

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.741>

## **Síndrome de desgaste profesional y ansiedad en trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, Riobamba**

*Professional burnout syndrome and anxiety in workers of the Integrated Security Service ECU-911, Riobamba*

**Jennyfer Kathyryne Llanga Gavilánez**

[jennyfer.llanga@unach.edu.ec](mailto:jennyfer.llanga@unach.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0003-4953-2246>

Universidad Nacional de Chimborazo  
Ecuador – Riobamba

**Cristina Alessandra Procel Niama**

[cprocel@unach.edu.ec](mailto:cprocel@unach.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0002-0486-9729>

Universidad Nacional de Chimborazo  
Ecuador – Riobamba

*Artículo recibido: 10 enero 2025*

*- Aceptado para publicación: 20 febrero 2025*

*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

### **RESUMEN**

El trabajo es un elemento vital para el ser humano provee un medio de subsistencia, sentido de propósito, logro y a su vez dependiendo de la complejidad de la ocupación representa desafíos, retos y responsabilidad. El objetivo del trabajo fue analizar el síndrome de desgaste profesional y ansiedad, en una muestra de 77 trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, los cuales fueron evaluados con el Inventario Maslach Burnout (MBI) y la Escala de Hamilton para la Ansiedad (HARS). Este estudio fue de corte transversal, no experimental y de alcance correlacional. Entre los resultados principales se encuentra que gran parte de los evaluados presentan bajos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, altos niveles de realización personal y una ansiedad leve, se ha identificado una correlación entre las variables de estudio, así como una asociación entre el síndrome de desgaste profesional y estado civil. La investigación provee datos que permitan guiar la propuesta de planes de acción y programas de prevención dirigidos a esta población.

*Palabras clave:* síndrome de burnout, agotamiento psicológico, agotamiento laboral, ansiedad

### **ABSTRACT**

Work is a vital element for human beings, it provides a means of subsistence, a sense of purpose, achievement and, depending on the complexity of the occupation, it represents challenges and responsibility. The objective of this work was to analyze burnout syndrome and anxiety in a

sample of 77 workers from the Integrated Security Service ECU 911, who were evaluated with the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Hamilton Anxiety Scale (HARS). This study was cross-sectional, non-experimental and correlational in scope. Among the main results is that a large part of those evaluated present low levels of emotional exhaustion and depersonalization, high levels of personal accomplishment and mild anxiety. A determination has been identified between the study variables, as well as an association between burnout syndrome and marital status. The research provides data that allow guiding the proposal of action plans and prevention programs aimed at this population.

*Keywords:* burnout syndrome, psychological exhaustion, laboral exhaustion, anxiety

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de desgaste profesional más conocido como Síndrome de Burnout, el cual se encuentra asociado al término “consumición” o “estar quemado”, destaca la respuesta negativa a nivel emocional y físico ante altas exigencias profesionales, especialmente cuando el trabajador utiliza todos sus recursos a fin de cumplir su rol y responsabilidades en su lugar de trabajo pero no son suficientes para cubrir las expectativas empresariales, impactando la salud mental, el ámbito social y la calidad del trabajo (Rivera et al., 2019).

A nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2013) reporta que en Europa alrededor de 40 millones de trabajadores sufrían afectaciones como estrés, ansiedad, depresión o agotamiento debido al trabajo. En países como Estados Unidos reporta de que 6 de cada 10 trabajadores presentan Burnout y en México 8 de cada 10, mientras en un estudio realizado en 6 países latinoamericanos indica que el 59,8% de los trabajadores presentan Burnout, con mayor prevalencia en Chile y Argentina, mientras que en Ecuador el 42,1% refiere altos niveles de desgaste profesional (Caldichoury et al., 2024; Ocaña y Gavilanes, 2022).

Es un problema que ha generado gran preocupación a nivel de salud mental y organizacional debido a la disminución de productividad y los efectos causados en la salud mental, de tal manera que ha sido incluido dentro del Manual de Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-10 y CIE-11, considerándose dentro del apartado de problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida y el código Z73.0, debido a su alta incidencia (OMS, 2019).

