

DETERMINACIÓN DE LA AFECTACIÓN PSICOLÓGICA QUE GENERA EL SÍNDROME DE BURNOUT EN FUNCIONARIOS BOMBERILES DEL CUARTEL CENTRAL DE BOMBEROS MÉRIDA.

DETERMINATION OF THE PSYCHOLOGICAL AFFECTATION THAT GENERATES THE BURNOUT SYNDROME IN BOMBERILES OFFICIALS OF THE CENTRAL FIRE STATION MÉRIDA.

José Ramón Camacho Camargo¹, Heriberto J. Parra²

Fecha de recepción: 04.05.2021

Fecha de aceptación: 09.07.2021

RESUMEN

En la investigación realizada se planteó la medición y análisis del Síndrome de desgaste profesional o Burnout y de sus dimensiones en la Estación Central del Cuerpo de Bomberos Mérida, a un grupo de funcionarios bomberiles que laboran en el área administrativa y en el área de operaciones. Se desarrolló una investigación descriptiva con diseño de campo. Se aplicó el instrumento SDP, diseñado por el Centro de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Los Andes. Una vez obtenido los indicadores del síndrome, se relacionó con características psicograficas de la población estudiada. Se evidencia la presencia de un nivel medio del síndrome de Burnout en la población estudiada.

Palabras clave: Síndrome Burnout, agotamiento, quemado psicológicamente, despersonalización.

ABSTRACT

The investigation carried out was the measurement and analysis of the Syndrome of burnout or professional burnout and its dimensions in the Central Station of the Fire Brigade Mérida, a group of firefighting officers who work in the administrative area and in operations. A descriptive research with field design was developed. The SDP instrument, designed by the Center for Psychological Research of the University of Los Andes, was applied. Once the indicators of the syndrome were obtained, it was related to the psychographic characteristics of the studied population. It is evidenced the presence of a mean level of the syndrome in the studied population.

Key words: Burnout syndrome, burnout, psychologically burned, depersonalization

¹ Lcdo. en Administración, Universidad de Los Andes (ULA). Magister Scientiae en Administración, mención Gerencia General, CIDE – ULA.

e-mail: joseramon.camachoc@gmail.com

² Arquitecto, Universidad de Los Andes (ULA). Magister en Gerencia de Recursos Humanos.

Universidad Nacional Experimental de la Fuerza Armada (UNEFA). Sargento Mayor del Cuerpo de Bomberos Mérida. e-mail: heparrab@gmail.com

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de agotamiento laboral o burnout es una condición que puede afectar todos los ámbitos laborales bomberiles del mundo, al no existir acondicionamientos previos ante situaciones de emergencia y presión emocional, tanto por su labor propia como por agentes externos, así como la ausencia de tratamiento postraumático en casos de eventos adversos, que pueden afectar al funcionario mismo. Lo expuesto podría estar presente en la población bomberil del estado Mérida.

Señala García Rivera (2011), de la Universidad Autónoma de Baja California que el término Burnout se origina en la industria del espacio, y que definía el consumo del combustible de un cohete como resultado de su recalentamiento de forma exagerada; no obstante, Freudenberger, desde la década de los setenta, uso este término por primera vez para *referirse a los problemas psicológicos del personal de servicios de cuidados humanos en una clínica de voluntarios, surgiendo la idea de quemarse o consumirse en aquellos que están superados por las situaciones que deben enfrentar.*

De igual manera, Mansilla Izquierdo (2012) describe como Cristina Maslach en 1977, divulgo públicamente el nombre, en el Congreso de Asociación Americana de Psicólogos APA, y mencionó dicho vocablo describiendo al desgaste profesional y humano, luego de varios años de servicio, tanto por la misma labor, como por el estrés sobre sus personas, después de los cuales, el trabajador muestra signos de discrepancias entre sus expectativas profesionales y las existentes.

