



UNIVERSIDAD INSURGENTES

PLANTEL XOLA

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON INCORPORACIÓN

A LA UNAM CLAVE 3315-25

**“PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN POLICÍAS DE
INVESTIGACIÓN DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL
DISTRITO FEDERAL”**

TESIS QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

C. PINEDA ROMERO MARIANA

ASESOR: MAESTRO MIGUEL ÁNGEL MEDINA GUTIÉRREZ

MEXICO D.F.

2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

AGRADECIMIENTOS

Primero agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi carrera y de mi vida.

A mi madre Magdalena Romero Ramírez quien en todo momento me ha apoyado e impulsado a cumplir mis metas. Gracias por todo lo que has sido para mí y por todo lo que me has dado, gracias mamá.

A mi padre Jesús Pineda quien me apoyo a cumplir esta meta.

A mi hermano Carlos Pineda quien me inspiro a estudiar y ser mejor persona.

A mis queridas amigas Nathalie, gracias por apoyarme y creer en mí, y a Claudia mi amiga, maestra y muchas veces guía en mi vida.

A mis amigas que me han acompañado toda mi vida y me ayudaron a comprender la vida y las personas de una manera más abierta, honesta y sin prejuicios. Gracias Selene, Beatriz, Alhely y Citlali.

A Jaqueline quien me ayudo enormemente en la realización de este proyecto, muchas gracias por tus conocimientos y guía que me sirvieron para entender y dar le sentido a este trabajo.

A mi profesor Miguel Ángel Medina por su apoyo.

Y gracias a todas aquellas personas que de alguna manera influyeron y me apoyaron a terminar este proyecto de mi vida.

INDICE

| | |
|---|----|
| Resumen..... | 1 |
| Introducción..... | 2 |
| Marco Teórico | |
| Capítulo 1 Estrés..... | 4 |
| 1.1. Antecedentes del Estrés..... | 4 |
| 1.1.1. Modelo Teórico Homeostático de Walter Cannon..... | 5 |
| 1.1.2. Modelo Teórico biológico de Hans B. Selye..... | 6 |
| 1.1.3. Modelo cognitivo-transaccional de Richard Stanley Lazarus y Susan Folkman..... | 10 |
| 1.2. Estrés laboral y crónico..... | 14 |
| 1.2.1. Estrés Laboral en policías..... | 18 |
| 1.2.2. El estrés en Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)..... | 19 |
| 1.3. Estrés Laboral, burnout y sus diferencias con otras enfermedades..... | 21 |
| 1.3.1. Cuadro comparativo de sintomatología asociada al Síndrome de Burnout (basado en el DSM 5)..... | 23 |
| Capítulo 2. Síndrome de Burnout..... | 25 |
| 2.1. Síndrome de Burnout, marco referencial..... | 25 |
| 2.2. Definición de Síndrome de Burnout..... | 26 |
| 2.3. Antecedentes Históricos..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1. Herbert Freudenberger..... | 28 |
| 2.3.2. Cristina Maslach..... | 30 |
| 2.4. Factores que inciden en su desarrollo..... | 32 |
| 2.5. Modelos explicativos..... | 41 |
| 2.5.1. Modelos diseñados desde la teoría cognoscitiva del yo..... | 41 |
| 2.5.2. Modelos elaborados desde las teorías de intercambio social..... | 43 |
| 2.5.3. Modelos diseñados desde la teoría organizacional..... | 43 |
| 2.6. Síntomas del Síndrome de Burnout..... | 48 |
| 2.7. EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)..... | 50 |
| 2.7.1. Características de la escala..... | 52 |
| 2.7.2. Generalidades de la Escala de Desgaste Ocupacional..... | 53 |
| Capítulo 3. Policía de Investigación..... | 55 |
| 3.1 Historia de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal..... | 55 |
| 3.1.1. Componentes de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal..... | 56 |
| 3.1.2. Demarcación Territorial de las agencias del Ministerio Público..... | 58 |
| 3.2. Función y atribución del policía de investigación..... | 59 |
| 3.3. Escenarios de la Policía, el día a día..... | 60 |
| 3.4. Como se conforma el Síndrome de Burnout..... | 62 |
| Capítulo 4. Tratamiento del Síndrome de Burnout..... | 66 |

| | |
|--|----|
| 4.1. Intervención área Organizacional..... | 68 |
| 4.2. Intervención área Interpersonal..... | 71 |
| 4.3. Intervención área Personal..... | 72 |
| Justificación..... | 74 |
| Capítulo 5. Metodología..... | 75 |
| 5.1. Planteamiento del problema..... | 75 |
| 5.2. Objetivo General..... | 75 |
| 5.2.1. Objetivos Específicos..... | 75 |
| 5.3. Tipo de estudio..... | 75 |
| 5.4. Planteamiento de Hipótesis..... | 76 |
| 5.5. Determinación de variables..... | 76 |
| 5.6. Definición conceptual de la variable independiente..... | 77 |
| 5.7. Definición conceptual de las variables dependientes..... | 77 |
| 5.8. Definición operacional de la variable independiente..... | 79 |
| 5.9. Definición operacional de las variables dependientes..... | 80 |
| 5.9.1. Descripción del Instrumento..... | 80 |
| 5.10. Muestra, criterios de inclusión..... | 84 |
| 5.11. Criterios de inclusión..... | 84 |
| 5.12. Muestreo no probabilístico intencional..... | 85 |
| 5.13. Escenario..... | 85 |
| 5.14. Diseño de la investigación..... | 86 |

| | |
|--|----------|
| 5.15. Procedimiento..... | 86 |
| 5.16. Análisis Estadístico..... | 86 |
| Capítulo 6. Resultados..... | 87 |
| Capítulo 7. Discusión de los Resultados..... | 94 |
| Capítulo 8. Conclusiones..... | 99 |
| Sugerencias..... | 102 |
| Anexos..... | 103 |
| Referencias bibliográficas..... | 107..... |

Resumen

El síndrome burnout, estar quemado por el trabajo o desgaste ocupacional, procede de las observaciones del psiquiatra Herbert Freudenberger, quien refiere la aparición de esta afección, derivada de una respuesta al estrés crónico. En México es adaptada una prueba que se ajusta a las características de la población y permite determinar la presencia del Burnout, Uribe (2010), elabora el EDO Desgaste Ocupacional (Burnout), el cual se usó para esta investigación; presentando a través de la medición de puntuaciones T (escalares) los factores de Desgaste Ocupacional (agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro) y factores Psicosomáticos (trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, indicador ansiedad, indicador depresión y psicosomático). Con el objetivo de indagar la prevalencia del Síndrome de Burnout en policías de investigación que laboran en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

El estudio que se hizo fue observacional, transversal para identificar la presencia de este síndrome. Se aplicó la prueba a 37 sujetos, policías de investigación de la PGJDF que están en activo, en agencias desconcentradas, con más de 2 años laborando en la institución. Encontrándose la mayoría de factores abajo del término medio, lo cual indica que su índice de burnout en los policías está en un estatus normal de estrés, sin embargo, aunque no presentaran burnout, hay correlaciones significativas de (0.05) entre los factores de Desgaste ocupacional (agotamiento e insatisfacción al logro) y todos los factores psicosomáticos, lo que puede indicar una latencia en la aparición del burnout.

Palabras clave: Estrés, Síndrome Burnout, Policía de investigación y afrontamiento

Introducción

La importancia de analizar el burnout en los policías se pone de relevancia cuando la afectación que tiene este síndrome se presenta tanto en el individuo como en la organización, Gil-Monte (2006). En los individuos se presenta como problemas emocionales, presentando ansiedad, sentimientos de impotencia, irritabilidad, sentimientos de alienación, etc.; una actitud negativa exhibiendo apatía, conducta agresiva, dependencia al alcohol o problemas familiares; e índices somáticos como alteraciones cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, musculares, digestivos, etc., en cuanto a la organización puede afectar en el deterioro de la calidad asistencial, ausentismo laboral, tendencia al abandono laboral, aumento de conflictos interpersonales, etc. En cuanto a la organización cuando se reúnen ciertas circunstancias como: un mal establecimiento de roles, planteamientos directivos poco claros, exigencias del trabajo que sobrepasen las capacidades del individuo, baja posibilidad de tomar decisiones, normas muy rígidas, pocas recompensas, poco apoyo organizacional o inadecuada comunicación entre las personas que laboran ahí, seguramente aparecerá el burnout.

A partir de esto surge el interés por observar si en la población de policías del Distrito Federal hay presencia del síndrome de burnout.

En el capítulo uno se menciona la importancia de conocer el estrés, a sus principales autores, para tratar de entender los procesos fisiológicos y cognitivos que hacen las personas ante las situaciones estresantes, además que se revisan algunos síntomas que presentan enfermedades reconocidas por el DSM 5 y CIE 10 como la depresión y la ansiedad y pueden aparecer como síntomas del burnout.

En el capítulo dos, se revisa el burnout y sus características, cómo este se puede ir desarrollando, factores que influyen en su aparición y sobre todo modelos que le dan una explicación a esta afectación.

El capítulo tres permite conocer a la procuraduría de General de Justicia del Distrito Federal, cómo está conformada, qué funciones tiene el policía en ella, y su relación

con el burnout, este capítulo permite entender las largas jornadas laborales, sus actividades y comportamientos de algunos policías de investigación.

El capítulo cuatro se explican algunas áreas que sugiere trabajar para afrontar los síntomas de burnout.

En el capítulo cinco se revisa la metodología, en la que se maneja la pregunta de investigación, los objetivos y las hipótesis que se plantearon, con la finalidad de entender el procedimiento que se llevó a cabo para la obtención de los resultados.

Para el capítulo seis la revisión de los resultados, permite observar lo que se obtuvo del estudio transversal descriptivo en relación al síndrome de burnout.

En el capítulo siete la discusión de los resultados permite responder la pregunta de investigación, los objetivos e hipótesis planteadas conjugándolas con los resultados de la prueba EDO.

Ya en el capítulo ocho, se plantean las conclusiones que se obtuvieron de esta investigación así como algunas sugerencias que servirán para ampliarla.

MARCO TEÓRICO

Capítulo 1

Estrés

1.1. Antecedentes del Estrés

Los orígenes de la observación del estrés son antiguos, Hipócrates, por ejemplo señaló la existencia de una «*vis medicatrix naturae*», un poder curativo de la naturaleza, donde se pone en marcha mecanismos fisiológicos, con el fin de defendernos de las agresiones externas. Varela, Salinero, Sevilla, Solano, Lemus y De las Heras (s.f.).

Stora Benjamin (2000), indica que la palabra estrés proviene del latín *stringere* que significa oprimir, apretar, atar, y en francés da origen al significado de estrecha, además incluye otros significados a la palabra como sentimiento de abandono, de soledad, de impotencia, que se experimenta durante una situación penosa. Este mismo autor refiere que para el siglo XVII la palabra estrés es usada para expresar sufrimiento, en sí, una vida difícil expresada en una sola palabra. Más tarde, en el siglo XVIII basado en el área de la metalurgia, que habla sobre la presión, aquella carga que produce una tensión o una deformación del “objeto”, basándose en esto, la palabra estrés evoluciona de una consecuencia emocional a la causa de su origen.

En consecuencia de esta definición, a principios de siglo XX el concepto de estrés es incorporado a las ciencias biológicas y sociales, reflejando un impacto en la salud física y mental, sobre todo remarcando que por la dimensión psicológica se desencadena ya en una grave afectación a la salud.

Por tanto, aunque el término original “stress” es una palabra de lengua inglesa, hoy ese vocablo cosmopolita se pronuncia casi idénticamente en todas las lenguas,

lo que sugiere su universalidad, para el español la palabra solo se adapta en su escritura, es decir *estrés*.

1.1.1. Modelo Teórico Homeostático de Walter Cannon

Para Walter Cannon el estrés es *“una perturbación de la homeostasis (equilibrio dinámico) ante distintos tipos de situaciones que implicaran una situación de riesgo”*. Otero et al. (2011).

Claude Bernard, creador de la Medicina Experimental, llamaba *“milieu intérieur physiologique”* (medio interno fisiológico) al conjunto de sustancias y procesos químicos que constituyen a un organismo, cuyas relaciones entre si se mantienen constantes, a pesar de las variaciones que pueda haber en su entorno, esto lo sintetizo en una frase *“la constancia del medio interno es la condición indispensable para la vida libre”*. A partir de estas investigaciones Walter Cannon elaboró el concepto de homeostasis refiriéndose al **conjunto coordinado de procesos fisiológicos encargados de mantener estable el cuerpo esencial para la supervivencia, regulando las influencias del ambiente y las correspondientes respuestas del organismo**. Glz. de Rivera (1994). El planteamiento de González, es que Walter Cannon, descubrió accidentalmente la influencia de factores emocionales en la secreción de adrenalina, en los 20 años siguientes continuó estudiando este efecto, desarrollando su concepto de la reacción de *lucha o huida*, que se asocia con las emociones de miedo e ira; donde los recursos orgánicos deben movilizarse para sostener un ataque o para huir del peligro, respuesta básica del organismo a toda situación percibida como peligrosa (falta de oxígeno, descenso de glucosa o temperatura corporal etc.) en donde se liberan catecolaminas por la médula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas, liberando glucosa a los músculos; dando a entender que el grado de estrés podía medirse, debido a la reacción del propio organismo.

El peligro entonces, sucede cuando se inician acciones de lucha para adaptarse y sobrevivir, por ejemplo, al obtener alimentos, buscar cobijo, vestirse para evitar el

frio, alejarse de depredadores, es decir, factores que alteran el estado homeostático estable. Lazarus (2000).

Es así, que el estrés se relaciona como conjunto de factores del medio externo cuya influencia exige esfuerzo inhabitual de los mecanismos homeostáticos, presentándose el «estrés crítico», que se entiende como la capacidad de homeostasis con un límite, un nivel máximo de estrés que el organismo puede neutralizar, y si estos son sobrepasados comienzan a fallar los mecanismos homeostáticos, con la consiguiente alteración del equilibrio interno y el desarrollo de estados patológicos. Glz. de Rivera (1994).

Es importante resaltar que Cannon, designa al estímulo (amenaza) como el causante de la respuesta de estrés. Entonces, cuando el medio ambiente, los cambios producidos por el desarrollo del individuo y por sus propios ritmos intrínsecos ejercen influencias desestabilizadoras alteran el equilibrio interno u homeostasis, generando por lo tanto estrés. Con los estudios de Cannon, Hans Selye desarrollo una visión más profunda sobre este mal que apenas comenzaba a ser reconocido.

1.1.2. Modelo Teórico biológico de Hans B. Selye

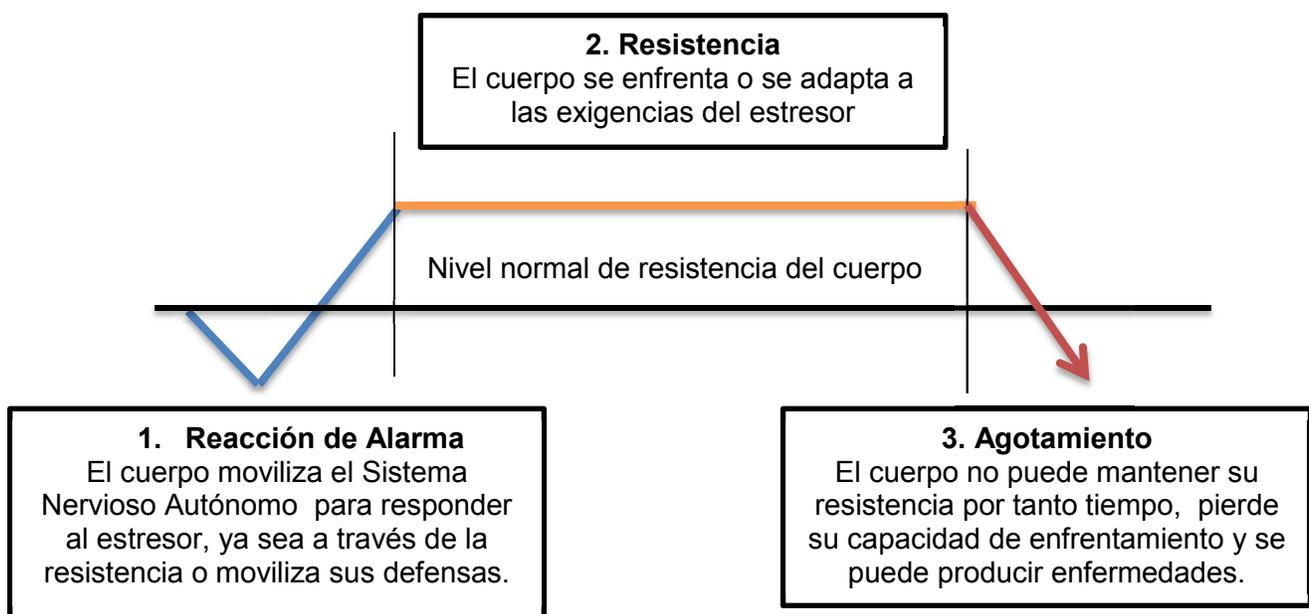
Hans Selye define al estrés como la **“repuesta no específica del organismo (persona-animal) a cualquier demanda”**. Papalia y Wendkos (2008).

En los años veinte Hans Hugo Bruno Selye estudiante de medicina en la Universidad de Praga, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba en dicha institución, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc., así, se integra el *“Síndrome General de Enfermedad”*, que a partir de estas observaciones se relaciona como una aparente respuesta inespecífica del organismo a la enfermedad que en ese momento presentaba el individuo. Stora (2000).

En los años 30, Hans Selye descubrió, que inyectando a ratas dosis no mortales de veneno, o exponiéndolas a estímulos nocivos tales como frío, calor, infecciones, traumas, hemorragias y alteraciones nocivas, ejercicio físico, aparecía un grupo predecible de síntomas similares; a estas reacciones fisiológicas Hans Selye denominó “**Síndrome de Adaptación General**”, calculando que lo que sucedía a las ratas también ocurría con los seres humanos en una situación de estrés. De ahí que el “**Síndrome de Adaptación General**” (**SAG**) sea una reacción de estrés en tres fases: reacción de alarma, resistencia y agotamiento. Papalia y Wendkos (2008).

Figura 1. Fases del Síndrome de Adaptación General¹.

De acuerdo a Selye, en estas tres fases (alarma, resistencia y agotamiento) se explica como el cuerpo reacciona frente al estrés.



