



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA  
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

**Manuscrito Recepcional**  
**Programa de Profundización en Procesos de Psicología**  
**Clínica**

**Detección del Síndrome de Burnout en Personal de**  
**Protección Civil y Bomberos en el Estado de México**

**Reporte de Investigación Empírica**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:**

**Guadalupe Rojas Hernández**

**Director: Mtra. Evelin Alejandra Galicia Gómez**

**Vocal: Dr. J. Jesús Becerra Ramírez**

**Secretario: Mtra. Mirna Elizabeth Quezada**

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, junio de 2022





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **Dedicatorias**

A mi PADRE, Victoriano Rojas Hernández...

Un paramédico y Bombero que amaba en gran manera su profesión, que se convertía en un héroe al cumplir con su labor; gracias por siempre creer en mí y en mis sueños, por darme lo mejor de ti e impulsarme a ser valiente a pesar de las dificultades. Sé que, aunque no pudiste llegar conmigo hasta este momento, desde el primer día sabías que lo concluiría, de principio a fin este trabajo está dedicado para ti. Tu legado de amor permanecerá siempre conmigo, mis hermanas, tu esposa y tus nietos.

A mi MADRE, Adriana Hernández Salazar...

Por siempre darme lo mejor de ti, cuidarme y esforzarte para que no me faltara nada, porque por un buen tiempo tu y yo nos enfrentamos solas al mundo, parte de lo que sé y soy te lo debo a ti.

A mi ESPOSO, Pedro Manuel Castañeda Valencia...

Este triunfo no es solo mío, es tuyo también porque sin tu apoyo, amor y paciencia no lo hubiese logrado, gracias por acompañarme en todo momento. Esta es una de las muchas victorias que nos esperan.

A mis HIJOS, Santiago y Luna...

Ustedes son la parte principal de mi vida, mi motor y mi alegría; aunque sacrificaron conmigo momentos de juegos que les pertenecían, nuestro esfuerzo ha valido la pena y espero ser siempre un ejemplo para ustedes; pues de mí, siempre obtendrán lo mejor.

## **Agradecimientos**

A Dios, por permitirme llegar a este momento, ser mi escudo y fortaleza en medio de las dificultades y tormentas, por su amor y su favor.

A mis tíos Ma. Rosario, Juan D. y Gabriela R. por todas y cada una de sus oraciones y enseñanzas, por ser parte fundamental en mi vida y darme a mí y a mi familia siempre su apoyo.

A Naybit del Rocío Vera Llanas, y a todos y cada uno de los directores y elementos de Protección Civil y Bomberos de Chiconcuac, Chicoloapan, Texcoco y Tepetlaoxtoc, por abrirme las puertas de sus estaciones y recibirme como un miembro más de su equipo.

A todos mis profesores de SUAyED, por todos los conocimientos que compartieron conmigo y las enseñanzas que forjaron en mí, a mi directora de Manuscrito, la Mtra. Evelin Alejandra Galicia Gómez, por apoyarme y guiarme a lo largo de todo este proceso.

## INDICE

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Introducción .....	8
Marco Teórico .....	9
Planteamiento del Problema .....	13
Justificación de la Temática .....	20
Pregunta de Investigación .....	21
Objetivo General .....	21
Objetivos Específicos .....	21
Propósitos Derivados de la Revisión de la literatura .....	22
Método .....	24
Tipo de Investigación .....	24
Participantes .....	24
Escenario .....	25
Técnica de Recopilación de Información .....	25
Criterios de Inclusión y Exclusión .....	28
Categorías de Análisis .....	28
Chicoloapan .....	29
Texcoco .....	32
Tepetlaoxtoc .....	33
Chiconcuac .....	34
Consideraciones Éticas .....	36

Análisis de Resultados .....	36
Discusión .....	38
Propuestas .....	41
Referencias .....	43
Anexos .....	47

## Resumen

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral. Como ha sido posible observar a través de la investigación y de diversos medios de comunicación, el Síndrome de Burnout ha tomado gran importancia en nuestra sociedad, ya que este padecimiento se ha incrementado notoriamente tras la pandemia por COVID-19, ya que los trabajadores se expusieron a constantes niveles de estrés, y específicamente hablando del personal de salud, sus jornadas laborales fueron ampliadas, así como también el temor al contagio no solo de ellos mismos, sino también de llevar el virus a sus familiares. El COVID-19 se convirtió en la principal atención médica y prehospitolaria, donde el personal de Protección Civil y Bomberos, actuaban en primera instancia para auxiliar a la población. Tras la problemática antes señalada, se realizó una investigación mixta a 81 participantes, miembros de Protección Civil y Bomberos de los municipios de Chicoloapan, Texcoco, Tepetlaoxtoc y Chiconcuac, en la zona Nororiente del Estado de México, a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI), esto con el fin de detectar los índices de padecimiento y vulnerabilidad de los mismos al Síndrome de Burnout tras la pandemia por COVID-19.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, COVID-19, Protección Civil, Cuerpo de Bomberos, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal.

## **Abstract**

Burnout syndrome, also known as professional burnout syndrome, was recognized by the World Health Organization (WHO) as an occupational risk factor. As it has been possible to observe through research and various media, the Burnout Syndrome has taken on great importance in our society, since this condition has increased markedly after the COVID-19 pandemic, since workers are exposed to constant levels of stress, and specifically speaking of health personnel, their working hours were extended, as well as the fear of contagion not only of themselves, but also of bringing the virus to their families. COVID-19 became the main medical and pre-hospital care, where Civil Protection and Fire personnel acted in the first instance to help the population. After the aforementioned problem, a mixed investigation was carried out on 81 participants, members of Civil Protection and Firefighters from the municipalities of Chicoloapan, Texcoco, Tepetlaoxtoc and Chiconcuac, in the Northeast area of the State of Mexico, through the application of the Inventory of Maslach Burnout (MBI), this in order to detect the rates of suffering and their vulnerability to Burnout Syndrome after the COVID-19 pandemic.

**Keywords:** Burnout Syndrome, COVID-19, Civil Protection, Fire Department, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Fulfillment.



## Introducción

Algunas de las características comportamentales de una persona con Síndrome de Burnout, van desde la manifestación de irritabilidad, teniendo molestias ante la mayoría de las circunstancias que atraviesa, por otro lado se encuentra la tristeza, lo que genera que el individuo no quiera convivir con sus familiares o compañeros de trabajo o bien el desinterés a las cosas que con anterioridad le generaban gusto y/o satisfacción; de igual manera, en los elementos de Protección Civil y Bomberos, los signos del padecimiento del Síndrome de Burnout impactan directamente en su desempeño laboral y son observables, de tal manera que al sentirse extremadamente cansados o con desinterés, la atención que brindan a los pacientes ya no tiene el mismo impacto de humanización, si no al contrario, puede haber incluso rasgos de cinismo.

El personal de atención prehospitalaria, está compuesto por paramédicos y bomberos, quienes se encuentran en la atención de pacientes en primera línea, hecho que les lleva a ser completamente vulnerables al síndrome de Burnout, esto aunado a sus amplias jornadas de trabajo, al ambiente y situaciones laborales a las que se enfrentan, tales como la falta de recursos y materiales para poder llevar a cabo su trabajo, se suman a la lista de factores que los hacen considerarse una población en riesgo para este padecimiento.

Así como el COVID-19 tuvo un gran impacto en la vida personal y laboral de la sociedad en general, y sobre todo en el personal de salud como los son los médicos y enfermeras, para el personal de Protección Civil y Bomberos también representó un gran reto; por lo que a lo largo de este trabajo se describirán los componentes del síndrome de Burnout, los factores de riesgo, afectaciones, así como la evaluación del mismo en el personal de Protección Civil y Bomberos en cuatro municipios del Estado de México.

## Marco teórico

Como bien es sabido, cada país tiene diferentes necesidades según su localización geográfica, sus condiciones económicas, culturales, sociales, entre otras, estos factores son importantes, así como la población misma, para poder predecir y/o determinar los diferentes riesgos y desastres que van desde físicos hasta naturales.

México, en su necesidad de atender los requerimientos y riesgos que frecuentemente se presentan en su población, y posterior al terremoto que enfrentó en la Ciudad de México el 19 de septiembre de 1985, creó en 1986 el Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC), teniendo este como principales objetivos la previsión, prevención, auxilio y recuperación de los peligros, ya sean de origen natural o bien producidos por la actividad humana (Centro Nacional de Prevención de Desastres, 2021).

Según el Manual de Organización y Operación del Sistema Nacional de Protección Civil (2018), en 1988 se constituyó la Subsecretaría de Protección Civil y de Prevención y Readaptación Social, así como también la Dirección General de Protección Civil, dentro de la estructura de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), la cual establece como funciones coordinar las dependencias y entidades, que atiendan a la naturaleza de sus funciones, participando en acciones de prevención y auxilio a la población en caso de desastres y tras la conformación de esta institución, surge el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), la cual es la institución técnica-científica de la Coordinación Nacional de Protección Civil encargada de crear, gestionar y promover políticas públicas en materia de

prevención de desastres y reducción de riesgos a través de la investigación, el monitoreo, la capacitación y la difusión.