Existen elementos que pueden incrementar el riesgo de presentar el síndrome de desgaste profesional, como: características sociodemográficos, aspectos corporativos que incluyen al tipo de institución (privada o pública), organización interna, orientación inadecuada, falta de espacios de descanso, turnos rotativos, jornadas extensas, inestabilidad laboral, asignación de tareas en desacuerdo con el rol o competencias del trabajador, entorno de trabajo desorganizado, excesiva burocracia, remuneraciones insuficientes, escasos reconocimientos o ascensos incrementan el riesgo de presentar este desgaste (OIT, 2013; Carriel et al., 2021; Vallejo et al., 2021).

Otros elementos a nivel individual son: Excesivo involucramiento o altruismo en las actividades laborales, idealización del trabajo, falta de preparación o experiencia en el área, perfeccionismo, estos elementos llevan a que el trabajador sea intolerante hacia sus propios errores, incrementando sentimientos de frustración e ira, mientras a nivel relacional se destaca la presencia de conflictos internos, falta de cooperación y trabajo en equipo, desigualdad marcada en los roles con compañeros o jefes inmediatos, las cuales afectan la efectividad en el trabajo, deterioran la salud mental, generan insatisfacción laboral conllevando a futuro una desvinculación definitiva del empleo (Carriel et al., 2021; Vallejo et al., 2021).

La presencia del Síndrome de Desgaste Profesional se encuentra vinculada con alteraciones emocionales que afectan de manera significativa en la organización/empresa/institución, como lo reportan la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2022) y la OIT (2013) la presencia de ansiedad y depresión produce una pérdida de alrededor de un billón de dólares, debido al ausentismo de los trabajadores, con mayor prevalencia de ansiedad en aquellos trabajadores que se desenvuelven en el área de salud y educación en contraste con otras ocupaciones, considerándose una patología importante puesto que afecta al 4% de la población mundial, además su presencia generalmente se asocia a bajos niveles de desempeño laboral (García et al., 2021; Puig et al., 2021).

Aunque la ansiedad en un primer momento es conceptualizada como un mecanismo de supervivencia, pues permite una respuesta física y psicológica adecuada y proporcional al evento presente, se transforma en patológica cuando se producen respuestas persistentes y exageradas ante eventos irreales o imaginarios, dentro del área laboral esta caracterizada por estados de tensión, agitación, preocupación excesiva, retraimiento, dificultad para la toma de decisiones, concentración, atención, cansancio mental, alteraciones en el sueño y la alimentación, ocasionando baja productividad, los cuadros ansiosos requieren atención especializada cuando afecta el desempeño laboral, impide el desarrollo de las actividades diarias, afecta la capacidad de relacionamiento social o familiar (Cabrera et al., 2022).

Profesiones con mayor contacto con la población general son las que conllevan un mayor riesgo de presentar el Síndrome de Burnout y ansiedad, pues se encuentran expuestos al requerimiento de diversos servicios y altas exigencias (Vallejo et al., 2024). Contexto similar al presentado por los trabajadores del ECU-911, los cuales son la primera línea de contacto en caso de desastres, emergencia o situaciones de riesgos, los cuales coordinan y prestan servicios a la ciudadanía, alcanzando un total de 91.898 atenciones en el año 2024 (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2024a; Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2024b). A pesar del trabajo tan exigente existen pocas investigaciones relacionadas a las variables de estudio en esta población, pues en gran parte se encuentran centradas en personal de salud y docentes en diferentes niveles de educación.

Debido a las altas demandas laborales derivadas de la atención de emergencias 24/7, se propone el objetivo de analizar el síndrome de desgaste profesional y ansiedad en trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Riobamba, con el fin de generar sustento bibliográfico que permita el desarrollo de planes de evaluación y prevención dirigidos a esta población.