Esta investigadora de psicología social comprueba la relevancia de la deshumanización de las personas como estrategia cognitiva y mecanismo de autodefensa de las personas con respecto a las emociones en el lugar de trabajo y de las estrategias de afrontamiento que utilizaban éstas ante el estrés laboral. Desde entonces, el "Burnout" supuso un campo de estudio científico definido y fecundo, y así en el año 1990, se da la Primera Conferencia Europea sobre Burnout Profesional, realizada en Polonia, se publican cerca de 2.500 artículos sobre dicho síndrome, por lo que la Unión Europea ocho años más tarde realiza una revisión de bases de datos a un grupo de autores, encontrando 5.500 entradas sobre el tema.

En este sentido, el Síndrome de *Burnout* se vuelve extensamente estudiado, sin embargo, las características personales más conocidas son las planteadas por la misma Maslach y Jackson, quienes desde el año 1981, hasta finales de los '80, gestionan estudios que culminan en un cuestionario de evaluación de personal, de 22 ítems donde se considera que este Síndrome, es una respuesta inadecuada a un estrés crónico, reuniendo sus signos en tres aspectos básicos:

El agotamiento o desgaste emocional: relacionado al alto volumen de trabajo físico ejercido junto a la monotonía de este, producto de las continuas relaciones que los trabajadores mantienen entre ellos y con sus clientes.

La despersonalización o deshumanización de la labor: dada como la forma de reacción a órdenes que los trabajadores deben a sus deberes, tanto de superiores

como subalternos o solicitantes de servicios, generando actitudes negativas e indiferencia hacia ellos.

Baja realización o satisfacción personal: relacionada a sentimientos de fracaso, pérdida de autoconfianza y autoestima, que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo.

Han aparecido diferentes estudios siempre basándose en las enseñanzas de estas profesionales, por lo cual, pudiera mencionarse que no hay nada nuevo en las definiciones, sino es en la búsqueda de estrategias donde se evidencian las nuevas tendencias de mejoramiento o minimización del síndrome, tomando en cuenta que no se podrá eliminar definitivamente, vistas las condiciones de presión laboral que los trabajadores tienen de acuerdo a la forma de trabajo que realizan; es de hacer notar que este tipo de cuestionario, está entre los más utilizados, ya que presenta gran aceptación mundial. Existen estudios que se basan en este, para gestionar sus investigaciones, aun cuando autores como Gil-Monte (Jul Sep 09), estudioso español de la mencionada afección, quien realiza un cuestionario paralelo en 2005, cuya reseña se menciona en una entrevista hecha a dicho autor por la Revista Indexada Ciencia & Trabajo.

El Síndrome de Burnout ha sido definido como un síndrome de agotamiento físico y emocional, que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre auto concepto y pérdida del interés por los clientes, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio, a pesar que la misma Maslach, conjuntamente con Jackson, lo definen como un síndrome de agotamiento emocional que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan hacia personas, y que dedican mucho tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial con esos individuos, bajo condiciones crónicas de estrés y tensión.

Para Edelwich y Brodsky(1980), la condición de salud bajo estrés quemante consiste, en una progresiva pérdida del idealismo, de la energía y del deseo de alcanzar objetivos, cuyos síntomas que aparecen en los profesionales de ayuda, y son el resultado de sus condiciones de trabajo, por lo tanto, es posible considerar al Síndrome de Burnout como una enfermedad ocupacional que guarda una alta relación con el estrés laboral, sin embargo, éste se comienza a diferenciar del estrés cuando se convierte en un elemento crónico en la vida del trabajador y comienzan a presentarse los síntomas característicos.

Y volviendo a referirse a Maslach y Jackson, se entiende que el Burnout se configura como "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal", y Gil Monte (2007) plantea además que el síndrome puede desarrollarse en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad no solo de cuidado sino también de servicio, este hecho hace ver que el síndrome no solo aparece en personas de funciones de cuidados humanos, sino en los trabajadores de servicios.