Según el Instituto Nacional de Desarrollo Social en el artículo 26 de la Ley General de Protección Civil (2020), sus funciones son:

- Coordinar las acciones del gobierno federal y de las entidades federativas para convocar, concertar, inducir e integrar las actividades de los diversos participantes e interesados en la materia, a fin de garantizar la consecución del objetivo del SINAPROC.
- Promover la coordinación de las partes que lo integran, y dar seguimiento a las acciones que para tal efecto se establezcan y proponer medidas para vincular al SINAPROC con los sistemas de las entidades federativas, municipales, y demarcaciones territoriales.

Por lo anterior, el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2014, pp3) define a Protección Civil como:

La acción solidaria y participativa en consideración de los riesgos de origen natural y humano, así como de efectos adversos de agentes perturbadores, que prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema Nacional de Protección Civil, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable; privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de

Operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como sus bienes; la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente.

Resaltando que, en una situación de emergencia, el auxilio a la población debe constituirse en una función prioritaria de la protección civil, por lo que las instancias de coordinación deberán actuar en forma conjunta y ordenada.

Por otro lado, en México se considera que la formación del Cuerpo de Bomberos fue desde la llegada de los españoles, ya que desde el periodo de la Nueva España entre los años 1526 y 1527 existía un grupo de indígenas que se encargaba de la extinción de incendios y tenían como comandante un soldado español.

Posteriormente, en 1571 durante el virreinato se estipuló un sistema de prevención de incendios mediante ordenanzas, y así en 1774 el virrey Antonio M. de Bucareli creó al respecto un reglamento de 38 capítulos, donde además de enlistar las funciones del Cuerpo de Bomberos, también tenía las características y requisitos que debían poseer.

En 1790 llegaron a México las primeras bombas importadas de España y con ellas la compra de herramientas contra incendios; fue así que en 1862 el servicio de los Bomberos fue normalizado por medio del reglamento de los mismos, donde se indican sus funciones, organización, capacitación y el acceso gratuito de su servicio.

Fue hasta el 22 de agosto de 1873 que se fundó el primer Cuerpo de Bomberos en Veracruz; mientras que en la Ciudad de México fue en 1899, para así pasar a ser un departamento de los mismos en cada municipio, los cuales estarían trabajando para los ayuntamientos, en ese momento, estaban conformados por un comandante, un 2º comandante, 4 oficiales y 52 bomberos (Fire Equipment de México, 2021). posterior a esto, en 1922 se expidió el Reglamento del Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal y en 1995, por decreto presidencial se le otorgó el nombre de “Heroico Cuerpo de Bomberos” (Gobierno de México, *s.f*).

Algunas de las funciones que tiene el Heroico Cuerpo de Bomberos son:

- Definir y establecer los programas de auxilio a la población, primordialmente en el combate y extinción de incendios y el rescate de lesionados en emergencias u otras conflagraciones, ejecutando las acciones destinadas a su control y mitigación en coordinación con los organismos públicos o privados encargados de la protección civil y la seguridad pública.
- Coordinar el control y extinción de todo tipo de conflagraciones e incendios, entre otras emergencias cotidianas o derivadas de un desastre donde se necesite su intervención, al ponerse en riesgo vidas humanas y sus bienes materiales.
- Coordinar los planes y programas operativos permanentes y emergentes para caso de desastre, evaluando su desarrollo.
- Dirigir la atención pronta de toda solicitud de ayuda o apoyo hecha por la ciudadanía e informar de manera permanente a las autoridades competentes.

De esta manera es que cada estado de la República Mexicana y cada uno de sus municipios está bajo el servicio de Protección Civil y Bomberos, para el cuidado y atención prehospitalaria y de desastres que puedan presentarse.

## **Planteamiento del problema**

### *El síndrome de Burnout*

El síndrome de burnout consiste en un trastorno adaptativo crónico, asociado con el inadecuado afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo, que altera la calidad de vida de las personas (Gutiérrez Aceves et al., 2006). Es también conocido como síndrome de desgaste profesional, e incluso como el síndrome del personal quemado; en el año 2000 fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (Hidalgo y Saborío, 2015).

Cabe señalar que el Burnout comenzó a tomar relevancia hasta que Maslach en el año de 1982 publicó trabajos de su autoría, definiendo las bases que conforman el síndrome, de esta manera describió que el Síndrome de Burnout va de la mano con el cansancio personal, la despersonalización y baja realización personal, características que dan paso a la presencia de estrés laboral por un tiempo prolongado (Lovo, 2021).

La fisiopatología del burnout, reside en el concepto de estrés, el estrés, es la respuesta adaptativa que prepara al individuo para una reacción de defensa, ya que cuando un individuo

es sometido a una situación de sobredemanda logra adaptarse, dando respuestas favorables para las situaciones de su entorno; a este proceso se le conoce como eustrés y es de suma importancia ya que protege y favorece la conservación de los individuos; de igual manera Lovo, (2021) menciona que el proceso de adaptación al estrés está dividido en tres fases, la alerta, la defensa y el agotamiento.

La fase de alerta se caracteriza como ser la respuesta al estresor, donde las glándulas suprarrenales son estimuladas por el hipotálamo para que secreten adrenalina, para posteriormente producir la energía necesaria para una respuesta inmediata, comúnmente en esta etapa se aumenta el estado de vigilancia, la frecuencia cardiaca, entre otras reacciones que ayudan a nuestra respuesta.

En la etapa de la defensa, el cortisol es la hormona que es secretada por las suprarrenales, encargándose de mantener los niveles de glucosa en sangre constantes, para que no falten nutrientes a los órganos esenciales como el cerebro, el corazón y los músculos, para que de esta manera la adrenalina aporte la energía que se requiere, mientras que el cortisol se asegura de que las reservas no disminuyan.

Posterior a estas dos etapas, se manifiesta la fase 3, donde el agotamiento junto con las alteraciones hormonales crónicas, se manifiestan con síntomas psicológicos y físicos, donde el organismo se desborda en su propia respuesta, las hormonas secretadas comienzan a tener menos eficacia y tienden a acumularse en el torrente sanguíneo.

Las fases anteriormente descritas, junto con la persistencia del estrés laboral, genera una serie de signos y síntomas somáticos y psicológicos, que se convierten en la parte visible de la reacción general de que el organismo está sufriendo.

En cuanto a los factores de riesgo, Hidalgo y Saborío (2015) mencionan que algunos de ellos que representan un riesgo para el síndrome de Burnout en el personal médico, son los componentes personales, los factores sociales y ambientales.

Se puede enlistar como componentes personales la edad, el género, las variables familiares y la personalidad, así como una inadecuada formación profesional, tener excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.

Como factores laborales o profesionales se encuentran las condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo y escaso trabajo real de equipo, Gil Monte (2001) brinda también como ejemplos la escasez de personal, el trabajo por turnos, la atención a usuarios problemáticos; el contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte; la falta de especificidad de funciones y tareas, lo que da paso al conflicto y ambigüedad de papeles; la falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones y rápidos cambios tecnológicos.

Mientras que como factores sociales está la necesidad de ser un profesional de prestigio, tener una alta consideración social y familiar, así como un alto estatus económico.



Por otro lado, están los factores ambientales, donde los cambios significativos de la vida como la muerte de familiares, situaciones maritales, divorcio, nacimiento de hijos, etcétera, pueden contribuir como factores de riesgo para el Síndrome de Burnout.

Graue, Álvarez y Sánchez (2007) y otros autores como Valero, et al., (2019) mencionan que las personas que poseen el síndrome de burnout se caracterizan por manifestar: Agotamiento emocional donde existe la pérdida de energía, desgaste, fatiga, hostilidad, odio e irritabilidad, dificultad para la expresión y control de emociones, aburrimiento, impaciencia, ansiedad, desorientación y síntomas depresivos; la Despersonalización o deshumanización donde comúnmente puede manifestarse el cinismo, actitudes negativas e insensibilidad y la baja realización personal.

Las manifestaciones de esta sintomatología pueden ir desde formas leves, presentando cansancio, dificultad para levantarse y quejas vagas; moderadas, donde hay suspicacia, aislamiento y negativismo; así como también síntomas graves que conllevan el ausentismo, aversión, abuso de estupefacientes y repuesta enlentecida; y sus formas extremas, la cuales llevan al suicidio, colapso, aparición de cuadros psiquiátricos y aislamiento completo, esto según Saborío Morales y Hidalgo Murillo (2015).

Otras consideraciones que mencionan Graue, Álvarez y Sánchez (2007) que se han encontrado en las personas que manifiestan padecer el Síndrome de Burnout se tratan de manifestaciones psiquiátricas que van desde el deterioro de la persona, hasta la depresión y ansiedad crónicas, alteraciones del carácter, suicidios, disfunción familiar y presencia de adicciones.

De igual manera, se ve afectada el área cognitiva, esto con la pérdida de significado y de valores, desorientación cognitiva, desaparición de expectativas, modificación del autoconcepto, pérdida de la creatividad, cinismo, distracción y criticismo aumentado (Carlin y Garcés de los Fayos, 2010).