En la Figura 1. La representación de las tres fases del *Síndrome de Adaptación General*, indica cómo actúa el estrés en el organismo; la *primera fase, Reacción de Alarma*, se presenta cuando surge una situación amenazadora, esta fase es automática, el organismo se prepara estimulando el sistema nervioso central,

¹ Basado en el modelo de Papalia y Wendkos (2008).

además de segregar diversas sustancias, por ejemplo: el incremento de la producción de adrenalina en el cuerpo como respuesta fisiológica resultante de la actividad de las glándulas adrenérgicas. que permitirán guiar al individuo a la acción (*lucha o huida*), un mecanismo de defensa a modo de aviso químico de estrés, haciendo un recorrido de donde ha ocurrido el agente estresante hasta el cerebro; después de esta activación se pasa a la *segunda fase*, que es la de **Resistencia**, es la reacción del organismo a través de cierto tiempo para enfrentar el estímulo; aquí el individuo mostrará su propia capacidad de adaptación acoplado su organismo a las demandas, eliminando, modificando o evitando al factor estresante, si consigue los ajustes necesarios las hormonas liberadas volverán a la normalidad; pero si la exposición al agente estresante se prolonga sin darle una adecuada solución, los trastornos se suceden, la sustancias químicas no encuentran el cauce idóneo y provocan enfermedades origen de la desadaptación o de la mala adaptación, esto va desde desordenes emocionales, patologías renales y cardiovasculares, insomnios, jaquecas persistentes, alteraciones gástricas, úlceras de estómago, artritis, etc., colocando a quien lo padece en una situación de enfermedad, y por último la *tercera fase* el **Agotamiento**, se presenta cuando el suceso estresante continua durante un tiempo prolongado, si el organismo no ha tenido el reposo necesario para llegar a un equilibrio o estabilidad, en esta fase se han agotado las defensas y el organismo ya no responde adecuadamente a las demandas prolongadas que se le hacen al organismo, el cansancio, la confusión, la indiferencia, la depresión, inclusive la paranoia son síntomas de que las reservas se han acabado. Diestre (2001).

Llegado a este punto, son tres aportaciones en el campo del estrés que hace Selye: 1) el estrés como respuesta no específica (independiente de la naturaleza de sus desencadenantes; 2) la respuesta del estrés como un proceso que es el síndrome de adaptación general (alarma, resistencia y agotamiento); 3) la cronicidad del estrés, en conjunto a la ausencia de mecanismos eficaces para enfrentarlo incrementando la vulnerabilidad del organismo a la enfermedad. Otero et al. (2011).

Aunque los trabajos de Selye iniciaron en el campo fisiológico, Lazarus (2000) señala, que el síndrome de adaptación general podía ser tanto psicológico como físico, es decir, el complejo proceso de defensa puede ser generado por las amenazas o daños psicológicos, así como agentes fisiológicamente dañinos. De manera que cualquier estímulo puede ser considerado un estresor siempre que *este provoque un cambio en el organismo y le exija un reajuste*.

Papalia y Wendkos (2008), hablan sobre los estímulos externos llamados estresores. Son aquellos acontecimientos capaces de producir cambios en el organismo y estos estresores pueden ser desagradables o dolorosos como deseables y agradables. Es así como, Lenson (2003), habla de los dos tipos de estrés que Selye formulo, diferenciándolos por sus efectos en el individuo, como: *bueno (distrés) y malo (eustrés)*.

Eustrés: El estrés bueno o necesario para las actividades de la cotidianidad, puede ser positivo o agradable para el individuo, permite la activación física y mental del organismo, respondiendo de forma eficiente al estrés, por ejemplo casarse genera eustrés, ya que es una reacción del individuo ante un evento pero su efecto es positivo, agradable y tolerable en ese momento.

Distrés: Se percibe como el estrés desagradable, en la medida que el estrés aumenta, la persona es incapaz de adaptarse a las nuevas demandas de la situación, la experiencia de estrés se vuelve nociva y desemboca, en una serie de respuestas fisiológicas que al no tener un momento de equilibrio daña la salud del individuo.

En síntesis la perspectiva conceptual de Selye, está centrada en la *respuesta al estímulo*, donde la reacción problemática a los estímulos amenazantes, generarán un estado orgánico o mental alterado, sobre todo si las circunstancias externas sobrepasan los límites de tolerancia a nivel orgánico de los individuos, conduciéndolos a una respuesta emocional negativa. Sin embargo, esta perspectiva no cubre totalmente las afecciones y sucesos del estrés en las personas, pues se centra en las reacciones meramente del organismo. Richard

Lazarus, quien también ha adherido importantes hallazgos al estudio del estrés, sumo partes de la teoría de Selye y la complemento con la parte psicológica e individual más ampliamente.

1.1.3. Modelo cognitivo-transaccional de Richard Stanley Lazarus y Susan Folkman

Folkman en 1986, dice *“tanto hombres como animales reaccionan a la estimulación”*, a la par Lazarus, en sus inicios del estudio del estrés, concluye que los estímulos generadores de éste, son considerados como acontecimientos con los que se cruza el sujeto produciendo un efecto en él. Más adelante, Lazarus lleva a otro nivel este razonamiento, cuando observa la constante existencia de diferencias individuales y su impacto percibido de los estímulos ambientales o acontecimientos externos, unido a la idea de si es o no estresante para la persona.

A partir de esto, surge una definición interactiva o transaccional, que ve al estrés como un proceso dinámico de interacción entre el individuo y su medio, ya no se considera al estrés solo como estímulo o como mera respuesta, aquí la persona hace de la situación una valoración cognitiva, sumando la relación con el modo en que intenta afrontarla. Otero et al. (2011).

La teoría transaccional del estrés desarrollada en 1984 por Richard Lazarus y Susan Folkman, contrasta con otras teorías centradas en las situaciones o en las respuestas características del estrés. Resalta la diferencia entre las teorías que enfatizan la descripción y medición del tipo de condiciones que generan estrés y aquellas centradas en las respuestas, derivadas de los trabajos de Selye y Cannon. La crítica a estas teorías se centra en los señalamientos en que las *situaciones consideradas como estresantes no generan estrés en todas las personas* y que éstas, a su vez, *no reaccionan de la misma forma en situaciones estresantes*. Adicionalmente hay reacciones que pueden considerarse perfectamente normales o indicadoras de activación fisiológica, cognitiva o conductual y que sólo pueden considerarse señales de estrés por su persistencia a través del tiempo. Sin tener en

cuenta otros criterios, es muy difícil asegurar que una reacción es producto del estrés y no de otra cosa.

Richard S. Lazarus en sus inicios, ve al estrés como ***un proceso de transacción entre una situación (interna o externa) que posee determinadas características, donde una persona valora la situación en función de sus propias metas, valores, experiencia, recursos personales***, es decir, se enfoca en la interacción entre la persona y su medio, para que se presente el fenómeno del estrés será importante que la *persona perciba un desbalance entre las demandas externas o internas y los recursos que están a su disposición para superarlas*, por eso el estrés es dinámico. Gómez (2005).

Finalmente como definición central, Richard Lazarus dice que el estrés es **“el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”**. Otero et al. (2011).

El concepto de amenaza para Lazarus (2000), se produce cuando la persona con un objetivo importante encara una condición ambiental que pone en peligro dicho objetivo; la persona elaborará un significado a partir de las relaciones entre variables ambientales y de personalidad, dando un valor positivo o negativo según sea su percepción del estímulo, este autor usa el término *significado relacional* a la valoración hecha por la persona y dice que a pesar de compartir mucho con otras personas o grupos sociales, *cada quien responderá de forma distinta a los mismos estímulos ambientales*.

Basándose en lo anterior, la clave del modelo transaccional radica en la **evaluación cognitiva** del estímulo y de su respuesta, afirma que dicha evaluación se produce cuando en el *proceso de pensamiento de la persona evalúa si un estresor potencial es relevante o no para su bienestar*, y en el caso de que lo sea, si es potencialmente bueno o malo, tomando en cuenta dos factores principales que influyen en su respuesta al estrés:

1) la tendencia amenazadora del estrés en el individuo, y

2) la evaluación de los recursos necesarios para minimizar, tolerar o eliminar los factores de estrés y el estrés que ellos producen.

Mae (2012) explica esta evaluación en dos tipos o etapas: la evaluación cognitiva primaria y la secundaria.

- Evaluación cognitiva primaria: Se trata de una evaluación o clasificación personal a propósito de un riesgo que se asume en una situación particular, es decir, se da por el tipo de amenaza suscitado por la demanda psicosocial, la cual puede ser de pérdida (si el factor de estrés constituye una amenaza, un desafío o un daño/pérdida). Los estresores potenciales deben ser evaluados como:
 - *Amenazantes*: ataque al propio bienestar (fracaso en los exámenes o ser despedido del trabajo).
 - *Desafiantes*: (reto) una oportunidad para mejorarse a uno mismo o a la posición propia, estrés positivo (mejorar calificación en el examen, conseguir un mejor trabajo).
 - *Daño o Pérdida*: significa que el daño ya ha sido experimentado, como cuando una persona sufrió recientemente la amputación de una pierna o tuvo un accidente automovilístico.
- Evaluación secundaria: Tiene lugar simultáneamente con la evaluación primaria, a veces incluso, se convertirá en causa de una evaluación primaria. Es lo que la persona estima que puede hacer, si es que puede hacer algo, para ajustarse, manejar, o de otro modo controlar el estresor potencial personalmente significativo, tienen que ver con los sentimientos relacionados con el manejo de los factores de estrés o del estrés que ellos producen. Lo que implica:

- Una búsqueda cognitiva de las opciones de enfrentamiento disponibles.
- Un pronóstico de si cada opción tendrá éxito a la hora de abordar el estresor.

Esta perspectiva interaccional aclara que el estrés tiene su origen a través de las relaciones particulares entre la persona y su entorno, centrado en el concepto cognitivo de evaluación, donde está, es el factor determinante para que una situación sea potencialmente estresante y llegue o no a producir estrés en el sujeto, aquí la persona es vista como algo activo que interactúa con su medio y no solo que recibe los estímulos y reacciona ante ellos. En suma para Lazarus, la persona despliega cierto tipo de respuestas ante situaciones de estrés y a continuación se revisará.

Respuesta de afrontamiento o Afrontamiento del estrés

En la evaluación cognitiva es importante la respuesta de afrontamiento ante el estrés, Lazarus plantea que ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos *“esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para hacerle frente a las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”*. Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes, y esta puede ser considerada como la última etapa del proceso del estrés. (Lazarus 1986, citado en Piña 2009).

En el afrontamiento, independientemente de la naturaleza del estresor, sirve, en tres direcciones, una es para hacer cambios a la situación de la que emergen los estresores, la segunda es, a partir del significado de la situación, como al momento de modificarlo se logra reducir su grado de amenaza (se da un significado que modifique su conceptualización y por tanto el nivel de afección), y la última, reduce los síntomas del estrés, para hacer frente al estrés, ejecutando ciertas acciones a los estresores. Belloch, Sandín y Ramos (2009). Esto se convierte en catalizador

de un proceso mediante el cual la persona dota de significado las distintas circunstancias que le ocurren en sus complejas vidas, es decir, ellas decidirán a partir del significado que le otorguen al suceso si este es dañino o no.

1.2. Estrés laboral y crónico

El estudio del estrés tiene muchos enfoques y uno de ellos ocupa al área laboral, la cual, con sus características ahora globalizadoras, sostiene altos niveles de exigencias en las personas, la productividad que muchas instituciones exigen, es en base a números (estadísticas, ingresos, ventas, etc.), entre más produzcas más eficiente se muestra el personal, esta lógica acarrea tensión, preocupación, frustración y un largo etc., y puede crear enfermedades en las personas que pueden verse sobrepasadas en sus actividades, debido a la excesiva demanda. Cuando las instituciones ven a sus trabajadores como máquinas de producción y no como seres humanos, lo más probable es que la salud de estos trabajadores corra riesgo.

No es raro entonces que en una institución no haya estrés, pero es más común, sobre todo en México que las instituciones ignoren el problema y no preparen a sus empleados, de aquí la importancia de conocer lo que les sucede a los empleados que padecen de estrés laboral y sus repercusiones.

Partimos de lo que dice Gil-Monte (2006), para entender a las organizaciones laborales, que son formaciones sociales, en donde surgirán riesgos psicosociales intrínsecos al ejercicio del trabajo, y la frecuencia e intensidad con que aparezcan va ser en función del tipo de la propia organización (su orden, jerarquización, entrenamiento, tipo de actividades, horas de trabajo, etc.), así como de la calidad en las relaciones interpersonales que se desarrollen en el entorno laboral. Las organizaciones también se caracterizan por la división del trabajo, la influencia, las competencias de poder y sus sistemas de comunicación, entender estas relaciones en el trabajo ayuda a descifrar aquellos factores que son predisponentes a generar estrés laboral.

Para entender el estrés en el ámbito laboral, es preciso mencionar la dualidad de dos referencias, la primera, (French y Caplan 1972, citado en Otero et al. 2011) refieren las características del trabajo en las que se presentan desajustes entre las habilidades del trabajador y sus demandas laborales (que se traduce como estímulos), suponen una amenaza para el individuo, centrando esta idea, en que esto genera el estrés. Por otra parte (Matteson e Ivancevich 1987, citado en Otero et al. 2011), dicen que a consecuencia de una acción, situación o evento laboral que supone una demanda especial para la persona, esta generara una respuesta adaptativa. Lazarus retoma ambas y argumenta que para comprender el estrés laboral, hay que integrar las demandas del trabajo junto con su contexto, además de otras variables como las diferencias individuales, recursos de afrontamiento, evaluación cognitiva, entre otros, sin embargó su propuesta le da mayor énfasis a las cuestiones personales, lo que parecía debilitar los factores situacionales y/o laborales.

Por consiguiente, una definición que abarque la cuestión persona-ambiente laboral en el estrés ocupacional, ha sido abarcada por autores como Sauter, Murphy y Hurrell en 1990, Del Hoyo, Correja y de la Torre 1997 como: **“una interacción desfavorable entre las habilidades del trabajador, quien percibe que no dispone de recursos suficientes para enfrentar la problemática laboral, además de sus condiciones en el trabajo, produciéndose un desajuste que conducen a trastornos psicológicos, conductas insanas que culminan en enfermedad”**. Otero et al. (2011).

Esta definición más, plantea que un individuo sufrirá de estrés, ante la existencia de las demandas del entorno laboral, con nula capacidad de responder de manera positiva y valorando la situación como una amenaza para su estabilidad, en la actualidad la percepción que algunos individuos le dan a la situación laboral puede ser sobrevalorada, pero si no es así, existe un exceso de energía que se le exige al sujeto en esta área, las laborales son excesivas, los recursos del cuerpo se agotan y el aumento del estrés (distrés), resulta en una incapacidad de adaptarse por parte de la persona a las nuevas demandas de la situación, en ambos casos,

se vuelve nocivo y desemboca en una serie de respuestas físicas, psicológicas y comportamentales negativas para la persona. Pérez (2009).

De tal manera, el estrés laboral tiene que verse como un fenómeno complejo, dinámico y multidimensional, que incluye los siguientes elementos:

- a) Demandas situacionales y/o ambientales (Fuentes de estrés),
- b) Variables que modulan la experiencia de estrés en el individuo (evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento y apoyo social),
- c) Patrón de respuesta fisiológico-psicológico (signos y síntomas) y consecuencias individuales (divorcio, aislamiento, farmacodependencia etc.), y,
- d) Organizacionales, (desempeño laboral, política interna, relación de los compañeros, entorno laboral, traslados de casa a trabajo y viceversa, ausentismo).

De este modo presentar estrés laboral, produce una serie de diversas manifestaciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales, y a continuación se presentan en la figura 22, estos síntomas son recolectados por Otero et al. (2011), quien menciona, que a causa de no atenderse a la larga se tornan en malestares crónicos que repercuten en consecuencias más graves como: la hipertensión arterial, depresión, alcoholismo, ideas suicidas, úlceras gástricas, enfermedades cardiovasculares, etc.

² Basado en el cuadro de Cotton 1995 (citado en Otero et al. 2011) publicado para Understanding and managing occupational stress. The Australian Psychological Society y Labrador.

Figura 2. Síntomas del Estrés Laboral

| Fisiológico | Cognitivo-Emocional | Conductual |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Aumento del ritmo cardíaco y de la presión arterial • Aumento de la frecuencia respiratoria • Aumento de la tensión muscular • Pérdida de la libido o disfunciones sexuales • Aumento en los niveles de adrenalina y noradrenalina • Incremento de azúcar en la sangre • Disminución de la activación del sistema digestivo • Incremento del metabolismo basal • Incremento de colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre • Aumento de los niveles de corticoides • Inhibición del sistema inmunológico | <ul style="list-style-type: none"> • Excesiva preocupación • Dificultad para concentrarse y mantener la atención • Desorientación y/o confusión mental • Pérdida de memoria (olvidos y/o despistes) • Disminución de la habilidades de solución de problemas • Incremento de la emocionalidad negativa (ansiedad, ira, hostilidad, irritabilidad) • Aumento de la labilidad emocional • Disminución de la autoestima • Aumento de la susceptibilidad y/o vulnerabilidad interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de las relaciones interpersonales • Agitación motora (hiperactividad) • Explosiones emocionales • Trastornos alimentarios (comer en exceso, falta de apetito) • Aumento de consumo de tabaco, alcohol, u otras sustancias • Automedicación • Conflictos familiares • Conductas de evitación, aislamiento y retirada social • Absentismo laboral • Aumento de quejas en el trabajo • Disminución de rendimiento laboral • Aumento de conflictividad laboral. |

Algunos autores como (Campos 2006, citado por Sánchez 2011) dividen al estrés laboral en dos; el episódico y el crónico.

Episódico: Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica, ocurre momentáneamente, no se posterga por mucho tiempo para después ser enfrentado o resuelto, y como consecuencia desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés sería una situación que genere tensión en un trabajador, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado.

Crónico: Pérez (2009), lo presenta como aquellos síntomas de estrés que no desaparecen en una persona, debido a que esta no los afronta o bien supera sus recursos de afrontamiento, y como es constantemente sometida a agentes estresantes que no desaparecen o disminuyen, no se logra un equilibrio interno.

1.2.1. Estrés Laboral en policías

Las causas y los efectos del estrés laboral en los policías es relativamente escasa, sin embargo, Torres et al. (2002), exponen lo que otros investigadores hablan sobre los estresores organizacionales, explican cuatro grupos, el primero alude a los producidos por la administración y gestión policial, el segundo, habla, de aquellos inherentes derivados de su actividad habitual que resultan perjudiciales para su salud física y psicológica, como pueden ser la exposición al peligro, la violencia y muerte, el tercero, relacionados con la comunidad, es decir, la percepción negativa de la sociedad y por último los relacionados con el sistema de justicia. Estos autores refieren niveles de estrés altos en esta población, que incluso pueden experimentarse comparativamente superiores a los de la mayoría de las profesiones.