Por tanto, se plantea la hipótesis de que existe una relación directa entre las dimensiones del síndrome de desgaste profesional y ansiedad.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de carácter no experimental, transversal y de alcance correlacional. Se contó con una base de datos recogida entre abril – 2023 a julio – 2024, correspondiente a 250 trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, los cuales fueron evaluados por profesionales en salud mental. La selección de la muestra se dio a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, constituyéndose con 77 trabajadores, los cuales se encontraron sujetos a criterios de inclusión y exclusión.

### **Criterios de selección**

Los participantes fueron seleccionados bajo los siguientes criterios de inclusión: Consentimiento informado firmado por el evaluado, haber completado el proceso de evaluación psicológica, contar el respectivo informe psicológico donde se concluya la presencia de ansiedad. Los criterios de exclusión fueron: Encontrarse en las etapas de valoración psicológica, información incompleta en la base de datos suministrada.

### **Materiales**

Se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), cuyo objetivo es valorar el grado de agotamiento en el ámbito laboral, aunque inicialmente fue diseñado para la valoración de profesionales destinados al servicio social actualmente permite la valoración en ámbitos deportivos, educativo, organizacional hasta amas de casa, cuenta con 22 ítems en su versión clásica, con 7 opciones de respuesta en escala Likert con valores de 0 (nunca), 1 (pocas veces al año o menos), 2 (una vez al mes o menos), 3 (pocas veces al mes), 4 (una vez a la semana), 5 (pocas veces a la semana) y 6 (todos los días) puntos, valora 3 dimensiones, la primera es agotamiento emocional con 9 ítems, el cual considera aspectos como sentirse abrumado, exhausto, sobrecargado, falta de energía, fatiga física, emocional, para su interpretación los niveles son alto (>30), medio (18 - 29) y bajo (< 17), la siguiente dimensión es despersonalización con 8 ítems, se caracteriza por sentimientos de indiferencia, insensibilidad, actitudes mayor irritabilidad, falta de motivación, distanciamiento, se considera niveles alto (>12), medio (6-11) y bajo (< 5) y finalmente la dimensión de realización personal con 5 ítems que abarcan el sentido de competencia, valoración positiva del trabajo, reconocimiento y logro, contemplando 3 niveles alto (< 33), medio (34-39) y bajo (>40), para considerar altos niveles de Burnout deben encontrarse puntajes altos en agotamiento emocional y despersonalización y un puntaje bajo en realización personal, cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.74 en el instrumento general y valores de 0.72 a 0.86 en las 3 dimensiones, considerándose un nivel adecuado de fiabilidad (Chiron et al., 2010; Gil, 2002; Olivares et al., 2014).

Por otro lado, se aplicó la Escala de Hamilton para la Ansiedad (HARS) el cual tiene el objetivo de valorar la severidad de los síntomas ansiosos, consta de 14 ítems, de los cuales 13 valoran síntomas somáticos y psicológicos y el último puntaje es asignado por el evaluador

durante la entrevista, cuenta con 5 opciones de respuesta de 0 a 4 presentadas en escala Likert, la suma directa de los valores puede arrojar resultados contemplados entre 0 y 56 puntos, interpretando los resultados de la siguiente manera: 0 a 5 puntos no ansiedad, 6 a 14 puntos ansiedad leve, + de 15 puntos ansiedad moderada - grave, el instrumento cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.79 en su versión original, en su adaptación en la población ecuatoriana obtuvo 0.88 (Arias et al., 2022; Bruss et al., 1994; Lobo et al., 2002).

### **Implicaciones éticas**

La recolección de información se realizó con base a los principios éticos de autonomía y confidencialidad.

### **Análisis estadístico**

Los resultados obtenidos de la aplicación del MBI y HARS se consolidaron en un documento Excel, la cual tras filtrarla y depurarla, fue trasladada al programa SPSS versión 22, para el análisis cuantitativo, se realizaron pruebas de normalidad, análisis descriptivos y correlacionales, estableciendo un valor de significancia de 0.05.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En la muestra predominaba el género masculino (62,3%), en gran parte con estudios de pregrado (50,6%), de etnia mestiza (88,3%), mayormente casados (48%) (Tabla 1), mismos que se encuentran entre los 23 y 58 años ( $\bar{X} = 37,27$ ).