Al ser el Síndrome de Burnout un padecimiento asociado al desgaste excesivo laboral, se han llevado a cabo múltiples investigaciones del mismo en las diferentes profesiones, teniendo como requisito, que manifiesten la sintomatología del síndrome, y considerando las demandas que se ejercen en su trabajo, la percepción de sí mismo que tiene el trabajador, principalmente en factores como la despersonalización y su realización personal. Actualmente como Lovo (2021) lo menciona, el personal de salud, especialmente médicos y enfermería, son las profesiones mayormente estudiadas, donde se han obtenido resultados de alta prevalencia debido a lo demandante de sus actividades.

Sin embargo, parte de la población de salud que no ha sido especificada dentro de las investigaciones del Síndrome de Burnout está el personal de Protección Civil y Bomberos donde cabe señalar que en el trabajo que realizan hay diversas situaciones y factores que podrían impulsar el síndrome de Burnout en sus colaboradores, estas son, por ejemplo:

- Las amplias jornadas de trabajo, ya que estas regularmente son de 24 horas de labores y 24 horas de descanso.
- La atención prehospitalaria a enfermos que puedan vulnerar la sensibilidad del servidor público.
- El sentimiento que se genera tras la muerte de un paciente.

- La alta demanda de los pacientes e incluso de los familiares de los mismos, lo que puede incluir también la insatisfacción por el servicio brindado.
- La falta de equipo y/o material de trabajo
- El salario percibido por los trabajadores, entre otras.

Un ejemplo que se puede brindar en cuanto a la despersonalización es el siguiente testimonio recabado en la investigación, donde se puede observar que el personal de Protección Civil y Bomberos considera que no tienen la atención y reconocimiento adecuados pese al esfuerzo profesional y laboral que realizan constantemente en situaciones de riesgo.

Anexo 1:

*“Lamentablemente no había equipo para atenderlos al 100% pero profesionalmente y sabiendo los riesgos y bajas de compañeros, dimos el 100% como profesionales. Un poco frustrados porque a policías les dieron incentivos económicos y a paramédicos y Bomberos lamentablemente no hubo apoyo de vacunas ni de equipo para enfrentar la pandemia en tiempo y forma. Gracias a la salud pudimos ayudar lo mejor que pudimos”.*

*Anónimo.*

Además de las situaciones anteriormente mencionadas, se puede decir que otro factor muy importante que vulnera el rendimiento así como la salud mental del personal de Protección Civil y Bomberos es sin duda la actual pandemia por COVID-19, la cual se trata según la página electrónica informativa del Gobierno de México (s.f) del virus SARS-COV2, que apareció en China en diciembre del año 2019, enfermedad que se extendió por el mundo y fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud. Dentro de los

principales síntomas que se manifiestan al contagiarse son el escurrimiento nasal, tos, dolor de cabeza intenso, dificultad para respirar y fiebre; las instituciones de salud no declaran al COVID-19 como una enfermedad “grave” sin embargo al ser adquirido en personas con enfermedades crónicas o bien poblaciones vulnerables como adultos de la tercera edad y personas con obesidad, este virus se convertía en una enfermedad mortal.

El personal de Protección Civil y Bomberos, al igual que toda la población y, además, por ser elementos dedicados al área de salud, también se enfrentaron de manera directa al riesgo de contagio, donde muchos de ellos manifestaron enfermarse de COVID-19 e incluso un integrante del equipo perdió la vida.

Anexo 2:

*“En manera física ya que me siento muy agotado y aún con unas secuelas, de igual forma afectado por la pérdida de un compañero a causa del COVID 19”.*

*Anónimo.*

Al ser una variante nueva de la familia de los coronavirus, al surgir no se tenía un tratamiento médico que ayudará a que este se erradicará, y tomando en cuenta que México es un país con altos índices de obesidad y enfermedades crónicas en sus habitantes, el COVID-19 se convirtió en la principal atención médica y prehospitalaria, donde el personal de Protección Civil y Bomberos actuaba en primera instancia para auxiliar a la población, tal y como menciona uno de los elementos en el anexo 3, donde de manera textual relata las dificultades a las que se enfrentaron al atender a personas que contraían el virus y que incluso por miedo a no recibir la atención médica, mentían en cuanto a los síntomas que manifestaban.

Anexo 3:

*“Comenzamos a saturarnos de trabajo, lo que más nos llegó a afectar es que las personas nos mintieran cuando se hacía la encuesta para saber si si tenían COVID-19, nos negaban las cosas y al momento de revisar al paciente era positivo a COVID-19, el tener que usar traje para atender casos COVID era muy desgastante, con el calor y combinarlo con el cansancio porque a veces teníamos que quedarnos más tiempo en el trabajo.*

*En la parte psicológica ya que a veces ya no se podía hacer más por las familias o por el mismo paciente, tanta escasez en material también hacía que tuviéramos que sacar de nuestro bolsillo para tener lo necesario para realizar una buena atención”.*

*Anónimo.*

### **Justificación de la temática**

Arias, et al. (2017) mencionan que, en Chile, los trabajadores poseen puntuaciones significativas en agotamiento emocional y despersonalización; en contraste con Brasil, donde un estudio de 127 profesionales de la salud, arrojó que el 36.2% presenta agotamiento emocional, 15.7% despersonalización y 7.9% baja realización profesional; teniendo como principales factores el agotamiento debido a la edad.

Por otro lado, en México, tras el escenario pandémico, se aprecia que el personal de salud es uno de los sectores más afectados. En 2016, entre el 25 y 33% de quienes trabajaban en terapia intensiva a nivel global padecía burnout, con la pandemia, el 51% reportó agotamiento severo, de acuerdo con la revista británica de medicina The Lancet. En Estados Unidos, el 13% de las médicas y los médicos han tenido pensamientos suicidas, según el “Informe

nacional sobre agotamiento y suicidio de médicos 2021”, elaborado por el sitio de información y formación médica Medscape (Juárez, 2022).

### **Pregunta de investigación**

Tras conocer las problemáticas a las que se enfrentan los elementos de Protección Civil y Bomberos, tanto en su trabajo cotidiano como al enfrentarse a la pandemia por COVID-19, se plantea la siguiente pregunta para la realización de esta investigación:

¿Cuáles son los índices del Síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de Protección Civil y Bomberos de la zona nororiente del Estado de México?

### **Objetivo General**

Obtener los índices del Síndrome de Burnout que se presentan en los trabajadores de Protección Civil y Bomberos de la zona nororiente del Estado de México y conocer su testimonio acerca de la afectación que tuvo su trabajo ante la pandemia por COVID-19.

### **Objetivos Específicos**

- Medir los índices del Síndrome de Burnout del personal de Protección Civil y Bomberos de la zona nororiente del Estado de México a través del Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory).
- Identificar la afectación en su trabajo debido al COVID-19 recabando su testimonio por medio de una pregunta abierta.

- Comparar los resultados obtenidos respecto al Síndrome de Burnout en los diferentes municipios, esto con el fin de conocer el lugar de mayor afectación.

### **Propósitos Derivados de la Revisión de la Literatura**

La detección del Síndrome de Burnout es de gran importancia, ya que este padecimiento tiene importantes repercusiones principalmente de carácter emocional, conductual y social, entre otras, tal como lo menciona Martínez (2010), las principales consecuencias de su desatención son las siguientes:

**Consecuencias Emocionales.** Las consecuencias emocionales que experimenta una persona tras padecer el Síndrome de Burnout, son variadas y van desde el sentimiento de fracaso, pérdida de autoestima, irritabilidad, disgusto y agresividad

**Consecuencias cognitivas.** Al comienzo del desarrollo del síndrome existe una distorsión entre las expectativas que la persona tiene en el ámbito laboral y lo que está sucediendo, lo que le lleva a experimentar frustración, de igual manera, el afectado, manifiesta el cinismo, desvalorización personal o autosabotaje, desconfianza y la desconsideración hacia el trabajo.

**Consecuencias Conductuales.** Además de la despersonalización antes mencionada, también se llega a la pérdida de acción proactiva, por lo que la persona que padece el síndrome de Burnout intenta buscar soluciones, lo que le lleva al consumo aumentado de estimulantes, abusos de sustancias, así como hábitos poco saludables, el ausentismo, dejar de lado las

responsabilidades, autosabotaje, desvalorización, desorganización, sobre implicación, la no toma de decisiones y el abuso de alcohol, tabaco, café y drogas.

**Consecuencias Fisiológicas.** Se manifiestan desórdenes fisiológicos con síntomas como cefaleas, dolores musculares, dolores de muelas, náuseas, hipertensión, úlceras, pérdida de la voz, pérdida de apetito, disfunciones sexuales y problemas de sueño, lo que regularmente genera o bien aumenta la presencia de trastornos psicossomáticos como lo son las jaquecas, palpitaciones, hipertensión, diarrea, insomnio, dolor precordial, asma, catarros frecuentes, alteraciones menstruales, lumbalgias, cervicalgias, alergias y la fatiga crónica.