El Burnout influye sobre la productividad laboral ya que su presencia en el trabajador puede conllevar a problemas como ausentismo, rotación, incremento en costos del sistema de salud, baja productividad, baja motivación y actitudes negativas hacia los usuarios o clientes (Cordes y Dougherty, 1993).

Para la investigación realizada se desarrollaron los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo general

Determinar la afectación psicológica del Síndrome de Burnout en los funcionarios Bomberiles del Cuartel Central de Bomberos Mérida.

Objetivos específicos

- Determinar las características sociográficas en los funcionarios Bomberiles adscritos al Cuartel Central de Mérida.
- Medir las dimensiones del Síndrome de Burnout en los funcionarios Bomberiles adscritos al Cuartel Central de Mérida.
- Relacionar los valores sociográficos determinados, con el Síndrome de Burnout que afecten a los funcionarios Bomberiles adscritos al Cuartel Central de Mérida.

MÉTODO

Se realizó una investigación descriptiva, con diseño de campo, a una población conformada por 90 funcionarios bomberiles adscritos a la Estación Central del Cuerpo de Bomberos Mérida, a quienes se aplicó por medio de una entrevista el instrumento *SDP (Burnout) = Síndrome de Desgaste Profesional*, El instrumento está fundamentado en el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Malash y Jackson (1981),

constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes y cuya valoración es de tipo Likert de 5 puntos (1. Nunca, 2. Algunas veces al año, 3. Algunas veces al mes, 4. Algunas veces a la semana y 5. Diariamente). En su versión original, el AE se evalúa mediante 9 ítems, la DP mediante 5 ítems y la FRP por 8 ítems.

El instrumento fue modificado por Moreno, Oliver y Arangoneses (1991), para adaptarlo a la población española. Dicha versión fue revisada por D' Anello (2001) del Centro de Investigaciones Psicológicas de la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes, para ser utilizado en muestras venezolanas.

En esta versión, la subescala de Agotamiento emocional (AE) consta de 6 ítems y valora la vivencia de estar exhausto en el ámbito emocional por las demandas del trabajo. La subescala de Despersonalización (DP) integrada por 8 ítems, mide las respuestas impersonales hacia los usuarios o clientes. La subescala de Falta de realización personal (FRP) se compone de 8 ítems y mide la disminución de los sentimientos de competencia y consecución de logros en el trabajo. Se aplicó el instrumento para Síndrome de Desgaste Profesional (SDP), revisado por D'Anello (2001), a la población seleccionada. Dicho instrumento fue aplicado de forma individual a cada uno de los participantes.

Cuadro 1. Baremo Interpretación Instrumento SDP D'Anello 2001

Intervalo	Categoría	Nivel
< 1,80	Sin presencia del SDP	-
1,80 -2,60	Algunos síntomas del SDP	Bajo
2,60 – 4,20	Presencia de Síntomas clínicos	Medio
>4,20	Síntomas clínicos del SDP	Alto

Fuente: Centro de investigaciones Psicológicas CIP ULA, Instrumento Síndrome Desgaste Profesional

RESULTADOS

Se hace una valoración de acuerdo con las encuestas aplicadas, haciendo las conversiones respectivas para lograr así los valores que aparecen en la columna intervalos, determinando la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional o comúnmente llamado Burnout.

Cuadro 2. Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout, en total de muestra encuestada, según levantamiento de datos de investigación, 90 encuestados

Cantidad de encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal
90	2,84	3,11	3,35

Se puede evidenciar en el Cuadro 2, manteniéndose en el renglón tipo medio que comprende las bandas de 2,60 a 4,20 de promedio en el análisis, llevando esto a presumir que la afectación se encuentra generalizada a nivel del personal que labora en esta Institución; esta situación puede generar malos criterios o decisiones personales tanto de personalidad como a nivel familiar y profesional, además tomando en cuenta que como institución de servicio público, su labor es atender llamados de emergencia, en este caso, el usuario final también se vería afectado, de manera tanto directa como indirectamente. En este sentido, es interesante evidenciar el desglose de los diferentes campos sociográficos, donde se muestran cuáles renglones de estos son los más propensos a la afectación del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout.

