

Trabajo emocional en un grupo de bomberos mexicanos: una mirada desde la teoría fundamentada

Emotional labor in a group of Mexican firefighters: a view from grounded theory

Trujillo Reyes, Mariana Guadalupe*

Universidad Nacional Autónoma de México, México.

mtrujillo.psicologia@gmail.com

Robles García, Rebeca***

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente, México.

reberobles@hotmail.com

Medina Mora, María Elena*****

Universidad Nacional Autónoma de México, México.

metmmora@gmail.com

Ortega Andeane, Patricia**

Universidad Nacional Autónoma de México, México.

patricia.andeane@gmail.com

Jurado Cárdenas, Samuel****

Universidad Nacional Autónoma de México, México.

jurado@servidor.unam.mx

Resumen

Los bomberos son una población que enfrenta continuamente situaciones de alerta, donde se ven obligados a controlar y suprimir emociones. El intenso trabajo emocional que realizan y la falta de atención profesional, trae consecuencias graves a su estado de salud. Objetivo: Explorar el constructo de Trabajo Emocional en un grupo de bomberos de la Ciudad de México. Metodología: Es un estudio cualitativo, cuyo análisis se realizó con el método de teoría fundamentada (Glaser & Straus, 1967). Se conformó de dos fases: 1) Recolección de datos, a partir de entrevistas a profundidad, con base en un guion semiestructurado previamente validado por jueces expertos; y 2) Análisis de datos, que consistió en la transcripción, síntesis, codificación y comparación de la información obtenida en torno al trabajo emocional. Resultados: A partir del análisis, fue posible identificar seis categorías generales. Tres de ellas confirman la teoría ya existente: actuación superficial, actuación profunda, y disonancia cognitiva; y las otras tres son una aportación nueva en torno al constructo: expectativas sociales, control, y afrontamiento. Conclusiones: El trabajo emocional en bomberos es indispensable para mantener una imagen profesional que satisfaga las expectativas sociales. Asimismo, puede ser un mecanismo para afrontar el impacto emocional de su actividad.

Palabras claves: Trabajo emocional; Emergencias; Bomberos; Primeros respondientes; Investigación cualitativa.

Abstract

Firefighters are a population that continually faces alert situations, where they are forced to control and suppress emotions. The intense emotional work they do and the lack of professional care has serious consequences for their health. Objective: Explore the construct of Emotional labor in a group of firefighters from Mexico City. Methodology: It's a qualitative study, whose analysis was carried out with the grounded theory method (Glaser & Straus, 1967). It's consisted of two phases: 1) Data collection, from in-depth interviews, based on a semi-structured script previously validated by expert judges; and 2) Data analysis, which consisted of transcription, synthesis, coding and comparison of the information obtained regarding emotional labor. Results: From the analysis, it was possible to identify six general categories. Three of them confirm the existing theory: surface acting, deep acting, and cognitive dissonance; and the other three are a new contribution to the construct: social expectations, control, and coping. Conclusions: Emotional labor in firefighters is essential to maintain a professional image that satisfies social expectations. Likewise, it can be a mechanism to cope with the emotional impact of your activity.

Keywords: Emotional labor; Emergencies; Firefighters; First responders; Qualitative research.

* Mtra. en Psicoterapia Familiar Sistémica. Líneas de investigación: Salud mental, trabajo emocional y emergencias. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5494-614X>

** Dra. en Psicología Ambiental Líneas de investigación: Estrés ambiental, psicología social, medioambiente y comportamiento. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2696-3166>

*** Dra. en psicología de la salud. Posdoctorado en salud mental pública. Líneas de investigación: Salud mental, terapia cognitivo conductual, trastornos mentales, comportamentales y del neurodesarrollo. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5958-7393>

**** Dr. en Psicología. Líneas de investigación: Terapia Cognitivo-Conductual, Medicina Conductual, Historia de la Psicología en México y Retroalimentación Biológica. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6772-6418>

***** Dra. en Psicología Social. Triple Doctorado Honoris Causa. Líneas de investigación: Salud mental, adicciones, psicología social y políticas públicas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9300-0752>

Trabajo emocional en un grupo de bomberos mexicanos: una mirada desde la teoría fundamentada

Introducción¹

A lo largo del tiempo ha evolucionado la manera en que es percibida socialmente la actividad laboral. Partiendo de la idea de que el trabajo es una tarea propia del ser humano que, cumple la función de permitirle cubrir sus necesidades materiales básicas (Arendt, 2005), hasta llegar al punto de constituir parte de la identidad del hombre y, contribuir a que este a su vez, produzca los elementos necesarios para su goce y disfrute (De la Garza, 2006). Desde esta perspectiva, el sentido del trabajo va más allá de su función instrumental o como fuente para obtener recursos materiales, y se convierte también en una actividad que permite el desarrollo moral, social y psicológico de las personas (Romero, 2017). No obstante, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007), un entorno laboral adverso puede generar problemas físicos y psicológicos, consumo nocivo de sustancias y pérdidas de productividad.

Actualmente, la complejidad en las actividades humanas, demanda una subdivisión de sectores laborales, entre ellos el *sector servicios*, que se caracteriza por la transacción de productos tangibles e intangibles, donde los trabajadores no están directamente encargados de su elaboración o transformación física, los servicios son de corta duración, y se consumen prácticamente en cuanto se producen (Romero et al., 2014).

La estructuración de los procesos de trabajo en el sector de servicios implica riesgos cada vez más elevados sobre la salud de los trabajadores; tal es el caso del estrés, la fatiga y, los trastornos psíquicos y psicosomáticos (Castro et al., 2004; OMS, 2007). Pues además del aspecto profesional y material, involucran

1 Agradecimientos: Al Consejo de Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por la beca otorgada para estudios de Doctorado (CVU 988999, número de apoyo 749696). A la Dra. María Emily Reiko Ito Sugiyama, y a la Dra. Fransilvania Callejas Pérez por sus valiosos comentarios en la revisión de este documento.

un componente emocional derivado de la interacción entre el prestador del servicio y los usuarios (Sánchez et al., 2019).