**Tabla 1**  
*Variables sociodemográficas*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Género	Femenino	29 37,7
	Masculino	48 62,3
Educación	Secundaria	36 46,8
	Tercer nivel	39 50,6
	Cuarto nivel	2 2,6
Etnia	Mestizo	68 88,3
	Blanco	4 5,2
	Indígena	5 6,5
Estado civil	Soltero/a	25 32,5
	Casado/a	37 48,0
	Divorciado/a	11 14,3
	Unión libre	4 5,2

El síndrome de desgaste profesional considera 3 dimensiones, los trabajadores del Servicio Integrado ECU - 911, presentan un nivel bajo en agotamiento emocional (80,5%,  $\bar{X} =$

10,85) y despersonalización (51,9%,  $\bar{X} = 5,93$ ) y un nivel alto en realización personal (63,9%,  $\bar{X} = 40,32$ ), indicando de manera general bajos niveles de Burnout (Tabla 2 y 3).

**Tabla 2**  
*Niveles de síndrome de desgaste profesional*

Variables	Nivel	Frecuencia	%
Agotamiento emocional	Bajo	62	80,5
	Medio	7	9,1
	Alto	8	10,4
Despersonalización	Bajo	40	51,9
	Medio	20	26,0
	Alto	17	22,1
Realización personal	Bajo	14	18,2
	Medio	14	18,2
	Alto	49	63,6

**Tabla 3**  
*Estadísticos descriptivos de las dimensiones del síndrome de desgaste profesional*

Variables	Min	Max	Media	DT
Agotamiento emocional	,00	56,00	10,85	11,66
Despersonalización	,00	27,00	5,93	4,95
Realización personal	12,00	53,00	40,32	8,09

En cuanto a la segunda variable gran parte de la muestra, indica un nivel leve de ansiedad (70,1%,  $\bar{X} = 12,22$ ,  $DT=5,72$ ) (Tabla 4).

**Tabla 4**  
*Estadísticos descriptivos de la ansiedad*

Variables	Nivel	Frecuencia	%
Ansiedad	Leve	54	70,1
	Moderada/grave	23	29,9

En cuanto a la relación entre las dimensiones del síndrome de desgaste, dos de ellas se relacionan con la ansiedad, agotamiento emocional ( $rs(77) = 0,365$ ,  $p = 0,001$ ) tiene una relación directa y realización personal una relación negativa ( $rs(77) = -0,286$ ,  $p = 0,012$ ), aunque en ambos casos las relaciones son débiles (Tabla 5).

**Tabla 5***Relación entre dimensiones del síndrome de desgaste profesional y ansiedad*

Variables	Agotamiento	Despersonaliza	Realización
	emocional	ción	personal
<b>Agotamiento emocional</b>	-		
<b>Despersonalización</b>	,252*	-	
<b>Realización personal</b>	-.379**	-.087	-
<b>Ansiedad</b>	.365**	-.001	-.286*

Nota.  $N = 77$ , \*\*  $p < 0,01$ ; \*  $p < 0,05$ .

En cuanto a factores asociados a las dimensiones del síndrome de desgaste profesional, se indican los siguientes resultados: No se presentan correlaciones entre las dimensiones del síndrome de desgaste profesional, ansiedad y la edad ( $p > 0,05$ ) (Tabla 6).

**Tabla 6***Relación entre dimensiones del síndrome de desgaste profesional, ansiedad y edad*

Variables	Agotamiento	Despersonaliza	Realización	Ansiedad
	emocional	ción	personal	
<b>Edad</b>	-.041	-.168	-.057	0.148

En cuanto a las variables categóricas, no se encontró asociaciones entre agotamiento emocional  $X^2(2, N=77)=0,27, p=0,87$ , despersonalización  $X^2(2, N=77)=0,62, p=0,73$ , realización personal  $X^2(2, N=77)=1,54, p=0,46$ , ansiedad  $X^2(1, N=77)=0,73, p=0,39$  con el género.

