



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACPYA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

VinculaTégica
EFAN

Evaluación del Síndrome de Burnout en el Personal de Primera Respuesta de Protección Civil en Nuevo León: Un Estudio Basado en el (MBI) Maslach Burnout Inventory Adaptado.

(Assessment of Burnout Syndrome in First Responders of Civil Protection in Nuevo León: A Study Based on the Adapted Maslach Burnout Inventory (MBI))

Erik Teodulo Cavazos-Cavazos^{*1} ; Katia Site Pérez-Martínez²  y Juan Enrique Saldaña-Pérez³ 

¹ Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Psicología (México), cavazos77@gmail.com

² Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Contaduría Pública y Administración (México), katia.perezmr@uanl.edu.mx

³ Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Contaduría Pública y Administración (México), jesp69@hotmail.com

* Autor de Contacto

Cómo citar: Cavazos-Cavazos, E. T., Pérez-Martínez, K. S., & Saldaña-Pérez, J. E. Evaluación del Síndrome de Burnout en el Personal de Primera Respuesta de Protección Civil en Nuevo León: Un Estudio Basado en el (MBI) Maslach Burnout Inventory Adaptado. *Vinculatégica EFAN*, 11(6), 97–114.

<https://doi.org/10.29105/vtga11.6-1227>

Información revisada por arbitraje tipo doble par ciego.

Recibido: 1 de mayo del 2025

Aceptado: 3 de junio del 2025

Publicado: 28 de noviembre del 2025



Copyright: © 2025 por los autores; licencia no exclusiva otorgada a la revista Vinculatégica EFAN. Este artículo es de acceso abierto y distribuido bajo una licencia de Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Para ver una copia de esta licencia, visite <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Resumen

Esta investigación evaluó el síndrome de burnout en 238 funcionarios activos de Protección Civil en Nuevo León, utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado. Mediante un enfoque cuantitativo-descriptivo, se analizaron las dimensiones de agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP) en relación con variables sociodemográficas y laborales. Los resultados mostraron un predominio de niveles bajos de AE (82.8%) y DP (55.9%), así como niveles altos de RP (64.3%), lo que sugiere una adaptación funcional al estrés laboral. Se observó que la edad y la antigüedad se relacionan positivamente con mayores niveles de RP y menores niveles de AE. El turno de trabajo 24x48 horas no se asoció con mayor agotamiento, pero sí con mayores niveles de DP (64.7% de los casos altos), lo que indica un uso de estrategias de distanciamiento emocional. Estos hallazgos destacan la importancia de fortalecer la resiliencia institucional y establecer mecanismos preventivos para preservar el bienestar emocional del personal operativo. Se proponen intervenciones diferenciadas por edad, estrategias de reconocimiento profesional y alianzas interinstitucionales para abordar integralmente el burnout en cuerpos de primera respuesta.

Palabras clave: síndrome de burnout, primera respuesta, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Códigos JEL: I31, I38, I39

Abstract

This study evaluated burnout syndrome in 238 active Civil Protection officers in Nuevo León, using the adapted Maslach Burnout Inventory (MBI). Using a quantitative-descriptive approach, the dimensions of emotional exhaustion (EE), depersonalization (DPI), and personal accomplishment (PA) were analyzed in relation to sociodemographic and occupational variables. The results showed a predominance of low levels of EE (82.8%) and DPI (55.9%), as well as high levels of PPI (64.3%), suggesting functional adaptation to work stress. Age and seniority were found to be positively related to higher levels of PPI and lower levels of EE. The 24x48-hour work shift was not associated with greater burnout, but it was associated with higher levels of PPI (64.7% of high cases), indicating the use of emotional distancing strategies. These findings highlight the importance of strengthening institutional resilience and establishing preventive mechanisms to preserve the emotional well-being of operational personnel. Age-specific interventions, professional recognition strategies, and inter-institutional partnerships are proposed to comprehensively address burnout in first responders.

Key words: burnout syndrome, first responders, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

JEL Codes: I31, I38, I39

Introducción

El personal de primera respuesta de Protección Civil desempeña un rol estratégico en la salvaguarda de la vida, los bienes y el medio ambiente ante situaciones de emergencia y desastre. No obstante, las condiciones inherentes a su labor (caracterizadas por la exposición frecuente a eventos traumáticos, turnos prolongados y alta demanda emocional) los colocan en una posición de vulnerabilidad frente a riesgos psicosociales, entre ellos el Síndrome de Burnout (Yang, Zhang, & Wu, 2024).

El Síndrome de Burnout ha sido reconocido como un fenómeno ocupacional en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022). Sus principales dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal) afectan de manera crítica la estabilidad emocional, la motivación laboral y el desempeño operativo de los trabajadores de emergencias.

Aunque en la literatura internacional se ha avanzado en la comprensión del impacto del Burnout en personal de salud y cuerpos policiales, persiste una carencia de estudios actualizados que documenten de manera sistemática su presencia y características específicas en los cuerpos de Protección Civil de México, particularmente en entidades de alta exigencia operativa como Nuevo León (Rodríguez-Leyva, Mendoza-García, & Vázquez-Hernández, 2023).

La presente investigación surge como respuesta a esta necesidad, aplicando el Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado para primeros respondientes, con el objetivo de diagnosticar la magnitud del síndrome y sus implicaciones organizacionales.

Antecedentes del Problema

Recientes investigaciones han demostrado que los primeros respondientes presentan una prevalencia de agotamiento emocional y desgaste psicosocial superior al promedio de otras profesiones de riesgo (Liu, Li, & Wang, 2024). Particularmente, el agotamiento crónico se asocia a jornadas extendidas, interrupciones frecuentes del sueño y exposición a eventos de alta carga emocional como accidentes masivos, rescates y fenómenos naturales extremos.

Yang et al. (2024) plantean que, en contextos de alta presión, la combinación de demandas laborales intensas y falta de recursos de recuperación adecuada favorece el deterioro progresivo de la salud mental. Además, la despersonalización (vista como un mecanismo de defensa) puede convertirse en un factor que disminuya la empatía y afecte la calidad de atención durante las emergencias.