**Consecuencias Sociales.** Mala organización en el trabajo, tendencia al aislamiento, desprecio a cualquier forma de interacción social, insatisfacción con la pareja, conductas en el hogar de irritación, disgusto y tensión, hecho que genera el deterioro de las interacciones personales.

Tal como se menciona, las consecuencias del Síndrome de Burnout son extensas y en distintas áreas, en los siguientes testimonios, se puede apreciar algunas de las repercusiones del mismo que había en los elementos de Protección Civil y Bomberos:

Anexo 4:

*“De manera que se llevó a manejar un nivel de estrés demasiado elevado y debido a la carga de trabajo que se llegó a presentar, hubo un punto donde se tuvo un desgaste en cada persona a un nivel que no podíamos manejar ya por sí solos”.*

*Anónimo.*



Anexo 5:

*“Que la mayoría de mis compañeros, regresaron a laborar estresados y con conflictos familiares, reflejados y combinados con el trabajo, y eso hace la convivencia laboral muy pesada, atmósfera tensa”.*

*Anónimo.*

La detección de este síndrome, sin duda tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas y la prevención incluso de trastornos como lo son la ansiedad y la depresión.

## **Método**

### **Tipo de Investigación**

Para esta investigación se tomaron en cuenta consideraciones acerca de la investigación mixta, donde se lleva a cabo la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una investigación más completa del fenómeno; ya que los problemas sociales que se enfrentan actualmente son difíciles de comprender en su totalidad a través de un solo enfoque (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Participantes**

Como población para esta investigación, se contó con 81 elementos de los departamentos de Protección Civil y Bomberos, estos miembros de la zona nororiente del Estado de México, específicamente de los municipios de Chicoloapan, Texcoco, Chiconcuac y Tepetlaoxtoc.

**Escenario**

Se realizaron visitas presenciales a cada una de las estaciones de Protección Civil y Bomberos en los cuatro municipios antes mencionados; debido a la carga laboral que con alta frecuencia poseen en Protección Civil y Bomberos, el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) fue aplicado de manera colectiva dentro de los salones de capacitación que cada estación posee.

**Técnica de recopilación de la información**

Para la recopilación de información se utilizó El Inventario de Burnout de Maslach (Maslach Burnout Inventory), el cual fue elaborado por Maslach y Jackson en 1981, con el objetivo de medir el síndrome de Burnout especialmente en poblaciones relacionadas al servicio médico (doctores, enfermeros, camilleros, etc.).

Este inventario consta de 22 enunciados que se presentan a consideración del interrogado en una escala de Likert con 7 niveles. Estos son los 22 ítems que lo conforman (Graue, Álvarez y Sánchez, 2007):

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto de la cama y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes

8. Me siento “quemado” por mi trabajo
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de los pacientes
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que les ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas

El sistema de respuestas del inventario gradúa la frecuencia con que el individuo manifiesta los sentimientos que se manifiestan en cada enunciado, esto a través de una escala de tipo Likert de 7 valores, los cuales son:

1. Nunca
2. Pocas veces al año o menos
3. Una vez al mes o menos
4. Pocas veces al mes
5. Una vez por semana

6. Varias veces a la semana

7. Diariamente

Los enunciados han sido mezclados para explorar 3 dimensiones: el agotamiento emocional, la despersonalización y la ineficiencia o insatisfacción en la realización personal, de tal manera que se pueden medir y diferenciar tres subescalas que representan los tres factores o dimensiones del síndrome.

Los enunciados 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 exploran el agotamiento emocional y sus resultados son directamente proporcionales al grado de intensidad del agotamiento emocional, es decir, a mayor puntuación, mayor agotamiento.

Los enunciados 5, 10, 11, 15 y 22 exploran el grado de despersonalización sufrida y sus resultados son también directamente proporcionales: a mayor puntuación, mayor despersonalización.

Los enunciados 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, y 21 exploran el grado de percepción de ineficiencia laboral y de realización personal. En este caso la puntuación es inversamente proporcional a la percepción, es decir, a menor puntuación, mayor afectación del sujeto explorado.

Los resultados de los tres escenarios se deben sumar del 0-6 en forma independiente para los tres escenarios, e interpretarse los resultados por separado.

Otro dato relevante para este inventario, es que el puntaje obtenido para los tres componentes del burnout ha sido validado en numerosos estudios hechos en trabajadores de la salud, educadores, trabajadores sociales, asistentes legales, y personal administrativo diverso de distintas profesiones, lo que la convierte en una prueba confiable para poder obtener los datos que se requieren en esta investigación.

Cabe señalar que al inventario que fue asignado a los elementos de Protección Civil y Bomberos, le fue añadida al final la pregunta abierta: “A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De qué manera cree usted que se vio afectada su vida laboral? “, esto con el fin de conocer de una manera amplia su experiencia ante la actual pandemia que se atraviesa a nivel mundial; dicho inventario junto con la pregunta añadida puede encontrarse en la sección de anexos con el título “Anexo 6”.

La pregunta agregada al Inventario no fue realizada de manera de manera oral ya que, al realizarse la prueba de manera colectiva, la respuesta de la misma podía generar conflictos entre compañeros o directivos, además de ser vulnerables a burlas o comentarios denigrantes; de esta manera se cuidó la identidad y confidencialidad de los participantes.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Como criterios de inclusión, se tomó en cuenta que fueran pertenecientes al equipo de Protección Civil y al H. Cuerpo de Bomberos, correspondientes a los municipios donde se realizó la investigación, no importando su edad, su género, situación social ni económica. Mientras que como criterio de exclusión sólo era que no formarían parte de estos dos departamentos.

### **Categorías de análisis**

Se aplicaron un total de 81 pruebas del inventario de Maslach (MBI) a un total de 81 participantes, estos miembros de Protección Civil y Bomberos de los municipios de Chicoloapan, Texcoco, Chiconcuac y Tepetlaoxtoc, en la zona nororiente del Estado de México.

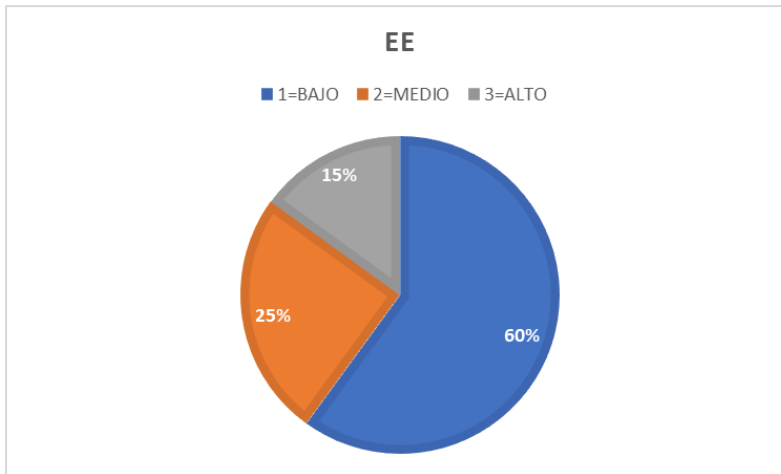
Para la evaluación de los resultados obtenidos, se realizó una base de datos donde se cuantificó cada una de las respuestas obtenidas, posteriormente se elaboraron los gráficos correspondientes, de tal manera que se pudieran comparar los resultados de un municipio a otro y así conocer el grado de afección de cada una de las categorías de análisis que nos permite tener el Inventario de Maslach.

En cuanto a los testimonios recabados, los cuales brindaron los datos cualitativos, se organizaron según la información que se deseaba obtener, de este modo, se agruparon las respuestas que nos brindarán información acerca de la importancia e impacto que tuvo el COVID-19 en su vida laboral, de tal manera que les volviera vulnerables al padecimiento del Síndrome de Burnout.

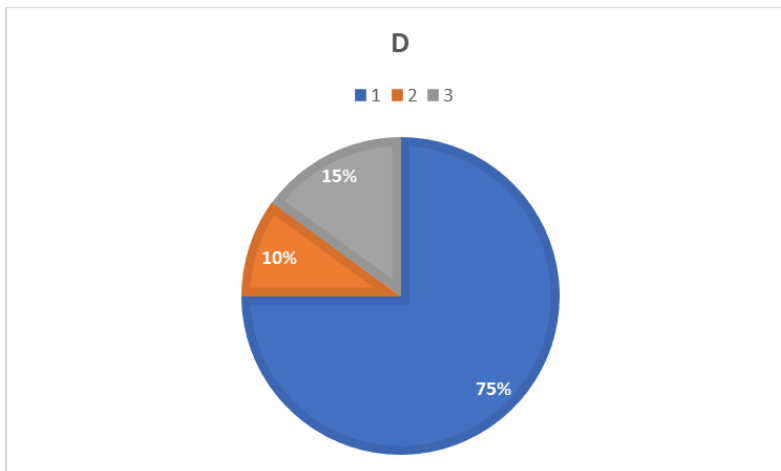
Posterior a la aplicación y evaluación del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, se obtuvieron los siguientes resultados.