**Tabla 7***Asociación entre dimensiones del síndrome de desgaste profesional, ansiedad y género*

Variables	Niveles	Género		Total
		Femenino	Masculino	
<b>Agotamiento emocional</b>	Alto	24 (31.2%)	38 (49.4%)	62 (80.5%)
	Medio	2 (2.6%)	5 (6.5%)	7 (9.1%)
	Bajo	3 (3.9%)	5 (6.5%)	8 (10.4%)
<b>Despersonalización</b>	Alto	6 (7.8%)	11 (14.3%)	17 (22.1%)
	Medio	9 (11.7%)	11 (14.3%)	20 (26.0%)
	Bajo	14 (18.2%)	26 (33.8%)	40 (51.9%)
<b>Realización personal</b>	Alto	21 (27.3%)	28 (36.4%)	49 (63.6%)
	Medio	4 (5.2%)	10 (13.0%)	14 (18.2%)
	Bajo	4 (5.2%)	10 (13.0%)	14 (18.2%)
<b>Ansiedad</b>	Leve	22 (28.6%)	32 (41.6%)	54 (70.1%)
	Moderada/grave	7 (9.1%)	16 (20.8%)	23 (29.9%)
<b>Total</b>		29 (37.7%)	48 (62.3%)	77 (100%)

Se presentó la asociación entre estado civil y agotamiento emocional  $X^2(6, N=77)=14,20$ ,  $p = 0,02$ , pero no existieron relaciones entre despersonalización  $X^2(6, N=77)=7,04$ ,  $p=0,31$ , realización personal  $X^2(6, N=77)=10,46$ ,  $p=0,10$ , ansiedad  $X^2(3, N=77)=2,08$ ,  $p = 0,55$  con el estado civil.

**Tabla 8**  
*Asociación entre dimensiones del síndrome de desgaste profesional, ansiedad y estado civil*

Variables	Niveles	Estado civil				Total
		Soltero	Casado	Divorciado	Unión libre	
<b>Agotamiento emocional</b>	Alto	5 (6.5%)	3 (3.9%)	--	--	8 (10.4%)
	Medio	1 (1.3%)	4 (5.2%)	--	2 (2.6%)	7 (9.1%)
	Bajo	19 (24.7%)	30 (39.0%)	11 (14.3%)	2 (2.6%)	62 (80.5%)
<b>Despersonalización</b>	Alto	9 (11.7%)	7 (9.1%)	1 (1.3%)	--	17 (22.1%)
	Medio	5 (6.5%)	9 (11.7%)	5 (6.5%)	1 (1.3%)	20 (26.0%)
	Bajo	11 (14.3%)	21 (27.3%)	5 (6.5%)	3 (3.9%)	40 (51.9%)
<b>Realización personal</b>	Alto	10 (13.0%)	27 (35.1%)	8 (10.4%)	4 (5.2%)	49 (63.6%)
	Medio	8 (10.4%)	5 (6.5%)	1 (1.3%)	--	14 (18.2%)
	Bajo	7 (9.1%)	5 (6.5%)	2 (2.6%)	--	14 (18.2%)
<b>Ansiedad</b>	Leve	18 (23.4%)	25 (32.5%)	7 (9.1%)	4 (5.2%)	54 (70.1%)
	Moderada/grave	7 (9.1%)	12 (15.6%)	4 (5.2%)	--	23 (29.9%)
<b>Total</b>		25 (32.5%)	37 (48.1%)	11 (14.3%)	4 (5.2%)	77 (100%)

En este trabajo se analizó el síndrome de desgaste profesional en los trabajadores del ECU-911, destacando la ausencia del síndrome en la muestra, puesto que presentan niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización y niveles altos de realización personal, estos resultados difieren a los indicados por Cedeño et al. (2020) los cuales reportan que el 70% de los trabajadores del ECU-911 en Manabí mantienen niveles moderados de Burnout, pues atienden alrededor de 160 462 llamados de emergencia (Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2024b), es decir casi el doble de las reportadas en la ciudad de Riobamba. Además, factores organizacionales como jornadas de trabajo, rol, normativa institucional, factores intrapersonales como locus de control, personalidad y factores ambientales como cultura, relación con los

compañeros, apoyo sociofamiliar, inciden en el nivel del síndrome (Cedeño et al., 2020; Vallejo et al., 2021).