En el caso de Latinoamérica, González-Morales y Rodríguez-Domínguez (2021) señalan que los programas de protección psicosocial para primeros respondientes son aún incipientes, y la

ausencia de sistemas de detección temprana del Burnout limita la posibilidad de intervenciones oportunas.

En México, particularmente en Protección Civil, los estudios disponibles son limitados en número y alcance, lo cual evidencia la necesidad de investigaciones específicas que integren tanto factores laborales como individuales, considerando las particularidades del contexto operativo local.

Justificación Del Estudio

La identificación temprana de los niveles de Burnout en el personal de Protección Civil es fundamental para proteger no solo el bienestar individual de los trabajadores, sino también para garantizar la continuidad operativa eficiente de los sistemas de respuesta ante emergencias.

El agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal tienen consecuencias directas en la capacidad de juicio, la toma de decisiones bajo presión y la efectividad de las intervenciones en situaciones críticas (Rodríguez-Leyva et al., 2023; Yang et al., 2024). Además, la presencia no detectada de estos síntomas incrementa el riesgo de ausentismo laboral, rotación de personal y errores operativos que comprometen la seguridad de la población.

Generar evidencia empírica actualizada sobre la prevalencia y los factores asociados al Burnout en el contexto de la Protección Civil de Nuevo León permitirá diseñar estrategias de intervención basadas en la realidad local. A partir del diagnóstico que ofrece el MBI, será posible establecer programas de apoyo psicosocial, vigilancia periódica y formación en habilidades de afrontamiento resiliente.

Este estudio responde así a la necesidad urgente de consolidar un enfoque de gestión de riesgos psicosociales en los cuerpos de primera respuesta, contribuyendo a fortalecer su resiliencia organizacional y su capacidad de servicio a la sociedad.

Objetivo General

Analizar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de primera respuesta de Protección Civil de Nuevo León mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado.

Objetivos Específicos

- a) Identificar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los elementos operativos de Protección Civil.
- b) Examinar la relación entre las características laborales (edad, turno,) y la presencia de síntomas de Burnout en el personal evaluado.

Planteamiento Del Problema

El personal de primera respuesta de Protección Civil está expuesto a situaciones de alta demanda emocional, emergencias críticas y presión operativa constante. Esta realidad incrementa el riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout, definido como un estado psicológico de agotamiento físico y emocional relacionado con el trabajo, caracterizado por sentimientos de fatiga extrema, despersonalización y reducción en el logro personal (Yang, Zhang, & Wu, 2024).

Estudios recientes evidencian que la prevalencia de Burnout en trabajadores de emergencia supera ampliamente la observada en otras profesiones de riesgo (Liu, Li, & Wang, 2024). Además, factores como los turnos prolongados (24x48 horas), la exposición crónica a situaciones traumáticas y la falta de recuperación adecuada aumentan la vulnerabilidad psicológica del personal (Rodríguez-Leyva, Mendoza-García, & Vázquez-Hernández, 2023).

En México, particularmente en Nuevo León, donde las actividades de respuesta ante desastres, rescates urbanos e incendios forestales son frecuentes, existe una necesidad urgente de contar con diagnósticos empíricos actualizados que permitan visualizar el impacto del trabajo operativo en la salud mental del personal de Protección Civil.

El presente estudio busca contribuir a ese vacío investigativo mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory adaptado para primeros respondientes, evaluando de manera específica la dimensión emocional, la desconexión afectiva y la percepción de realización personal.

Marco Teórico

El Síndrome de Burnout fue conceptualizado inicialmente por Freudenberg (1974) y sistematizado posteriormente por Maslach y Jackson (1981) a través de su modelo tridimensional: agotamiento emocional, despersonalización y disminución en la realización personal. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), el Burnout es un fenómeno ocupacional incluido en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), manifestándose como un estado de agotamiento crónico relacionado con el contexto laboral.

En el caso del personal de emergencias, factores como la sobreexposición a eventos traumáticos, las demandas operativas elevadas y la falta de apoyo organizacional intensifican el riesgo de desarrollar síntomas severos de Burnout (Yang et al., 2024). Investigaciones recientes destacan que los turnos extendidos y la frecuencia de exposición a situaciones de alta presión emocional afectan significativamente la dimensión del agotamiento emocional (Liu et al., 2024).

Por otra parte, la despersonalización, entendida como un mecanismo de defensa ante el estrés crónico, tiende a manifestarse como desapego afectivo y cinismo hacia las víctimas y las emergencias

atendidas (Rodríguez-Leyva et al., 2023). Si bien puede ofrecer una protección temporal, este fenómeno reduce la eficacia en la respuesta y deteriora la calidad del servicio prestado.

Finalmente, la realización personal, que refleja la percepción de competencia y contribución positiva, actúa como un factor de protección ante el Burnout. Cuando los elementos de Protección Civil sienten que su labor tiene un impacto positivo tangible, su resiliencia y compromiso aumentan (González-Morales & Rodríguez-Domínguez, 2021).

El uso de instrumentos validados como el Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado para primeros respondientes, permite detectar de forma precisa estas tres dimensiones del síndrome, facilitando la identificación de áreas de riesgo y la implementación de estrategias de intervención preventiva.

Metodología

Diseño del Estudio

El presente estudio se enmarca en un diseño cuantitativo, descriptivo y exploratorio, con el objetivo de analizar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de primera respuesta perteneciente a corporaciones de Protección Civil del estado de Nuevo León. El carácter descriptivo del estudio permite caracterizar el fenómeno del burnout en esta población específica, mientras que su dimensión exploratoria busca identificar posibles tendencias y relaciones que puedan orientar futuras investigaciones en contextos similares o más amplios. El análisis de los datos se realizó mediante el uso de herramientas estadísticas en el software Excel y SPSS versión 27.