Cuadro 3. Medición general por género, del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout

	Encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal	Total
Hombres	60	2,82	3,14	3,42	3,13
Mujeres	30	2,89	3,04	3,21	3,05
Promedio general		2,86	3,09	3,31	3,09

Como se puede observar en el Cuadro 3, el mayor valor observado es la “Falta de Realización Personal” del funcionario (valores en negrita), además que la mayor incidencia de los criterios de evaluación del Síndrome de Burnout está registrado en el género masculino, lo que hace suponer que los criterios de búsqueda de mejoras de vida a nivel profesional o familiar como jefe de grupo personal, no siempre se han visto favorecidos, aunado los problemas de tipo social que pudieran estar generándose por la despersonalización creciente del funcionario afectado. En un estudio realizado por Jacobsson (2017), en bomberos de Suecia, se consiguió valores bajos en las escalas de agotamiento emocional y despersonalización y alto en falta de realización personal, mientras que el valor medio de despersonalización en hombres fue significativamente mayor que el de las mujeres. Para explicar estos resultados los autores señalan que las mujeres usan con más frecuencia estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, lo cual deriva en un agotamiento emocional más alto.

Cuadro 4. Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout por Edad del encuestado

Edades	Encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal
18-22	17	1,72	1,92	1,99
23-27	17	2,40	2,62	3,31
28-32	32	3,13	3,45	3,80
33-37	16	3,60	3,87	3,82
38 o más	8	3,52	3,81	3,58
Promedio		2,87	3,13	3,30

Según lo mostrado en el Cuadro 4, se puede evidenciar que los funcionarios más jóvenes presentan menores valores de Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de realización personal, sin embargo, tal como pasa el tiempo a mayor edad se observa cómo va en aumento la incidencia del Síndrome estudiado en lo referente a Falta de Realización Personal, y es que esto se da tanto por las condiciones de trabajo, como por la misma Despersonalización que también va en aumento con el cambio de edad, llegando a ser cercanamente alto en la comprendida de 33 a 37 años, que significa aproximadamente la mitad de la carrera Bomberil del funcionario.

Ahora bien, si se toma en cuenta que el valor de la Falta de realización personal inicia en la segunda edad más temprana de la muestra, puede pasar inadvertido, y puede conducir a la certeza que a través del tiempo, serán funcionarios con un Desgaste Profesional más marcado, a más temprana edad y de una forma más acentuada.

Cuadro 5. Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout por Estado Civil del encuestado

Estado civil	Encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal
Soltero	26	2,18	2,43	2,83
Concubino	41	3,11	3,43	3,52
Casado	23	3,12	3,30	3,63
Promedio general		2,80	3,05	3,33

Se observa que el estado civil del individuo también puede tener correlación en la afectación del Síndrome estudiado, denotando que el Agotamiento emocional afecta en un nivel más alto al personal Casado mientras que la Despersonalización afecta al personal Concubino, lo que hace suponer que las relaciones de tipo vivencial familiar pudieran verse afectadas, ya que los síntomas se estarían evidenciando en estos tipos de personas casadas o concubinas, a diferencia del campo de Soltería que se encuentra en los niveles más bajos con relación a los dos estados civiles mencionados, así también se evidencia que la falta de realización personal es el tipo de afectación más alto en el promedio general del estado civil y domina el campo de los criterios de este renglón, de determinación del nivel del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout, a nivel laboral de los funcionarios del Cuerpo de Bomberos de Mérida, caso Cuartel central de Mérida.