En cuanto a la variable de ansiedad, los trabajadores manifiestan niveles leves, resultados similares a los encontrados por Kindermann et al. (2020) quienes valoraron a 71 operadores de llamadas de emergencia, de los cuales solo el 7% indicaba trastornos ansiosos, mientras en el estudio de Guiume et al. (2024) indica que el solo 16,6% de los trabajadores del centro de llamada de emergencias presentan ansiedad moderada, ambos estudios concuerdan que la implementación de programas psicoeducativos, talleres, protocolos, seguimiento psicoterapéutico, son altamente efectivos para reducir el riesgo de alteraciones emocionales y el fortalecimiento de la salud mental. Además los síntomas ansiosos pueden reinterpretarse de manera positiva de modo que incrementan la productividad (García et al., 2021; Puig et al., 2021) debido a que la persona se encuentra en un estado de alerta óptimo que permite una respuesta rápida y eficaz ante la situación presente.

Por otro lado, se evidenció una relación positiva entre agotamiento emocional y negativa entre realización personal con ansiedad, resultados similares fueron obtenidos en los estudios de Ocaña y Gavilanes (2022) y Ding et al (2014) los cuales indican una relación positiva entre agotamiento emocional y despersonalización con ansiedad y una relación inversa entre realización personal y ansiedad, a más de que el síndrome de Burnout se relaciona de forma directa con la ansiedad, también es un factor predictor de los síntomas de ansiedad y se relaciona con sentimientos de insuficiencia, inutilidad, los cuales acrecientan el nivel de Burnout.

Aunque en esta investigación no se correlacionó la edad con las variables de estudio, otros autores difieren de estos resultados, Amin (2024), Puig et al. (2021), García et al. (2021) y Rivera et al. (2019) señalan que variables como el Síndrome de Burnout y ansiedad se relacionan con la edad, puesto que encontrarse en un rango entre los 20 y 40 años, da como resultado menos años de experiencia, escasas habilidades para cumplir el rol laboral y reducidas estrategias de afrontamiento, por tanto dicha población tiene mayor riesgo de presentar alteraciones emocionales que afecten su desempeño laboral especialmente en los primeros años del ejercicio profesional.

En cuanto a factores sociodemográficos asociados a las variables, solo el estado civil se relaciona con una dimensión del síndrome de desgaste profesional, los cuales difieren con los resultados de Amin et al. (2024) y Salcedo et al. (2022) los cual indica que la variable el síndrome de desgaste profesional se asocia al nivel económico, género y estado civil, este ultimo se considera importante pues al encontrarse en una relación estable se establecen redes de apoyo, motivación, soporte, consuelo, así como una mejor capacidad de enfrentar problemas en contraposición de las personas solteras los cuales reportan mayores niveles en agotamiento emocional.

Por otro lado, la variable de ansiedad no se relaciona con género y estado civil, resultados contrarios a los reportados por Amin et al. (2024) los cuales indican que elementos como el género

femenino, profesión especialmente del área de salud, la edad avanzada, horas de trabajo y carga laboral, aunque García et al. (2021) indica que aquellas personas que se encuentran solteras y sin hijos tienen mayores de ansiedad en discrepancia a las personas casadas.