La respuesta humana ante las emergencias, conlleva respuestas emocionales complejas y difíciles de elucidar, porque las experiencias vividas y la manera en que percibimos la realidad es muy diversa (Camarena & Salgado, 2017). El control de las emociones representa un desgaste que vulnera la integridad mental de las personas (Sánchez et al., 2019). Por ello, el constructo de Trabajo Emocional cobra relevancia como una forma de visibilizar el esfuerzo que realizan los trabajadores para reflejar emociones socialmente adecuadas ante una situación o contexto laboral determinado (Martínez-Iñigo et al., 2007; Moreno-Jiménez et al., 2010).

Trabajo emocional

El *Trabajo Emocional* (en lo sucesivo TE), puede ser entendido como un requerimiento laboral que implica mostrar las emociones adecuadas para reflejar una imagen profesional acorde con la expectativa social, aunque eso implique la actuación o supresión superficial de emociones (Grandey & Sayre, 2019; Salessi & Omar, 2016), y ocurre cuando un trabajador atiende de manera directa a las personas que requieren su servicio (Powers & Myers, 2020).

La primera en hablar de él fue la socióloga Arlie Hochschild (1983), quien lo definió como la acción de controlar las emociones de tal modo que se exprese facial y corporalmente una manifestación públicamente observable. Con la expresión “públicamente observable” ella se refería a tener un comportamiento socialmente apropiado, aunque muchas veces no sea congruente con lo que en realidad se está sintiendo; esto depende en gran medida, del rol profesional, de las normas sociales u organizacionales en torno a las emociones, y del tipo y frecuencia de la interacción (Hochschild, 1983).

Más adelante se retoma el concepto de TE, inicialmente entendido a partir de enfoques dicotómicos: por un lado, se daba énfasis a las manifestaciones externas de la emoción, a manera de actuaciones superficiales y supresión de emociones (Ashforth & Humphrey, 1993); complementado esta concepción, Morris y Feldman (1996) sugieren que estas manifestaciones emocionales externas representan un esfuerzo planificado y controlado que conlleva un esfuerzo emocional interiorizado.

Posteriormente surgen propuestas más integradoras, que consideran ambos aspectos sin priorizar o dar mayor importancia a alguno de los dos. Tal es el caso de Martínez (2001), que lo define como un proceso psicológico que detona conductas conscientes y automáticas, derivadas de las normas sociales sobre la expresión emocional; y en sintonía, Zapf (2002) señala que se trata de un mecanismo que regula las emociones en el contexto laboral y se refleja en el comportamiento visible.

Con el tiempo, se ha constituido como un constructo multifactorial. En virtud de ello, estudios recientes indican que el TE conlleva mostrar emociones adecuadas para dar una imagen profesional a las personas a las que se les brinda un servicio, aunque suponga la supresión superficial de emociones negativas (Moreno-Jiménez et al., 2010). Dicha manifestación de las emociones, se utiliza para influir, de alguna manera, en las relaciones con los usuarios de un servicio (Mababu, 2012), por lo que, puede entenderse como una forma particular de regulación afectiva que, en mayor o menor medida, está presente en todas las organizaciones y puestos de trabajo (Salessi & Omar, 2016), particularmente aquellos que implican una interacción directa con las personas, ya sea cara a cara o voz a voz (Chen et al., 2020).

De tal suerte, es posible definirlo como un esfuerzo profesional que demanda la ejecución de expresiones emocionales explícitas a manera de reglas de exhibición (Grandey & Sayre, 2019), y con ello, supone la incorporación de estrategias de regulación necesarias para satisfacer los requisitos de la actividad laboral, aunque represente la supresión o expresión superficial de emociones (Hyun et al., 2020).

Trabajo emocional en servicios de emergencias

En respuesta a la complejidad de las actividades humanas y los riesgos que conllevan, surgen los servicios de emergencia, cuya función es velar por la seguridad e integridad de las personas.

En este tipo de servicios, el capital humano es un elemento primordial, por consiguiente, mientras más compleja es la sociedad que se atiende, será necesario que existan personas mejor preparadas y capaces de enfrentar los retos técnicos y emocionales que implica su labor (Castillo, 2012; Garrido-Rodríguez & Pérez-Campuzano, 2019).

En México, los servicios de atención a emergencias y desastres se consolidan formalmente en 1985 a partir de los sismos que afectaron gravemente la Ciudad de México, esto no significa que antes de ese acontecimiento, no se brindara la atención en casos de emergencia, pero a partir de ese acontecimiento se establecieron lineamientos y protocolos de actuación específicos (Morán, 2017). Actualmente, aunque existen numerosos grupos de atención a emergencias, aún es necesario sistematizar los protocolos de intervención (Alcantara-Ayala, 2019), ya que, en la práctica no hay una división de actividades claramente delimitada.

En este rubro, los bomberos forman parte de los primeros respondientes en atender una emergencia, actividad que realizan, muchas veces condicionados por la gran variedad de servicios que atienden, exposición constante a escenarios de muerte, heridas y enfermedades graves; la carencia de recursos materiales y humanos; la exigencia de trabajar bajo presión, aun poniendo en riesgo su integridad física; y las elevadas expectativas en torno a su labor (Ruiz & Guerrero, 2017; St. Pierre et al., 2011). En adición, debido a la interacción que establecen con los usuarios de sus servicios, entran también en juego aspectos personales como su historia de vida, el rol adoptado y experiencias previas en este tipo de emergencia (Torres, 2006).

Está claro que, las demandas físicas y emocionales que suponen las actividades de emergencias, tienen un impacto abrumador en el bienestar físico, social y psicológico de los primeros respondientes. En estudios previos realizados con este tipo de población se ha encontrado que existe relación entre el tipo de trabajo y la prevalencia de una gran variedad de malestares psicológicos como la angustia, ansiedad, depresión y estrés postraumático (Bennet et al., 2004; Lawn et al., 2020; Park et al., 2018; Smith & Roberts, 2003). De acuerdo con López y Robles (2021), dichas alteraciones emocionales, están enmarcadas en una serie de reglas sociales, que indican la intensidad, el rango y la duración adecuada de las emociones, estando acorde a los estándares culturales y de diagnósticos médicos en torno a la salud mental.