Cuadro 6. Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout por Sector operacional

Sector operacional	Encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal
Sector incendio	30	2,60	2,90	3,31
Sector rescate	30	2,77	3,08	3,36
Sector Atención prehospitalaria	30	3,17	3,35	3,37
Promedio general		2,84	3,11	3,35

En el área de Operaciones, el sector con mayor valor en cuanto a presencia del Síndrome de Burnout es el de Atención prehospitalaria, marcándose el nivel más alto de renglones de Agotamiento emocional y de despersonalización, mientras que a nivel de Falta de Realización Personal, se denota que son los tres sectores operacionales, los más afectados por este síndrome; sin embargo, según lo anterior, el sector de atención prehospitalaria presenta los mayores índices de sintomatología de Burnout en todos los campos de medición, en este sentido, si se hace relación de las formas de trabajo con la carga laboral ejecutada del sector de atención prehospitalaria, es el servicio de mayor demanda en la institución es la que más tiempo a labores operacionales, dejando de lado periodos de descanso, comida, análisis de trabajo, estudios entre otros, generando sensaciones psicológicas que a la larga van afectando al individuo generando así la sintomatología.

Cuadro 7. Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout por Año servicio laboral del encuestado

Años de servicio del funcionario	Encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal
1 – 4	21	1,64	1,80	2,22
5 - 10	29	2,94	3,19	3,42
11 – 14	29	3,45	3,73	3,98
15 o mas	11	3,30	3,78	3,61
Promedio general		2,83	3,13	3,31

Dentro del campo sociográfico de la antigüedad laboral en la evidencia del Síndrome se puede observar en el Cuadro 7 que el Agotamiento emocional y la Falta de Realización Personal, están radicadas en su forma más alta en el rango de 11 a 14 años de servicio, y esto representa aproximadamente la mitad del periodo de carrera bomberil, el individuo esta emocionalmente agotado con un aumento progresivo de falta de realización personal, esto evidencia que el aumento de estos se podría deber a que no existen métodos de motivación a trabajadores, lo que genera servicios peligrosamente deficientes e impersonales, aumentando así la despersonalización a medida que se acerca más al final de su carrera laboral como bombero.

Así también, en el Cuadro mencionado, se puede observar que el síndrome estudiado no siempre se presenta en los campos más antiguos de una relación laboral, ya que en el rol de 1 a 4 años de servicio, se denota un aumento por encima del nivel considerado normal (Promedio: <1,80) en el ámbito de la Falta de Realización Personal, sin embargo, pudiera estar relacionado a circunstancias externas a los funcionarios más jóvenes y sus formas de ingreso a la institución que pudieran generar Falta de Realización personal de

forma más evidente que los demás funcionarios de más antigüedad laboral, generando una disminución de los sentimientos de competencia y consecución de logros en el trabajo.

Cuadro 8 .Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout por Rango jerárquico del encuestado

Nivel jerárquico	Encuestados	Agotamiento emocional	Despersonalización	Falta de realización personal
Bombero raso	22	1,80	2,05	2,47
Distinguido	9	2,50	2,93	3,00
Clase (Cabo 2do, Cabo 1ero)	24	3,11	3,23	3,60
Suboficial (Sargentos) y Oficiales	24	3,41	3,73	3,82
Promedio		2,70	2,99	3,22

El Cuadro 8 muestra desde el punto de vista jerárquico que la sintomatología del Síndrome de Desgaste profesional o Burnout empieza a tomar volumen a partir del rango de Clases, conformado por los Cabos, tomando en cuenta que pudiera deberse por el manejo de personal de forma masiva a partir de dichas jerarquías, y va en aumento hasta niveles medios en los rangos de Suboficiales (Valor promedio de Suboficiales 3,65; valor medio de 2,60 a 4,20) y algunos oficiales subalternos, entiéndase, Sargentos en sus clases y los Tenientes, 1eros Tenientes y Capitanes, quienes son el grupo de gerentes operativos en la Dirección de Bomberos Mérida, el

personal que dirige, coordina y gerencia a todo el personal uniformado adscrito a la Dirección antes mencionada.