### **Limitaciones**

Esta investigación aporta bibliografía científica de una población la cual debido a sus características y normas de seguridad es de difícil acceso, aunque el estudio se enfrentó a varias limitaciones, entre ella el requerir más datos específicos como: horas de trabajo, funciones, cargo, años de experiencia, si los participantes contaban con nombramiento o contrato, el tipo de eventos que atienden (intentos de suicidio, emergencias médicas, siniestros de tránsito, incendios o casos de violencia), a nivel individual estilos de afrontamiento, personalidad, resiliencia, estos aspectos pudieron nutrir al estudio. Además, se pudo presentar un sesgo en la recogida de información puesto que la evaluación se realizó como parte de un proyecto de salud mental dispuesto por las autoridades de la institución.

### **Implicaciones clínicas**

La investigación aporta en el área de salud mental y organizacional, pues permite evidenciar problemáticas presentes en el contexto de trabajo al que se enfrentan los operadores de servicios de emergencia, el cual al ser exigente y desafiante, requiere programas de prevención y atención psicológica específica, ajustados a las necesidades y herramientas particulares de la institución, los cuales pueden ser guiados con los resultados obtenidos.

## **CONCLUSIONES**

Esta investigación ha permitido estudiar aspectos importantes que inciden en el ámbito laboral de los trabajadores de atención de emergencias, aportará de manera positiva a nivel científico debido a la escases de estudios en referencia a esta población, la cual a pesar de estar sujeta a una alta gama de situaciones de riesgo y emergencia debe responder de manera rápida y eficaz a los requerimientos de la ciudadanía.

Se ha evidenciado que la población de estudio se enfrentan a múltiples dificultades debido al tipo de trabajo, el cual a pesar de ser muy demandante, no ha generado un impacto negativo en la salud mental, pues se evidencian bajos niveles de síndrome de desgaste profesional y ansiedad, de tal manera que los protocolos y normativas instauradas por la institución en beneficio de la salud mental tienen un adecuado direccionamiento.

## REFERENCIAS

- Amin, S., Mahdy, R., El-Shafei, D., Elmasry, N., Eldawy, H., Magdy Abdalla, R. y Fouad, E. (2024). Burnout syndrome, anxiety, and depression symptoms among workers in radiation field. *Middle East Current Psychiatry*, 31(66), 2-8. <https://doi.org/10.1186/s43045-024-00454-1>
- Arias, P., Gordón, J., Galárraga, A. y García, F. (2022). Propiedades Psicométricas de la Hamilton Anxiety Rating Scale (HARS) en Estudiantes Ecuatorianos. *AJAYU*, 20(2), 273-87. <https://ajayu.ucb.edu.bo/a/article/view/110>
- Bruss, G., Gruenberg, A., Goldstein, R. y Barber, J. (1994). Hamilton anxiety rating scale interview guide: Joint interview and test-retest methods for interrater reliability. *Psychiatry Research*, 53(2), 191-202. [https://doi.org/10.1016/0165-1781\(94\)90110-4](https://doi.org/10.1016/0165-1781(94)90110-4)
- Cabrera, R., Tapia, M., García, H. y López, O. (2022). La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 621-639. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Caldichoury, N., Ripoll, D., Morales, B., Ibañez, S., Flórez, Y., Reyes, C., Coronado, J., Gargiulo, P., Quispe, C., Herrera, J., Cárdenas, J., Flores, I., Rojas, F., Ocampo, N., Cuevas, F., Camargo, L., Martínez, J., Salazar, D., Soto, M., Castellanos, C., Zurita, B., Quispe, I. y López, N. (2024). Burnout en profesionales sanitarios de América Latina durante la pandemia de COVID-19. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2024.04.008>
- Cedeño, J., Polit, I. y Sala, B. (2020). Síndrome de fatiga por compasión en el Personal Operativo del ECU 911 del cantón Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7), 156-169. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0068>
- Chiron, B., Michinov, E., Oliver, E., Laffon, M. y Rusch, E. (2010). Job satisfaction, life satisfaction and burnout in French anaesthetists. *Journal of Health Psychology*, 15(6), 948-58. <https://doi.org/10.1177/1359105309360072>
- Ding, Y., Qu, J., Yu, X. y Wang, S. (2014). The Mediating Effects of Burnout on the Relationship between Anxiety Symptoms and Occupational Stress among Community Healthcare Workers in China: A Cross-Sectional Study. *PLOS ONE*, 9(9), e107130. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0107130>
- García, F., Gutiérrez, J. y Molinero, O. (2021). Ansiedad, estrés, y estados de ánimo del Personal Especialista en Extinción de Incendios Forestales. *Retos*, (41), 228-236. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7947382>
- Giaume, L., Daniel, Y., Jimenez, A., Burlaton, G., Jost, D., Petitclerc, M., Briche, F., Hertgen, P., Amzstut, P., Mercier, P., Louyot, C., Trousselard, M. y Travers, S. (2024). 112 What's your emergency? Overview of mental health and sleep disorders among emergency