1.2.2. El estrés en la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Los parámetros que proponen estos organismos en el estudio del estrés, pueden servir como soporte teórico a aquellas instancias que aun quieran defender posturas donde se afirme que afecciones como el estrés solo son cuestiones que repercuten en el individuo y que solo a este le conciernen. Para esto será importante notar que tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), tienen estudios con poblaciones mexicanas y otras regiones de Latinoamérica, e invitan a las organizaciones a mirar estas problemáticas de la salud en sus trabajadores con la finalidad de crear conciencia en ellas.

Partimos entonces del concepto de salud, siendo un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 1986), es así como, un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en el que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud. De lo anterior, un desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, aunado con sus conocimientos y capacidades, darán como resultado el estrés. Leka, Cox y Griffiths (2004).

Según la OIT cada 15 segundos, un trabajador muere a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo. Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,3 millones de muertes por año. El costo de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4 % del Producto Interior Bruto global de cada año. Organización Internacional del Trabajo (2014).

Esta misma organización escribe que el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas en muchos países, debido a que sus efectos

negativos se manifiestan de muchas formas, desde enfermedades circulatorias, gastrointestinales, trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales. Estos trastornos, a su vez, pueden producir un rendimiento laboral deficiente, altas tasas de accidentes, lesiones y por tanto baja productividad.

Mientras tanto, la OMS, reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, tomando como referencia lo dicho por la OIT 1986-1992. Un trabajador que está estresado tiende a ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; la repercusión en la organización se refleja en la baja perspectiva de éxito en un mercado competitivo.

Algo importante que refiere la OMS es que, el estrés laboral se debe a las **reacciones que puede tener las personas ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.**

Si tomamos en cuenta que el estrés resulta esencial para realizar las actividades, ya que, nos pone alerta ante determinadas situaciones, esto puede cambiar o agravarse si el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales, entonces, si la presión que haya en el trabajo es excesiva o difícil de controlar, el estrés laboral surgirá.

Según la OMS **el tipo de trabajo que produce más estrés** es aquel en que las *exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador*, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador de su entorno laboral o en relación con su trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

En la siguiente figura se muestra un listado de lo que la OMS refiere como situaciones o actividades catalizadoras del estrés laboral³.

Figura 3. Peligros relacionados con el estrés según las OMS

| Características del trabajo, generadoras de estrés: |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Características del puesto• Tareas monótonas, aburridas y triviales• Falta de variedad• Tareas desagradables• Tareas que producen aversión• Volumen y ritmo de trabajo• Exceso o escasez de trabajo• Horarios de trabajo estrictos e inflexibles• Trabajos con plazos muy estrictos• Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal• Horarios de trabajo imprevisibles• Sistemas de turnos mal concebidos• Participación y control• Falta de participación en la toma de decisiones• Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral). |

1.3. Estrés laboral, burnout y sus diferencias con otras enfermedades

Enfermedades como la depresión y la ansiedad pueden convertirse en síntomas del estrés y el síndrome de burnout, pero a la vez estas enfermedades pueden tener su origen debido a las situaciones de estrés intenso. Por consiguiente, es importante hacer una diferenciación entre síntomas, o bien identificar cuales se comparten, esto, con la finalidad de ubicar si los síntomas son debido al estrés o burnout, o se deben a enfermedades como la depresión y la ansiedad.

³ En la figura 3 retoma postulaciones de la Organización Mundial de la Salud (2004), para considerar como en el trabajo ciertas circunstancias laborales se vuelven factores de estrés y de no ser atendidas, la salud, bienestar y motivación del trabajador se verán mermadas.

Hay que aclarar que el estrés por sí mismo no genera un trastorno, a menos, que sea prolongado y desgastante para la persona como lo marca el CIE10, y las afectaciones que éste produce en los individuos pueden ser tan graves en su vida al grado de incapacitarlos.

Entonces el CIE 10 ve al *estrés psicosocial* como menos grave, cuando se trata de sucesos vitales, donde estos pueden afectar la salud de una persona y volverse un trastorno dependiendo de la vulnerabilidad individual, o la idiosincrasia del paciente; aunque no necesariamente los sucesos vitales son suficientes para explicar la aparición y la forma del trastorno. Por el contrario, se considera que los trastornos surgen como consecuencias directas del estrés agudo grave o del trauma prolongado; si un suceso estresante o sus circunstancias desagradables son prolongados constituirán el factor causal primario y esencial, para el desarrollo de un trastorno.

Así entendemos que los trastornos pueden ser considerados como respuestas adaptativas patológicas al estrés grave o prolongado, en el sentido de que interfieren con los mecanismos de adaptación normales, por lo cual inducen un deterioro del funcionamiento social del paciente. Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (2003).

A todo esto surge la pregunta para un gran número de especialistas en salud mental, y es: ¿cuándo el estrés se conforma como un síntoma agregado (premorbilidad) o aislado (comorbilidad) de una psicopatología? Es entonces cuando la atención se centra en aquellos trastornos que tienen una mayor probabilidad de ocurrir después de la exposición a factores estresantes, entre los que es posible encontrar el grupo de trastornos de ansiedad, los trastornos del estado de ánimo, especialmente episodios depresivos o trastornos depresivos y el consumo de sustancias.

A continuación se presentan, diversos síntomas o indicadores que deben ser diferenciados para su evaluación, diagnóstico, tratamiento e investigación.

1.3.1. Cuadro comparativo de sintomatología asociada al Síndrome de Burnout (basado en el DSM 5)

La siguiente figura muestra algunos síntomas de enfermedades del grupo de trastornos de ansiedad y los trastornos del estado de ánimo, que pueden asociarse al Síndrome de Burnout, excluyendo sintomatologías propias de la patología y resaltando solo aquellas que deben tomarse en cuenta para su diferenciación.

| Figura 4 | |
|---|---|
| Sintomatología asociada al Síndrome de Burnout | |
| Trastorno del Estado de Ánimo | |
| Trastorno Depresivo ⁴ | <ul style="list-style-type: none">✓ Estado de ánimo deprimido la mayor parte del día, casi todos los días.✓ Disminución importante del interés o el placer.✓ Insomnio o hipersomnias casi todos los días.✓ Fatiga o pérdida de energía casi todos los días.✓ Sentimiento de inutilidad o culpabilidad excesiva o inapropiada.✓ Disminución de la capacidad para pensar o concentrarse. |
| Trastorno de Ansiedad | |
| Trastorno de Ansiedad Generalizada* (sin agorafobia) | <ul style="list-style-type: none">✓ Sentimientos de Irritabilidad y preocupación excesiva.✓ Inquietud o sensación de estar atrapado o con los nervios de punta.✓ Fatiga.✓ Dificultades cognitivas de atención y concentración.✓ Tensión muscular y problemas de sueño |

⁴ Es importante señalar el especificador con síntomas Ansiosos.

Trastornos relacionados con traumas y factores de estrés⁵

| | |
|--|---|
| Trastorno de Estrés Postraumático | <ul style="list-style-type: none">✓ Evitación de estímulos asociados.✓ Malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a factores internos o externos✓ Sentimientos angustiosos, de miedo, terror o enojo.✓ Creencias o expectativas negativas persistentes y exageradas sobre uno mismo, los demás o el mundo✓ Disminución importante del interés o la participación en actividades significativas.✓ Incapacidad persistente de experimentar emociones positivas✓ Alteración importante de la alerta y reactividad asociada al suceso(s) traumático(s), que incluye irritabilidad, comportamiento imprudente, hipervigilancia, dificultad de concentración.✓ Alteración del sueño. |
| Trastorno de Estrés Agudo ⁶ | <ul style="list-style-type: none">✓ Incapacidad persistente de experimentar emociones positivas.✓ Alteración del sueño✓ Comportamiento irritable✓ Problemas con la concentración |

⁵ Debe ser considerado la exposición traumática propia del contexto laboral, para fines de ésta investigación es relevante la diferenciación.

⁶ Es importante notar que en el Trastorno de Estrés Agudo, se hace referencia a la probabilidad de su aparición debido a la relación del individuo con su trabajo.

Capítulo 2

Síndrome de Burnout

2.1. Síndrome de Burnout, marco referencial

El trabajo puede proporcionar seguridad económica, además de placer y satisfacción, y ofrecer beneficios importantes para la salud. Por otro lado, informan, representantes del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en Canadá, que el estrés provoca un decremento en la satisfacción con el trabajo, la motivación y la autoestima de trabajadoras eventuales y tiempo parcial. Camacho y Arias (2008).

La sobrecarga de trabajo, las pocas habilidades para realizar la tarea y otros factores que implican presión laboral, conflicto y ambigüedad en las funciones, se asocia con el **estrés crónico laboral**, que puede desembocar en agotamiento ocupacional (Burnout). Es precisamente el campo de la psicología que reconoce el síndrome de Burnout como **fatiga laboral** o un **desgaste profesional** caracterizado **por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad**. (Maslash y Jackson 1986, citado en Hernández, Terán, Navarrete y León 2007).

De esto se deduce que el síndrome de burnout puede afectar tanto al individuo como a la organización. En el individuo ocasiona problemas emocionales, con presencia de ansiedad o depresión, sentimiento de impotencia, irritabilidad, sentimientos de alienación, etc., desplegando actitudes negativas y exhibiendo apatía, conductas agresivas a los usuarios, dependencia al alcohol o problemas familiares; en cuanto a los índices somáticos las alteraciones son cardiovasculares, problemas inmunológicos, sexuales, musculares, digestivos., etc. En la organización puede afectar el deterioro de la calidad asistencial, ausentismo laboral, tendencia al abandono de la organización (aunque, si la necesidad económica se percibe como austera, la persona permanecerá en su trabajo, en donde mostrará desmotivación ya que solo puede verlos como una fuente de

dinero y no como un área de desarrollo personal), aumento de conflictos interpersonales, entre otros problemas. Gil-Monte y Peiro (1999).

Con este contexto la importancia de conocerlo y saber sus repercusiones de forma más profunda, podrá ayudar a trabajadores, instituciones de gobierno y al público en general.

2.2. Definición de Síndrome de Burnout

Primero se partirá de la definición de que es un **síndrome**, y **este se refiere al “grupo de síntomas y signos que, cuando se consideran en conjunto, caracterizan una enfermedad o lesión”**. Balseiro (2010).

La palabra Burnout se tomó de la industria aeroespacial, y significa agotamiento del carburante de un cohete, como resultado del calentamiento excesivo. Balseiro (2010). Más adelante es asociada en la bibliografía científica, propiamente en la conducta humana, en los primeros años de la década de 1970.

Otros autores que se han dedicado al estudio de este mal laboral como Gil-Monte (2006), definen al burnout como el **“síndrome de quemarse por el trabajo”**, debido a que es el resultado de una consecuencia en el entorno laboral y no del trabajador, además, distingue el termino *síndrome*, dado que, ayuda a la comprensión del fenómeno, proporcionando información sobre los síntomas que los trabajadores pueden presentar, y evitando confundirlo con otros estados como: los estados de tedio, de presión, alienación, ansiedad, insatisfacción laboral, fatiga, etc.

En la actualidad existe diversas investigaciones sobre el burnout y cada autor lo definirá según a la población a la que se dirija su trabajo. Por esta razón en el cuadro 5, se muestran dos de las definiciones más representativas del síndrome de Burnout, la primera es la del psiquiatra **Herbert Freudenberger** (1973-1974) quien fue el que incorpora la palabra burnout al estudio de conductas desgastantes en profesionales dedicados a la atención de personas, y la segunda de **Cristina**

Maslach (1977), quien amplía su estudio en base a investigaciones en el área organizacional.

Figura 5. Definiciones del Burnout

| Herbert Freudenberger | Cristina Maslach |
|---|--|
| <p>“Estado de frustración, fatiga o agotamiento de energía experimentado por los profesionales de la salud cuando se sienten superados por los problemas de los “usuarios””. Otero et al. (2011).</p> | <p>“Respuestas graduales, compuestas por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas hacia los receptores de un servicio, por sentimientos de agotamiento emocional, tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa y relacionando sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo”. Uribe (2010).</p> |

Algo que se remarca en la mayoría de las definiciones del Burnout es que, en lo general éste se presentará a partir de los síntomas del estrés crónico en lo laboral.

Entonces el síndrome de burnout no debe ser visto como *estado*, porque no es un fenómeno estático, más bien como **proceso**, que es abordado como mecanismo de afrontamiento al estrés crónico, implicando ciertas fases en su desarrollo. Entonces este proceso supone una interacción de variables afectivas, cognitivas y actitudinales, que se enlazan entre sí en un suceso secuencial, como respuesta a corto y mediano plazo al estrés crónico en el trabajo. Como consecuencia de estas respuestas aparecen una serie de disfunciones conductuales y fisiológicas que tienen repercusiones nocivas para las personas y para la organización. De esta forma el estrés presenta efectos positivos y negativos para la vida, pero en el burnout dichos efectos siempre serán negativos. Carlin y Garcés de los Fayos (2010).

Una de las definiciones que serán importantes para esta investigación es la de (Perlman y Hartman 1982, citado en Uribe 2010), quienes dicen que el **burnout es una respuesta al estrés crónico emocional, con tres componentes:**

agotamiento emocional y/o físico, niveles bajos en la productividad laboral y un exceso de despersonalización.

2.3. Antecedentes Históricos

Las primeras investigaciones identifican al síndrome de Burnout como un estrés laboral crónico asistencial que afecta a las profesiones de diversas ramas, pero afecta más a aquellos que mantienen un tiempo considerable en intensa implicación con gente que a menudo se encuentra en una situación problemática y donde la relación puede estar cargada de sentimientos de turbación, frustración, temor o desesperación, es decir, en profesionales de organizaciones de servicio (médicos, enfermeras, maestros, funcionarios de prisiones, policías, trabajadores sociales, etc.) Gil-Monte (2006).

Grahan Greene 1961, en Gil-Monte (2006), refiere en su novela titulada *A burn out case*, de profesionales a los que puede desarrollárseles un proceso de carácter psicológico llamado “*síndrome de quemarse por el trabajo*”, sin embargo y aun cuando contaba con la descripción de casos en el área laboral, la investigación no suscitó el interés de los académicos, sino hasta 9 años después, en las década de los 70, por medio de las observaciones del médico Freudenberger.

A continuación se describen ampliamente a dos de los autores más representativos en el estudio del síndrome de burnout.

2.3.1. Herbert Freudenberger

El término Burnout fue introducido inicialmente por el Psiquiatra Herbert Freudenberger, en 1973-1974, haciendo referencia a un tipo de estrés laboral generado específicamente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo ya que son profesiones de ayuda, en las cuales, lo habitual es el enfrentamiento con emociones intensas de dolor, enfermedad y/o sufrimiento psíquico, o bien en profesionales más comprometidos con su trabajo, idealistas, optimistas, pues tienden a relegar a un segundo plano sus propios intereses y necesidades.

Freudenberger (1973-1974)⁷, en sus inicios, lo definió como “*un estado de frustración, fatiga o agotamiento de energía experimentado por los profesionales de la salud cuando se sienten superados por los problemas de los “usuarios”*”.

Bosqued(2008), dice que Freudenberger observó cierta sintomatología en gran parte de los voluntarios que trabajaban en *Free Clinic* (clínica para toxicómanos) en New York, sufrían al cabo de un año ciertos cambios en el desempeño de su tarea y en su actitud hacia el trabajo como:

- 1) progresiva pérdida de la energía física;
- 2) desmotivación por el trabajo;
- 3) Cambios en el comportamiento hacia los pacientes, es decir, menos sensibles y comprensibles hacia ellos, trato distanciado y frío, con tendencia a culparles de los propios problemas que padecían, y
- 4) síntomas de ansiedad y depresión.

A todo esto, Freudenberger nombro a este *conjunto de síntomas* como **Burnout**. Además, notó cambios en él y otros profesionales (psicólogos, médicos, enfermeras, asistentes sociales, dentistas) que después de cierto tiempo de implicación con pacientes perdían mucho de su idealismo y de su empatía hacia ellos, de ahí que se asocie en un inicio este síndrome, con los profesionales de servicio de ayuda. Balseiro (2010).

Más tarde en la década de los ochenta, junto con Richekson, Freudenberger redefine el burnout como: “**estado de fatiga y frustración ocasionado por la dedicación a una causa, estilo de vida o relación que no produce la recompensa adecuada**”. Otero et al. (2011). Aunque Freudenberger fue de los pioneros en el estudio del Burnout, sus estudios quedaron muy limitados, hasta que Cristina Maslach amplio esta investigación.

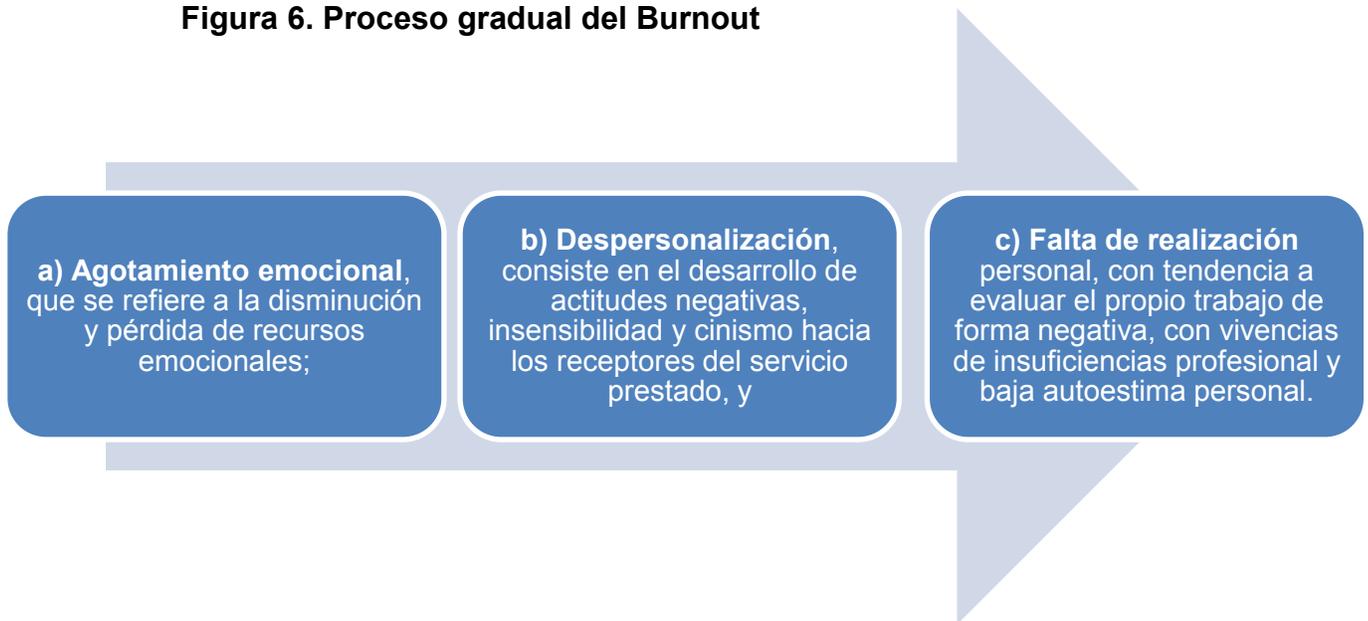
⁷ Citado por Otero et al. (2011), véase figura 5.

