en tiempo de covid 19.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar un cuestionario. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán anónimas.

[Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información](#)

***Obligatorio**

Correo *

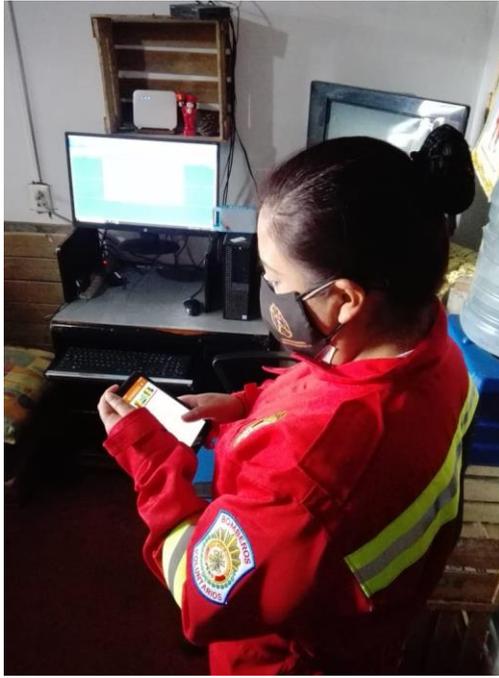
Tu dirección de correo electrónico

Esta de acuerdo en responder las siguientes preguntas y participar voluntariamente *