### ***Chicoloapan***

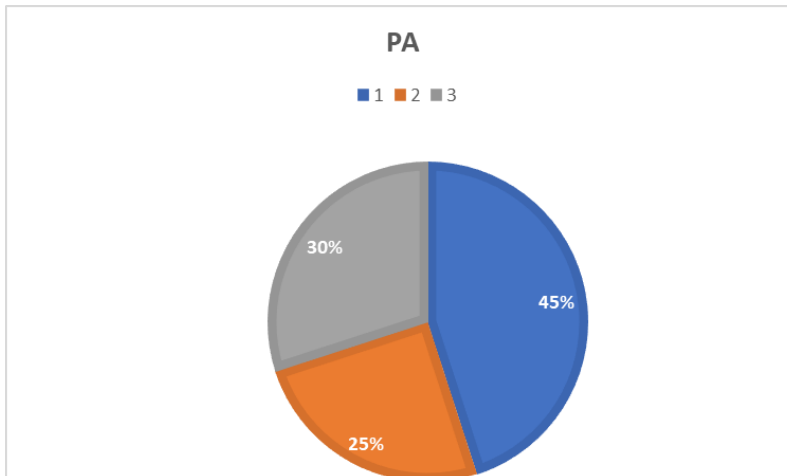
La población total que participó en esta investigación fue un total de 20 elementos dentro de los mismos 9 son parte de Protección civil y 11 del cuerpo de Bomberos. En cuanto a los índices de Agotamiento Emocional (EE) El 60% de sus participantes manifestó bajos niveles del mismo, el 25% es propenso a padecerlo y el 15% según la puntuación obtenida posee agotamiento emocional.



Por otro lado, en la Despersonalización, el Inventario Burnout de Maslach respondido por la población de este municipio nos muestra que el 75 % de los mismos no tiene problemas en cuanto a este factor, el 10% está propenso y el 15% concibe en sí la Despersonalización.



Por último, en cuanto a la Realización Personal, el 45% del personal mostró bajos índices de la misma, el 25% tiene un nivel medio de conformidad en cuanto a este factor y el 30% si considera una persona realizada.



El testimonio que se muestra a continuación, fue obtenido por un participante del municipio de Chicoloapan, donde de manera personal manifiesta sentirse deprimido, así como con despersonalización:

Anexo 7:

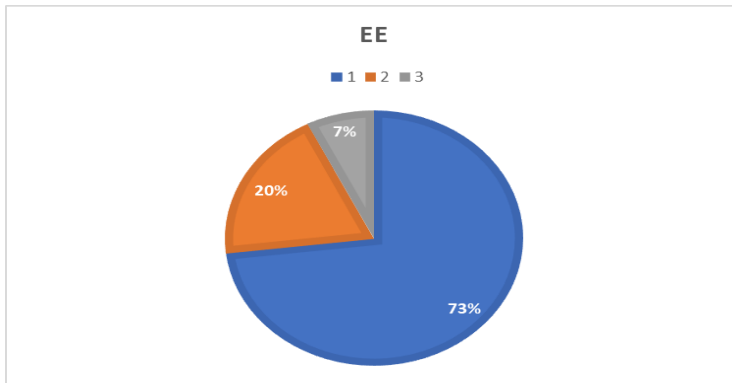
*“Me deprime saber y conocer la falta de interés del personal del ayuntamiento para proveernos de equipo, ya que en tiempos de pandemia pudimos hacer poco por los px. y eso me causa depresión”.*

*Participante de Chicoloapan.*

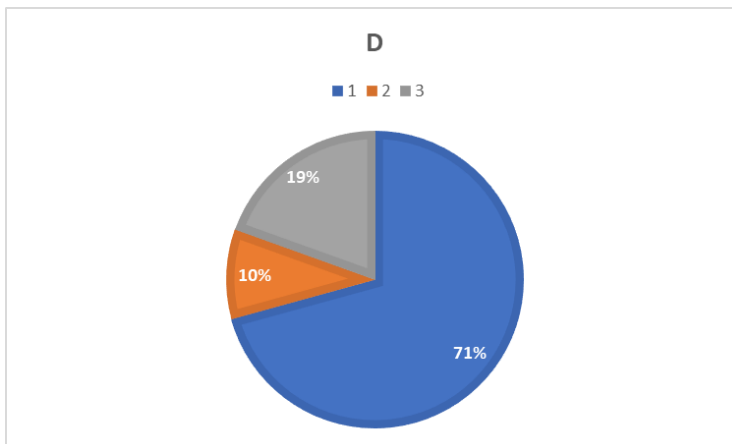
### ***Texcoco***

La población de este municipio constó de 41 elementos, 29 de Protección Civil y 12 de Bomberos, donde en los niveles de Agotamiento Emocional (EE) El 73% mostró bajos niveles del mismo, el 20% se mostraba vulnerable y solo el 7% lo padecía.

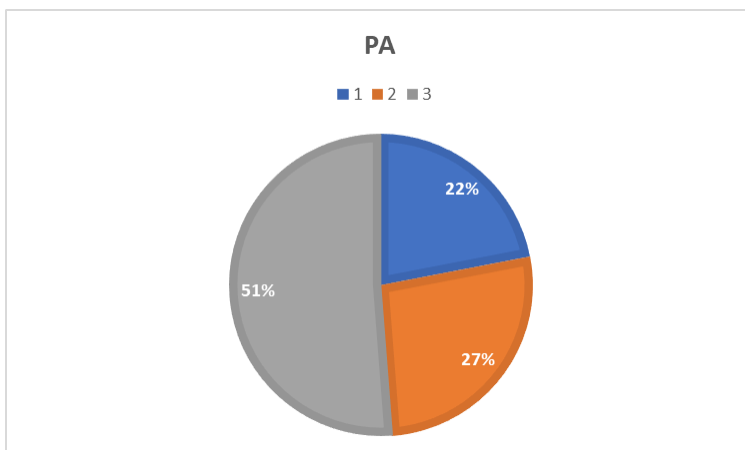




En la Despersonalización (D) el 71% no la manifestaba, el 10% es propenso y el 19% lo padecía.

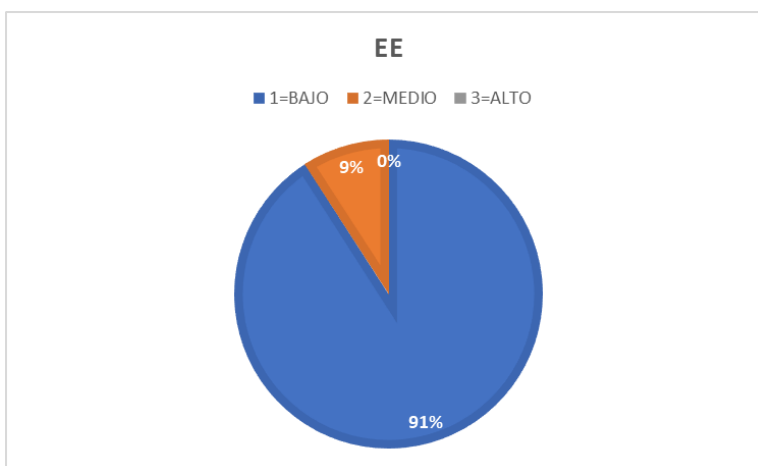


Mientras que en los niveles de Realización Personal (PA) el 22% no mostraba satisfacción en su Realización Personal, el 27% se encontraba en un punto medio y el 51% si estaba satisfecho en esta cuestión.

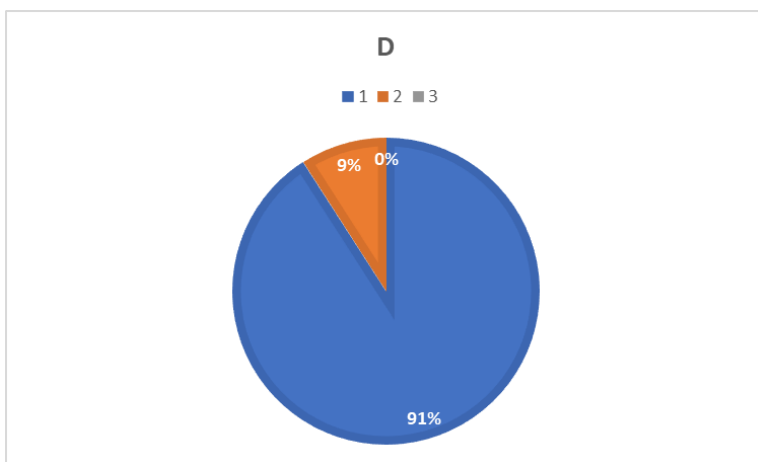


### *Tepetlaoxtoc*

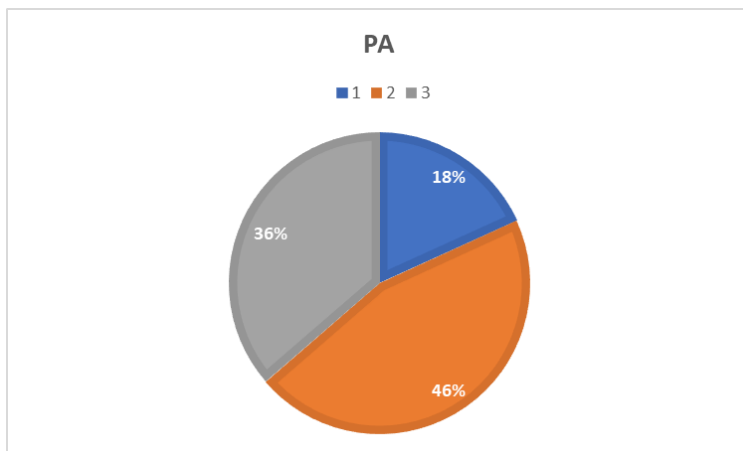
Los elementos de este municipio según la población de esta investigación fue de un total 11 entre ambos departamentos, 8 el de Protección Civil y 3 del de Bomberos. Los resultados obtenidos en cuanto al Agotamiento Emocional (EE) fueron que el 91% tiene bajos niveles y solo el 9% era propenso, sin embargo y en contraste a los demás municipios analizados, se obtuvo el 0% en otras palabras, ninguno lo padece.