2.3.2. Cristina Maslach

En 1977 una psicóloga social, Cristina Maslach, comienza el estudio en las respuestas emocionales en aquellos profesionales que se dedicaban a apoyar a las personas, a partir de los cuales estableció que los afectados tenían una sobrecarga emocional, incluyendo agotamiento emocional con despersonalización y baja realización personal.

En la siguiente figura, Maslach establece una serie de pasos, que suceden para la aparición del burnout, esta gran aportación refleja al burnout como: un “**proceso gradual que va de pérdida de responsabilidad profesional, al desinterés y al desarrollo de un cinismo con los compañeros de trabajo**”. Hernández et al. (2007).

Figura 6. Proceso gradual del Burnout



Este síndrome tiene cuatro dimensiones básicas: fisiológicas, psicológicas, conductuales y laborales. En la década de 1980, Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California, en conjunto con el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Nova Escotia, Canadá, desarrollaron un instrumento para medir el síndrome de Burnout, al cual llamaron **Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**, que desde su desarrollo en 1986 es el que más se ha utilizado, y fue traducido al español por Adán Mingote. Balseiro (2010).

La relevancia del cuestionario Burnout (*Maslach Burnout Inventory*), es la descripción de tres fases, que mide este inventario, y de la cual todas las investigaciones y adaptaciones son basadas:

- **Cansancio o Agotamiento emocional:** cuando aparece disminución o pérdida de los recursos emocionales.

Para Jorge Corsi 2008, (citado en Balseiro 2010) el cansancio o agotamiento emocional constituyen la primera fase del proceso, caracterizado por una pérdida progresiva de las energías vitales y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio que se experimenta. En esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se les empieza a percibir como: personas permanentemente insatisfechas, quejas e irritables.

El agotamiento emocional se refiere al sentimiento de estar sobrepasado y agotado en los propios recursos físicos, psicológicos y emocionales, lo que se expresa en la sensación de “no poder más de sí mismo”. En esta etapa la persona se vuelve más irritable, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar las actividades laborales.

- **Despersonalización o deshumanización:** cuando aparecen actitudes negativas de insensibilidad.

La despersonalización (que no es sinónimo de cuadro psiquiátrico del mismo nombre) es un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que lo originan, las personas que padecen el síndrome de burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento, y en esta fase alternan la depresión la hostilidad hacia el medio.

La despersonalización se refiere a la percepción negativa que desarrolla el profesional hacia quien atiende, traduciéndose en una respuesta negativa, cínica, distante y fría hacia ellos, acaba tratándolos como objetos, les culpa de sus propios problemas, en definitiva, se produce una deshumanización en el trato. Mariños, Otero, Málaga y Tomateo (2011).

- **Falta o abandono de realización personal:** suele evaluarse al trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

Esta tercera fase consiste en reducción a logro personal del propio sentimiento de competencia y en la realización exitosa del propio trabajo. Además del progresivo retiro de todas las actividades que no sean las laborales. En esta etapa hay pérdida de ideales y básicamente un creciente alejamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión. Sánchez (2011)

2.4. Factores que inciden en el desarrollo Síndrome de Burnout

¿Por qué una persona quien se supone eligió su profesión por vocación llega al punto de desgastarse al extremo de que en algunos casos queda prácticamente incapacitada para continuar con el ejercicio de su profesión? Esto se responde debido a que el síndrome de burnout se genera por la interacción de múltiples factores.

Y aquí partiremos de tres factores que intervienen en la aparición de este síndrome, tenemos los factores **organizativos**, los **personales** y por último los **socioculturales**, todos ellos trabajados por Bosqued (2008). Pero no todas estas variables tienen el mismo peso en la génesis del desgaste profesional.

Los factores personales son facilitadores del síndrome, mientras que las variables organizativas son desencadenantes, es decir, el burnout se produce como resultado de que las cosas no van bien en la organización, en pocas palabras con los primeros, y principalmente los segundos el burnout no se produciría.

Factores Organizativos

Este tiene causa directa única y exclusiva en las condiciones de trabajo. Y se presenta en las siguientes condiciones:

✓ **Contacto continuo con el dolor y las emociones de los demás**

Esta responde en parte a ¿Por qué el burnout se produce más en personas cuyo trabajo consiste en proporcionar ayuda directa a los demás y atender ciertas necesidades que pueden resultar penosas?

Los profesionistas que trabajan con gente como médicos, enfermeras, psicólogos, profesores, trabajadores sociales, bomberos, policías, etc., tienen que lidiar con los aspectos emocionales más intensos y problemáticos de la vida de los usuarios de sus servicios: sus enfermedades, sus conflictos familiares y personales, su falta de motivación para el estudio, su frustración o impotencia ante el delito, la falta de atención humana y pronta a su problemática, etc.; es origen de lo que se ha denominado según Bosqued (2008) como *“Fatiga de compasión”*, término que se utilizó en 1992 por Joinson y más tarde adoptado por Figley para hacer alusión al cansancio por haber estado un periodo de tiempo prolongado bajo demandas emocionales o compartiendo problemas de otras personas.

✓ **Trabajos por Turnos**

Una de la frases usadas por los policía de investigación del D.F. dice, sobre su horario de trabajo: *“sabemos a qué hora entramos, pero no sabemos a qué hora*

salimos”, los cambios continuados de turnos, el exceso de horas de trabajo al día⁸, y más de 12 en los policías de investigación de la PGJDF, y el trabajo nocturno pueden ser especialmente estresantes, y conllevan a trastornos del sueño, horarios irregulares de alimentación, desajustes en los biorritmos, disminución en el rendimiento laboral y dificultades para compatibilizar la vida social y familiar con el trabajo, cuando esto se prolonga durante años, seguramente el desarrollo del desgaste se presentará.

✓ **Sobrecarga de Trabajo**

Aquí las exigencias del trabajo sobrepasan lo racionalmente aceptable, generando en los trabajadores tensión, sensación de desbordamiento, de no poder lograr resolver todo, y esto a largo plazo genera frustración e insatisfacción.

Las profesiones que pueden llegar a sufrir mayor índice del síndrome de burnout, son aquellas en que el aumento de demanda cualitativa y cuantitativa no es igual a un aumento de personal, lo que se traduce una mayor carga laboral para las personas, de aquí que esto repercute en el quiebre de la organización.

✓ **Falta de medios para realizar las tareas encomendadas**

Sumado a la excesiva carga laboral, que de por sí es causa de estrés, se añade un déficit en la calidad del trabajo con la escasez de los medios que la institución, en este caso la Procuraduría, proporciona para realizar las tareas adecuadamente y conseguir los objetivos propuestos por esta, se llega a una situación que deja al profesional todavía más desbordado, frustrado, enojado, insatisfecho con la labor que lleva a cabo y con la sensación de no llegar a todo, porque no hace lo que *“debería hacer”*.

⁸ En México la Ley Federal del Trabajo, en su capítulo II Jornada de Trabajo, Artículo 61, dice que: La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Última Reforma DOF 30-11-2012.

✓ **Falta de definición del rol profesional**

Cuando el rol ejecutado en la institución no está claro, bien definido o se adapta a cambios no programados, bien por una insuficiente definición de funciones, falta de establecimiento de límites profesionales, se produce en el personal una sensación de incertidumbre e inseguridad que resulta generadora de estrés; esto produce el llamado por Bosqued (2008), rol socioprofesional en el que la sociedad exige más, por ejemplo: médicos, maestros y policías, donde estos últimos se enfrentan a la estigmatización de una institución que se caracterizado ya sea por su historia o bien por sus fallas en corrupción.

✓ **Falta de control sobre el propio trabajo**

En específico es el grado de control que el profesional tiene sobre las exigencias y demandas de su trabajo, y viene determinado por el nivel de autonomía, iniciativa y responsabilidad adjuntando las posibilidades de planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, esto como el anterior se refleja en el sentir el trabajo como algo amenazante; cuando el rol no está definido se puede generar indefensión, y el segundo, la elevada responsabilidad que conlleva.

✓ **Falta de participación de los profesionales en la toma de decisiones**

Desafortunadamente en muchas organizaciones tanto públicas como privadas la opinión, experiencia y en ocasiones la capacidad real de los trabajadores no es tomada en cuenta, siendo los directivos quienes toman la mayor parte de las decisiones, y en donde muchos de ellos desconocen las actividades reales de las instituciones. Esta situación tiende a provocar en el profesional falta de motivación y compromiso con los acuerdos a los que se ha llegado, puesto que muchas de estas decisiones afectan directamente la eficacia y eficiencia, quizás por la falta de perspectiva real de las actividades del profesional, en resumen no se trata de su decisión, sino que viene impuesta desde arriba.

✓ **Clima socio-laboral en la institución**

La convivencia entre miembros que integran la organización toma importancia cuando en esta existe una atmosfera poco adecuada en la comunicación entre los distintos elementos, cada organización crea características que condiciona e influye en su comportamiento. Existen instituciones que estimulan factores positivos como la cohesión del grupo, apoyo entre compañeros, convivencia; o factores negativos como: competencia en forma de estímulo para aumentar el rendimiento, el extender más los horarios por ser de rangos diferentes, promover la desconfianza en grupo, etc. Dicho de otro modo, una atmosfera poco facilitadora de las relaciones interpersonales (entre los miembros que trabajan en un área determina) favorecerá la aparición del síndrome de burnout.

✓ **Estilo directivo**

En un trabajo como el de policías, seguir las ordenes de sus mandos es de gran importancia pues les sirve como un orden ante las diversas situaciones adversas a las que se enfrentan, sin embargo, estos estilos directivos dogmáticos, que no escuchan a sus colaboradores y que suelen imponer tareas por encima de las posibilidades reales, generan una sobrecarga laboral produciendo en los trabajadores insatisfacción laboral y escaso compromiso en el trabajo, porque implican que éstos tienen poco o ninguna participación en la toma de decisiones, escaso apoyo de los superiores, escaso conocimiento que apoye la eficiencia, entre otros resultados nada efectivos para el trabajo.

✓ **Carencia de apoyo y reconocimiento**

Cuando existe un sentimiento de indefensión, o no hay "*retribución emocional*", la cual requiere el trabajador para una buena estimulación en su desempeño, puede resultar que la persona presente una percepción de no sentirse respaldado por la institución, escasa o real la posibilidad de promocionarse, no obtener información adecuada acerca de cómo se están realizando las tareas o que no

exista un sistema justo de remuneración económica, son circunstancias que facilitan el surgimiento del desgaste profesional.

✓ **Estructura de la organización**

Si la organización existe excesivamente prácticas burocráticas, centralizadas y rígidas (como puede serlo la administración pública) que se han caracterizado por la poca participación de los trabajadores en las decisiones que les pueden afectar.

Aunque se puede presentar el otro extremo como: informalidad y muy descentralizada en que la improvisación en la toma de decisiones es la norma que impera.

✓ **Falta de retroalimentación positiva**

Muchas organizaciones no le dan la importancia que se debe a la retroalimentación en general, tanto positiva como constructiva (que revisa las fallas), siendo un factor importante en la estabilidad y mejora de las labores. Generalmente muchos trabajadores buscan comentarios o información acerca de los resultados y de la calidad de su quehacer cotidiano, cuando esto no sucede o se presenta en forma negativa, origina en él distintas situaciones que favorecen el desgaste profesional, como indefensión profesional, es decir “haga lo que haga da igual”, no hay cambios, no pasa “nada”, creando así confusión e incertidumbre, pues no se sabe si se está haciendo bien su labor.

✓ **Conflicto de rol**

Se supone que cada institución debe contar con lineamientos sobre las características o actividades del puesto, que permiten a los trabajadores definir sus esfuerzos para lograr las metas especificadas, sin embargo, el conflicto de rol se produce como consecuencia de la contradicción entre las órdenes recibidas o las actividades reales durante el desenvolvimiento del trabajo, los valores y sus metas.

Esta contradicción genera en el profesional insatisfacción con el propio trabajo, que, según las características individuales, dan como resultado insatisfacción con uno mismo, con lo que se hace y en una progresiva disminución de la autoestima.

Factores Personales

Estos factores no necesariamente son determinantes para que se produzca el síndrome de burnout, pero si favorecen su aparición. Coexisten determinadas características personales y actitudinales ante las labores como: el idealismo, las expectativas ante el trabajo, el nivel de auto exigencia, las habilidades para afrontar el estrés, el apoyo de sus redes sociales, etc.; pueden tener como resultado, que ante la misma situación, un trabajador desarrolle el síndrome de desgaste profesional y otro no.

Algunos autores hablan de un perfil que predispone a las personas a padecer de burnout, como ya sea había mencionado, el idealismo, que no quiere decir que sean malo, a menos que sea excesivo, es un factor predisponente, ya que crea cierta nivel de exigencia para con uno mismo, sobre todo si este es sin la concesión de descansos y hasta caer extenuado. Hay que remarcar que no se trata de características buenas o malas, sino de la medida en que sean percibidos los acontecimientos vitales.

Bosqued (2008) menciona, ciertas características que forman parte de los factores personales predisponentes a la aparición del síndrome de burnout, y estos son algunos:

- ✓ **Fuerte idealismo y altruismo**, se caracteriza por personas que dan mucho a los demás, excesivamente altruistas, dispuestas a entregarse de buen grado en “cuerpo y alma” a la causa que han escogido.
- ✓ **Elevadas expectativas respecto al trabajo**, estas hacen que se vean insatisfechas las actividades que se hacen, a veces por la razón de que en muy raras ocasiones la realidad supera lo soñado y otras por que las

instituciones no generan situaciones adecuadas para el mejoramiento de las mismas actividades.

- ✓ **Mayor sensibilidad hacia los sentimientos y necesidades de los demás**, lo que lleva al trabajador a una mayor implicación y compromiso con el malestar de los otros, incluso a una identificación con sus problemas, así como de solucionarlos, en contra de sus posibilidades reales, que culmina, si no se consigue un resultado positivo, en un estado de frustración, sensación subjetiva de impotencia y fracaso profesional.
- ✓ **Elevada auto exigencia**, personas que se demandan mucho así mismas, que necesitan dar mucho para conseguir una opinión aceptable de sí mismas. Lo dan todo, pero no les parece suficiente lo que hacen por los usuarios, por lo que constantemente se sienten frustradas.
- ✓ **Falta de habilidad para afrontar y manejar el estrés y las situaciones conflictivas**, aunque resulta curioso que parte del perfil de policía se maneje la adecuada habilidad para la resolución de problemas, no todos cuentan con ella o no la usan en situaciones personales; los recursos personales con que cuentan cada persona para enfrentar los problemas o el estrés, obedecen en cierta medida de su comportamiento en esos momentos, además de la visión subjetiva de sí mismos. La asertividad, la capacidad para auto controlar el estrés, las estrategias que le permitan regular la ansiedad, son destrezas o habilidades sociales que modulan nuestras reacciones, la percepción que tenemos de los que vivimos y de nosotros mismos; el burnout surge como una consecuencia del fallo en las estrategias de control y afrontamiento ante las tareas de la profesión, por tanto en cuanto mayor sea el dominio de estas habilidades y estrategias, menor será la probabilidad de presentar el síndrome de burnout, incluso a pesar de que las condiciones laborales sean adversas.
- ✓ **Estilo cognitivo de pensamiento dicotómico –Todo o nada-**, Cuando las situaciones son vistas en blanco y negro, verdaderas o falsas, buenas y malas, todo o nada, sin intermedios ni matices; resultando perjudicial pues lleva a tener una visión deformada de la realidad: todo aquello que no es un

éxito completo, es un fracaso, si la vida no suele ser tan buena, se concluye que todo es horrible, este estilo de pensamiento no permite a la persona aprender a sobrellevar las situaciones adversas, a ver lo positivo o aprender de lo negativo.

- ✓ **Situaciones estresantes en la vida personal**, enfermedad grave de un familiar cercano o propia, muerte de un ser querido, divorcio, nacimiento de un hijo, aborto, situación conflictiva, dificultades económicas, problemas con los hijos, etc. Estas situaciones son generadoras de estrés y también son una desventaja a la hora de afrontar las tensiones cotidianas de trabajo, haciendo que una se sume a la otra.

Si se aprende a identificar estos factores ayudara a disminuir o evitar un mal como el síndrome de burnout, desafortunadamente en México, no existe una cultura de prevención de enfermedades mentales o psicosomáticas, y esto a la larga solo desencadena en problemas de atención a los usuarios o deficiencia en el desempeño de las laborales.

Factores Socioculturales

Bosqued (2008), basándose en Cherniss destaca dos cuestiones; por un lado, la progresiva ruptura de la cohesión social, que se traduce a una mayor exigencia directa o indirectamente, que se involucren más en la resolución de los problemas que se presentan. Muchas profesiones (medico, psicólogos, enfermeras, maestros, policías, etc.) que son más propensas a sufrir desgaste profesional, se han convertido en el centro de atención pública, la mayoría de las veces para ser cuestionadas y criticadas, ya que al mínimo error es injustificable, y corrupción de algunos afecta a todos, aquí entonces el trabajador se ve presionado a hacer cada vez más, a abarcarlo todo y hacerlo perfectamente.

En el Distrito Federal a causa del incremento en los delitos y la impunidad que existe en algunos casos, la forma en como es vista la policía solo refleja el enojo de la población a todos los funcionarios que trabajan en la procuración de justicia, más en específico a los policías quienes terminan siendo el rostro de la procuraduría,

puesto que, poco se habla del trabajo, que a veces es ineficiente, de los ministerios públicos, jueces, fiscales, quienes también son piezas importantes para procuración de justicia, pero como no son figuras visibles, al fin y al cabo, los malos resultados de la institución pareciera darse solo porque la policía no es eficiente como se esperaba.

2.5. Modelos explicativos del Síndrome de Burnout

La propuesta de múltiples modelos que tratan de explicar el síndrome de burnout, surgieron a partir de la década de los ochenta, con la intención de plantear una serie de variables, antecedentes, modeladoras y consecuentes del cómo y porque aparecen, se mantienen y/o evolucionan ciertos procesos en los individuos que llegan a sentirse quemados. Aunque son muchos modelos solo se mencionaran y desglosaran los más representativos para esta investigación. Otero et al. (2011).

2.5.1. Modelos diseñados desde la teoría cognoscitiva del yo.

Las cogniciones en los individuos influyen en lo que estos perciben y hacen, a su vez, crean procesos de asociación. Cuando el sujeto tienen ciertas creencias o cierto grado de seguridad en sus propias capacidades, determinará el empeño que pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, así precisará ciertas reacciones emocionales, como por ejemplo, la depresión o estrés, que acompañan la acción.