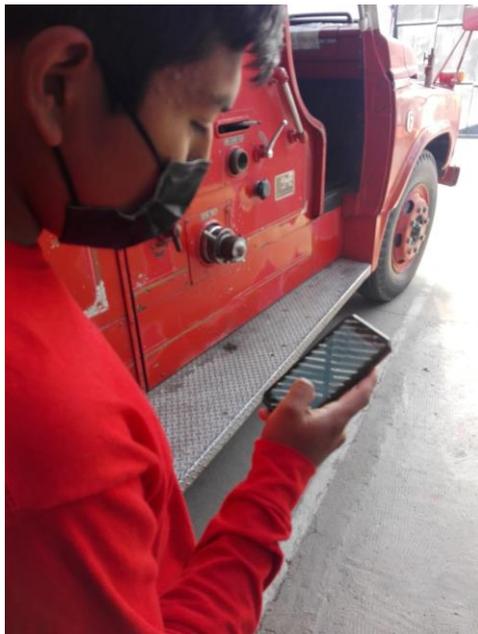
Sí

No

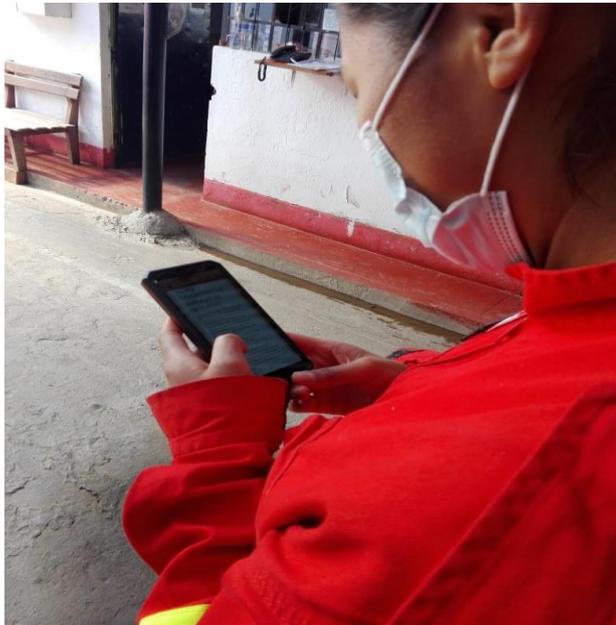
FOTOGRAFÍAS

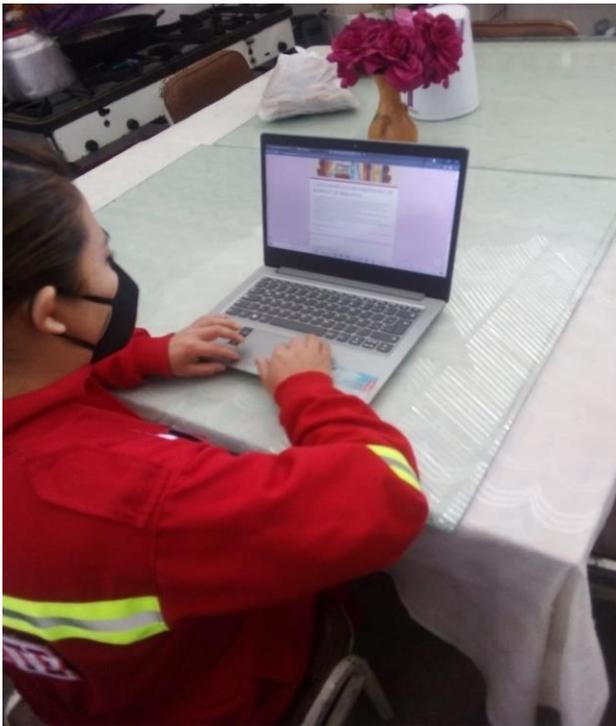


















UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y CONTROL ANTIPLAGIO

Que en atención a lo solicitado y el informe de Conformidad y Control Antiplagio realizado por la Asesora, se hace Constar que:

La investigación titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNÍN CENTRO – 2021**, de los Bachilleres: **Alva Ramos, Jhelssy Maydelf; Bueno Privat, Jean Pool y Huillcas Segama, Susi Gloria**, presenta un índice de similitud de 22% según lo verificado en el reporte del análisis del Software Turnitin. Por lo que se concluye que las coincidencias no exceden el máximo de porcentaje permitido por el programa anti plagio establecido en el Reglamento Específico de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Psicología.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud del recurrente para los fines pertinentes

Huánuco, 30 de marzo de 2022

Mg. Crisanto Mallqui Cruz
Director (e) Unidad de investigación
Facultad de psicología



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" HUÁNUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TEMA

Que en atención a lo solicitado y el informe de Conformidad y Originalidad del tema de investigación de parte del señor Asesor, se hace Constar que:

La investigación titulada: **SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNÍN CENTRO – 2021**, de los Bachilleres: **Alva Ramos, Jhelssy Maydelf; Bueno Privat, Jean Pool y Huillcas Segama, Susi Gloria**, se afirma que presenta ORIGINALIDAD respecto al tema de investigación.

Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Huánuco, 30 de marzo de 2022

Mg. Crisanto Mallqui Cruz
Director (e) Unidad de investigación
Facultad de psicología



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN – HUANUCO
FACULTAD DE PSICOLOGIA
DECANATO



RESOLUCIÓN N°330 -2021-UNHEVAL-FAC.PSIC-D

Cayhuayna, 22 de diciembre del 2021

Visto, los documentos presentados para Sustentación de Tesis para los alumnos del PROFÍ.

CONSIDERANDO:

Que, con Oficio N°316-2021-UNHEVAL/PROFI-C, de fecha 20.DIC.21, la Coordinación del PROFÍ, solicita, fecha, hora y lugar de sustentación de tesis para los alumnos del CICLO I – 2021.

Que, con **Resolución N°196-2021-UNHEVAL-FPSIC-D**, de fecha 02.SET.21, se aprueba el Proyecto de Tesis titulado: “**SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNIN CENTRO -2021**”, de los Bachilleres en Psicología ALVA RAMOS JHELSSY MAYDELF, BUENO PRIVAT, JEAN POOL y HUILLCAS SEGAMA, SUSI GLORIA.

Que, en cumplimiento al Art. 46°, 46.3 y 47° del Reglamento del Programa de Fortalecimiento en Investigación – PROFÍ, la Decana en uso de sus atribuciones, designa a los Miembros del Jurado de tesis, asimismo, fecha, hora y lugar de sustentación, quedando conformado el Jurado por los siguientes docentes: Dr. REYNALDO OSTOS MIRAVAL - Presidente, Dra. FLOR AYALA ALBITES - Secretaria, Mg. YESSICA RIVERA MANSILLA – Vocal, con fecha de sustentación el **28 DE DICIEMBRE DEL 2021, a horas 06.30. p.m. vía virtual.**

Estando a las atribuciones conferidas a la Decana, por la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNHEVAL;

SE RESUELVE:

- 1° **FIJAR**, como fecha de sustentación de la tesis, titulada: “**SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNIN CENTRO -2021**”, de los Bachilleres en Psicología ALVA RAMOS JHELSSY MAYDELF, BUENO PRIVAT, JEAN POOL y HUILLCAS SEGAMA, SUSI GLORIA, el día **28 DE DICIEMBRE DEL 2021, a horas 06.30. p.m. vía virtual.**
- 2° **DESIGNAR**, a los Miembros del Jurado para Sustentación de la Tesis, titulada: “**SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNIN CENTRO -2021**”, como se indica:
 - Dr. REYNALDO OSTOS MIRAVAL PRESIDENTE
 - Dra. FLOR AYALA ALBITES SECRETARIA
 - Mg. YESSICA RIVERA MANSILLA VOCAL
- 3° **DISPONER** que los miembros del Jurado cumplan con el Reglamento General de Grados y Títulos, por lo expuesto en los considerandos de la presente resolución.
- 4° **DAR A CONOCER**, la presente Resolución a los miembros del jurado e interesadas.

Regístrese, comuníquese, archívese.



Firmado digitalmente por BERAUN
QUIÑONES Edith Haydee FAU
20172383531 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.12.2021 12:22:56 -05:00

Dra. Edith Haydee Beraún Quiñones
DECANA

Distribución:
Jurados (3), PROFÍ, Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN -HUANUCO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DECANATO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL
TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

A los 28 días del mes de diciembre del 2021, siendo las 06:30 p.m., se reunieron en forma virtual, los Miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis, titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT DURANTE TIEMPOS DE COVID-19, EN BOMBEROS DE LA X COMANDANCIA DEPARTAMENTAL JUNIN CENTRO – 2021”**, de los Bachilleres en Psicología **ALVA RAMOS JHELSSY MAYDELF, BUENO PRIVAT JEAN POOL y HUILLCAS SEGAMA SUSI GLORIA**, procedieron a dar inicio al acto de sustentación de tesis para el otorgamiento del título de Licenciada en Psicología, siendo los Miembros del Jurado los siguientes:

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| . Dr. REYNALDO OSTOS MIRAVAL | PRESIDENTE |
| . Dra. FLOR AYALA ALBITES | SECRETARIO |
| . Mg. YESSICA RIVERA MANSILLA | VOCAL |

Finalizada la sustentación de la tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido las notas y el resultado siguiente:

GRADUANDOS	1° Miembro	2° Miembro	3° Miembro	Prom. Final
ALVA RAMOS JHELSSY MAYDELF	16	17	16	16
BUENO PRIVAT JEAN POOL	16	17	16	16
HUILLCAS SEGAMA SUSI GLORIA	16	17	16	16

OBSERVACIONES:

.....
Se da por concluido, el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 20:08 p.m., en fe de lo cual firmamos.

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE
PREGRADO**

IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos de los autores de la tesis)

Apellidos y Nombres: Alva Ramos Jhelssy Maydelf. **DNI.:** 72209352

Correo Electrónico: jhemar_21@hotmail.com

Teléfono Casa: ----- **Celular:** 935160269

Apellidos y Nombres: Bueno Privat Jean Pool. **DNI.:** 71709133

Correo Electrónico: jpoolbp@hotmail.com

Teléfono Casa: ----- **Celular:** 927602616

Apellidos y Nombres: Huillcas Segama Susi Gloria. **DNI.:** 76681554

Correo Electrónico: huillcassegama@hotmail.com

Teléfono Casa: 064 424499 **Celular:** 975697898

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Pregrado
Facultad de Psicología
E.P.: Psicología

Título Profesional obtenido:

Psicología

Título de la tesis:

Síndrome de Burnout durante tiempos de COVID-19, en bomberos de la X Comandancia Departamental Junin Centro – 2021.

Tipo de acceso que autoriza(n) el (los) autor (es):

Marcar “X”	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica más no al texto completo.

Al elegir la opción “Público”, a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya (n) marcado la opción “Restringido”, por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el período de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año

() 2 años

() 3 años

() 4 años

Luego del período señalado por usted (es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 17 de Febrero del 2022

Firma del autor y/o autores:



Jhelssy Maydelf Alva Ramos



Jean Pool Bueno Privat



Susi Gloria Huillcas Segama