Misma situación con la Despersonalización (D), donde el 91% presenta bajos niveles, el 9% es propenso y ninguno (0%) manifiesta Despersonalización.



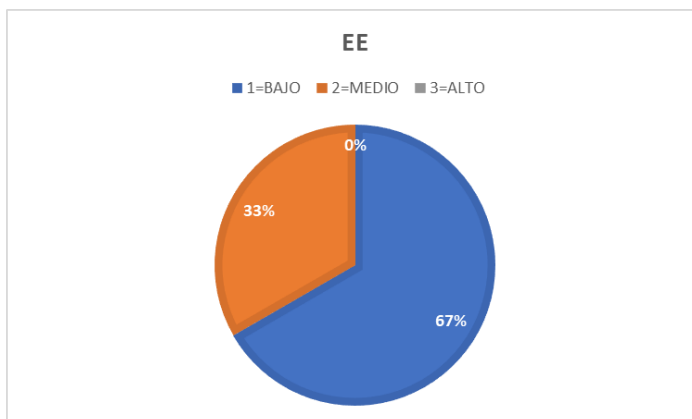
Por otra parte, en cuanto a la Realización Personal (PA) el 30% se siente realizado, el 46% tiene un índice intermedio y el 18% tiene bajos niveles de realización personal.



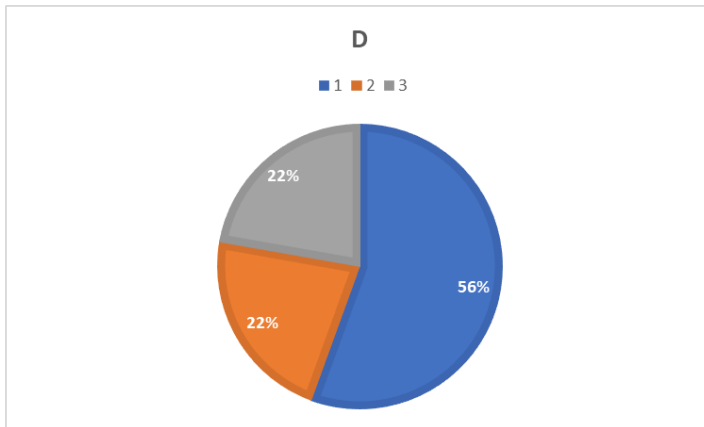
### *Chiconcuac*

Los elementos que participaron fueron un total de 9, 6 miembros de Protección Civil y 3 del Cuerpo de Bomberos.

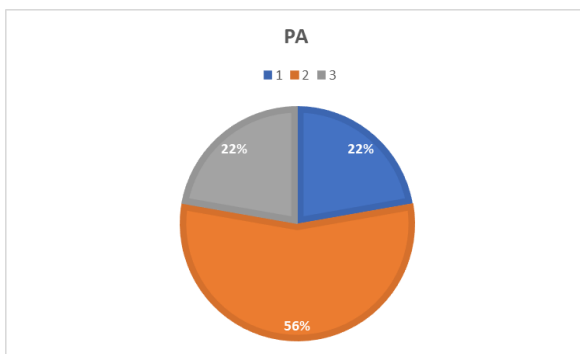
Los resultados obtenidos en el Agotamiento Emocional (EE) fueron que el 67% tiene bajos niveles del mismo y el 33% es propenso, y al igual que en Tepetlaoxtoc, ningún elemento lo posee.



Situación diferente en la Despersonalización (D) donde el 56% muestra bajos niveles, el 22% es vulnerable y el 22% si manifiesta la despersonalización.



Por último, en cuanto a la Realización Personal sucede algo similar, solo que, en este caso, solo el 22% siente que tiene una verdadera realización personal, el 56% está en un punto medio y el otro 22% no se siente realizado personalmente.



La mayoría de los testimonios recabados en Chiconcuac, hablan de un cambio de rutina, tal como se muestra en el anexo 7, contrario a los testimonios de los demás municipios, en Chiconcuac no manifiestan cambios significativos:

Anexo 8:

*“Cambio en las rutinas cotidianas: hora de dormir, comer, estado de salud”.*

*Participante de Chiconcuac.*

## **Consideraciones éticas**

Para la realización de esta investigación, se tomó en cuenta el Consentimiento Informado, específicamente basado en el artículo 122 del Código Ético del Psicólogo (2009), el cual hace mención que el psicólogo que realice un estudio o investigación, bajo cualquier circunstancia debe obtener el consentimiento informado de los participantes, además de que el psicólogo debe utilizar un lenguaje razonablemente entendible para los mismos, donde además, debe explicar la naturaleza de la investigación.

Además del Consentimiento Informado, también se ejerció el artículo 137, acerca de la Confidencialidad, donde el psicólogo informa a los participantes de la investigación acerca de la posibilidad de compartir o usar subsecuentemente los datos de investigación identificables personalmente, o de usos futuros no previstos. De esta manera, es que se han agregado los testimonios obtenidos en la pregunta abierta al final del inventario de Maslach (MBI) “A partir de la pandemia por COVID-19, ¿De qué manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?”.

## **Análisis de Resultados**

Según los resultado obtenidos en el inventario de Maslach (MBI) aplicado al personal de Protección Civil y Bomberos de los municipios de Chicoloapan, Texcoco, Tepetlaoxtoc y Chiconcuac, se observó que los municipios con mayor índice de Agotamiento Emocional (EE) fueron Chicoloapan y Texcoco, con el 15% y 7% respectivamente, mientras que en los municipios de Tepetlaoxtoc y Chiconcuac no se registró ningún caso con Agotamiento

Emocional, sin embargo, el 9% en Tepetlaoxtoc y el 33% en Chiconcuac, están propensos a padecerlo.

En cuanto a la Despersonalización, Chiconcuac encabeza la lista con un 22% de su personal manifestando sentirse desvalorizados y con otro 22% de elementos propensos a manifestarlo, por otro lado, el 19% de los elementos de Texcoco de igual manera registraron sentir despersonalización y el 10% se encuentra vulnerable, de igual manera en Chicoloapan el 10% del equipo de trabajo se encuentra en esta situación.

Los resultados que se obtuvieron en la Realización Personal, fueron que Texcoco tiene el 51% de sus elementos manifestando sentirse realizados, mientras que, en Chicoloapan y Tepetlaoxtoc, el 30% de igual manera se siente realizado; por otro lado, Chiconcuac tiene el 22% personal satisfecho en su superación, mientras que el 56% en un punto medio, es decir, ni insatisfechos, pero tampoco completamente satisfechos.

## **Discusión**

En México, el estudio del síndrome de Burnout corresponde en su mayoría a personal de la salud, específicamente a médicos y enfermeras, Juárez, et. al. (2014) nos muestra en el anexo 9 que el número de empleados que habían sido tomado en cuenta para estudio sobre el Burnout eran de 2750 médicos y 2483 enfermeras, otra cantidad que mostraba era que 1869 miembros de personal de salud variado había sido tomado en cuenta, sin embargo, no especifica qué áreas estaban incluidas; otros elementos que han sido contemplados son los

policías, con un total de 875, la demás población en su mayoría se trata de docentes, trabajadores penitenciarios, estudiantes, psicólogos, odontólogos, obreros y trabajadores administrativos y operativos variados.

En cuanto a zonas geográficas, el Síndrome de Burnout ha sido mayormente estudiado a lo largo de la República Mexicana en los estados de Campeche, Chiapas, Guerrero, Aguascalientes, Tlaxcala, Zacatecas y Tamaulipas, con un auge principal en Jalisco y la Ciudad de México (Juárez, et. al., 2014).