Participantes

La muestra estuvo conformada por 238 funcionarios activos de diversas corporaciones de Protección Civil del estado de Nuevo León. La selección de los participantes se llevó a cabo mediante un muestreo no probabilístico, por conveniencia, basado en la disponibilidad y accesibilidad de los participantes. Este tipo de muestreo, si bien limita la posibilidad de generalización, es adecuado para investigaciones descriptivas y exploratorias que buscan comprender fenómenos en contextos específicos. Los criterios de inclusión fueron: (1) ser funcionario activo de una corporación de Protección Civil, (2) tener al menos seis meses de experiencia laboral en el área, y (3) haber completado de manera voluntaria y anónima el cuestionario.

Instrumento

Se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI), en su versión adaptada para personal de primera respuesta. Este instrumento es ampliamente reconocido por su validez y confiabilidad en contextos de alta exigencia emocional, como el de los servicios de emergencia.

El MBI evalúa tres dimensiones fundamentales del burnout:

Agotamiento emocional (AE): Evalúa el grado de cansancio físico y emocional relacionado con el trabajo. Incluye ítems que exploran la sensación de estar exhausto, emocionalmente sobrecargado o sin energía para continuar con las demandas laborales. Puntajes elevados indican mayor agotamiento.

Despersonalización (DP): Mide el grado de desinterés, indiferencia o actitud cínica hacia los receptores del servicio. Es un mecanismo psicológico que puede surgir como respuesta al estrés continuo y a la sobreexposición a situaciones críticas. Puntajes altos reflejan un distanciamiento afectivo hacia los demás.

Realización personal (RP): Evalúa los sentimientos de competencia, productividad y éxito en el trabajo. A diferencia de las otras dos dimensiones, en esta un puntaje bajo es indicativo de burnout, pues refleja una percepción negativa de la propia eficacia profesional.

Cada ítem es respondido mediante una escala tipo Likert que evalúa la frecuencia de las experiencias asociadas, en un rango de 0 (nunca) a 6 (siempre).

El Maslach Burnout Inventory en su versión adaptada para personal de primera respuesta, es uno de los instrumentos más reconocidos para evaluar el síndrome de burnout. En su adaptación para personal de primera respuesta, se han realizado diversos estudios para validar su estructura y propiedades psicométricas.

La validez convergente de la versión adaptada del MBI se ha evidenciado mediante altos coeficientes alfa de Cronbach en las tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, generalmente superiores a 0.70 (Bria et al., 2014; Schneider et al., 2020). Esto indica una alta consistencia interna de los ítems que conforman cada subescala.

Por otro lado, la validez discriminante se evalúa mediante las correlaciones entre los factores del modelo. Diversos estudios han encontrado correlaciones moderadas entre las dimensiones del MBI, lo que sugiere que miden constructos relacionados pero diferenciables entre sí (Doherty et al., 2020; Koeske & Koeske, 1989).

El análisis factorial confirmatorio (CFA) ha sido ampliamente utilizado para verificar la estructura tridimensional propuesta originalmente por Maslach. En un estudio realizado con personal de emergencias médicas, Schneider et al. (2020) confirmaron la estructura de tres factores del MBI-HSS, aunque señalaron la necesidad de ajustar algunos ítems con cargas factoriales bajas.

Asimismo, en un estudio realizado en España con personal de urgencias, se reportó un buen ajuste del modelo tras eliminar algunos ítems que no se adecuaban bien a la estructura factorial (Bria et al., 2014). Este tipo de hallazgos apoya la pertinencia del instrumento, pero también resalta la importancia de la adaptación cultural y contextual al momento de su aplicación.

La versión adaptada del MBI para primeros respondientes ha demostrado adecuados niveles de confiabilidad interna. En estudios previos con poblaciones similares, se han reportado coeficientes alfa de Cronbach de: AE: $\alpha = 0.89$, DP: $\alpha = 0.77$, RP: $\alpha = 0.74$, en nuestro estudio nuestros valores del alfa de Cronbach son de AE $\alpha = 0.917$, DP $\alpha = 0.780$ y RP $\alpha = 0.920$

Estos valores indican una consistencia interna aceptable a alta para las tres subescalas. (Olivares-Faúndez et al., 2013).

Procedimiento

El cuestionario fue administrado en línea a través de Google Forms, lo que facilitó la recolección de datos de manera eficiente. El enlace al cuestionario fue distribuido a los participantes por medio de las coordinaciones de cada corporación de Protección Civil. La participación fue completamente voluntaria, y los funcionarios fueron informados de que sus respuestas serían anónimas y confidenciales. El cuestionario estuvo disponible durante el mes de noviembre del 2024.

Las respuestas fueron automáticamente recopiladas en Google Forms y exportadas a formato Excel para su posterior análisis en el SPSS v27. Un total de 238 participantes completaron el cuestionario en su totalidad.

Análisis De Datos

El análisis de los datos se realizó utilizando el software de Excel y el SPSS versión 27. Los procedimientos estadísticos empleados fueron los siguientes: *Estadísticos Descriptivos*, *tablas cruzadas* y *Fiabilidad del Instrumento*. Se evaluó la fiabilidad del cuestionario mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, con el objetivo de verificar la consistencia interna de las preguntas. El cual nos arrojó como resultado un $\alpha = 0.834$ de consistencia en los 22 elementos del instrumento MBI adaptado a personal de primera respuesta.

Consideraciones Éticas

El estudio fue diseñado con un enfoque ético riguroso, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Ningún dato personal identificable fue solicitado en el cuestionario. Además, los participantes fueron informados previamente sobre el objetivo de la investigación, su voluntariedad para participar, y su derecho a retirarse en cualquier momento sin repercusiones laborales.