Cuadro 9. Medición general del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout según promedio general de tablas

Categoría de análisis	Promedio general
Agotamiento emocional	2,82
Despersonalización	3,08
Falta de realización personal	3,30
	3,07

Tomando en cuenta el Cuadro 9, se puede observar que las condicionantes del Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout están relacionadas básicamente a Agotamientos emocionales (AE) en un nivel medio bajo pero con Despersonalizaciones (DP) y Faltas de Realizaciones Personales (FRP) en la frontera de banda hacia el nivel alto, lo que pudiera estar afectando a situaciones personales, familiares y laborales que inciden al colectivo general de la Dirección de Bomberos Mérida, produciéndose indicios de Burnout en aumento en el personal de dicha institución.

DISCUSION

Se puede evidenciar que existe un nivel medio de síntomas de Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout, denotando que a pesar de existir un Agotamiento Emocional (AE) más bajo que los niveles de Despersonalización (DP) y Falta de realización personal (FRP), se sigue manteniendo un nivel promedio general de 3,10, el cual se ubica en el nivel mencionado, tomando en cuenta que el valor mínimo del Síndrome es < 1,80 y máximo de 4,20; se establecería una media de 3,00 y el valor determinado, está por encima de esa media medida.

En este mismo orden de ideas, se puede denotar que según el sexo es el Hombre quien presenta una mayor afectación del Síndrome, a pesar que la Mujer presenta mayor Agotamiento emocional, y se hace más evidente en ambos géneros, que es en la mitad de la carrera laboral (33 a 37 años de edad), cuando se dan mayores síntomas del síndrome de Burnout, aumentando progresivamente hacia el final de la carrera bomberil.

En cuanto al estado civil del individuo, la relación observada con el Síndrome estudiado, denota que el Agotamiento emocional afecta en un nivel más alto, al personal Casado, mientras que la Despersonalización afecta al personal Concubino, lo que hace suponer que las relaciones de tipo vivencial familiar pudieran verse afectadas, ya que los síntomas se estarían evidenciando en estos tipos de personas casadas o concubinas, a diferencia del campo de Soltería que se encuentra en los niveles más bajos, con relación a los dos estados civiles mencionados.

Ahora bien, como es de esperarse, en la mayoría de las investigaciones, se valora el estado civil, como parte de los aspectos sociodemográficos, resultando de interés destacar, la realizada por Vinnikov *et al* (2019), quienes reportan la existencia de asociación significativa entre el estado civil con el Burnout en bomberos; no obstante, para nada describen ni el detalle, ni la implicación de tal asociación, lo que se debe fundamentalmente a dos razones. Por una parte, la falta de interés del estudio en explorar dicha asociación; y por la otra, el hecho de que la significancia de la asociación, cuando se ajustó con modelos de análisis ajustados. Ahora bien, es relevante acotar que el estado civil se considera como un factor que está asociado con el desarrollo del Síndrome de Burnout, en términos de observar que las personas que tienen un estado civil soltero tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, mientras que los casados o quienes conviven con parejas estables, presentan un mayor control para afrontar problemas personales y conflictos emocionales (Mendoza Santivañez, 2017). En definitiva, se considera que la presencia de variables como por ejemplo, la baja calidad de la relación marital, podrían ser predictores de Burnout.