Como ha sido posible observar, no solo a través de la investigación sino también a través de diversos medios de comunicación, el Síndrome de Burnout ha tomado gran importancia en nuestra sociedad, ya que este padecimiento se ha incrementado notoriamente tras la pandemia por COVID-19, ya que los trabajadores se expusieron a constantes niveles de estrés, y específicamente hablando del personal de salud, sus jornadas laborales fueron ampliadas, así como el temor al contagio no solo de ellos mismos, sino también de llevar el virus a sus familiares tal como se muestra en el siguiente testimonio:

Anexo 10:

*Pues hasta cierto punto ha generado una ligera presencia de estrés, angustia al darse cuenta que la ciudadanía no es consciente de la situación en la que nos encontramos, generando al personal de salud (prehospitalario y hospitalario) “MIEDO” turno tras turno, de llevar a nuestra vivienda el riesgo de contagio a nuestra familia e inclusive a nosotros mismos”.*

*Anónimo.*

Comúnmente se dice que el personal de primera línea en atención a la salud se trata de los médicos y las enfermeras, sin embargo, los primeros en estar en contacto con los pacientes son los elementos de Protección Civil y ante el desabasto de los mismos, también intervienen con las mismas funciones el Cuerpo de Bomberos.

Algunos de los testimonios recabados en esta investigación, hacen referencia a que el departamento de Protección Civil y Bomberos no cuenta con la suficiente cantidad de personal y de equipo médico requerido para la atención de la población, lo que lleva a muchos de ellos a aportar económicamente para el material que necesitan, lo que en definitiva muestra la desatención por parte de las autoridades de los municipios hacia estos miembros, así como también de la población en general, hecho que se manifestó a través de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach (MBI).

Algunas de las limitaciones para la recopilación de información, fue que actualmente no existe un instrumento de medición para el síndrome de Burnout para el personal de Protección Civil y Bomberos, por lo que el inventario de Maslach fue seleccionado por tratarse de un instrumento dirigido a la población de salud, específicamente de enfermería y medicina, sin embargo, algunos reactivos no eran del todo claros para los elementos que fueron parte de la investigación.

Por otra parte, otra situación que denominó limitante, fue la falta de información teórica acerca de esta población en específico, ya que fue una ardua búsqueda de material que pudiera servir para comparar investigaciones y datos obtenidos a través de otros estudios a estos elementos.



Otra limitante, por así decirlo, fue la constante demanda de trabajo del personal de Protección Civil y Bomberos, ya que cada servicio que se requería tomaba un tiempo indefinido; por lo que las visitas se extendían o bien se reprogramaron para poder aplicar el inventario a todo el personal de cada municipio.

Existen varias competencias que me deja la realización de esta investigación, y que he trabajado a lo largo de la carrera, una de ellas es la empatía, considero que las personas que ejercen la labor como psicólogos deben ser en todo momento empáticos, ya que se encuentran frente a pacientes que frecuentemente se encuentran vulnerables en algún área de su vida, de la mano con la empatía viene la escucha activa, ya que es necesario prestar atención a lo que las personas nos comparten y así de esta manera poder brindarles nuestros servicios de una manera adecuada. Por otra parte está la habilidad en la investigación, ya que las necesidades de la población son cambiantes según el lugar donde se encuentren, la labor que desempeñen, la edad, el género y las creencias religiosas, por mencionar algunas; por lo cual el psicólogo debe estar en constante actualización y para ello es importante la investigación, el ser parte de la Máxima Casa de Estudios, tal cual lo es la Universidad Nacional Autónoma de México, me comprometo a tener una buena praxis de la psicología y un compromiso social por promover la salud mental.

### **Propuestas**

Como propuesta, considero importante que los elementos que componen el departamento de Protección Civil y el de Bomberos sea equitativo en cantidades y se atienda según su

demanda, ya que, según los testimonios obtenidos, en muchas ocasiones falta personal para atender las necesidades de su municipio, situación que los lleva a mezclarse entre departamentos para así poder cumplir con su trabajo, hecho que les lleva a manifestar el desgaste físico y emocional, así como el estrés laboral, características que Gil Monte (2001) nos menciona son factores vulnerables a la adquisición del Síndrome.

Por otro lado, tal como se observaba en los resultados, solo un municipio dio en su mayoría números favorables (Tepetlaoxtoc), a través de la plática con los miembros del equipo, testificaban que constantemente reciben atención psicológica, y que incluso su jefe se muestra accesible y constantemente los motiva, situación que se ve tiene buenas repercusiones en sus elementos, lo que me lleva a resaltar la importancia de un buen liderazgo y capacitación no solo en su área laboral, ya que constantemente tanto Protección Civil como el Cuerpo de Bomberos, tienen capacitaciones en cuanto a su labor, si no que, al ser personas que son vulnerables al síndrome de Burnout principalmente por sus extensas jornadas de trabajo, entre otras muchas situaciones, es necesario promover cursos y/o talleres de salud mental que les ayuden a afrontar tanto el estrés laboral como las fuertes situaciones emocionales a las que están expuestos; cabe señalar que dichos cursos y/o talleres, pueden ser abordados a través de la Terapia Cognitivo Conductual, ya que como menciona Loaiza (2017) el burnout inicia con una distorsión cognitiva que puede tener una connotación ocupacional o personal en el trabajador, ya que la TCC interviene en las creencias irracionales y pensamientos automáticos se puede capacitar a los elementos de Protección Civil y Bomberos en habilidades de afrontamiento y técnicas de resolución de problemas, lo que llevaría a una disminución significativa de la sintomatología del Síndrome de Burnout.

El testimonio que a continuación se muestra, fue tomado de un participante de Tepetlaoxtoc, donde señala que, para los participantes de Chiconcuac, la pandemia por COVID-19 no afectó de manera significativa su vida y sus labores si no que como muchos de ellos mencionan de manera oral, lo tomaban como un reto y una oportunidad para explotar al máximo sus conocimientos y habilidades, esto en respuesta a la atención psicológica que constantemente les proporcionan.

Anexo 11:

*“No se vio afectada”*

*Participante de Tepetlaoxtoc*

Por último, y no menos importante, considero hace falta un inventario como el aplicado en esta investigación y en muchas otras referentes al síndrome de Burnout, el Inventario de Burnout de Maslach, pero enfocado específicamente a esta población, ya que este muestra reactivos para los y las médicos y el personal de enfermería, sin embargo aunque pareciera que realizan el mismo trabajo, los elementos de protección civil y Bomberos, realizan labores diferentes; por lo que considero es necesario que el inventario se adecúe a sus labores y a las situaciones que se enfrentan, ya que de esta manera se mejoraría la comprensión de los mismos e incluso el sentirse identificados al leer y responder cada reactivo, lo que brindaría resultados más claros en sus aplicaciones.

## Referencias

Arias, W. L. Muñoz del Carpio T, A., Delgado, Y., Ortiz, P, M., y Quispe V, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249).

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400331](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331)

Arumir G, R. (2009). Protocolo para el desahogo psicoemocional del personal que atiende emergencias y desastres en el área de Protección Civil del Distrito Federal. *Universidad Nacional Autónoma de México*.

[http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/2722/Tesis\\_Licenciatura\\_Rodrigo\\_Arumir\\_Garcia.pdf](http://www.paginaspersonales.unam.mx/app/webroot/files/2722/Tesis_Licenciatura_Rodrigo_Arumir_Garcia.pdf)

Carlin, M. y Garcés de los Fayos Ruíz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16713758020>

Centro Nacional de Prevención de Desastres (2021). Qué es el Sinaproc y cómo se consolidó en nuestro país. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/cenapred/es/articulos/que-es-el-sinaproc-y-como-se-consolido-en-nuestro-pais-enterate-271588?idiom=es>

Comisión Nacional de Reconstrucción (1986). Sistema Nacional de Protección Civil. <http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/ProteccionCivil/Resource/6/1/images/bsnpc.pdf>

CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. (2020). LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL. CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN.

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/593503/LGPC\\_061120.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/593503/LGPC_061120.pdf)

Fire Equipment de México (2021). *Día del Bombero en México*. Fire Equipment de México.

<https://news.fireequipmentmexico.com/dia-del-bombero-en-mexico>

Gil Monte, P. R. (, 2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5), 1-5. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318052004.pdf>

Graue W, E., Álvarez, R., & Sánchez, M. (2007). El Síndrome de “Burnout”: La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional. *El Ejercicio Actual de la Medicina*. [http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun\\_01\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2007/jun_01_ponencia.html)

Gobierno de México (s.f.). *COVID-19*. Obtenido de Gobierno de México: <https://coronavirus.gob.mx/covid-19/>

Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á. C., Moreno Jiménez, S., Farías Serratos, F. y Suárez Campos, J. de J. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de neurociencias*, 11(4), 305-309. <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). MCGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (2017). Día del Bombero en México. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/impi/articulos/dia-del-bombero-en-mexico?idiom=es>

Instituto Nacional de Desarrollo Social (2020). Ley General de Protección Civil. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/indesol/documentos/ley-general-de-proteccion-civil-60762#:~:text=Art%C3%ADculo%201.,en%20materia%20de%20protecci%C3%B3n%20civil.>

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2014). Boletín Especial de Protección Civil. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/138375/proteccion\\_civil\\_boletin.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/138375/proteccion_civil_boletin.pdf)

Juárez B. (2022). El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. *El economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>.