El papel de las emociones en el contexto laboral es fundamental para entender y mejorar el desempeño de los trabajadores, especialmente en aquellas actividades que involucran interacciones directas entre las personas. Tal es el caso del personal de bomberos que, por la naturaleza de sus actividades, se enfrenta continuamente a situaciones de alerta donde se ve obligado a controlar e incluso suprimir sus emociones, especialmente en la interacción con pacientes, compañeros e incluso medios de comunicación y espectadores. Desde esta perspectiva, se puede considerar al Trabajo Emocional como una variable presente durante la atención a emergencias, la cual permite a los primeros respondientes mantener cierta fachada profesional, pero que, a la larga podría tener repercusiones en su salud mental e inevitablemente en la calidad del servicio que ofrecen (Salessi & Omar, 2016; Sánchez et al., 2019).

Por otra parte, ante la creciente investigación en torno a la emergencia sanitaria por la COVID-19, entre otras cosas, se ha visibilizado la importancia de la salud mental en los primeros respondientes (Londoño et al., 2020; López & Robles, 2021; Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2020; Secretaría de Salud, 2020). Por tal motivo, realizar investigación con población de bomberos, la cual se enfrenta permanentemente a una gran variedad de escenarios de emergencias, cobra relevancia desde el punto de vista del bienestar de los individuos. Entre otras cosas porque, constantemente se ven obligados a mantener la calma aun cuando se enfrentan a accidentes violentos, reacciones irracionales de personas agresivas, o muerte (Alcalá, 2020; Hyun et al., 2020).

Por lo anterior, en el presente artículo se explora el Trabajo Emocional con un grupo de bomberos de la Ciudad de México, con la finalidad de aportar un antecedente teórico-interpretativo, que contribuya a la comprensión y caracterización de dicho constructo en una población poco estudiada.

Método

El presente estudio es de corte cualitativo. Este tipo de aproximación permite ahondar en la comprensión de un fenómeno, pues da la oportunidad de explorar significados desde la realidad social de los individuos (Vivar et al., 2010). El análisis de la información se llevó a cabo con base en el enfoque metodológico de Teoría Fundamentada propuesto por Glaser y Strauss (1967).

Muestra

Se llevó a cabo un muestreo teórico, lo que significa que la selección de los participantes se realizó en función de sus aportaciones prácticas en el tema de investigación, y no por sus características sociodemográficas (Glaser & Strauss, 1967). Para ello se incluyó personal operativo de un grupo de bomberos de la Ciudad de México, con quienes se conformó una muestra de cinco participantes de sexo masculino, con un rango de edad entre los 33 y 53 años ($\bar{x}=39$), trabajando actualmente como respondientes en labores de emergencia, y todos ellos con al menos 10 años de experiencia práctica en esta labor (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Datos sociodemográficos

Ver anexo

Procedimiento

El contacto inicial fue a partir de una invitación institucional en una estación de bomberos, en ella se dieron a conocer los objetivos del estudio, los beneficios, riesgos e implicaciones éticas de la participación de su personal. Posteriormente se adoptó la estrategia bola de nieve, misma que facilita el acceso a poblaciones pequeñas o grupos cerrados, y brinda la posibilidad de seleccionar informantes adecuados para los fines de la investigación (Hernández et al., 2010).

Se especificó a detalle el propósito de la investigación, las particularidades del grupo focal, y el carácter confidencial de los datos. Una vez aceptada la participación mediante su consentimiento informado, se solicitó también autorización para grabar la sesión.

La realización del grupo focal fue con base en un guion de entrevista semiestructurada previamente validado mediante el juicio de 16 expertos, a partir del cual se calculó el nivel de concordancia interjueces (V de Aiken = 0.94) y se realizaron las adecuaciones pertinentes (Van Oest, 2019). El guion quedó conformado por 16 preguntas divididas en tres ejes temáticos: 1) contexto laboral; 2) Escenarios de emergencia; y 3) Trabajo emocional. En él se incluyeron preguntas relacionadas con la labor de emergencias, las implicaciones físicas, emocionales y sociales. Sin embargo, vale la pena mencionar que al tratarse de una entrevista semiestructurada el guion estuvo sujeto a modificaciones al momento de realizar el grupo focal, con la finalidad de mantener una estructura conversacional natural.

Dicha entrevista se llevó a efecto de manera presencial, con una duración de 120 minutos.

Análisis de datos

Una vez realizado el grupo focal se hizo la transcripción directa de la información, y se comparó la versión escrita con la grabación de audio para corregir los posibles errores. Posteriormente se obtuvo una codificación abierta, axial y selectiva de los datos (Strauss & Corbin, 2002): la *codificación abierta* permitió identificar ideas generales, temas y palabras clave, y en función de ello surgieron los primeros códigos; por su parte, la *codificación axial* consistió en identificar relaciones entre códigos, así como el contexto y las condiciones en que se producen, esto posibilitó la construcción de un primer esquema de categorías significativas; y finalmente, en la *codificación selectiva* fueron seleccionadas categorías centrales con las que se relacionaron el resto de las categorías, dando lugar a las líneas narrativas que permiten explicar las características principales del trabajo emocional en este grupo bomberos.

Paralelo al proceso de codificación, se elaboraron memorandos en los cuales se registraron algunas ideas clave y se establecieron vínculos entre ellas. Al realizar comparaciones entre la codificación, los memorandos y los antecedentes teóricos ya existentes, fue posible construir mapas de relaciones y proponer algunas ideas preliminares. Acorde con la teoría fundamentada existen dos tipos de comparación, aquellas que se hacen de manera continua en todo el transcurso de la investigación, y las teóricas que surgen cuando los datos proporcionan información que no se puede categorizar dentro de la teoría ya estudiada (Glaser & Strauss, 1967). Las *comparaciones continuas* posibilitaron la extracción de propiedades del trabajo emocional en este grupo de bomberos; y las *comparaciones teóricas*, por su parte, permitieron contrastar los datos con la literatura e identificar nuevas variables involucradas.