Estas primicias son tomadas de los modelos de Harrison (1983), de competencia social. Modelo de Cherniss (1980), Modelo de Pines (1993), y Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). Sin embargo solo se revisaran aquellos más significativos.

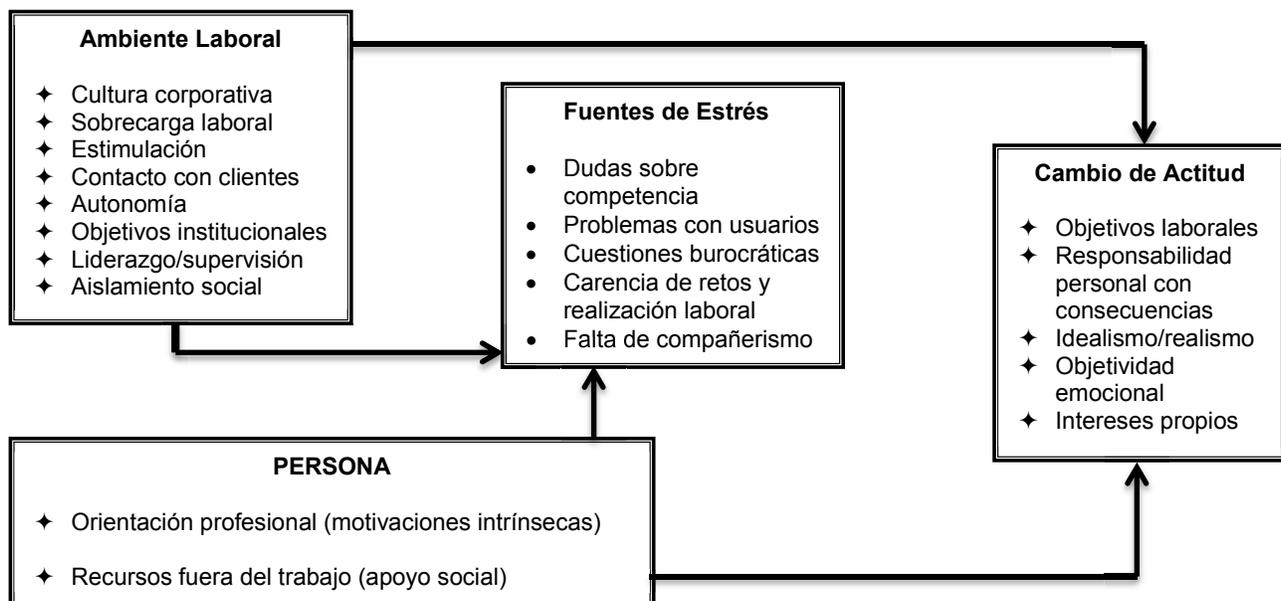
Modelo de Cherniss (1980)

El burnout ocurre a lo largo del tiempo, existe un modo particular de afrontar a las diversas fuentes de estrés que caracterizan al entorno laboral. Hay ciertos

factores organizacionales que interactúan con factores personales para generar estrés, cuando hay tensión hay dos formas de afrontarlos: uno adoptando técnicas dirigidas a solucionar problemas o con cambios de actitud en sentido negativo. Cherniss incluye dos características en los individuos, los recursos fuera del trabajo, es decir su apoyo social y la orientación obtenida profesionalmente, refiriéndose a la motivación intrínseca.

En la figura 7, muestra ocho características negativas en el ambiente laboral, refiriéndose a la sobrecarga del trabajo, la ausencia de orientación de los profesionales, la poca estimulación, el contacto pobre con los usuarios el bajo nivel de autonomía, la discrepancia entre las metas personales e institucionales, una inadecuada supervisión y el aislamiento social. Otero et al. (2011). Aquí se sugiere que para adaptarse a las situaciones nuevas de estrés los profesionales realizan cambios importantes, y si estos son en sentido negativo se reflejará en, disminución en el grado de crecimiento profesional, pérdida de idealismo o incremento en el pesimismo y cinismo; por lo que este modelo considera al burnout, como un proceso por el que la persona intenta adaptarse al estrés laboral.

Figura 7. Modelo de Chernnis sobre el proceso de Burnout.



2.5.2. Modelos elaborados desde las teorías de intercambio social.

El síndrome de burnout en el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del modelo comparativo social cuando se establecen relaciones interpersonales.

Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambios (ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, supervisores, y con la organización en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancias sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esta situación, desarrollaran sentimientos de quemarse por el trabajo. Los modelos elaborados desde este enfoque son: Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) y Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993). Gil-Monte y Peiró (1999).

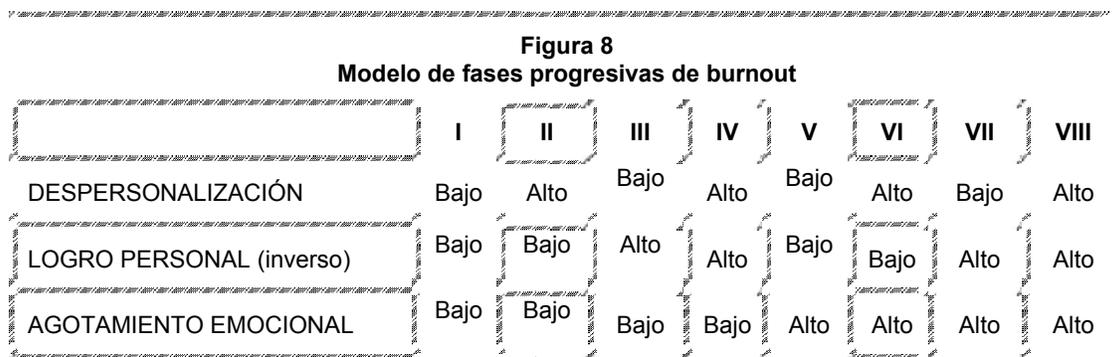
2.5.3. Modelo diseñado desde la teoría organizacional

Estos incluyen al síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral. Hacen hincapié en la importancia de los estresores en la organización (estructura y cultura organizacional, disfunciones en rol, reglas poco claras, apoyo social percibido, etc.) y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Modelos de Golembiewski, Munzenrider, Carter, Cox, Kuk, Gil-Monte y Leiter.

Modelo de Golembiewski y Munzenrider (1988)

Basado en Maslach Burnout Inventory, expone como proceso virulento al burnout, que evoluciona progresivamente en varias fases como respuesta al estrés laboral. Golembiewski y Munzenrider refieren a este proceso de burnout, en el sentido de fases progresivas, debido a distintos estresores en lo laboral como: sobrecarga laboral, pobreza de rol, falta de autonomía, conflictos con colegas y

superiores, etc., cuando se genera el burnout se nota en consecuencias múltiples como pobre salud física, escasa realización en el trabajo y bajos niveles de productividad. Estos autores también remarcan que no es una afección exclusiva a profesionales de ayuda. Es así como una presencia de múltiples estresores en el trabajo da como resultado un distanciamiento de la situación laboral estresante (como mecanismo de afrontamiento), en sentido negativo conlleva a los trabajadores a indiferencia emocional, cinismo, rigidez en el trato o ignorar al usuario; esto deriva de actitudes de despersonalización que sería la primera fase del burnout para estos autores. Otero et al. (2011).



En la figura 8⁹, se plantea el trabajo que hicieron Golembiewski y Munzenrider para explicar el burnout, tomando en cuenta las tres dimensiones del MBI (despersonalización, logro personal y agotamiento emocional), lo dividieron en función de la media, diferenciando ocho fases, donde los sujetos pudieron ser calificados como “altos” o “bajos”. También se aprecia que las primeras fases son menos virulentas que la última, y señalan que no se tiene que pasar por todas las fases establecidas, pues se puede presentar de forma crónica, de la fase uno incrementándose a la VIII, y la aguda, con diversos movimientos en las diferentes fases.

Modelo de Leiter (1993)

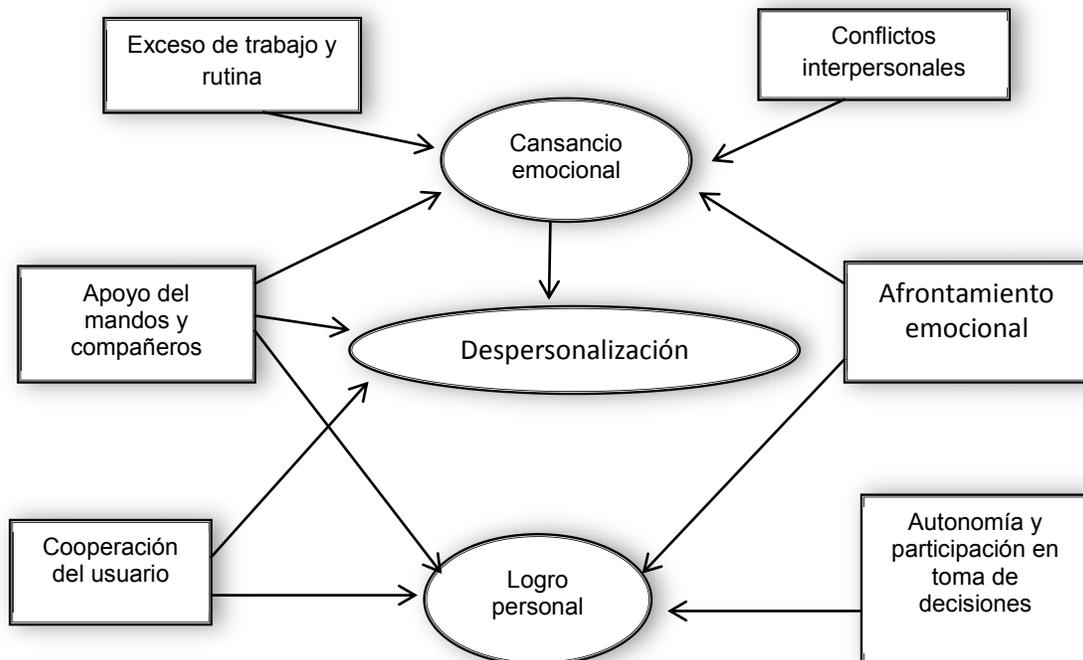
Este modelo se basa en distinguir el agotamiento emocional, como una respuesta a la presencia de estresores laborales, resaltando a los conflictos

⁹ Este modelo de Golembiewski y Munzenrider, se caracteriza por mostrar en sucesión las tres dimensiones del burnout y remarcaron que estas no son estáticas ni necesariamente continuas.

personales, la sobrecarga y la rutina. Dentro de este contexto Leiter mantiene que la despersonalización *ocurre como consecuencia del cansancio emocional*, los trabajadores experimentan cansancio como resultado de las demandas estresantes del trabajo, y *la disminución en el logro personal es independiente de las otras dos fases*.

Este modelo es diferente al que hizo con Maslach, aquí plantea que el ambiente laboral presenta sus demandas, por ello los trabajadores experimentan sentimientos de cansancio emocional, lo que contribuye al aumento de la despersonalización, pero si hay aspectos como el apoyo social, las oportunidades para el uso de habilidades propias, la autonomía y la participación en la toma de decisiones, además de incidir en el sentido de pertenencia y lo personal de los trabajadores, aumentará el sentido de competencia y logro personal de los trabajadores.

Figura 9. Modelo de Leiter en el proceso de Burnout



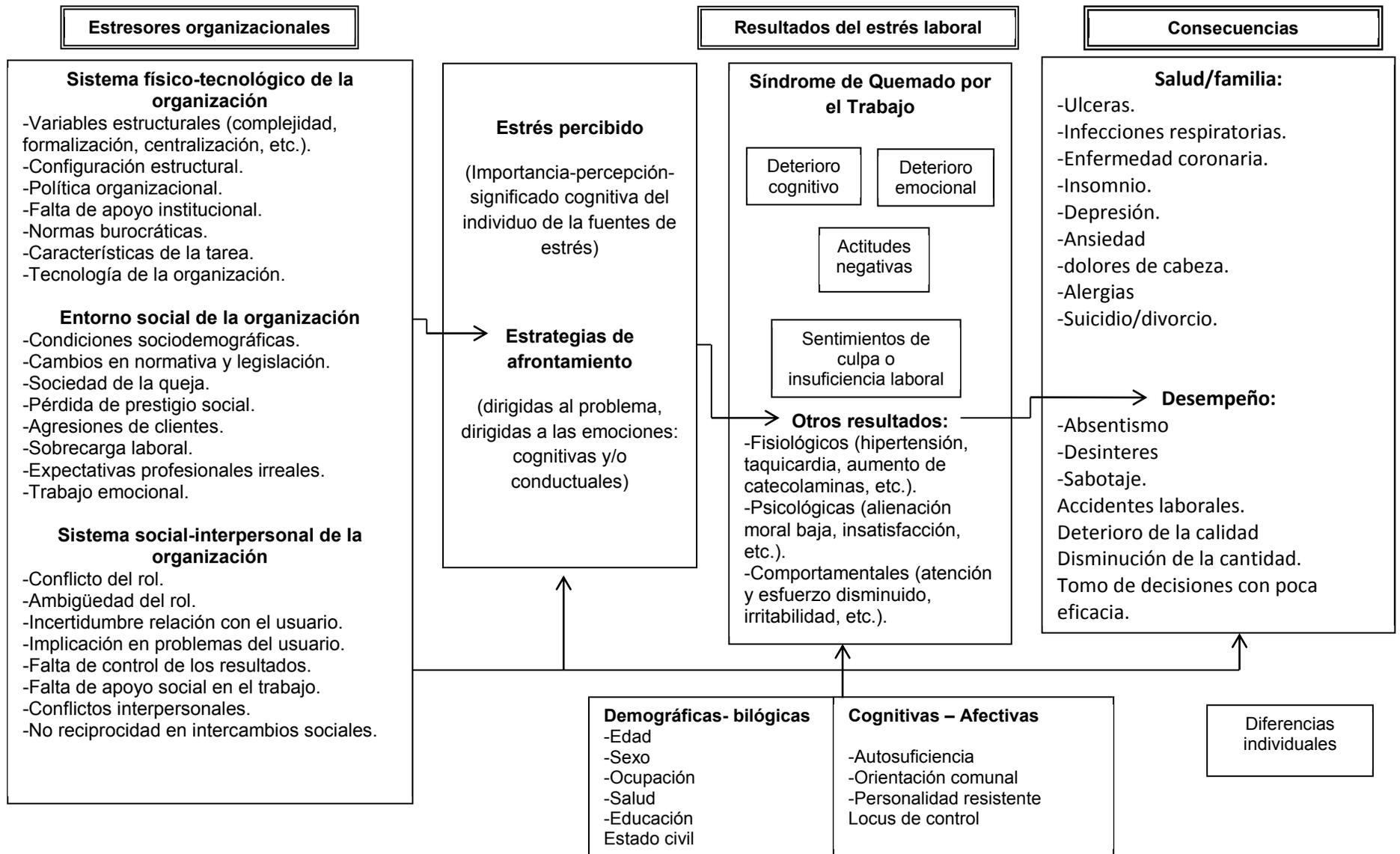
La figura 9, plantea Otero et al. (2011), es la representación del modelo de Leiter con las tres áreas, que tanto él como Maslach habían observado. Remarca la secuencia de factores que inicia con el cansancio emocional, producto del desequilibrio entre demandas organizacionales (izquierda) y personales (derecha), después pasa a la despersonalización, que ante la situación creada será una salida, concluyendo así en una falta de realización personal, debido a la confrontación entre estrategias de afrontamiento personales y sociales y el comportamiento personal que se exige para la atención del público. Uribe (2010).

Modelo de Gil-Monte Pedro (2006)

El modelo de Gil-Monte presenta antecedentes y consecuentes del burnout, su finalidad, facilitar el diagnóstico y la intervención en la prevención de riesgos psicosociales en las áreas laborales, por ello explica desde la aparición de estresores organizacionales, que inician la aparición del burnout, en la medida en que el diseño y la ordenación del trabajo prevenga la aparición de esas fuentes de estrés; como segundo elemento están las estrategias de afrontamiento, en ellas Gil-Monte remarca la importancia de los programas de formación que las organizaciones deben dar a sus trabajadores, en las que deriven programas de mejora en sus habilidades con entrenamiento en resolución de problemas, asertividad, habilidades sociales, etc. El tercer elemento constituye el síndrome de burnout, como respuesta del estrés crónico y por último sus consecuencias en el individuo y en la organización.

En la figura 10, se presenta de manera esquematizada la interacción de los elementos que integran este modelo, y que permite distinguir los procesos que suceden en la aparición del burnout, tanto a nivel individual como en la organización.

Figura 10. Modelo teórico de Gil-Monte en el proceso de burnout



Hay que considerar entonces, que los modelos como el de Golembiewski, Munzenrider, Gil-Monte y sobre todo el de Leiter son usados como referentes en la Escala de Desgaste Ocupacional EDO, la cual se vale esta investigación, además, el modelo organizacional remarca las condiciones laborales como principal fuente para que aparezca el burnout.

2.6. Síntomas del Síndrome de Burnout

En la siguiente figura se expone algunos de los síntomas que una persona puede presentar debido al síndrome de burnout.

Figura 11. Síntomas asociados al Síndrome de Burnout¹⁰

| Síntomas Psíquicos y cognitivos | Síntomas Psicosomáticos | Síntomas Conductuales | Síntomas Emocionales |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Baja autoestima, reflejada en disminución de la autovaloración profesional • Tensión • Excesiva preocupación y temor • Depresión • Frustración • Sentimientos de loro reducidos • Sentimientos de falta de | <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento y fatiga • Dolores de cabeza • Dolores musculares (en cuello y espalda) • Problemas de sueño (insomnio y pesadillas) • Alteraciones gastrointestinales • Hipertensión • Tensión muscular • Taquicardia | <ul style="list-style-type: none"> • Pobres hábitos de alimentación • Dependencia de sustancia toxicas • Incapacidad para relajarse • Conductas autodestructivas • Descenso del rendimiento laboral • Absentismo • Rotación • Reducción del contacto con los | <ul style="list-style-type: none"> • Deseo de soledad • Ira • Irritabilidad • Problemas de concentración • Deseos de abandonar el trabajo • Agotamiento emocional • Desconfianza • Apatía • Cinismo • Indiferencia |

¹⁰ Fuente, Burnout, the cost of caring. New York; Prentice Hall Press, (Maslanch 1982, citado en Otero et al. 2011).