Resultados

Se realizó un análisis demográfico de los participantes que integran el cuerpo de primera respuesta en la corporación de Protección Civil del Estado de Nuevo León. A continuación, se describen los principales hallazgos:

La distribución por rangos de edad mostró que la mayoría del personal pertenece al grupo de 41 años en adelante, representando el 45,0% (n=107) de la muestra. Los demás grupos etarios presentaron una distribución más equilibrada: el 15,5% (n=37) tiene entre 26 y 30 años, el 13,4% (n=32) entre 20 y 25 años, el 13,0% (n=31) entre 31 y 35 años, y otro 13,0% (n=31) entre 36 y 40 años.

En cuanto al género, se observó un predominio masculino, con el 75,6% (n=180) de los participantes identificándose como hombres. El 23,9% (n=57) corresponde al género femenino, mientras que el 0,4% (n=1) prefirió no especificarlo.

Respecto al estado civil, más de la mitad de los encuestados (50,8%, n=121) declaró estar casado. El 26,5% (n=63) se identificó como soltero, seguido del 10,1% (n=24) que reportó estar divorciado, el 9,7% (n=23) en unión libre, el 2,1% (n=5) viudo y el 0,8% (n=2) en otra situación no especificada.

La mayoría de los participantes cuenta con estudios de nivel medio superior o superior: el 39,1% (n=93) con preparatoria y el 31,9% (n=76) con estudios universitarios. Asimismo, el 21,8% (n=52) cuenta con secundaria. En menor proporción, el 5,5% (n=13) posee estudios de maestría, y tanto los niveles de primaria como doctorado representan el 0,8% (n=2) cada uno.

El área operativa concentra a la gran mayoría del personal de primera respuesta, con un 73,9% (n=176). Le siguen el área administrativa con el 13,0% (n=31), el área de prevención con el 8,0% (n=19), y la dirección con el 3,8% (n=9). Un 1,3% (n=3) reportó estar adscrito a otra área no especificada.

En cuanto a la antigüedad, el mayor grupo (35,7%, n=85) tiene entre 1 y 5 años de servicio. El 21,8% (n=52) cuenta con entre 6 y 10 años; el 17,2% (n=41) con más de 21 años; el 11,8% (n=28) tiene menos de un año; el 8,0% (n=19) de 16 a 20 años; y el 5,5% (n=13) entre 11 y 15 años.

Respecto a la condición laboral, el 76,9% (n=183) se encuentra contratado bajo plaza base o de confianza. El 10,9% (n=26) trabaja por honorarios, el 10,5% (n=25) está sindicalizado y el 1,7% (n=4) está comisionado.

Finalmente, en relación con la jornada laboral, el 67,6% (n=161) trabaja en un esquema de 24x48 horas, mientras que el 32,4% (n=77) lo hace en un horario administrativo de 8:00 a 17:00 horas.

Para desahogar nuestro objetivo general “*Analizar los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el personal de primera respuesta de Protección Civil de Nuevo León mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado*”, se presenta un análisis detallado de los resultados obtenidos al aplicar el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) adaptado a 238 elementos de Protección Civil de primera respuesta en el estado de Nuevo León. A continuación, se muestran estos hallazgos.

El bajo nivel de agotamiento emocional observado en la muestra (Tabla 1) puede atribuirse a la resiliencia inherente en los profesionales de primera respuesta y a un fuerte sentido de propósito en su labor. Según Maslach y Leiter (2016), el agotamiento emocional es una respuesta al estrés crónico en el trabajo, pero en profesiones como la de los elementos de Protección Civil, la vocación y el compromiso pueden actuar como factores protectores. Además, la formación continua y el apoyo organizacional pueden fortalecer la capacidad de afrontamiento, reduciendo la percepción de agotamiento. "El agotamiento emocional disminuye cuando los trabajadores perciben un entorno organizacional que respalda su bienestar emocional y profesional" (Maslach & Leiter, 2016, p. 104).

Tabla 1. *Agotamiento Emocional General*

	N	%
ALTO	12	5,0%
MEDIO	29	12,2%
BAJO	197	82,8%

Nota: Base de datos de 238 funcionarios de PC

La baja puntuación en despersonalización (Tabla 2) puede interpretarse como una estrategia de defensa frente al estrés emocional asociado con el contacto constante con situaciones traumáticas. Pines y Aronson (1988) sugieren que la despersonalización no necesariamente indica indiferencia, sino una forma de protegerse emocionalmente para mantener la eficacia profesional. Este fenómeno es común en profesiones de ayuda, donde la exposición continua a sufrimiento humano puede llevar a una actitud de distanciamiento. "La despersonalización puede surgir como una respuesta adaptativa a la sobrecarga emocional, especialmente en profesiones de ayuda que implican contacto frecuente con el dolor ajeno" (Pines & Aronson, 1988, p. 72).

Tabla 2. *Despersonalización General*

	N	%
ALTO	51	21,4%
MEDIO	54	22,7%
BAJO	133	55,9%

Nota: Base de datos de 238 funcionarios de PC

La alta puntuación en realización personal (Tabla 3.) refleja un fuerte sentido de competencia y logro en el trabajo realizado. Schaufeli y Salanova (2007) destacan que la realización personal es una dimensión positiva del burnout, asociada con la percepción de eficacia y satisfacción en el trabajo. En el contexto de Protección Civil, el éxito en la resolución de emergencias y la ayuda a la comunidad pueden generar un profundo sentido de realización. "El trabajo significativo y el impacto positivo percibido en la vida de otros contribuyen a altos niveles de realización personal, incluso en contextos de alto estrés" (Schaufeli & Salanova, 2007, p. 158).

Tabla 3. *Realización Personal General*

	N	%
ALTO	153	64,3%
MEDIO	44	18,5%
BAJO	41	17,2%

Nota: Base de datos de 238 funcionarios de PC

La combinación de bajos niveles de agotamiento emocional, bajos niveles de despersonalización y altos niveles de realización personal sugiere una adaptación funcional al estrés laboral, más que un deterioro emocional. Este patrón ha sido observado en estudios previos en profesionales de la salud y cuerpos de emergencia, donde la despersonalización actúa como un mecanismo de defensa que permite mantener la eficacia profesional sin comprometer el bienestar general (Maslach & Leiter, 2016).