Finalmente, se obtuvieron categorías centrales, que fueron seleccionadas por tener el mayor número de relaciones con otras categorías y aparecer frecuentemente en los datos (Strauss & Corbin, 2002). A partir de ellas se fue fundamentando la teoría emergente y se conceptualizaron los hallazgos obtenidos, hasta obtener una propuesta teórica que contiene una descripción de las relaciones entre categorías, las propiedades de cada una, y el contexto en que suelen presentarse.

Resultados e interpretación

A partir de la *codificación abierta* se obtuvieron 37 códigos, de los cuales el mayor número de referencias se concentró en los siguientes: Afrontamiento, Actuación superficial, Actuación profunda, Preparación, Control, Equipo y Riesgos. Posteriormente, se llevó a cabo una *codificación axial* en la cual se analizó la relación entre los códigos y derivado de ello, tal como se observa en la Figura 1, se obtuvieron 11 categorías generales agrupadas en los tres ejes temáticos iniciales: a) Contexto laboral, b) Escenarios de emergencia, y c) Trabajo emocional. En este artículo se presentan únicamente los resultados referentes al eje de trabajo emocional, conformado por seis categorías: 1) Actuación superficial; 2) Actuación profunda; 3) Disonancia emocional; 4) Expectativa social; 5) Control; y 6) Afrontamiento.

Figura 1. Codificación Axial: Ejes temáticos y categorías centrales.

Ver anexo

La *actuación superficial*, es entendida como una demostración emocional externa que no modifica el estado emocional interno (Grandey & Sayre, 2019). En este grupo de bomberos, fue posible identificar esta categoría especialmente durante la atención a una emergencia, y se manifiesta en primer lugar como un ocultamiento deliberado de los estados emocionales que pudieran reflejar temor o inseguridad; y en segundo lugar se despliega un esfuerzo por simular estados emocionales de seguridad, control, valentía e incluso indiferencia.

Tienes que ocultar un poco a lo mejor tus miedos, tus temores, tu ansiedad, para generar tranquilidad en el equipo. (B3, 38 años)

En el ejemplo anterior es posible advertir que el objetivo de suprimir el miedo es propiciar un ambiente de bienestar en el equipo de trabajo. Sin embargo, también hay ocasiones en que la finalidad de este tipo de actuación es cumplir con las expectativas sociales:

Tenemos muchos ojos detrás de nosotros... y la sociedad y la gente allá afuera, no va a esperar a que le digas 'pues es que no se puede', porque te lo van a recriminar, porque tú para ellos representas algo más que una persona común. (B4, 38 años)

Por tanto, es posible decir que la actuación superficial forma parte esencial del trabajo emocional

como un comportamiento deliberado que les ayuda a mostrar profesionalismo y brindar seguridad tanto a sus compañeros bomberos, como al resto de las personas que se encuentran en la escena (victimas, espectadores y medios de comunicación).

Asimismo, la *actuación profunda*, consiste también en manifestar una modificación externa de las emociones, sin embargo, en esta situación está de por medio la alteración interna del propio estado emocional para que tanto emoción como expresión sean congruentes (Grandey & Sayre, 2019; Kubicek & Koruna, 2015). Este proceso implica un trabajo de regulación tan profunda que en ocasiones puede ser difícil identificar si la emoción es real o no:

Todo comienza con miedo, sí nos ponemos nerviosos y da miedo, pero ya cuando te dedicas a trabajar y hacer tu función en serio, de verdad se te olvida, el miedo se te va. (B4, 38 años)

En esta categoría, el tiempo que llevan en el puesto suele ser un factor importante, pues la experiencia permite fortalecer la capacidad de controlar las emociones tanto a nivel externo como interno:

Los mismos años te van dando la calma. Los que tienen más años [de servicio], cuando tú eres novato te transmiten eso 'tranquilo, no te vamos a dejar, eso se hace así', la experiencia te va dando esa calma, esa serenidad y esa sabiduría. (B1, 33 años)

Fundamentalmente, la diferencia entre la actuación superficial y la actuación profunda, radica en la regulación de los estados emocionales internos, mismos que pueden ser momentáneos y solo estar presentes al atender una emergencia, o bien, puede ser un esfuerzo que transforma permanentemente a la persona:

El carácter que te has formado aquí, lo llevas a casa... a veces allá yo necesito o deseo que, cuando salen conmigo se sientan seguros. (B2, 35 años)

Por otra parte, la *disonancia emocional* se refiere justamente a la discrepancia entre los sentimientos internos y las expresiones externas (Grandey, 2000). En torno a ella existen diversas perspectivas, algunos autores señalan que puede ser un antecedente del trabajo emocional puesto que, expresar una emoción genuina no implica esfuerzo y por tanto el trabajo emocional surgiría justamente de la discrepancia entre que se siente y lo que se requiere

(Gracia et al., 2014; Rubin et al., 2005); pero también existen posturas que la incluyen como parte y efecto del trabajo emocional, pues han encontrado que en aquellos trabajos que implican inducir y suprimir emociones con el fin de sostener el semblante exterior existe un mayor riesgo de experimentar disonancia (Kim et al., 2019; Kubicek & Koruna, 2015).

En el caso particular de este grupo de bomberos, se encontró que la disonancia está presente cuando existe una plena conciencia de estar fingiendo un estado emocional pues, ante esa circunstancia, ellos identifican y señalan con claridad la contradicción de emociones, y reflejan cierto malestar al respecto: *"yo tenía unas ganas inmensas de llorar y me las aguanté"* (B5, 53 años). Pese a ello, es entendida como una necesidad imprescindible al momento de realizar su trabajo, señalando que *"los clientes no tenían la culpa de mi tristeza [derivada de la situación de emergencia] y yo tenía que sonreír"* (B1, 33 años).