- | | | | |
|--|--|--|--|
| competencia y autovaloración | • Fatiga crónica | usuarios | • Negativismo |
| • Tendencia a la auto culpa | • Alteraciones en el apetito, tanto en aumento como en disminución | • Deshumanización | • Sentimientos de disgusto hacia la gente |
| • Sentimientos de vulnerabilidad vs, omnipotencia | • Disfunciones sexuales | • Conflictos con la familia y la pareja | • Sensación de vacío, alineación, impotencia, de no poder dar más de sí mismos |
| • Problemas de atención | | • Olvido de compromisos importantes | • Frustración |
| • Dificultades de memoria | | • Criticas exageradas y quejas continuas hacia la empresa, usuarios, compañeros, jefes, materiales, etc. | • Inseguridad en uno mismo |
| • Negación del problema | | • Tendencia a adoptar conductas de riesgo | • Distanciamiento, desinterés, he incluso rechazo hacia los demás |
| • Ideación negativa acerca de la organización, el contenido del propio trabajo, jefes , compañeros, subordinados, usuarios | | • Abuso de sustancias (café, tabaco, alcohol, fármacos u otras drogas) | |
| • Desinterés en el trabajo | | | |
| • Ideación suicida | | | |

El Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar inmerso en situaciones emocionalmente demandantes durante un tiempo prolongado. Es un síndrome a través del cual el trabajador pierde el sentido de su relación con el trabajo, de modo que las cosas ya no le importan más y cualquier esfuerzo le parece inútil. Balseiro (2010).

2.7. EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)

Balseiro (2010), presenta la teoría que proyecta al Síndrome de Burnout como un trastorno adaptativo crónico, en asociación con las demandas psicosociales de trabajar directamente con personas. En donde se requerirá un periodo adaptativo de al menos seis meses y puede surgir tanto por un excesivo grado de exigencias como por escasez de recursos. Esta misma autora menciona que se ha consensuado al considerar que el Síndrome de burnout surge en el trabajador bajo condiciones difíciles, en contacto directo con los usuarios, clientes o pacientes, y que tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización. Entonces cuando el profesional esta “quemado”, se da como significado una situación (familiar, social o laboral) estresante y hostil, de tal manera que se ha sobrepasado y su capacidad de adaptación del trabajador ha quedado reducida.

En un principio el burnout fue descrito mediante técnicas proyectivas, entrevistas, observaciones clínicas, auto informes y cuestionarios; recientemente estos se han sustituido por instrumentos más confiables en términos de escalas. El cuestionario se elaboró por académicos y estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México. Uribe (2010). Dio comienzo con una investigación exploratoria que se llevó a cabo en dicha institución, desarrollando un instrumento que se basó en los tres factores (agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización) planteados por Maslach en su Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), aquí se obtuvo un 91% en sus valores de confiabilidad con un cuestionario de 50 reactivos para medir desgaste ocupacional, mejor conocido como burnout.

Para su validez la EDO proporciona datos específicos relacionados con sub muestras. Esta validez se observó en la primera fase con algunas variables demográficas (p. ej., edad, sexo, número de hijos, tipo de puesto, tipo de trabajo, tabaquismo, horas libres y de trabajo), de igual manera mostró relaciones significativas con variables psicosomáticas (trastornos del sueño, del dolor, neuróticos, gástricos, depresión, ansiedad, psicosexuales).

El instrumento se aplicó a 523 sujetos habitantes de la Ciudad de México, seleccionados en un muestreo no probabilístico accidental. 51% correspondió al sexo masculino y 48.9% al femenino, con una edad promedio de 35.64 años, una desviación estándar de 10.28, el 70.4% señaló tener pareja mientras que el 29.6% dijo no tener pareja en ese momento; el 10.7% contaba con estudios de primaria y secundaria, 21% con bachillerato, 56.6% con licenciatura, 6.7% tenía posgrado y 5% indicó otro tipo de estudios; 86.4% eran empleados, 4.6% comerciantes, 1.5% empresarios, 2.7% profesionistas independientes y 4.8% mencionó otras actividades laborales; el 68.8% tenía contacto directo con clientes o usuarios de sus servicios laborales, mientras que el 31.2% lo tenía de manera indirecta; el 42.8% se encontraba trabajando en puestos operativos, 43.2% en puestos de nivel medio o de supervisión y 10.5% a nivel ejecutivo. 3.4% no informó su nivel de puesto; el 42.8% pertenecía a la iniciativa privada y el 56.2% al sector público, 1% no dijo el tipo de organización para la que trabajaba. Uribe (2010).

Esta investigación tuvo la intención de confirmar los primeros hallazgos de Uribe (2010), quienes propusieron un cuestionario para medir con 130 reactivos el desgaste ocupacional, de los cuales 50 correspondieron al síndrome del burnout, que fue sometido a un segundo análisis factorial, dando como resultado un cuestionario nuevo con 110 reactivos.

En conclusión Uribe (2010), refiere que el desgaste ocupacional se puede identificar cuando un síntoma permanece el tiempo después de haber sido provocado por un estresor, generando malestares físicos y psicosomáticos que concluyen en enfermedad, esto lo fundamenta en relación a trabajadores que fueron detectados con las siguientes características: has sufrido intervenciones quirúrgicas, fuman, consumen alcohol, no hacen ejercicio y toman medicamentos diversos durante varios años. Tal parece, dice el autor, que el estrés crónico lo padece más un trabajador que se encuentra en la etapa de desarrollo y competencia de adaptación al empleo, disminuyendo con la edad y la experiencia, suponiendo entonces que aquellos que no resisten esta etapa crítica, desertan o son eliminados por los sistemas de trabajo de alta competitividad.

2.7.1. Características de la Escala

La Escala de Desgaste Ocupacional (EDO), es un instrumento que pretende medir el burnout con estándares psicométricos formales y confiables. En el siguiente cuadro se exponen los datos que el manual presenta:

Tabla 1. Prueba psicométrica EDO Desgaste Ocupacional

| | | | | |
|-------------------------------------|---|--------------|---------------|-----------|
| Nombre: | Escala de Desgaste Ocupacional (EDO) | | | |
| Autor: | Dr. Jesús Felipe Uribe Prado | | | |
| Número de reactivos | Versión exploratoria: 50 reactivos Versión confirmatoria: 30 reactivos para fines estadísticos | | | |
| Por su método: | Prueba psicométrica | | | |
| Por su finalidad: | De investigación y/o diagnóstico | | | |
| Por el planteamiento del problema: | De ejecución típica | | | |
| Área del comportamiento acotada: | Salud ocupacional (estrés y burnout) | | | |
| Por la modalidad de aplicación: | Lápiz y papel | | | |
| Demandas exigidas al sujeto: | Potencia o dificultad | | | |
| Grado de aculturación de la prueba: | Media alta | | | |
| Sujetos al que se dirige: | Normales con escolaridad | | | |
| Por el modelo estadístico: | Teoría de la respuesta al ítem y análisis factorial exploratorio y confirmatorio | | | |
| Según el modelo conceptual: | Prueba referida al criterio | | | |
| Por el tipo de calificación: | Escalamiento tipo diferencial semántico | | | |
| Confiabilidad de construcción: | Alfas de Cronbach en: | | | |
| | Versión: | exploratoria | Confirmatoria | normativa |
| | F1 | .8554 | .7894 | .7944 |

| | | | | |
|----------------------------------|--|-------|-------|-------|
| | F2 | .7646 | .7748 | .7325 |
| | F3 | .8681 | .8620 | .8657 |
| Validez de construcción: | De contenido mediante interjueces y de constructo. Correlacionó significativamente y de acuerdo a la literatura internacional con variables psicosomáticas, entre otras variables. | | | |
| Tiempo aproximado de aplicación: | 30 a 50 minutos | | | |
| Administración: | Individual o colectiva | | | |

2.7.2. Generalidades de la Escala de Desgaste Ocupacional

Material para su aplicación¹¹

- Cuaderno de preguntas (cuestionario F01)
- Hoja de respuestas (F02)
- Plantilla de calificación (F03)
- Formato de calificación para interpretación (F04)

Evaluación

La Escala de Desgaste Ocupacional puede calificarse e interpretarse de dos formas: por método normativo, utilizando el área bajo la curva (puntajes T y Z), o por un sistema rápido de acuerdo al modelo de las cuatro fases de Leiter.

Figura 12. Pasos para calificar la prueba EDO

| | |
|-----------|--|
| 1er. paso | Se obtienen promedios de respuesta por factor, sumando puntajes. El resultado se divide entre el número de reactivos, según el factor correspondiente (de burnout y psicosomáticos). |
|-----------|--|

¹¹ Ver anexos.

| | |
|-----------|--|
| 2do. paso | Se van a tomar como referencias los promedios y desviaciones estándar por grupos de comparación, tomados de diferentes empresas mexicanas para comparar variables. Para el caso de esta investigación se tomó la variable número de horas laborales . |
| 3er. paso | Se ubica al sujeto en el área bajo la curva según el grupo de comparación, transformándose los puntajes brutos en puntajes Z, después se obtendrá puntajes T que servirán para la interpretación y gráficos de los resultados. |
| 4to. paso | Con la información obtenida se hace perfiles gráficos. |
| 5to. paso | Se darán valores Leiter que pueden diferir de grado de acuerdo a valores altos (+50) o bajos (-50). Este procedimiento son únicamente para valores de desgaste ocupacional (agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción al logro); el grado estándar que se da es: Muy alto (100 a 71); Alto (61 a 70); Arriba Termino medio (51 a 61); Abajo Término medio (40 a 49); Bajo (30 a 39); Muy bajo (0 a 29). |

Capítulo 3

Policía de Investigación

3.1. Historia de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal es una institución encargada de atender las necesidades de la sociedad capitalina en lo que compete a la procuración de justicia, esta institución a lo largo de su historia ha tenido una serie de cambios que han permitido mejorar su función, actualmente cuenta con características y cualidades que son producto del esfuerzo acumulado de muchas generaciones.

Derivado del movimiento revolucionario de 1910 se reorganizó la administración de justicia en el país, así durante el Congreso Constituyente de 1917, se presentó Venustiano Carranza, para hacer la declaración de apertura y entregar su Proyecto de Constitución, mediante un informe en el que exponía los motivos que habían fundado la redacción de los principales artículos. Inmediatamente después del informe el Congreso inició sus trabajos, y comenzaron los debates para aprobar o reformar los artículos propuestos por el Primer Jefe. Dentro de esta reorganización de la Constitución de 1917 se formaba la figura del Ministerio Público, estableciendo en materia penal una doble función para éste: la primera, como titular de la acción penal y, la segunda, como jefe de la Policía Judicial, lo cual constituyó un gran adelanto en materia penal. Formato de la Guía General del Fondo del Archivo Histórico de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (s.f.).

Como consecuencia de la Reforma Constitucional introducida a los artículos 21 y 102 de la Constitución Política de la República de 1917, la institución del Ministerio Público, se organizó en varias funciones de las cuales solo se mencionaran dos que permitirán explicar más adelante las funciones propias del policía:

- a) El Ministerio Público, como titular de la acción penal, tiene las funciones de acción y de requerimiento, persiguiendo y acusando ante los tribunales a los responsables de un delito; el juez de lo penal no puede actuar de oficio, necesita que se lo pida el Ministerio Público;

- b) la **“Policía Judicial”** (ahora policía de investigación) tiene a su cargo la investigación de los delitos, la búsqueda de las pruebas y el descubrimiento de los responsables, debiendo estar bajo control y vigilancia del Ministerio Público y entendiéndose que dicha policía constituye una función.

El Ministerio Público en el Distrito Federal, estará a cargo de un Procurador General, que residirá en la Ciudad de México, y del número de agentes dependerá de lo que determine la ley. Por lo anterior, la creación y ejercicio de las facultades de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (por sus siglas PGJDF) se fundamentan conforme al artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, **ya que la investigación y persecución de los delitos incumbe al Ministerio Público, el cual se auxilia con una policía que está bajo su autoridad y mando inmediato.**

3.1.1. Componentes de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Se parte del sustento que proviene de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que indica: *“que la investigación y persecución de los delitos incumbe al Ministerio Público, el cual se auxiliará con una policía que estará bajo su autoridad y mando inmediato”*. Como ya se mencionó, la Constitución dispone que el Ministerio Público del Distrito Federal sea presidido por un Procurador General de Justicia, quien es titular de la Institución y ejerce autoridad jerárquica sobre toda la Institución; esta cuenta a su vez, con figuras como, los Subprocuradores, Agentes del Ministerio Público, Oficial Mayor, Contralor Interno, Directores Generales, Fiscales, Supervisores, Visitadores, Agentes de la Policía

Investigadora, Peritos y Personal de Apoyo Administrativo. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (s.f.).

Como toda institución la Procuraduría cuenta con una *misión*, que consiste en *definir el propósito de la misma* y específica a lo que se dedica, en donde las necesidades son satisfechas con los servicios que le permiten estructurar y dirigir sus actividades hacia objetivos claros, con los cuales puede definir actividades y propósitos de su personal, *visión*, que indica hacia dónde se dirige la institución a largo plazo y en qué se deberá convertir; y *valores* que la rigen. La importancia de mencionarlos radica en sustentar cual es la finalidad de la institución hacia las actividades que se realizan en ella, permitiendo sustentar las funciones de la de policías de investigación. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (s.f.), y a continuación se describen:

Misión: *Representar legalmente los intereses de los habitantes del Distrito Federal, a través de la implementación de acciones eficaces y eficientes para la Persecución del Delito y la Procuración de Justicia con respeto irrestricto a los Derechos Humanos, a efecto de fortalecer la confianza y seguridad en la convivencia de los habitantes.*

Visión: *Ser una Procuraduría con rostro humano, de excelencia en su servicio y con un alto compromiso social, integrada por servidores públicos altamente capacitados que empleen tecnología de vanguardia para la Investigación del Delito y la Persecución del Delincuente en forma ágil, confiable, transparente y científica, siendo éticamente responsables al basar su actuación en el respeto a los Derechos Humanos para responder así a la demanda social de justicia y seguridad; colocándose como una Institución Modelo en el tema de Procuración de Justicia a nivel nacional e internacional.*

centrales de Investigación, con autonomía técnica y operativa. El artículo 29 de la ley orgánica de la PGJDF, habla sobre las Fiscalías de Investigación, que son *instancias de organización y funcionamiento del Ministerio Público para la investigación de los delitos y persecución de los imputados*, de acuerdo a su competencia.

3.2. Funciones y atribución del policía de investigación

La Policía de investigación del Distrito Federal, recaba información y elementos indicativos, evidenciales y probatorios del caso a investigar, preservando el lugar de los hechos para facilitar el acceso Ministerial y Pericial; además, clasifica y analiza la información recabada para presentar los resultados de la indagatoria o investigación llevada a cabo a través de informes, los cuales se entregan al Agente del Ministerio Público que solicita la intervención, utilizado para el cumplimiento de sus funciones, las técnicas y métodos científicos que lo llevan a encontrar la verdad histórica del desarrollo de los hechos delictivos cometidos por un probable responsable . Formato de la Guía General del Fondo del Archivo Histórico de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (s.f.).

En la *Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal* en base al Artículo 40. (Policía de Investigación). Dice, *“La Policía de Investigación actuará bajo la conducción y mando del Ministerio Público. Conforme al plan de investigación y a las instrucciones que en cada caso este dicte, la Policía de Investigación desarrollará las diligencias que deban practicarse durante la averiguación previa, para lo que realizará las investigaciones, citaciones, cateos, notificaciones, detenciones y presentaciones que se le ordenen, las que deberá informar al Ministerio Público. Asimismo, ejecutará las órdenes de aprehensión y otros mandamientos que emitan los órganos jurisdiccionales”*. Congreso de la Unión. Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (2011).

Estas especificaciones hacen un importante énfasis en que dicha actuación de la Policía de Investigación se debe desarrollar con respeto a los derechos humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los instrumentos jurídicos internacionales que México ha suscrito. De no ser así, la Policía de Investigación tendrá que atender las opiniones, observaciones o recomendaciones emitidas por la *Visitaduría Ministerial*, quienes se encargan de vigilar la actuación policial y atender quejas de los usuarios que consideren haber sido violentadas sus garantías individuales, además, el Ministerio Público controlará la legalidad en la actuación de la Policía de Investigación.

El Consejo de Honor y Justicia será el órgano colegiado encargado de determinar las políticas de estímulos y recompensas de la Policía de Investigación, así como de emitir las resoluciones que previo procedimiento, determinen la separación temporal o definitiva de los miembros de la Policía de Investigación que incurran en conductas que transgredan los principios y normas disciplinarias que rijan su actuación. La Dirección General de Asuntos Internos, que dependerá de la oficina del Procurador, llevará a cabo la investigación previa que servirá de base para la instrumentación del procedimiento a que se refiere el párrafo anterior.

3.3. Escenarios de la policía, el día a día

Los horarios de trabajo para los policías de investigación según comentan ellos, se dividen en tres:

- ✓ **Guardia:** Que es la labor de investigación propiamente de los delitos, su actividad es en campo.
- ✓ **Imaginaria:** Que es después de la guardia (que dura 12 horas), y en esta están atendiendo a los usuarios, actividades de administración (informes), esta jornada se realiza en la agencia en la que están adscritos.

En este jornada muchos de los policías refieren que es cuando más cansados se encuentran, debido a que si en la guardia se extendieron más de las doce horas, su descanso se ve drásticamente disminuido, y si a esto se le suma el tiempo de traslado que hacen a su casa recrudece aún más su cansancio. Otro punto importante es que en el reglamento de la procuraduría no se especifica los horarios laborales del personal, muchos servidores públicos de esta institución están condicionados a cubrir el horario que cada superior asigne pues reciben un cheque de disponibilidad.

✓ **Franca:** Es cuando descansan y esta dura solo 12 horas.

A continuación se mencionan algunas de las actividades que el policía de investigación realiza durante un día de trabajo, se toma como referencia a la Fiscalía especializada Fuerza Antisecuestro (FAS), a la agencia desconcertada Cuauhtémoc 2, como referente de algunas de las actividades que los propios policías compartieron para esta investigación.

***Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito de Secuestro,
denominada Fuerza Antisecuestro (FAS).***

La entrada se da a las 8:30 am, pero hay que estar antes por el pase de lista, es decir desde las 8:00 am ya empieza la jornada. Después se tiene que revisar si se quedó trabajo (denuncias), o si va ver más, en esta agencia en cuanto llega una averiguación, cada uno tiene sus actividades que hacer, estas tiene que estar bien coordinadas para que se integre bien la investigación. Dependiendo de en qué se está (guardia, imaginaria o franca), se actúa (se sale a las calles, se empiezan entrevistas y búsqueda de información), la cantidad de trabajo depende de la época, en diciembre, enero, junio, julio, noviembre sube el nivel de denuncias por secuestro o extorsión y es cuando el descanso y las horas de comida disminuyen tan drásticamente que en ocasiones no se come o duerme bien.

Agencia Desconcentrada Cuauhtémoc 2

Es una agencia desconcentrada, que cubre un sector de la delegación Cuauhtémoc en el Distrito Federal, los policías también tienen entrada desde las 8:30 de la mañana y la hora de salida varía dependiendo del trabajo, por lo general se da 9 o 10 de la noche, si hay puesta a disposición de un probable responsable el horario se extiende hasta 4 horas después de la hora mencionada.