Y no es diferente el caso de la sintomatología del síndrome en el sector operacional, al que pertenecen los funcionarios, ya que de los tres sectores, es el de Atención Prehospitalaria, el que genera mayores índices de Síndrome de Desgaste Profesional, llegando a un promedio general de 3,29, a diferencia del sector Rescate con un 3,07 y el sector Incendio con una media de 2,93; en este sentido, los índices de Síndrome, pudieran estar condicionados con la labor asistencial de personal de Atención Prehospitalaria, con el manejo de emergencias de salud de la población en general, que impactaría negativamente tanto para la labor bomberil misma, como la afectación con su vida personal y familiar. Como referentes de comparación, se tienen los siguientes estudios: una investigación pakistaní, en la cual se refiere que un grupo de bomberos de rescate pakistaníes, presentaron un nivel moderado de Burnout, planteando que es el nivel común encontrando en otras investigaciones, para grupos profesionales similares (enfermeras de emergencia) (Zaidi, Yaqoob y Husnain, 2017); y un estudio realizado en Grecia, con personal de atención pre-hospitalaria, en quienes, se encontró que el 9% reunieron los criterios de Maslach para síndrome de Burnout, teniendo que los puntajes por dominio fueron mayor a 11 puntos para el denominado como 'Despersonalización', mayor a 31 puntos, para el dominio sobre el 'Agotamiento emocional' y bajo para el dominio 'Realización personal'. Los autores de la investigación griega plantean que las posibles razones de las diferencias en los resultados encontrados, se pueden atribuir a la existencia de diferencias individuales y en los tipos de personalidad (Katsavouni y Bebetos, 2016).

En relación con el número de años de servicio como bombero, en la presente investigación, se encontró que a mitad de la carrera bomberil, se manifiesta más el 'Agotamiento emocional' y la 'Falta de Realización Personal'; es decir, entre los 11 y 14 años de servicio. Además, se tuvo que los funcionarios con 1 a 4 años de servicio, presentaron valores más alto de lo considerado normal, en cuanto a la 'Falta de Realización Personal'. En este sentido, es relevante considerar un estudio polaco pertinente, en el cual, se encontró una correlación significativa entre los años de experiencia profesional como bombero, con todas las dimensiones del síndrome de Burnout; es decir, con el agotamiento profesional; y aunque las correlaciones fueron

débiles, presentaron carácter significativo. Los autores aportan como explicación a lo encontrado, a que el número de años de servicio, se relaciona con la promoción a un rango superior, lo que crea un nuevo ámbito de funciones, con implicaciones en un cambio gradual de funciones ejecutivas, a funciones de mando. Esto a su vez, aumenta el alcance de la responsabilidad, incluida la responsabilidad por la salud y la vida de los subordinados; además, el número de años de servicio también se relaciona con la edad, y por lo tanto, generalmente, se asocia con un cambio en las redes sociales, situación familiar y económica (Makara-Studzińska, Wajda y Lizińczyk, 2020).

Finalmente, se encontró que el dato más alto en las tablas de análisis, fue el referido a la Falta de Realización Personal (FRP) con un total de 3,30, comparado con la Despersonalización (DP) con una media de 3,08 y el Agotamiento Emocional (AE) con un promedio de 2,82, lo que hace suponer que la constante falta de motivación al logro tanto personal como profesional, ha sido un factor predominante en todos los renglones, aumentando la despersonalización laboral y personal, acentuándose con la edad y tiempo de servicio, pero que no se disipa ni se mantiene, sino aumenta progresivamente a medida que pasa el tiempo, produciéndose por ende, estancamiento personal, familiar y profesional, que conllevaría a individuos emocionalmente fríos, con valores familiares despersonalizados, incapaces de lograr la consecución de nuevas metas de progreso aumentando. Este resultado coincide con la investigación de Rodríguez Obeso y Saldaña Carranza (2012), quienes estudiaron el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en bomberos voluntarios de Trujillo, Perú, encontrando que en relación con la dimensión de 'Realización personal' del Burnout, estuvo en un nivel medio, en el 64,4% de los bomberos encuestados, con inclinación hacia niveles bajos. Este resultado es atribuido por los autores del estudio, a los resultados encontrados en las otras dimensiones del síndrome de Burnout, debido a que, al encontrarse niveles altos en 'Agotamiento emocional' y 'Despersonalización', se tendría como consecuencia una baja realización personal, generándose tendencias personales a evaluar el trabajo que se desempeña, en forma negativa y en términos de vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. También resaltan que los niveles hallados en la dimensión de 'Realización personal', contrastan con los que se consiguen en otros

grupos laborales, por ejemplo, en las trabajadoras de la enfermería (hospitalarias, docentes y practicantes), quienes presentan niveles altos en la dimensión sobre 'Realización personal'.