De esta manera, se retoma la importancia de las *expectativas sociales* como una categoría importante del trabajo emocional en los grupos de emergencia puesto que, en gran medida, la expresión emocional del personal está regulada por las demandas sociales generadas en torno a su función. En este sentido, las expectativas sociales son entendidas como la esperanza o posibilidad de que algo suceda (Real Academia Española [RAE], 2021), y que son compartidas a partir de un sistema de creencias que busca interpretar la realidad y regular la conducta a partir de ellas (Ortega y Gasset, 2006).

Socialmente existen muchas expectativas en torno a la figura del bombero, mundialmente son reconocidos como el personal encargado de combatir incendios, a ello se suma la tarea de rescatar e intervenir en diversos tipos siniestros, y se espera que lo hagan con valentía, seguridad y, hasta cierto punto, heroísmo. De entrada, lidiar con el estereotipo de "héroes" representa una pesada carga que suscita la necesidad moderar su comportamiento, capacidades e incluso los riesgos propios de la emergencia, de tal forma que:

En nuestro vocabulario no se permite el 'no se pudo', cómo no se va a poder si eres un bombero [...]. Tú tienes un don que cuando llegues allí la gente va a decir 'ya llegaron bravo, ya se va a solucionar'. (B4, 38 años)

Adicionalmente, tener que controlar el comportamiento, la apariencia y las emociones para cumplir una expectativa, reduce las opciones de intervención, produce angustia ante la posibilidad de

cometer errores, y genera desgaste. Es por ello, y por la frecuencia con que los bomberos hicieron alusión a él, que se incluyó al *control* como una de las categorías centrales en la labor de emergencias.

El control es entendido como un esfuerzo activo para regular los sucesos que ocurren en determinado contexto (Godoy-Izquierdo & Godoy, 2002). Y en el caso de los bomberos, está presente antes, durante y después de la emergencia:

a) antes de la emergencia, surge el deseo por controlar las emociones desde que se activa la alerta:

En mi caso cuando suena la chicharra, de entrada, ya desde que suena, ya sabes que tú vas a trabajar cuando todo mundo va a correr a salvar su vida. Entonces desde que suena hay que controlar ese nerviecito. (B2, 35 años)

b) durante la emergencia, el control está presente tanto en la intervención operativa, como en la actuación superficial y profunda:

Es que aquí hay de todo menos miedo, yo lo decía en broma y todo, pero a la vez trataba de canalizarlo como algo real. Si te pones nervioso y no lo sabes controlar, [las personas] se te vienen encima. (B4, 38 años)

c) después de la emergencia el control llega como una forma de afrontamiento:

Claro que nos vemos rebasados, no tenemos la capacidad de controlar a veces, pero allí es donde nosotros tenemos que trabajar como engranes, y terminas reconociendo las acciones. (B4, 38 años)

Finalmente, se identificó al *afrontamiento* como un mecanismo para superar o adaptarse a las demandas emocionales, laborales y sociales (Pascual & Conejero, 2019). Y se incluyó dentro de las categorías que permiten entender el trabajo emocional en este grupo de bomberos debido que el trabajo emocional en sí mismo puede verse como una forma de afrontar la constante exposición a escenarios de emergencia, y en este caso estaría intrínsecamente relacionado con la actuación profunda: *“en una emergencia yo me concentro y ya no siento nada”* (B5, 53 años). Es decir, regular los estados emocionales internos con el fin de enfrentar de mejor manera el impacto que causan las distintas situaciones a las que se enfrenta en su día a día.

Por otra parte, existe un afrontamiento que es posterior a la emergencia y que también forma parte

del trabajo emocional puesto que implica volver a un estado de bienestar emocional luego de enfrentar situaciones disonantes o desagradables. Que en el caso de los bomberos vale la pena reconocer el papel fundamental del apoyo social por parte del equipo:

Yo sé que hay gente detrás que me está apoyando, es lo que me da tranquilidad para poder hacer las cosas. Eso nos ayuda a que esos hechos traumáticos se pasen más rápido, porque ya el día de mañana lo podemos comentar como si nada y a la otra guardia que llegamos eso ya pasó, ya se quedó allí. (B3, 38 años)

Asimismo, se identificaron los rituales como una forma de afrontamiento en el trabajo emocional de este tipo de personal, mismos que pueden estar presentes antes y después de la emergencia:

Cuando salgo de la estación, ya vengo y doy gracias a Dios de que ya me voy bien a mi casa, de que mi turno terminó sin novedad. (B1, 33 años)

Discusión

Se ha estudiado como la naturaleza de las actividades laborales incide directamente en la vida de las personas, tanto en el aspecto económico, como en el social, físico y emocional, e impacta tanto positiva como negativamente (De la Garza, 2006; OMS, 2007; Romero, 2017). En este sentido, el trabajo de los grupos de emergencias, y en particular del cuerpo de bomberos, conlleva un elevado riesgo sobre la salud física y mental de sus trabajadores.

Sumado a las actividades laborales que conlleva el puesto, existe socialmente un estereotipo en torno a la figura del bombero, del cual, se espera que actúe de manera “heroica” ante cualquier eventualidad, y que mantenga siempre una actitud amable, empática y valerosa. Dichas expectativas suelen ser asumidas por el personal de bomberos, a tal grado que constituyen no únicamente un rol profesional, sino que también forman parte de su identidad personal, de allí que, aun estando fuera del horario de trabajo, ellos sientan la necesidad de conservar una actitud de seguridad y fortaleza frente a sus familiares y amigos pues, como señalan, “ser bombero es un ejemplo de vida”, rol que ellos asumen con entusiasmo y hasta con orgullo.

Pese a asumir con satisfacción un rol de superhombres, mantener permanente esta fachada de paladín que todo los enfrenta con gallardía y sin

temor, puede convertirse también en un enorme desafío que a la larga les genere estrés, ansiedad y desgaste. Tal afirmación coincide con los hallazgos encontrados en otras investigaciones respecto a los efectos negativos sobre la salud mental en personal de bomberos, como la fatiga que causa tratar de cumplir todas las demandas externas (Park et al., 2018), mantener creencias inapropiadas que los lleven a sentirse sin el derecho a cometer errores (Sandrin et al., 2019), e incluso desarrollar ideación suicida ante la frustración de no haber cumplido adecuadamente su deber (Park et al., 2018).