En ocasiones el trabajo en la agencia puede ser frustrante ya que no cuentan con material para trabajar (solo hay una computadora para hacer las denuncias), los policías refieren que es más complicado cuando tienen a un detenido por la responsabilidad que tiene el vigilarlo; en cuanto a la investigación del delito, dependerá de qué tipo es para evaluar el tiempo que se requiere para indagar, entrevistar o vigilar.

Azaola y Ruiz (2009), menciona la percepción que se tiene de la policía de investigación, debido a la difusión mediática, se detecta un rol dirigido a comportamientos violentos, de corrupción y poco compromiso hacia su trabajo. Ante estas situaciones algunos policías suelen usar un mecanismo de racionalización o despersonalización ante el problema, con la finalidad de justificar sus conductas. En esta corporación, hay entonces una lógica de desconfianza, donde cualquier movimiento puede ser interpretado como sospechoso y amenazante, quizás por el hecho de que los grados de mando han sido obtenidos por métodos irregulares creando recelo en aquellos compañeros que pretendan aumentar su formación.

3.4. Como se conforma el Síndrome de Burnout en el Policía

El termino *síndrome*, ayuda a la comprensión del fenómeno, proporcionando información sobre los síntomas que los trabajadores pueden presentar, y evitando confundirlo con otros estados como: los estados de tedio, de presión, alienación, ansiedad, insatisfacción laboral, fatiga, etc., y posibles apariciones de sentimiento de culpa o vergüenza, a lo que alude Gil-Monte (2006), es a la estigmatización que

sufren muchos trabajadores que se enferman en el trabajo, por ejemplo en el caso de los policías de la PGJDF, al externar algún malestar (dolor de cabeza, malestar estomacal, cansancio, etc.) son literalmente acusados de ser “flojos”, de buscar pretextos para no hacer el trabajo, si esto lo relacionamos al burnout, entenderemos el trabajador no es el culpable de lo que está ocurriendo.

Para los policías, el desarrollo de su labor se lleva a cabo en entornos conflictivos, en el límite de la marginalidad y criminalidad, y si a esto le sumamos, que su herramienta habitual de trabajo -la defensa y la pistola- representan un riesgo, el resultado es una profesión directamente relacionada con el estrés.

Las personas que trabajan expuestas a factores estresantes presentan desgaste e insatisfacción profesional, (Wisner Alain 1988, citado en Gil-Monte 2006) de su libro “Ergonomía y Condiciones de trabajo”; refiere que “la fatiga, el sufrimiento y la falta de sueño provocada por una mala distribución en los periodos de trabajo aunado a la sobrecarga de este, determinan alteraciones afectivas, reflejando un mal desempeño de las labores y en las áreas sociales”. Wisner habla de tres aspectos: “físico, que alude a la carga horaria al agotamiento físico y cansancio; cognitivo, que son capacidades con que la persona cuenta para realizar un aprendizaje de la situación o para poder resolver la misma; y psíquico, resumido en el conflicto entre la persona, la situación u organización en la que está trabajando”, cualquiera de estos puede determinar una sobrecarga o un sufrimiento, estando interrelacionados, si se afecta a uno de ellos se afectan los demás. En el caso del policía con su cansancio físico y cognitivo, es posible que no mida el peligro que la situación trae.

Función policial fuera del horario de trabajo y sus implicancias psicológicas:

A comparación de otros trabajos en los que las personas cumplen determinados horarios y regresan a su vida habitual, el trabajo policial es muy sacrificado ya que la persona no solo cumple con sus horas de trabajo que pueden ser 6, 12 o 24 horas, sino que al terminar con su trabajo se encuentra en “estado policial que es la situación jurídica resultante del conjunto de deberes, obligaciones y derechos que

las leyes, decretos y reglamentos establecen para el personal policial en actividad o en retiro”

Como podemos ver el oficio policial se extiende fuera de las horas de trabajo diarias lo cual implica una sobrecarga de estrés, ya que se tiene la obligación de no faltarle a la institución si la situación así lo requiere, se puede observar una alta ansiedad en estos empleados ya que la persona debe permanecer alerta por su vida y velar por la del prójimo, lo cual genera tensiones, cansancio, cambios fisiológicos como aumento de la adrenalina ante un supuesto peligro, conducta agresiva expectante del peligro y angustia, estas manifestaciones de ansiedad se presentaran de diferente forma según la personalidad de los empleados, la capacidad de afrontar esta situación estresante diaria, pudiendo en algunos casos hasta llegar a enfermar. Las personas que cuentan con un entorno que contiene y apoya, tienen la posibilidad de recuperarse de situaciones extremas.

La mayoría de las personas que lo padecen se sienten insatisfechas y no lo ven como una enfermedad que afecte su desempeño, de hecho no saben cómo interpretar su malestar; sobre todo si en el mismo ambiente laboral. Cualquier indicio de enfermedad suele ser visto como pretexto para no realizar las labores. Los trabajadores que sufren este tipo de padecimiento pueden provocar un contagio en el corto plazo entre sus compañeros y provocar el desánimo generalizado.

Esta investigación toma importancia y trascendencia, pues atiende una problemática del personal de seguridad pública, que presenta una patología derivada del estrés en sus jornadas laborales y genera enfermedades, lo que conlleva patologías laborales, disminución en la productividad, insatisfacción y detrimento en su salud laboral, etc.

Este esfuerzo de diagnosticar la presencia de un padecimiento que afecta la esfera laboral de la policía, redunde en beneficios al proponer los diversos mecanismos tendentes a disminuir la presencia del Síndrome y, con ello, el riesgo laboral, para mejorar la actuación profesional. Balseiro (2010)

El estrés laboral afecta al personal en general, puede causar problemas a nivel colectivo, como el aumento del ausentismo y la disminución de la calidad en el trabajo y la productividad. Para el trabajo de Policía de Investigación (antes policía judicial) es considerado un trabajo de alto impacto emocional y de estrés laboral alto también; por las duras condiciones de su trabajo, el policía está expuesto diariamente a efectos negativos que pueden en algunos casos perturbar y modificar su personalidad, sus hábitos sociales, sus relaciones con el entorno, así como su labor profesional. Brufao (1994).

El estrés producido por el paso de los años en el servicio, por situaciones dramáticas (tiroteo, muerte de un compañero, herida física, etc.). Son acontecimientos que pueden provocar tensiones y angustias, la forma óptima de encauzar el estrés sería la aceptación de su profesión con sus pro y sus contras, una buena asimilación de los momentos tristes y negros. Evidentemente esto no siempre ocurre así, por lo que el policía puede derivar sus angustias y temores de dos formas:

Por una parte ser un sujeto pasivo que crea a su alrededor una coraza aislante, se endurece se siente quemado. Quienes están a su alrededor, como consecuencia de esto, notan su aislamiento y el rendimiento en el trabajo empieza a descender debido a la falta de motivación.

Brufao (1994), menciona que la mayoría de los policías no percibe como un malestar, o no refieren sentir que les ocurra algo, por lo que no acuden a solicitar ayuda de ningún tipo. Por otro lado el sujeto puede reaccionar con trastornos personales, dolencias de origen psicosomático, cuadros depresivos, psicosis, neurosis. Y concluye que existe un tanto por ciento más elevado de endurecimiento que de trastornos personales, debido a las características personales de quienes integran las fuerzas de orden.

El ambiente laboral ha devenido un entorno hostil, exigente, tanto en un nivel económico como psicológico, y las demandas diarias erosionan la energía y entusiasmo del trabajador, le agotan emocional, física y espiritualmente. Con ello

se desvanecen la dedicación y el compromiso hacia el trabajo y toman su lugar actitudes cínicas, distanciamiento y escasa implicación.

A comparación de otros trabajos en los que las personas cumplen determinados horarios y regresan a su vida habitual, el trabajo policial es muy sacrificado ya que la persona no solo cumple con sus horas de trabajo que pueden ser 6, 12 o 24 horas, sino que al terminar con su trabajo se encuentra en “estado policial que es la situación jurídica resultante del conjunto de deberes, obligaciones y derechos que las leyes, decretos y reglamentos establecen para el personal policial en actividad o en retiro”. Caballero (2007).

Capítulo 4

Tratamiento del Síndrome de Burnout

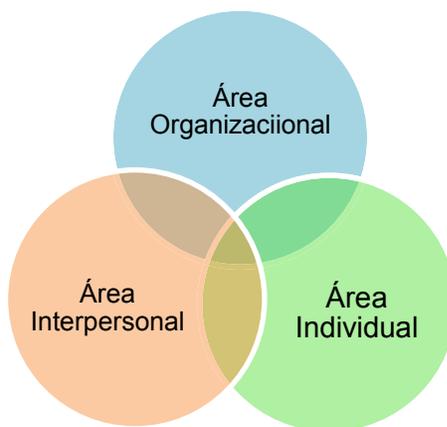
Como se ha visto en capítulos anteriores el entorno laboral, las condiciones de trabajo y en algunos casos el tipo de personalidad son factores que intervienen en la etiología del síndrome de burnout o desgaste ocupacional.

Por lo tanto, la prevención, tendrá que modificar las condiciones de trabajo, y esto será con la participación de los trabajadores, en especial aquellas condiciones que afectan de manera negativa a los aspectos psicosociales en el trabajo, entre ellos la calidad de las relaciones interpersonales; aunque algunos factores generadores de burnout son producidos por las características de las organizaciones y de las labores que en ella se realicen, tiene que remarcarse la importancia del trabajo en conjunto de estrategias que tanto institución como trabajadores pueden hacer para permitir disminuir los síntomas que afectan tanto a los trabajadores y que tantos problemas funcionales crea cuando aparece el síndrome de burnout, de no ser así, los problemas irán incrementándose hasta crear a trabajadores tan desmotivados y carentes de estrategias para la resolución de problemas.

Por ende en este capítulo se revisaran tres áreas que pueden considerarse importantes de trabajar en conjunto para lograr un equilibrio; trabajadores y organización tiene que crear estrategias para afrontar las enfermedades que el propio trabajo produzcan. Pero primero como en la resolución de cada problema, la base es identificar que hay un problema, observar cómo se presenta en el personal, identificar posibles orígenes y crear acciones para su solución.

En la figura 14¹⁴, se exponen tres áreas en las que se pone énfasis para desarrollar estrategias de mejora para afrontar el síndrome de burnout, el que cada circulo este unido representa la interacción entre ellas, su importancia de trabajarlas en conjunto, y de entender cómo están correlacionadas en todos los sentidos.

Figura 14. Áreas a trabajar para afrontar el Burnout



Junto a los tres niveles de prevención mencionados, es necesario considerar también un cuarto nivel que incluye las acciones sociales. Gil-Monte (2011). Para los policías esto ayudaría pues la percepción que se tiene de ellos socialmente es tan desfavorable como posible factor desmotivante.

¹⁴ Relación de áreas que permiten crear estrategias de afrontamiento para el Burnout. Cada una será revisada de forma independiente, remarcando los puntos de mayor importancia para desarrollar en la organización y en los trabajadores.

Lo primero que hay que hacer es identificar el problema, para prevenir y disminuir la aparición del síndrome de burnout algunas medidas han sido recomendadas y son directamente aplicables a la organización laboral, y al policía como individuo.

4.1. Intervención área Organizacional

- El *área organizacional* requiere entrenar a los trabajadores en acciones de desarrollo y cambio organizacional.

Las estrategias que cada individuo hace, llegan a ser relativamente poco eficaces en su lugar de trabajo, debido al nulo control sobre las fuentes de estrés laboral, en comparativa al estrés en otras áreas de su vida, sumado a esto, en las organizaciones no es nada fácil la intervención pues la falta de colaboración por parte de los diferentes niveles jerárquicos de la misma, el tiempo y dinero que se requiere para los programas, e inclusive los pocos estudios que hay sobre el tema solo dificultan que estos problemas de salud en los trabajadores no tengan solución. Como puntos importantes para la intervención en el área organizacional se mencionan:

| Figura 15. Comparación entre propuestas y situaciones actuales en el trabajo de Policías de investigación del D.F. En la organización del trabajo con los Policías ¹⁵ | | |
|--|--|---|
| Situación | Situación Actual | Alternativa |
| <ul style="list-style-type: none"> • Horas de trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • El hecho de extender el tiempo en el trabajo no resulta en mayor productividad y eficacia. • Tomando en cuenta lo que algunos policías comentan, de sus horarios es que, cuando este se prolonga pero no hay actividades, solo se pierde el tiempo en otras | <ul style="list-style-type: none"> • La reducción de horarios excesivos. |

¹⁵ En la figura 15, se mencionan procedimientos de intervención basados en los propuestos por Gil-Monte (2006).

| | | |
|---|--|---|
| | <p>distracciones y se desgasta en vano al personal, y cuando se extiende con exceso de actividades, el desgaste es tanto que ya no se resuelve con tanta efectividad.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> Objetivos y definir roles. | <ul style="list-style-type: none"> Cuando se dan actividades que no tienen relación con la investigación (cómo: patrullar, cuidar puertas, como soporte de la policía preventiva en eventos masivos). | <ul style="list-style-type: none"> Establecer objetivos claros para los roles profesionales. |
| <ul style="list-style-type: none"> Distribución del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> Cuando sólo se dan más actividades a un grupo por considerarlo "más eficiente".. | <ul style="list-style-type: none"> La distribución equitativa de cargas en la investigación de delitos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y responsabilidades | <ul style="list-style-type: none"> Algunos refieren que son exageradamente controlados por sus mandos, esto limita su movilidad e iniciativa, pues refieren poca confianza en sus facultades laborales. | <ul style="list-style-type: none"> Permitir autonomía controlada a las capacidades y destrezas del policía. |
| <ul style="list-style-type: none"> Capacitación constante y de buena calidad | <ul style="list-style-type: none"> Durante su ingreso tengan seguimiento y observaciones que les permita identificar en qué áreas pueden tener factores de riesgo. | <ul style="list-style-type: none"> Una supervisión adecuada durante el proceso formativo |
| <ul style="list-style-type: none"> Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> La comunicación entre mandos, entre compañeros y directivos mejoraría muchas condiciones y problemas internos de la policía. | <ul style="list-style-type: none"> Mejorar las redes de comunicación organizacional. |
| <ul style="list-style-type: none"> Acercamiento con la ciudadanía | <ul style="list-style-type: none"> A través de pláticas, por carteles, trípticos o incluso entrevistas en televisión (resaltando aspectos positivos). La opinión pública puede crear un efecto positivo en el desempeño del personal. | <ul style="list-style-type: none"> Hacer campañas informativas a la ciudadanía con el fin de crear redes de apoyo social e ir eliminando la perspectiva negativa que se tiene. |

| | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Motivación extrínseca. | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el personal siente que puede crecer dentro de su trabajo la motivación aumenta. | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el sistema de recompensas, promoción de los profesionales siguiendo criterios claros y equitativos. |
|--|--|---|

Estos puntos propuestos por Gil-Monte y Peiró (1999), sobre las intervenciones que son un conjunto de actividades estructuradas o secuencia de tareas, son desarrolladas en algunos métodos, que a continuación se revisarán:

- **Programas de socialización:** Se encamina a prevenir el choque con la realidad y las expectativas en los profesionales, desarrollando en ellos estrategias constructivas con análisis entre la forma en que las cosas deberían realizarse según las creencias personales, para enfrentar las expectativas irreales sobre la profesión. Actualmente las series de televisión que exponen la actividad de los policías suele ser totalmente fuera de la realidad que ellos viven, de ahí la idealización de lo que se debería lograr en esta profesión choca con lo que en la cotidianidad logran, aquí es donde este método ayudaría a los aspirantes a centrarlos en la realidad laboral de los policías y evitar desánimos y posibles disertaciones.
- **Programa de retroinformación:** Es la información que proporcionan usuarios, compañeros y supervisores, y ayuda a resolver situaciones de conflicto de rol, y ambigüedad del rol en determinados servicios y procedimientos poco funcionales. También permite cambiar la percepción de los empleados puedan tener en la falta de éxito en su trabajo, si es de forma positiva aumenta los sentimientos de realización personal del trabajo. Desafortunadamente en México el uso de retroinformación es inexistente, no hay cultura organizativa que trabaje con la opinión de los empleados sobre el trabajo, por ello muchos mandos no la utilizan, y en ocasiones lo que se comenta son solo aspectos negativos de la labor del trabajador, generando conductas cínicas y de despersonalización.

- **Desarrollo Organizacional:** Es una serie de pasos que busca mejorar la solución de problemas de una organización mediante la gestión de la cultura organizacional más eficaz y colaborativa. Gil-Monte llama DO (desarrollo organizacional), al conjunto de medidas destinadas a introducir un plan de cambio en los procesos de la organización para incrementar la salud y la eficacia en ellas. El DO pasa por tres fases: diagnóstico, intervención y evaluación.

4.2. Intervención área interpersonal

- El *área interpersonal* considera los grupos de trabajo y la interacción social, por lo que debe incluir programas de formación sobre apoyo social, habilidades sociales, liderazgo, entre otros.

La percepción de apoyo social es fundamental para el individuo, ya que, contar con relaciones interpersonales de calidad es una de las principales necesidades del ser humano. A través del apoyo social en el trabajo, las personas obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre la ejecución de las tareas y consiguen apoyo emocional (Lazarus, 2000). Mediante programas de entrenamiento de las habilidades sociales, se puede mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo. Es un procedimiento para enseñar a los profesionales a ofrecer y recibir apoyo social en el contexto de trabajo. Aprender el rol profesional requiere el conocimiento y dominio de un conjunto delimitado de destrezas y habilidades técnicas específicas de cada profesión; pero en el caso de los profesionales que trabajan en interacción con el cliente requieren también determinadas habilidades sociales y de comunicación, al igual que en el caso de los supervisores. La ausencia de habilidades sociales ocasionará insatisfacción en los clientes, y esta insatisfacción con el trato recibido afectará negativamente al profesional, debido a que el cliente dudará no solo de su competencia social, sino también de su competencia técnica.

El entrenamiento de habilidades sociales enseña a los profesionales a ofrecer y recibir apoyo de la sociedad en la que se desenvuelve. Caballo 2000, (citado en Gil-Monte 2006), define habilidad social como *“la realización de determinadas conductas en un contexto en él se expresan de forma adecuada los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos personales, en relación con los compañeros del trabajo, creando respeto y canales de comunicación abiertos al diálogo cordial y la pronta de los problemas”*.

4.3. Intervención área Personal

- El *área individual*, debe dar respuesta a las necesidades individuales sobre el afrontamiento del estrés.

El entrenamiento en estrategias de resolución de problemas, o en estrategias de tipo cognitivo-conductual puede ser un buen complemento a otro tipo de acciones.