Para desahogar nuestro objetivo particular "*Identificar el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los elementos operativos de Protección Civil*", (Tabla 4), se identificaron los niveles de las tres dimensiones clave del síndrome de burnout: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). Los resultados se detallan a continuación según la distribución por nivel (alto, medio, bajo):

La mayoría de los participantes (n = 144; 81.8%) reportaron bajo agotamiento emocional, mientras que una minoría se ubicó en los niveles alto (n = 8; 4.5%) y medio (n = 24; 13.6%). Este patrón sugiere una buena capacidad de manejo del estrés emocional asociado con la actividad operativa, lo cual puede estar relacionado con mecanismos de afrontamiento desarrollados a través de la experiencia, capacitación y un fuerte sentido de misión institucional. Estudios recientes señalan que un ambiente organizacional de apoyo, así como el desarrollo de competencias emocionales, reduce significativamente el agotamiento emocional en profesionales de respuesta a emergencias (Ferreira et al., 2022; Llorens-Gumbau et al., 2021). "El agotamiento emocional puede mitigarse por medio de estrategias de afrontamiento efectivas, una adecuada gestión del tiempo y un entorno laboral que reconozca la labor del trabajador" (Llorens-Gumbau et al., 2021, p. 84).

En cuanto a la despersonalización, el 55.1% ($n = 97$) de los elementos mostró niveles bajos, mientras que un 21.0% ($n = 37$) presentó niveles altos y un 23.9% ($n = 42$) niveles medios. Estos datos indican que, aunque la mayoría mantiene relaciones interpersonales funcionales, existe un porcentaje considerable que recurre a mecanismos de distanciamiento emocional. La literatura reciente identifica que la despersonalización puede ser una respuesta adaptativa ante la exposición prolongada a eventos traumáticos o a demandas emocionales excesivas, funcionando como una forma de auto protección psicológica (Marella et al., 2023). “La despersonalización permite una separación emocional que ayuda al trabajador a continuar con sus tareas en escenarios de alta presión, aunque puede derivar en deshumanización si no es atendida” (Marella et al., 2023, p. 412).

En cuanto a la realización personal, se observó que un alto porcentaje ($n = 109$; 61.9%) de los participantes se ubicó en niveles altos, mientras que un 20.5% ($n = 36$) se mantuvo en el nivel medio y un 17.6% ($n = 31$) en el bajo. Este hallazgo es particularmente positivo, ya que una alta realización personal actúa como un factor protector ante los efectos negativos del estrés laboral crónico. La sensación de logro, el reconocimiento social y la percepción de utilidad social se han vinculado en estudios recientes con un menor riesgo de burnout y una mayor satisfacción laboral en cuerpos de emergencia (Gómez-Gascón et al., 2020; Pérez-Vallejo et al., 2022). “Los profesionales que perciben que su labor tiene impacto positivo y es reconocida suelen presentar mayor estabilidad emocional y menor prevalencia de burnout” (Pérez-Vallejo et al., 2022, p. 97).

Tabla 4. AE, DP y RP, en los elementos Operativos de Protección Civil.

		ALTO	MEDIO	BAJO	Total
Agotamiento Emocional	AREA OPERATIVA	8	24	144	176
Despersonalización	AREA OPERATIVA	37	42	97	176
Realización Personal	AREA OPERATIVA	109	36	31	176

Nota: Base de datos del Personal operativo de todas las Corporaciones de PC

Continuando con el desahogo de nuestro segundo objetivo particular “Examinar la relación entre las características laborales (Edad, Turno) y la presencia de síntomas de Burnout en el personal evaluado”. Se realizaron tablas cruzadas por cada dimensión se analizaron las frecuencias relativas de las tres dimensiones del Maslach Burnout Inventory (MBI) cruzadas con los grupos de edad definidos (Tablas 5, 6 y 7) y el turno (tablas 8,9 y 10).

En la Tabla 5, se observa que la mayoría de los participantes de todos los rangos de edad se ubicaron en niveles bajos de agotamiento emocional, con especial énfasis en el grupo de 41 años en adelante ($n = 92$; 86%). Sin embargo, en términos proporcionales, los grupos jóvenes (20-25 y 26-30 años) presentan porcentajes comparativamente similares de casos de agotamiento alto en relación con su tamaño (3.1% y 8.1%, respectivamente). Estos resultados podrían estar vinculados con la experiencia laboral acumulada, el desarrollo de estrategias de afrontamiento efectivas a lo largo del

tiempo y una mayor estabilidad ocupacional entre los trabajadores de mayor edad. Investigaciones recientes han encontrado que la edad actúa como factor amortiguador del agotamiento, al estar asociada con mayor resiliencia y control emocional ante el estrés crónico (Marengo-Escuderos et al., 2022; Jiménez-García et al., 2023). “Los trabajadores mayores tienden a mostrar niveles más bajos de agotamiento emocional, posiblemente por una mejor adaptación al entorno laboral y mayor autorregulación emocional” (Jiménez-García et al., 2023, p. 9).

Tabla 5. Dimensión Agotamiento Emocional vs Edad

		Agotamiento Emocional			
		ALTO	MEDIO	BAJO	Total
Edad del participante	20-25 AÑOS	1	5	26	32
	26-30 AÑOS	3	4	30	37
	31-35 AÑOS	2	6	23	31
	36-40 AÑOS	1	4	26	31
	41 AÑOS EN DELANTE	5	10	92	107
Total		12	29	197	238

Nota: Tabla Cruzada de Base de datos SPSS V27 variables Edad y Agotamiento Emocional

De acuerdo con la Tabla 6, se observa una distribución más equitativa en los niveles de despersonalización a través de los distintos grupos etarios. No obstante, el grupo de 41 años en adelante presenta el mayor número absoluto de casos con alta despersonalización ($n = 21$; 41.1% del total de casos en esta categoría). Le siguen los grupos de 26-30 años y 20-25 años con 9 y 8 casos, respectivamente.