En 2008, Ventura et al., encontraron que los principales factores que influyen en el impacto emocional del personal de emergencias son: la mala preparación técnica, la falta de equipo necesario, la ausencia de redes de apoyo socioemocional, y la exposición prolongada al desastre o sus consecuencias. A estos aspectos podemos agregar: el requerimiento de realizar actividades bajo amenaza física (para ellos mismos, sus compañeros y las personas que atienden); mantenerse en contacto constante con el dolor y con la muerte; y la necesidad de brindar a otros contención y apoyo emocional, careciendo muchas veces de la formación necesaria para hacerlo.

En el contexto de las emergencias, el Trabajo Emocional es entendido como una herramienta del trabajador que permite regular la expresión de estados emocionales, con la finalidad de cumplir su labor promoviendo un entorno de bienestar para él mismo, para sus compañeros y para la población en general. Al respecto, es posible advertir que, los bomberos suelen ocultar deliberadamente sensaciones desagradables como temor, ansiedad, enojo o tristeza, y sustituirlas por emociones más “oportunas”, como la tranquilidad, seguridad y entusiasmo.

Regularmente, el personal de bomberos realiza actuaciones superficiales y pasajeras de sus estados emocionales, especialmente mientras se está llevando a cabo la atención de la emergencia. Sin embargo, existen situaciones y momentos en los que, entran en juego procesos de regulación más profundos, donde es difícil identificar, aun para ellos, si sus emociones están siendo genuinas o simuladas. Se encontró que un factor importante para que esto ocurra son los años de servicio, es decir, mientras más tiempo llevan desempeñando actividades de emergencia, la actuación emocional es más profunda, muchas veces llegando a tal grado que, permea su personalidad y temperamento.

En el caso anterior, donde la actuación profunda entra en juego en mayor medida que la

superficial, es posible que este elemento del Trabajo Emocional sirva a los trabajadores de la emergencia, como un mecanismo para afrontar el hecho de tener que enfrentarse constantemente a situaciones traumáticas, en muchas de las cuales pueden sentirse rebasados tanto física como emocionalmente.

A la postre, se sabe que atender una emergencia no permite tener mucho tiempo para la reflexión y, no obstante, exige acciones precisas por parte del personal operativo, lidiando con deficiencias en la organización y el equipo de trabajo (St. Pierre et al., 2011). Sin embargo, en el caso de los bomberos, estos encuentran en sus compañeros la principal fuente de apoyo social, e incluso suelen considerarse entre ellos como una gran familia. De tal suerte, sus propios colegas, independientemente de las diferencias que ocasionalmente pudieran existir entre ellos, se convierten en un fuerte pilar que les brinda seguridad y confianza, al tiempo que, incrementan su motivación para desempeñar sus actividades de manera eficaz, pero con prudencia; puesto que, en escenarios de emergencia un pequeño error puede costarles tanto su vida como la de sus compañeros.

Consideraciones finales

Investigar el Trabajo Emocional en este grupo de bomberos, dio la pauta para comparar la información encontrada con la teoría ya existente y, de esta forma, tener la posibilidad de aportar nuevos elementos en torno a este constructo.

En este sentido, hacer uso de una metodología cualitativa permitió revisar y entender a profundidad algunas características del Trabajo Emocional, tales como la actuación emocional y la actuación profunda. Al tiempo que, se generó un espacio para dar voz a los participantes de este estudio, sirvió de pauta para desentrañar nuevos hallazgos y proponer categorías que, al menos en este tipo de profesiones, y dada la naturaleza de sus actividades laborales, son importantes en el ámbito de sus emociones, tal es el caso del control, las expectativas sociales, y el afrontamiento.

Para posteriores investigaciones, sería interesante incluir también una muestra de mujeres bomberas, con el fin de comparar la manera en que ellas gestionan y expresan sus emociones al desempeñar actividades de emergencia. Asimismo, valdría la pena incluir personal novato para analizar, a través de ellos, la influencia del tiempo ejerciendo actividades operativas, como una variable relacionada con la actuación profunda y la disonancia emocional que experimentan.

Por último, la información obtenida en el presente estudio, sirve como antecedente para proponer acciones que permitan reducir e incluso prevenir algunos de los efectos negativos a la salud mental de los primeros respondientes en emergencias. Entender el contexto emocional de estos trabajadores y, en lo sucesivo, brindarles herramientas para su manejo, contribuiría a su bienestar individual, reforzaría su vocación, y mejoraría la calidad de su actividad profesional. Asimismo, aprender formas alternas para afrontar su trabajo, se traduce en la posibilidad de brindar un mejor servicio a la sociedad.