- medical dispatchers in a French 112 call center. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine*, 32(1), 55. <https://doi.org/10.1186/s13049-024-01228-8>
- Gil, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44(1), 33-40. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342002000100005&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342002000100005&lng=es)
- Kindermann, D., Sanzenbacher, M., Nagy, E., Greinacher, A., Crazn, A., Nikendei, A., Friederich, H. y Nikendei, C. (2020). Prevalence and risk factors of secondary traumatic stress in emergency call-takers and dispatchers - a cross-sectional study. *European Journal of Psychotraumatology*, 11(1), 1799478. <https://doi.org/10.1080/20008198.2020.1799478>
- Lobo, A., Chamorro, L., Luque, A., Dal-Ré, R., Badia, X. y Baró, E. (2002). Validación de las versiones en español de la Montgomery-Asberg Depression Rating Scale y la Hamilton Anxiety Rating Scale para la evaluación de la depresión y de la ansiedad. *Medicina Clínica*, 118(13):493-499. [https://doi.org/10.1016/S0025-7753\(02\)72429-9](https://doi.org/10.1016/S0025-7753(02)72429-9)
- Ocaña, A. y Gavilanes, D. (2022). La ansiedad y su relación con el síndrome burnout en docentes universitarios. *Ciencia Latina*, 6(3), 2388-2404. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2384](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2384)
- Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C. y Macía, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/2919>
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2013). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed\\_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022, 28 de septiembre). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2019, 28 de mayo). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Puig, A., Ricaño, K., Quiroz, E., González, R. y Puig, A. (2021). Sintomatología de ansiedad y burnout al término de la licenciatura de médico cirujano. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas*, 78(1), 25-8. <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v78.n1.28447>

- Rivera, A., Ortiz, R., Miranda, M. y Navarrete, P. (2019). Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). *Revista Digital De Postgrado*, 8(2), e163. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_dp/article/view/16488](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_dp/article/view/16488)
- Carriel, A., Sánchez, X. y Serrano, O. (2021). Cuestionario de burnout de Maslach (MBI-Ed) dirigido a los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Machala. *Revista Sociedad & Tecnología*, 4(1), 2-12. <https://doi.org/10.51247/st.v4i1.70>
- Salcedo, D., Morales, C., Jurado, D. y Romero, J. (2022). Factores sociodemográficos asociados al Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud SALUD Y VIDA*, 6(1), 780-789. <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v6i1.2144>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2024). *ECU 911 cumple 13 años: más de 39 millones de emergencias atendidas en Ecuador*. <https://www.ecu911.gob.ec/ecu-911-cumple-13-anos-mas-de-39-millones-de-emergencias-atendidas-en-ecuador/>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2024). *El ECU 911 coordinó la atención de más de 3 millones de emergencias en 2024*. <https://www.ecu911.gob.ec/el-ecu-911-coordino-la-atencion-de-mas-de-3-millones-de-emergencias-en-2024/>
- Vallejo, C., Sornoza, I., Cantos, E., Román, K., Ahmed, A., Villavicencio, W., Saavedra, J., Zambrano, J., Cortez, C. y Palma, G. (2021). *El Síndrome de Burnout riesgo laboral de nuestro tiempo*. Ediciones Mawil. <https://mawil.us/wp-content/uploads/2022/01/el-sindrome-burnout.pdf>