Este hallazgo sugiere que la despersonalización, entendida como una forma de distanciamiento emocional frente a la carga asistencial, no se restringe exclusivamente a los trabajadores más jóvenes, como algunos estudios previos han planteado, sino que también puede manifestarse en personal con mayor trayectoria. Esto podría estar asociado a la sobrecarga acumulada y a mecanismos de protección emocional desarrollados a lo largo del tiempo (Marella et al., 2023). “La despersonalización no es exclusiva del personal joven; en trabajadores con más años de servicio puede reflejar un desgaste acumulado que se manifiesta como distanciamiento emocional funcional” (Marella et al., 2023, p. 414).

Tabla 6. Dimensión Despersonalización vs Edad

		Despersonalización			
		ALTO	MEDIO	BAJO	Total
Edad del participante	20-25 AÑOS	8	4	20	32
	26-30 AÑOS	9	9	19	37
	31-35 AÑOS	6	9	16	31
	36-40 AÑOS	7	8	16	31
	41 AÑOS EN DELANTE	21	24	62	107
Total		51	54	54	238

Nota: Tabla Cruzada de Base de datos SPSS V27 variables Edad y Despersonalización

En la Tabla 7, se evidencia una tendencia positiva entre la edad y la alta realización personal. El grupo de 41 años en adelante concentra el mayor número absoluto de participantes con niveles altos de realización ($n = 65$; 61%). No obstante, todos los grupos muestran una tendencia mayoritaria hacia niveles altos de RP, con porcentajes sobresalientes en los grupos de 36-40 ($n = 23$; 74%) y 31-35 años ($n = 20$; 65%).

Este patrón sugiere que el sentido de eficacia y logro profesional se fortalece con el tiempo, posiblemente debido al reconocimiento social, la consolidación de competencias y la validación personal de su impacto en la comunidad. La literatura reciente destaca que una alta realización personal funciona como un importante factor protector contra el síndrome de burnout en trabajadores de atención en crisis (Ferreira et al., 2022; Pérez-Vallejo et al., 2022). “El sentido de logro en el trabajo aumenta con la experiencia profesional acumulada, lo cual actúa como amortiguador frente al estrés crónico y reduce el riesgo de burnout” (Ferreira et al., 2022, p. 210).

Tabla 7. *Dimensión Realización Personal vs Edad*

		Realización Personal			
		ALTO	MEDIO	BAJO	TOTAL
Edad del participante	20-25 AÑOS	22	5	5	32
	26-30 AÑOS	23	5	9	37
	31-35 AÑOS	20	9	2	31
	36-40 AÑOS	23	4	4	31
	41 AÑOS EN DELANTE	65	21	21	107
Total		153	44	41	238

Nota: Tabla Cruzada de Base de datos SPSS V27 variables Edad y Realización Personal

El análisis de la relación entre el turno laboral y las dimensiones del síndrome de burnout evidenció variaciones notables en la distribución de los síntomas, según los horarios de trabajo reportados por el personal de Protección Civil. Se compararon dos modalidades: jornada diurna fija (8:00 a.m. a 5:00 p.m.) y jornada rotativa intensiva tipo guardia (24x48 horas). A continuación, se desglosan los resultados por dimensión: Según la Tabla 8, la mayor proporción de casos con alto agotamiento emocional se encontró en el personal que trabaja bajo el esquema 24x48 horas ($n = 7$; 58.3% de los casos con AE alto), mientras que los trabajadores en jornada fija presentaron 5 casos (41.7%). No obstante, en ambos turnos, la mayoría de los trabajadores se ubican en niveles bajos de agotamiento emocional: 64 en el turno de 8 a 5 p.m. (83.1%) y 133 en el de 24x48 (82.6%).

Estos resultados indican que el tipo de turno, por sí solo, no está asociado significativamente con un aumento en el agotamiento emocional, dado que la distribución de casos altos es baja en general. Sin embargo, estudios recientes sugieren que el descanso compensatorio y la gestión del sueño en turnos extendidos como el 24x48 podrían moderar la aparición del agotamiento,

especialmente si existen condiciones adecuadas de recuperación física y emocional (García-Beltrán et al., 2023). “El descanso eficaz y la flexibilidad horaria percibida pueden amortiguar los efectos del estrés prolongado en turnos operativos intensivos.”

Tabla 8. *Dimensión Agotamiento Emocional vs Turno Laboral*

		Agotamiento Emocional			Total
		ALTO	MEDIO	BAJO	
Turno	8 a 5 p.m.	5	8	64	77
	24 x 48 Horas	7	21	133	161
Total		12	29	197	238

Nota: Tabla Cruzada de Base de datos SPSS V27 variables Turno y Agotamiento emocional

La Tabla 9 muestra una mayor presencia de despersonalización alta en el personal que labora bajo el turno 24x48 ($n = 33$; 64.7%), frente al grupo de jornada diurna ($n = 18$; 35.3%). Asimismo, el personal en turnos prolongados presenta también un número mayor de casos en niveles medios de despersonalización ($n = 39$ frente a $n = 15$). Esto sugiere que los turnos extendidos pueden estar asociados con una mayor tendencia al distanciamiento emocional o a estrategias de afrontamiento centradas en la desconexión interpersonal.

Este hallazgo es coherente con investigaciones recientes que indican que los turnos rotativos o intensivos, al alterar los ciclos de sueño y el equilibrio vida-trabajo, incrementan el riesgo de respuestas de despersonalización como mecanismo de protección ante la sobrecarga emocional (Marella et al., 2023). “Los turnos prolongados, especialmente aquellos que comprometen el sueño o la vida familiar, están relacionados con mayores niveles de despersonalización en el personal de respuesta a emergencias” (Marella et al., 2023, p. 412).