Referencias bibliográficas

- Alcalá, B. (2020, noviembre 22). ¿La ciudadanía no entiende? La gente se está muriendo: médico de La Laguna que atiende covid 19. *Milenio Diario*. <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/coronavirus-laguna-medic-asegura-paciente-muere-turno>
- Alcántara-Ayala, I. (2019) Desastres en México: mapas y apuntes sobre una historia inconclusa. *Investigaciones Geográficas*. 100 (1), 1-17. <http://doi.org/10.14350/rig.60025>
- Arendt, H. (2005). *La Condición Humana*. Paidós.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115. <http://doi.org/10.2307/258824>
- Bennett, P., Williams, Y., Page, N., Hood, K., & Woollard, M. (2004). Levels of mental health problems among UK emergency ambulance workers. *Emergency medicine journal*, 21(2), 235–236. <https://doi.org/10.1136/emj.2003.005645>
- Camarena, M. & Salgado, S. (2017). Cuerpos/emociones de emergencia ante los sismos de México, 2017. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*. 25(9), 34-45.
- Castillo, R. C. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Red tercer milenio.
- Castro, A. B., Agnew, J. & Fitzgerald, S. (2004). Emotional labor: relevant theory for occupational health practice in post-industrial America. *AAOHN J*. 52(3), 109-115.
- Chen, T., Lin, S. & Hsu, P. (2020). Multiple dimensions perceived PE fit as a mediator between emotional labor and job involvement. *The International Journal of Organizational Innovation*. 12 (4), 180-187.
- De la Garza, E. (2006). Introducción: del concepto ampliado de Trabajo al de Sujeto laboral ampliado. En De la Garza, E. (coord.) *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*. (págs. 7-24) Anthropos.
- Garrido-Rodríguez, L. A. & Pérez-Campuzano, E. (2019). Situación del empleo en el sector servicios del México Metropolitano. *Papeles de la población*, 101(1), 83-111. <http://dx.doi.org/10.22185/24487147.2019.101.24>
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Hawthorne. Aldine de Gruyter.
- Godoy-Izquierdo, D. & Godoy, J. (2002) La personalidad resistente: Una revisión de la conceptualización e investigación sobre la dureza Clínica y Salud. *Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid*, 13 (2), 135-162.
- Gracia, E., Ramos, J. & Moliner, C. (2014). El Trabajo Emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 14 (4), 1517-1529. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5 (1), 95-110.
- Grandey, A. A. & Sayre, G. M. (2019). Emotional Labor: Regulating Emotions for a Wage. *Association for psychological science*. 28(2), 131-137.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed). McGraw Hill.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart. The Commercialisation of Human Feeling*. University of California Press.
- Hyun, D., Jeung, D., Kim, C., Ryu, H. & Chang, S. (2020). Does Emotional Labor Increase the Risk of Suicidal Ideation among Firefighters? *Yonsei Medical Journal*. 61(2), 179-185. <http://doi.org/10.3349/ymj.2020.61.2.179>
- Kim, M. S., Kang, J. W. & Han, S. S. (2019). Trabajo emocional y satisfacción de la vida laboral de los trabajadores de los grandes almacenes: efecto mediador de la opresión laboral. *Soc Occup Environ Hyg*, 29 (1), 420-429.
- Kubicek, B. & Korunka, C. (2015). Does job complexity mitigate the negative effect of emotion-rule dissonance on employee burnout? *Work & Stress*. 29(4), 379-400. <http://doi.org/10.1080/02678373.2015.1074954>
- Lawn, S., Roberts, L., Willis, E., Couzner, L., Mohammadi, L. & Goble, E. (2020). The effects of emergency medical service work on the psychological, physical, and social well-being of ambulance personnel: a systematic review

- of qualitative research. *BMC psychiatry*, 20(1), 348. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02752-4>
- Londoño, J. M., Velásquez, L. F. & Redondo M. J. (2020). *Ansiedad y depresión durante la emergencia sanitaria del COVID-19 en personal asistencial activo en instituciones de salud en Santander*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- López, O. & Robles, A. L. (2021). Procesos socioemocionales de universitarios ante la escolarización remota de emergencia a causa de las medidas sanitarias por COVID 19. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*. 36(13), 12-22.
- Mababu, R. (2012). El constructo de Trabajo Emocional y su relación con el Síndrome del Desgaste Profesional. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 12 (2). 219-244.
- Martínez, D. (2001). Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17 (2), 131-153.
- Martínez-Íñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C. M. & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanism. *Work and Stress*, 21(1), 30-47.
- Morán, J. (2017). Panorama del Sistema Nacional de Protección Civil en México. *Revista de El Colegio de San Luis*. 7 (13), 155-183.
- Moreno-Jiménez, B., Gálvez, M., Rodríguez-Carvajal, R. & Garrosa, E. (2010). Emociones y salud en el trabajo: análisis del constructo trabajo emocional y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (1), 63-73.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 986-1010. <http://doi.org/10.2307/259161>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2007). Salud de los trabajadores: plan de acción mundial. *60ª Asamblea Mundial de la Salud*, 12 (13). https://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2020). *Habilidades psicosociales básicas. Guía para personal de primera línea de respuesta a la COVID-19*. IASC.
- Ortega y Gasset, J. (2006) *Obras completas. Tomo V. Ideas y creencias*. Taurus.
- Park, H., Kim, J. I., Oh, S. & Kim, J. (2018). The impact of emotional labor on the severity of PTSD symptoms in firefighters. *Elsevier/ Comprehensive Psychiatry*. 83(1), 53-58.
- Pascual, A. & Conejero, S. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 31(1), 74-83. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243058940007>
- Powers, S. R. & Myers, K. K. (2020). Work-Related Emotional Communication Model of Burnout: An Analysis of Emotions for Hire. *SAGE Journals*. 34(2), 155-187. <http://doi.org/10.1177/0893318919893765>
- Real Academia Española [RAE]. (2021). Expectativa. En *Diccionario de la lengua española* (Edición del Tricentenario). <https://dle.rae.es/expectativa>
- Romero, M. P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica psicológica y social. *Psicología desde el caribe*, 34(2), 120-138. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.2.7278>
- Romero, J., Navarro, Y. & Ocampo, V. M. (2014). El sector servicios: revisión de los aportes para su teorización y estudio. *Revista electrónica de ciencias sociales*, 6 (12), 1- 20.
- Rubin, R. S., Staebler Tardino, V. M., Daus, C. S. & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. En C. E. J. Härtel, N. M. Ashkanasy & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in organizational behavior*, (pp. 189-211). Erlbaum.
- Ruiz, A. L. & Guerrero, E. A. (2017). Afectaciones psicológicas en personal de primera respuesta: ¿Trastorno por estrés postraumático o estrés traumático secundario? *Revista puertorriqueña de psicología*, 28 (2), 252-265.
- Salessi, S. & Omar, A. (2016). Desarrollo y Validación de una Escala para Medir Actuación Emocional en el Trabajo. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*. 41(1), 66-79.
- Sánchez, M., Martínez, S. & Zamora, M. (2019). Trabajo emocional y sus efectos en la salud del personal de enfermería del Hospital General de México, 2017. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 22 (1), 122-154. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rep>
- Sandrin, E., Gillet, N., Fernet, C., Leloup, M. & Depin-Rouault, C. (2019). Effects of motivation and workload on firefighters' perceived health, stress, and performance. *Stress and Health*, 35(4), 447-456. <https://doi.org/10.1002/smi.2873>
- Secretaría de Salud. (2020) *Lineamiento de respuesta y de acción en salud mental y adicciones para el apoyo psicosocial durante la pandemia por COVID-19 en México*. Gobierno de México.