Juárez G, A., Idrovo, Á. J., Camacho, Á, A., y Placencia R, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252014000200010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000200010)

Loaiza, Z, A. (2017) Efecto de Terapia Cognitivo Conductual en el Síndrome de Burnout de Médicos Oncológicos que trabajan en Cuidados Paliativos. *Universidad San Francisco de Quito USFQ*. <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6382/1/130931.pdf>

Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 70, 110-120. <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/1181/3/112981181.pdf>

Manual de Organización y Operación del Sistema Nacional de Protección Civil. (2018).  
DIARIO OFICIAL.

Martínez P, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la  
cuestión. *Vivat Academia* (112), 42-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Ramírez B, L. (2019). Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el  
personal de enfermería del Servicio Andaluz de Salud. *Universidad de Granada*.  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/55980/68026.pdf?sequence=4>

Saborio M, L., y Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*,  
32(1). [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)

Sociedad Mexicana de Psicología (2009). *Código ético del Psicólogo*. Trillas.  
[http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/CODIGO\\_ETICO\\_SMP.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/CODIGO_ETICO_SMP.pdf)

Valero, V, M., Rivera, C, M. J., Magder, S., González, C, P. L., Lozada, H, E. E., y Valero,  
R, J. E. (2019). Incidencia del síndrome de Burnout en residentes de terapia intensiva en  
hospitales de tercer nivel estudio multicéntrico internacional (estudio INCIBUS). *Medicina  
crítica*, 33(5). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-89092019000500238&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-89092019000500238&script=sci_arttext)

## Anexos

### Anexo 1

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

Lamentable mente No abia equipo Para atenderlos al 100%.  
 Pero profesional mente y sabiendo los riesgos y bajas  
 de compañeros. dimos el 100% como profesionales

un poco frustrados por que a Policías. les dieron  
 incentivos economicos y a Paramedicos y Bomberos  
 lamentable mente no hubo apoyo de vecinos ni de  
 equipo para enfrentar la pandemia. en tiempo y forma.  
 gracias a la salud pudimos ayudar lo mejor que pudimos.

### Anexo 2

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

en manera fisica ya que me siento muy agotado  
 y aun con unos secuelas, de igual forma un poco  
 afectado por la perdida de un compañero a causa  
 del Covid 19.

### Anexo 3



A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

Comenzamos a saturarnos de trabajo, lo que más no llegó a afectar es que las personas nos mintieran cuando se hacía la encuesta para saber si tenían COVID-19, nos negaban las cosas y al momento de revisar al paciente era positivo a COVID-19, el tener que usar traje para atender casos covid era ~~es~~ muy desgastante, con el calor y combinarlo con el cansancio por que a veces teníamos que quedarnos más tiempo en el trabajo.

En la parte psicológica ya que a veces ya no se podía hacer más por las familias o por el mismo paciente, tanta escases en material también hacía que tuvieramos que sacar de nuestro bolsillo para tener lo necesario para realizar una buena atención

## Anexo 4

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

De manera en que se llevo a manejar un nivel de estres demasiado elevado y debido a la carga de trabajo que se llevo a presentar, hubo un punto donde se tuvo un desgaste en cada personal a un nivel que no podiamos manejar ya por si solos

## Anexo 5

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

\* Que la mayoría de mis compañeros, regresaron a laboral estresados y con conflictos familiares, reflejados y combados con el trabajo.

y eso hace lo convivencia laboral mi pesada, atmosfera tensa.

Anexo 6: Inventario de Burnout de Maslach (Graue, Álvarez y Sánchez, 2007):

**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo, así como el grado de satisfacción que tiene con el mismo.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y el número que considere más adecuado.

Cargo: \_\_\_\_\_

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes.							
5	D	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con pacientes todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes.							

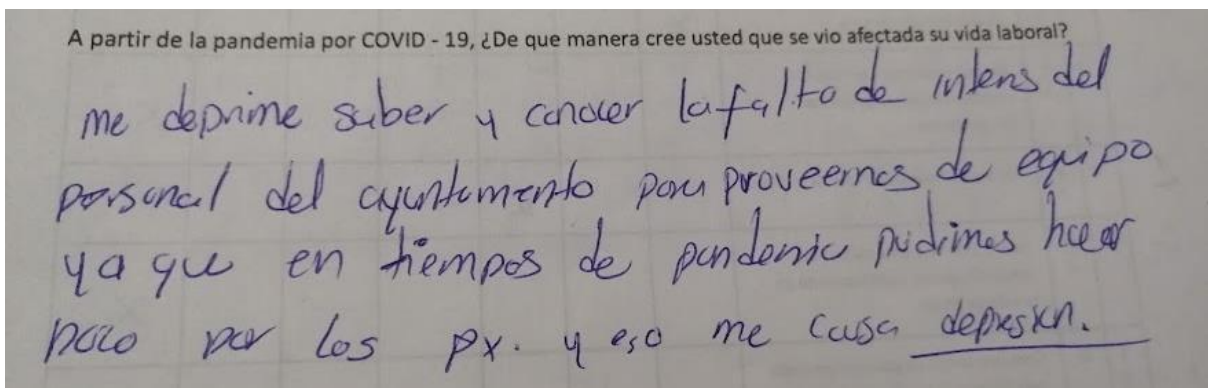
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los pacientes a los que tengo que atender.							

16	EE	Trabajar en contacto directo con los pacientes me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada para mis pacientes.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los pacientes.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							

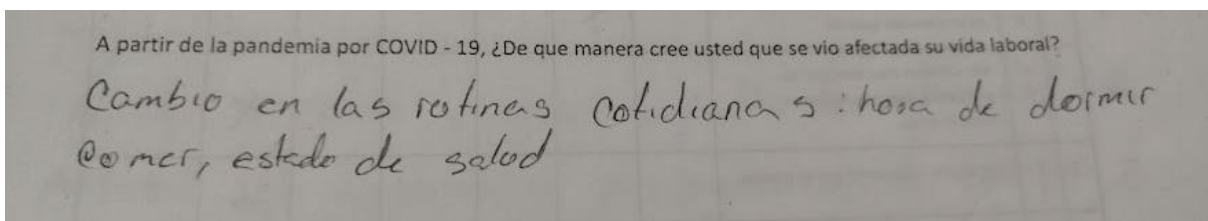
21	PA	Siento que se tratan de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas.							

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De qué manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

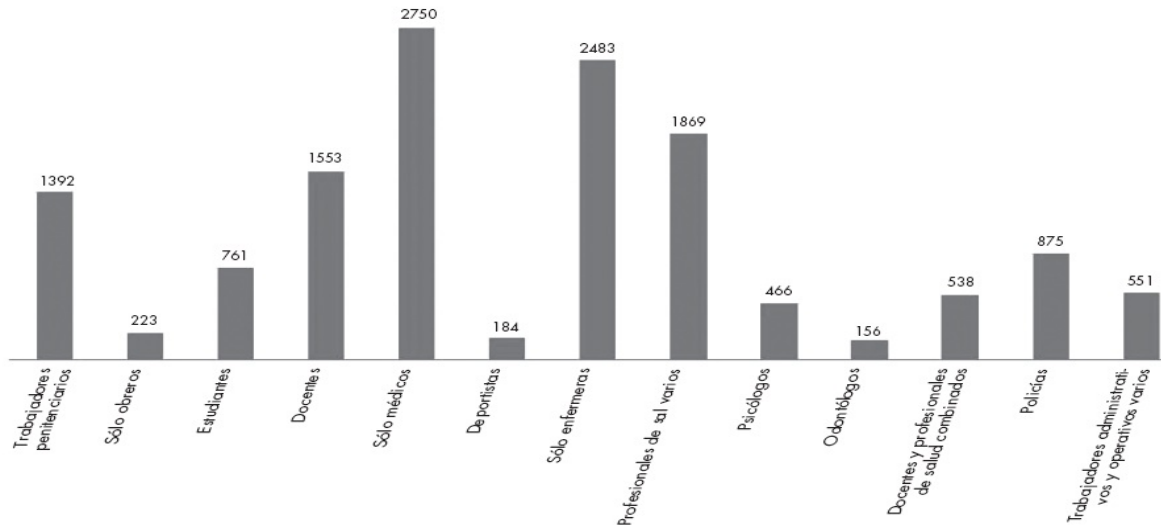
#### Anexo 7



#### Anexo 8



Anexo 9: Gráfica de profesiones donde se evaluó la presencia del Síndrome de Burnout Juárez, et. al. (2014).



### Anexo 10

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

Poco hasta cierto punto ha generado una ligera presencia de estrés, angustia al darse cuenta que la ciudadanía no es consciente de la situación en la que nos encontramos, generando al personal de salud (Respiratorio y hospitalario) "MIEDO" de llevar a nuestra vivienda el riesgo de contagio a nuestra familia e inclusive contagio a nosotros mismos.

### Anexo 11

A partir de la pandemia por COVID - 19, ¿De que manera cree usted que se vio afectada su vida laboral?

No se vio afectada.