Tabla 9. *Dimensión Despersonalización vs turno*

		Despersonalización			Total
		ALTO	MEDIO	BAJO	
Turno	8 a 5 p.m.	18	15	44	77
	24 x 48 Horas	33	39	89	161
Total		51	54	133	238

Nota: Tabla Cruzada de Base de datos SPSS V27 variables turno y Despersonalización

En la Tabla 10, ambos grupos muestran altos niveles de realización personal, con 52 casos en el turno de 8 a 5 (67.5%) y 101 casos en el de 24x48 (62.7%). Aunque la proporción es ligeramente superior en el turno diurno, el grupo de jornada 24x48 mantiene una percepción elevada de eficacia y logro personal.

Este resultado puede estar relacionado con la satisfacción intrínseca derivada del trabajo operativo en campo y el sentido de utilidad social, elementos destacados por autores recientes como protectores emocionales frente al burnout, incluso en contextos de alta demanda (Ferreira et al., 2022).

La percepción de estar cumpliendo una misión significativa puede compensar parcialmente el desgaste físico o emocional derivado del horario laboral. “El significado atribuido al trabajo y la percepción de impacto positivo en la comunidad son determinantes en la construcción de la realización personal en profesiones de ayuda” (Ferreira et al., 2022, p. 211).

Tabla 10. Dimensión Realización Personal vs Turno

		Realización Personal			Total
		ALTO	MEDIO	BAJO	
Turno	8 a 5 p.m.	52	13	12	77
	24 x 48 Horas	101	31	29	161
Total		153	44	41	238

Nota: Tabla Cruzada de Base de datos SPSS V27 variables turno y Realización Personal

Conclusiones

La alta proporción de trabajadores con niveles bajos de agotamiento emocional (82.8% en la muestra general y 81.8% en el área operativa) sugiere una notable capacidad de afrontamiento frente al estrés crónico, posiblemente derivada de recursos personales y organizacionales protectores. Este patrón es coherente con estudios que vinculan el sentido de vocación, el apoyo institucional y la experiencia acumulada con una menor vulnerabilidad al síndrome de burnout (Llorens-Gumbau et al., 2021; Schaufeli & Taris, 2014). Investigaciones previas indican que la percepción de apoyo organizacional puede modular positivamente las respuestas emocionales frente a la sobrecarga laboral, especialmente en contextos de alta demanda como los cuerpos de emergencia (Salanova et al., 2010).

La edad y la antigüedad laboral parecen actuar como variables amortiguadoras del agotamiento emocional, particularmente en el grupo de 41 años en adelante. Esta observación coincide con estudios longitudinales que muestran que los trabajadores de mayor edad tienden a desarrollar una mayor resiliencia emocional y estrategias de afrontamiento más eficaces (Marenco-Escuderos et al., 2022; Jiménez-García et al., 2023). Este perfil de adaptación ha sido asociado con una mayor capacidad para poner en perspectiva los desafíos laborales y una identidad profesional más consolidada.

En cuanto a la despersonalización, si bien más de la mitad de los participantes presentó niveles bajos (55.9%), se identificó una proporción relevante con niveles altos (21.4%), siendo similar en el personal operativo (21.0%). Este hallazgo puede interpretarse como un mecanismo de defensa adaptativo frente a la sobrecarga emocional, especialmente en contextos de exposición repetida al sufrimiento ajeno (Marella et al., 2023; Maslach & Leiter, 2016). Sin embargo, su persistencia podría conllevar una deshumanización progresiva del servicio y un deterioro de la calidad asistencial.

La realización personal mostró niveles altos en el 64.3% de los participantes, lo que refleja una percepción positiva del impacto de su labor, un fuerte sentido de eficacia y una motivación intrínseca significativa. Este resultado es especialmente evidente en los trabajadores de mayor edad y con más años de servicio, lo que respalda investigaciones previas que relacionan la experiencia con una mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional (Ferreira et al., 2022; Pérez-Vallejo et al., 2022). El reconocimiento del valor social del trabajo en contextos de emergencia puede funcionar como un potente factor protector ante el burnout, reforzando el engagement.

Aunque no se observó una relación directa entre el tipo de turno (8 a 5 vs. 24x48) y el agotamiento emocional, los turnos prolongados estuvieron asociados a una mayor prevalencia de despersonalización (64.7% de los casos altos), lo cual podría explicarse por la alteración del sueño, la fatiga acumulada y la reducción del tiempo para el restablecimiento emocional (García-Beltrán et al., 2023;). Esta evidencia coincide con estudios que destacan el impacto de la carga horaria y la fragmentación del descanso en la aparición de síntomas afectivos y cognitivos relacionados con el burnout.

Finalmente, los resultados indican una asociación favorable entre la edad y la percepción de eficacia profesional. Los trabajadores mayores presentaron tanto niveles más altos de realización personal como menores niveles de agotamiento emocional, lo que confirma que la madurez emocional y la experiencia profesional actúan como factores moduladores del impacto del estrés laboral (Jiménez-García et al., 2023;).

Recomendaciones

A la luz de los hallazgos, se recomienda que las instituciones desarrollen estrategias estructurales para promover la resiliencia y el bienestar emocional. Programas como talleres de manejo del estrés, intervenciones de psicología preventiva, y espacios seguros de escucha activa han demostrado ser eficaces en la reducción del burnout en profesionales de emergencia. Estas intervenciones deben ser inclusivas y accesibles tanto para personal operativo como administrativo.

En relación con la despersonalización, si bien puede funcionar como un mecanismo adaptativo a corto plazo, su mantenimiento en el tiempo puede contribuir a la deshumanización de la atención. Se recomienda la implementación de evaluaciones semestrales del clima emocional y la promoción de intervenciones grupales focalizadas que fortalezcan las habilidades de regulación emocional, cohesión grupal y empatía (Maslach & Leiter, 2016; Marella et al., 2023).