- Smith, A. & Roberts, K. (2003). Interventions for post-traumatic stress disorder and psychological distress in emergency ambulance personnel: a review of the literature. *Emergency Medicine Journal*, 20 (1), 75-78. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1725987/pdf/v020p00075.pdf>
- St. Pierre, M., Hofinger, G., Buerschaper C. & Simon R. (2011). *Crisis management in acute care settings. Human factors, team psychology, and patient safety in a high states environment*. Springer.
- Strauss, A. & Corbin, J. (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.
- Torres, E. (2006). Evolución del empleo en el sector terciario en Venezuela. *Visión Gerencial*, 1 (1), 72-94. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545874005.pdf>
- Van Oest, R. (2019). A new coefficient of interrater agreement: The challenge of highly unequal category proportions. *Psychological Methods*, 24(4), 439-451. <https://doi.org/10.1037/met0000183>
- Ventura, R., Reyes, S., Moreno, R., Torres, R. & Gil, R. (2008). Estrés Postraumático en Rescatistas. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 7 (4), 1-7. http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol7_4_08/mie06408.htm
- Vivar, C. G., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O. & Gordo, L. C. (2010). La teoría fundamentada como metodología de investigación cualitativa en enfermería. *Index enfermería*, 9(4), 283-288. <http://www.index-f.com/index-enfermeria/v22n4/9255.php>
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological wellbeing: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.

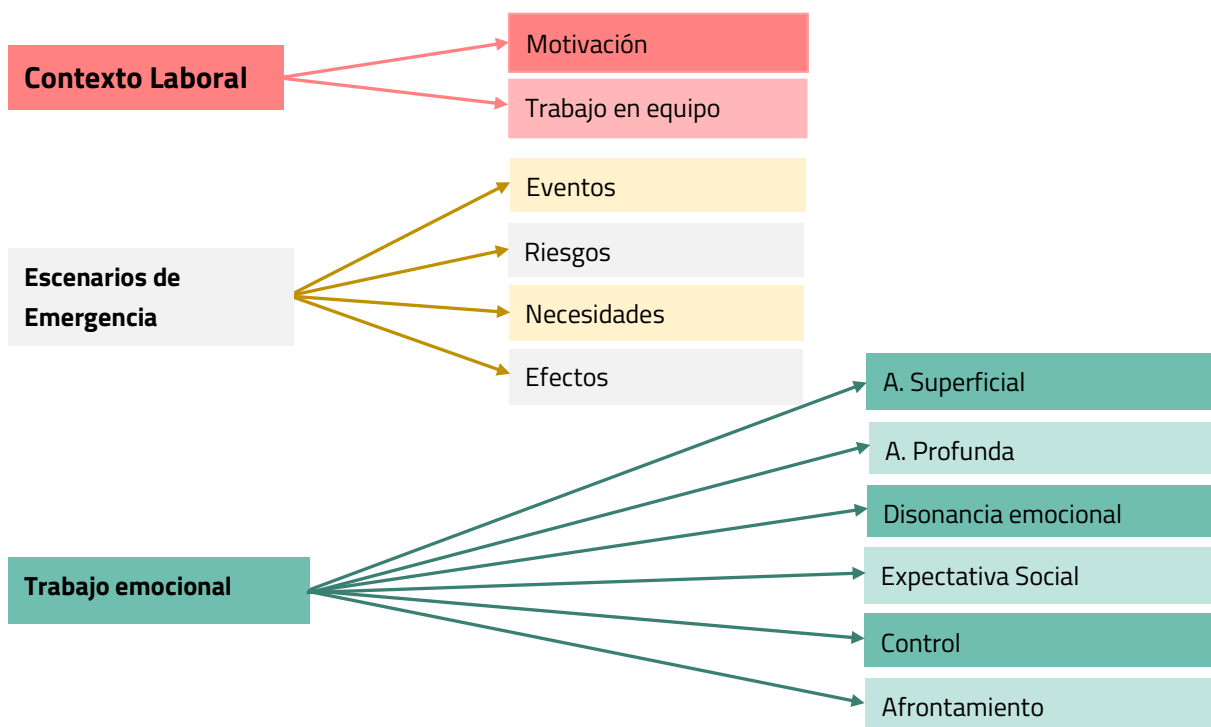
Anexo

Tabla 1. Datos sociodemográficos

Bomberos de la CDMX					
	B1	B2	B3	B4	B5
Edad	33	35	38	38	53
Estado Civil	Casado	Casado	Casado	Casado	Soltero
Número de hijos	1	1	1	2	1
Escolaridad	Preparatoria	Preparatoria	Posgrado	Licenciatura	Preparatoria
Años de servicio	11	16	13	15	10

Fuente: Elaboración propia.

Figura I. Codificación Axial: Ejes temáticos y categorías centrales.



Fuente: Elaboración propia.

Citado. Trujillo Reyes, Mariana Guadalupe; Ortega Andeane, Patricia; Robles García, Rebeca; Jurado Cárdenas, Samuel; Medina Mora, María Elena (2025) "Trabajo emocional en un grupo de bomberos mexicanos: una mirada desde la teoría fundamentada" en Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad - RELACES, N°47. Año 17. Abril 2025-Julio 2025. Córdoba. ISSN 18528759. pp. 77-88. Disponible en: <http://www.relaces.com.ar/index.php/relaces/issue/view/670>

Plazos. Recibido: 25/07/2024. Aceptado: 17/01/2025.