En definitiva, se reconoce que el síndrome de Burnout genera en las personas que lo presentan, una actitud impersonal hacia los usuarios a quienes atienden, con distanciamiento hacia ellos. También, suele producir frustraciones con descenso en el compromiso laboral.

CONCLUSIONES

El Síndrome de Burnout en funcionarios Bomberiles del Cuartel Central de Bomberos Mérida presentó un valor medio, siendo la 'Falta de Realización Personal' (FRP), la dimensión que se presenta con mayor intensidad en la población estudiada.

Como factores relacionados, entre las características sociográficas de los funcionarios Bomberiles adscritos al Cuartel Central de Mérida, se encontró que los funcionarios más jóvenes, del primer grupo de edad, presentaron valores bajos del Síndrome de desgaste profesional y ausencia de la dimensión de 'Agotamiento emocional'. Con relación al sector operacional (atención pre-hospitalaria, incendios y rescate), todos tuvieron valores medios del Síndrome de desgaste profesional, siendo mayor en el de atención prehospitalaria.

REFERENCIAS

- Cordes CL, Dougherty TW. (1993) A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manage Rev.* Pag. 621-656.
- Edelwich, J., & Brodsky, U. (1980). *Burn-Out - Etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda* (1ra ed.). New York, EEUU: Ciencias Humanas de Prensa de Nueva York.

García Rivera, B. R. (2011). Estudio exploratorio del Burnout en una escuela mexicana con el MBI. (I. Instituto para la Investigación de Negocios y Finanzas, Ed.) *Internacional de Administracion & Finanzas* , 4 (2), 67-81.

Gil-Monte, P. (2007). *El Síndrome de Burnout en el trabajo*. Madrid: Ed Piramide.

Gil-Monte, P. (2007-2008). El síndrome de quemarse por el trabajo como fenómeno transcultural. *Informacion Psicológica* (91-92), 4-11.

Gil-Monte, P., & Olivares, V. F. (Jul Sep 2009). Análisis de las principales Fortalezas y debilidades del "Maslach burnout inventory" (Mbi). *Ciencia & Trabajo* , 11 (33), 160-167.

Jacobsson, A., et al. (2017) Burnout and Association with Psychosoci al Work Environment among Swedish Firefighters. *Global Journal of Health Science*; Vol. 9, No. 5; 2017 ISSN 1916-9736 E-ISSN 1916-9744, doi:10.5539/gjhs.v9n5p214 URL: <http://dx.doi.org/10.5539/gjhs.v9n5p214>.

Katsavouni, F., Bebetos, E. (2016). The relationship between burnout, PTSD symptoms and injuries among ambulance personnel. *Sport Science*, 9(1), 7-13.

Makara-Studzińska, M., Wajda, Z., Lizińczyk, S. (2020). Years of service, self-efficacy, stress and burnout among Polish firefighters. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 33(3).

Mansilla Izquierdo, F. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. (<http://www.psicologia-online.com/ebooks>, Ed.) Madrid: Española Academica.

Mendoza Santivañez, H. A. (2017). Síndrome de Burnout y clima laboral en efectivos del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú-Lima Norte.

Rodríguez Obeso, R. L., y Saldaña Carranza, L. D. (2012). Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en Bomberos Voluntarios Trujillo 2011.

Vinnikov, D., Tulekov, Z., Akylzhanov, A., Romanova, Z., Dushpanova, A. y Kalmatayeva, Z. (2019). Age and work duration do not predict burnout in firefighters. *BMC Public Health*. 19, 308. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6643-2>.

Zaidi, S. M. I. H., Yaqoob, N., & Saeed, H. (2017). Compassion satisfaction, secondary traumatic stress and burnout among rescuers. *Journal of Postgraduate Medical Institute (Peshawar-Pakistan)*, 31(3).