La alta realización personal observada en la muestra debe ser reforzada institucionalmente mediante políticas de reconocimiento, programas de desarrollo profesional, y la visibilización del impacto social del trabajo de Protección Civil. Estas acciones han demostrado mejorar la satisfacción

laboral, el compromiso y la intención de permanencia en otros estudios similares (Ferreira et al., 2022; Pérez-Vallejo et al., 2022).

En lo referente a los turnos de trabajo, aunque no se relacionaron directamente con el agotamiento emocional, la mayor prevalencia de despersonalización en quienes trabajan turnos 24x48 indica la necesidad de revisar su planificación. Es recomendable asegurar descansos efectivos, ofrecer capacitación sobre higiene del sueño y fomentar pausas activas durante las guardias, prácticas que han mostrado reducir el impacto del trabajo en turnos sobre la salud mental (García-Beltrán et al., 2023).

Dado que las necesidades psicosociales varían según la edad y la experiencia, se sugiere adaptar las intervenciones. Para los trabajadores más jóvenes, es clave ofrecer acompañamiento, mentoría y formación en habilidades de afrontamiento; mientras que para los mayores se recomienda implementar políticas de reconocimiento, acompañamiento hacia la jubilación y conservación del capital humano, reforzando así su motivación y sentido de pertenencia (Marenco-Escuderos et al., 2022; Jiménez-García et al., 2023).

Finalmente, se propone consolidar alianzas estratégicas con universidades, centros de salud mental y organismos públicos para diseñar un modelo integral de prevención y atención del burnout en cuerpos de emergencia. Dicho modelo debe contemplar la prevención primaria, la detección temprana de señales de alerta y la atención especializada basada en evidencia (Llorens-Gumbau et al., 2021)

Referencias

- Bria, M., Spânu, F., Băban, A., & Dumitrașcu, D. L. (2014). Maslach Burnout Inventory – General Survey: Factorial validity and invariance among Romanian healthcare professionals. *Burnout Research*, 1(3), 103–111. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.09.001>
- Doherty, A. S., Mallett, J., Leiter, M. P., & McFadden, P. (2020). Measuring burnout in social work: Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey. *European Journal of Psychological Assessment*, 37(1), 1–9. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000568>
- Ferreira, N., Coetzee, M., & Rothmann, S. (2022). Burnout and work engagement among emergency workers: The moderating role of psychological capital. *Journal of Psychology in Africa*, 32(2), 207–214. <https://doi.org/10.1080/14330237.2022.2037602>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- García-Beltrán, M., Cano-Vindel, A., & Muñoz-Navarro, R. (2023). Work shifts and burnout syndrome in emergency personnel: The mediating role of emotional regulation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 1764. <https://doi.org/10.3390/ijerph20031764>
- Gómez-Gascón, T., Martín-Fernández, J., Hernández-Vicente, I. A., & Sanz-Carrillo, C. (2020). Factores de protección frente al burnout en profesionales de emergencias. *Revista Española de Salud Pública*, 94, e202006056.

- González-Morales, M. G., & Rodríguez-Domínguez, C. (2021). Factores psicosociales del burnout en contextos de emergencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(2), 123-130.
- Jiménez-García, M. I., Ríos-Risquez, M. I., & Carrillo-García, C. (2023). Age, emotional intelligence, and burnout in healthcare professionals: A structural model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5), 4509. <https://doi.org/10.3390/ijerph20054509>
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1989). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. *Journal of Social Service Research*, 13(2), 89-113. https://doi.org/10.1300/J079v13n02_06
- Liu, X., Li, Y., & Wang, C. (2024). Prevalence of burnout among prehospital emergency personnel in China. *BMC Emergency Medicine*, 24, Article 984. <https://bmccemergmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12873-024-00984-1>
- Llorens-Gumbau, S., Salanova, M., & Torrente, P. (2021). Engagement y resiliencia como antidotos frente al burnout. *Anales de Psicología*, 37(1), 78-88. <https://doi.org/10.6018/analesps.416771>
- Marella, L., Costa, S., & Guglielmi, D. (2023). Coping mechanisms and burnout among emergency response professionals: A review of longitudinal evidence. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 411-423. <https://doi.org/10.3390/ijerph20020411>
- Marenco-Escuderos, A., Pérez-Fuentes, M. C., & Molero-Jurado, M. M. (2022). Burnout en trabajadores sanitarios: Influencia de la edad, el género y la estabilidad laboral. *Healthcare*, 10(1), 44. <https://doi.org/10.3390/healthcare10010044>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout at work: A psychological perspective*. Psychology Press.
- Olivares-Faúndez, V., Mena-Miranda, L., Macía-Sepúlveda, F., & Jélvez-Wilke, C. (2013). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-160. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/2919>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11). <https://icd.who.int/>
- Pérez-Vallejo, A., Sánchez-Iglesias, I., & Castro-Rodríguez, Y. (2022). Bienestar emocional y burnout en cuerpos de emergencia: El papel del sentido de pertenencia y el reconocimiento. *Psicología y Sociedad*, 34(1), 88-100. <https://doi.org/10.1590/pss.v34i1.2022.0010>
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Rodríguez-Leyva, L., Mendoza-García, P., & Vázquez-Hernández, E. (2023). Impacto del burnout en instituciones de respuesta rápida. *Revista Latinoamericana de Salud Ocupacional*, 12(2), 73-80.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications for organizations. In S. W. Gilliland, D. D. Steiner, & D. P. Skarlicki (Eds.), *Research in Social Issues in Management: Vol. 5. Managing Social and Ethical Issues in Organizations* (pp. 135-177). Information Age Publishing.
- Schneider, A., Forster, J. E., & Mealer, M. (2020). Exploratory and confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory to measure burnout syndrome in critical care nurses. *Journal of Nursing Measurement*, 28(1), e18-e34. <https://doi.org/10.1891/JNM-D-19-00054>
- Yang, H., Zhang, Y., & Wu, L. (2024). Burnout in Emergency Service Workers: A Demand-Resources Perspective. *PLOS ONE*, 19(4), e0300040. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0300040>