Figura 16. Propuestas de Alternativas a nivel personal

- Crear un ambiente social fuera de las horas de trabajo.
- Permitir tiempo con la familia y con los compromisos familiares.
- Propiciar el apoyo de esposas y compañeros sentimentales.
- Estimular en los residentes la nutrición, el deporte o ejercicio.
- Sesiones periódicas y específicamente dirigidas a ellos de cómo manejar el estrés, intervención en crisis, perspectivas ante situaciones de muerte.

La intervención en este nivel para Gil-Monte (2006), se debe hacer incluso antes de que aparezcan los síntomas del burnout, pues si se aprenden estrategias adecuadas en su manejo, podrá haber prevención. Para crear estrategias de

afrontamiento este autor toma dos tipos básicos planteados por Lazarus y Folkman (1986):

- Aquella que regula la respuesta emocional, es decir, utiliza los procesos cognitivos, si la persona percibe los estresores como inamovibles y tiene que interactuar con ellos, esta serie de pensamiento le ayudará a considerar a los estresores como poco importantes para su desarrollo y así evitar alteraciones mayores a nivel emocional.
- El afrontamiento derivado de manipular o alterar el problema, es aquel que usa estrategias que intentan modificar las fuentes de estrés; al analizar y definir la situación, se buscaran determinadas estrategias (costos y beneficios, pros y contras) que permitan resolver el problema.

Las alternativas que usen las personas para enfrentar el estrés en sus áreas laborales dependerán del tipo de personalidad (si son más sugestionables o no ante los problemas), de sus redes sociales (familia, pareja, amigos, etc.), de sus habilidades sociales (la manera en que se enfrentan y resuelven problemas), todo esto llevara a las personas a decidir el grado de importancia sobre el estresor, o lo que tendrá que hacer para modificar la situación.

Lo que se tiene que tener en cuenta, estratégicamente hablando es la resolución de problemas, las habilidades sociales y las estrategias de afrontamiento, desafortunadamente en México estas habilidades no se toman en cuenta o no se les da importancia, por ende las personas tendrán que buscar de forma individual información que les permita desarrollar estrategias que se adapten a su tipo de trabajo y de personalidad, lo ideal sería que las instituciones también colaboren a la par de estos esfuerzos, pero de no ser así, el trabajo será mejorar las estrategias individuales.

Justificación

Las condiciones de trabajo no siempre resultan favorables, el estrés por ejemplo, según un reporte de la firma Randstad evidenció que sólo tres de cada 10 mexicanos están libres de daños causados por estrés indicando que la falta de desarrollo profesional, ambientes inadecuados, maltratos y conflictos en los centros de trabajo son los detonantes principales. Consultoría, Formación y Auditoría para empresas, INTEDYA (2015).

El problema se complica aún más cuando no son atendidos los síntomas del estrés, aunado a esto, la poca información que con que cuentan los trabajadores o las organizaciones para detectar y solucionar problemas en el ámbito laboral, repercuten en el aumento de estrés, e incluso se puede volver crónico, desembocando así la aparición del síndrome de burnout o desgaste ocupacional. Este desgaste o deterioro de las personas dentro de las organizaciones se puede reflejar en su desempeño, sus relaciones laborales y en la atención al público, en el caso de las que se dedican a la atención de otros. Gil-Monte (2006).

Probablemente la falta de investigaciones en la población mexicana sea un factor determinante ante la falta de cultura en la salud dentro de las instituciones laborales, es muy común escuchar a la personas decir que se sienten agotadas, enojadas y desmotivadas, sin ubicar la fuente de estos padecimientos. No se puede pedir a los servidores públicos un trato digno a los usuarios, si ellos no tiene condiciones saludables en su entorno laboral que les permita dignificar su desempeño durante su trabajo.

Debido a esto, es importante realizar investigaciones en población mexicana, que permitan reflejar si existe la presencia del síndrome de burnout, recordando que el primer paso ante la solución de problemas es identificando.

Capítulo 5

Metodología

5.1. Planteamiento del problema

¿Los policías de Investigación que laboran en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal presentan el Síndrome de Burnout?

5.2. Objetivo General

Identificar, si la población de policías de investigación de la PGJDF presenta los síntomas característicos del Síndrome de Burnout.

5.2.1. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar qué impacto tienen los síntomas del Desgaste ocupacional (Burnout) en los policías.
- ✓ Identificar si dichos síntomas tienen relación con las variables sociodemográficas de los policías de investigación de la PGJDF.

5.3. Tipo de Estudio

El presente estudio es de carácter descriptivo, el cual busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández et al., 2010). En este caso, se especifican las características importantes de un grupo de personas dentro de un fenómeno sometido al análisis de una prueba, y donde cada variable fue revisada de manera independiente.

Asimismo, es una investigación transversal, ya que consiste en recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único, teniendo como objetivo describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2010).

De igual manera, es un estudio de campo, ya que éste fue llevado a cabo en una situación real (Hernández et al., 2010), en este caso, dentro de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

5.4. Planteamiento de Hipótesis

Hi: Los policías de la PGJDF presentan los síntomas característicos del síndrome de burnout.

Ho: Las Variables sociodemográficas (Género, Edad, Estado civil, Antigüedad laboral, horas de trabajo al día), no se relacionan con los síntomas del Síndrome de Burnout.

Ha: Las Variables sociodemográficas (Género, Edad, Estado civil, Antigüedad laboral, horas de trabajo al día), se relacionan con los síntomas del Síndrome de Burnout.

Ho₂: No existe una mayor incidencia de alguno de los factores que integran el Síndrome de Burnout con correspondencia a los factores psicosomáticos en los policías de investigación.

Ha₂: Existe una mayor incidencia de alguno de los factores que integran el Síndrome de Burnout con correspondencia a los factores psicosomáticos en los policías de investigación.

5.5. Determinación de la Variables

- **Variable independiente:** Sociodemográficas (Género, edad, estado civil, antigüedad laboral, horas de trabajo al día).

- **Variables dependientes:** *Burnout*, que está integrado por los siguientes factores: Agotamiento, Despersonalización, Trastornos del sueño, Psicosexuales, Gastrointestinales, Psiconeuróticos, Dolor, Indicador ansiedad, Indicador Depresión y Psicosomático.

5.6. Definición conceptual de la variable independiente

- **Sociodemográficas:** Se descompone en dos palabras, *socio* que quiere decir sociedad, y *demografía* que quiere decir estudio estadístico sobre un grupo de población humana, en consecuencia sociodemográfico será un estudio estadístico de las características sociales de una población. Larousse (2007).
- **Género:** Conjunto de características sociales que indica el sexo y que hoy clasifica los sustantivos, adjetivos, pronombres y artículos en masculino, femenino o neutro. Larousse (2007).
- **Edad:** Tiempo que una persona u otro ser vivo ha vivido desde s nacimiento. Larousse (2007).
- **Estado civil:** Condición de una persona en cuanto a las relaciones de familia, nacimiento, filiación, matrimonio y defunción. Larousse (2007).
- **Antigüedad laboral:** Tiempo que se lleva en un cargo o empleo. Larousse (2007).
- **Horas de trabajo al día:** Tiempo establecido por una institución concertado para ciertas actividades¹⁶. Larousse (2007).

5.7. Definición conceptual de las variables dependientes

- **Desgaste ocupacional o Burnout:** Síndrome de respuestas crecientes, compuestas por sentimientos de agotamiento emocional, actitudes negativas

¹⁶ La Ley Federal de Trabajo en México, en su capítulo 2, art. 58 dice que se entiende por Jornada de trabajo al tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

hacia los receptores de un servicio, una tendencia a evaluarse a sí mismo de manera negativa y relacionando sentimientos de insatisfacción con el puesto de trabajo (Uribe, 2010).

El desgaste ocupacional o burnout está integrado por tres factores principales y ocho factores complementarios (Uribe 2010) que a continuación se presentan:

- **Agotamiento (cansancio emocional):** Pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. En cuestión afectiva, es una situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos; en una situación de agotamiento de la energía o recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, víctimas, probables responsables, testigos, denunciados). Uribe, 2010.
- **Despersonalización:** A través de la irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales a los usuarios del servicio que proporcionen. Se presenta un desarrollo negativo de sentimientos nocivos y de actitudes de cinismo, este endurecimiento afectivo y empático conlleva a culpar de sus problemas a los propios usuarios. Uribe (2010).
- **Insatisfacción de logro:** Respuestas negativas hacia sí mismos y el trabajo. Tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y, de manera especial, esa evaluación –desfavorablemente- afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden. Uribe (2010).
- **Trastorno del Sueño:** Conductas anómalas nocturnas durante el sueño.
- **Psicosexuales:** Combinación de la maduración biológica y aprendizaje que genera cambios tanto en la conducta sexual como en la personalidad, desde la infancia hasta la edad adulta y a lo largo de esta última. Tovar, Uriza y Santiago (2009).
- **Gastrointestinales:** Del estómago y los intestinos o relativo a estos órganos.

- **Psiconeuróticos/ Psiconeurosis:** Estados psicológicos caracterizados por la presencia de trastornos funcionales de orden neuropsíquico, sin que pueda describirse ninguna alteración anatómica del cerebro. Puede existir aparición de ansiedad y síntomas como fobias, depresión y obsesiones. Tovar et al. (2009).
- **Dolor:** Sensación desagradable debido a un daño en el tejido nervioso, estimulación de las terminaciones nerviosas libres o estimulación excesiva. Debido a factores psicológicos, lo mismo que a experiencias y entrenamiento anteriores en la respuesta del dolor, la reacciones individuales varían mucho. Si bien, el dolor se considera un fenómeno físico, comprende varios factores cognitivos, afectivos y conductuales; es una experiencia emocional, lo mismo que sensorial desagradable. El dolor también puede ser un sentimiento de angustia y sufrimiento derivado de una ansiedad. Tovar et al. (2009).
- **Ansiedad:** Emoción que se caracteriza por síntomas somáticos de tensión en que un individuo anticipa un peligro, catástrofe o desgracia inminente. Tovar et al. (2009).
- **Depresión:** Fluctuación en el estado de ánimo normal que va de la desdicha y descontento a un sentimiento externo de tristeza, pesimismo y desaliento. Tovar et al. (2009).
- **Psicosomático:** Se caracteriza en la idea de que la mente (psique) desempeña una función importante en todas las enfermedades que afectan a los diversos sistemas corporales (soma) Martínez (2009).

5.8. Definición operacional de la variable independiente

La información de las variables **sociodemográficas** es obtenida de la prueba psicométrica de EDO Escala de desgaste ocupacional (Burnout), Uribe (2010). Presenta un modelo estadístico que es la teoría de la respuesta ítem y análisis factorial exploratorio y confirmatorio; consta de 105 preguntas divididas en 3 bloques, el primer bloque (1 a la 30), mide desgaste ocupacional; el segundo

bloque (31 a la 70) mide el factor psicosomático y el tercer bloque mide las variables sociodemográficas. (Ver anexo 1). Las variables sociodemográficas sirven para relacionarlas con las tres escalas de desgaste ocupacional y factores psicosomáticos, para observar su influencia.

Uribe (2010), habla sobre las relaciones significativas entre los factores de desgaste ocupacional y sociodemográficas que se presentan según las características de la población, en este caso, los policías a quienes se le aplicó la prueba de EDO mostraron una correlación significativa entre los factores de insatisfacción al logro y horas de trabajo.

5.9. Definición operacional de la variable dependiente

El Burnout, en la prueba EDO desgaste ocupacional, se mide a través de tres factores que son: agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción al logro, y son las primeras 30 preguntas de la prueba (ver anexo 2).

Mientras que los factores psicosomáticos (trastornos del sueño, psicosexuales, gastrointestinales, psiconeuróticos, dolor, indicador ansiedad, indicador Depresión), tienen de manera significativa una asociación con los otros tres factores, Uribe (2010).

5.9.1. Descripción del Instrumento

El autor de la prueba psicométrica: Dr. Jesús Felipe Uribe Prado, profesor e investigador de la Facultad de Psicología de la UNAM. El objetivo de esta prueba fue medir el burnout en policías de investigación en activo, en cuanto a los límites de aplicación para el sujeto, se aplicó a personal con más de dos años en la institución.

Descripción de la prueba: se utilizó la técnica de lápiz y papel, no hubo límite de tiempo para contestar todas las preguntas y aproximadamente se tardaron entre 35 a 45 minutos. La prueba EDO consta de 105 preguntas divididas en tres bloques,

que tienen que ser sumados para obtener el área bajo la curva con los puntajes (Z y T), a continuación, se muestra qué reactivos mide cada factor de la prueba. (Ver Anexo 2).

TABLA 2. Reactivos agrupados por factores del Desgaste ocupacional

| Factor | Ítems |
|-------------------------|--|
| Agotamiento | 2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27 |
| Despersonalización | 3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29 |
| Insatisfacción al logro | 1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30 |

TABLA 3. Reactivos Psicósomáticos

| Factor | Ítem |
|--------------------|---|
| Sueño | 31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64 |
| Psicosexuales | 38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69, 70 |
| Gastrointestinales | 35, 44, 45, 57, 60, 62 |
| Psiconeuróticos | 37, 46, 48, 53, 54, 63 |
| Dolor | 34, 43, 47, 49, 59 |
| Ansiedad | 41 |
| Depresión | 32 |
| Psicosomático | 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70. |

EDO. Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). Se compone de un cuestionario (F01), el cual puede ser contestado de forma grupal o individual; con su correspondiente hoja de respuestas (F02) se encuentra dividida en dos tablas y en datos estadísticos del evaluado (ver anexos).

Son contestados de acuerdo a valores altos y bajos a partir de la media, los participante indican de acuerdo a su forma de pensar, sentir y actuar la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado desde 1 hasta 6. Las Puntuaciones T (escalares) arriba de 51, *indican presencia de burnout*, es necesario obtener un puntaje alto en uno de los factores para que se considere que la persona presenta el síndrome. En la figura 17 se muestra las puntuaciones T y el grado estándar.

| Figura 17. Grado Estándar obtenido según las Puntuaciones T. Prueba Desgaste Ocupacional (Burnout). | |
|--|---------------------------------|
| Puntuaciones T | Grado Estándar |
| 71 - 100 | Muy Alto |
| 61 - 70 | Alto |
| 51 - 60 | Arriba del Término medio |
| 40 - 49 | Abajo del Término medio |
| 30 – 39 | Bajo |
| 0 - 29 | Muy Bajo |

La prueba se califica mediante el uso de una plantilla (F03), correspondiente a tres factores generales: *agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción al logro* y los factores *psicosomáticos*. Es importante mencionar que **sólo los factores generales tienen interpretación**.

Una vez contestado el cuestionario, se califica en el Formato-Perfil de calificación (F04) en los siguientes 5 pasos:

1. Se obtienen promedios de respuesta por factor, sumando los puntajes de calificación según la plantilla. El resultado de la suma de los reactivos

deberá dividirse entre el número de reactivos, según lo correspondiente al factor.

2. La prueba cuenta con grupos normativos o variables (edad, formación académica, número de horas laborales, número de actividades por día, etc.), según la variable que se desee estudiar, con el propósito de hacer comparaciones.
3. Para ubicar al sujeto en el área bajo la curva –según el grupo de comparación- se transforman los puntajes brutos en puntuaciones Z, así que se aplica la fórmula $Z = \frac{X - M}{S}$. Donde Z es el área bajo la curva, X puntaje bruto obtenido por cada sujeto, M es la media de grupo de comparación (horas de trabajo al día), S desviación estándar normativa.
4. De ahí se podrá obtener el puntaje T, que refleja la distribución original de las puntuaciones crudas. Además, se afirma que la puntuación T es más conveniente para la interpretación, debido a que no contiene valores negativos y tampoco es común usar decimales.
5. Se trazan los perfiles gráficos.
6. Se utilizan los promedios individuales para convertirlos en valores Leiter, los cuales son asignados de acuerdo a valores altos y bajos a partir de la media.

Confiabilidad: La prueba EDO desgaste ocupacional (burnout), tiene una confiabilidad construida con alfas de Cronbach en:

Alfas de Cronbach en:

| Versión: | | Confirmatoria | normativa |
|--------------|-------|---------------|-----------|
| exploratoria | | | |
| F1 | .8554 | .7894 | .7944 |
| F2 | .7646 | .7748 | .7325 |
| F3 | .8681 | .8620 | .8657 |

Y su validez de construcción: De contenido mediante interjueces y de constructo. Correlacionó significativamente y de acuerdo a la literatura internacional con variables psicosomáticas, entre otras variables.

5.10. Muestra, criterios de inclusión:

Para el presente estudio, se consideró una muestra no probabilística de 37 personas: 36 hombres y una mujer, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la presente investigación (Hernández et al., 2010).

Referente a los criterios de inclusión, fueron considerados los que a continuación se mencionan:

- Ser policía de investigación perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
- Pertenecer a algún rango: Agente, jefe de grupos, comandantes y/o comandantes en jefe.
- Que estén en agencias, las cuales tengan trato directo con los usuarios (víctimas, probables responsables, denunciantes, testigos, etc.)
- Tener –mínimo- dos años en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, ejerciendo su labor investigativa.
- Presentar un rango de edad de 30 a 58 años.

5.11. Criterios de exclusión:

Freudenberger (citado en Otero et al. 2011), mencionó que aquellos profesionales que comienzan a mostrar sintomatología del síndrome de estar quemado por el trabajo o Burnout, son quienes tienen más de un año laborando en una institución. De ahí la importancia que quienes contestaran la prueba tuvieran más de dos años en la institución; motivo por el cual se consideraron los siguientes criterios de exclusión:

- Aquellos que tuvieran menos de dos años como policías.
- Quienes no estuvieran en contacto directo con usuarios.
- Policías que no pertenecieran a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

5.12. Muestreo no probabilístico intencional

El tipo de muestreo no probabilístico intencional, Hernández S. (1994), las muestras no probabilísticas, llamadas también muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección informal y arbitrario ya que se acudió a las agencias y ahí se solicitó el apoyo de los participantes; e intencional refiere la selección de los sujetos que se estima puedan facilitar la información necesaria, aquí fueron aquellos que estaban en la agencia, antes de salir a investigar. En este tipo de muestras no probabilísticas tienen un valor limitado y relativo a la muestra en sí, más no de la población.

5.13. Escenario

- La presente investigación se realizó en 4 agencias del ministerio público del Distrito Federal, distribuidos de la siguiente manera: doce sujetos pertenecientes a la Agencia Especializada Antisecuestros (FAS), ubicada en calle 4ª. Cda. de Av. Jardín, Del. Azcapotzalco; 19 sujetos de la Agencia descentralizada Cuauhtémoc 2 y 5, ubicada en calle Aldama y Mina s/n, y Santa María la Rivera No. 37, Del. Cuauhtémoc; y seis sujetos de la Agencia Descentralizada Azcapotzalco 1, ubicada en Av. de las Culturas y Eje 5 Norte, Unidad Habitacional el Rosario, Del. Azcapotzalco. Todas las aplicaciones se realizaron en el interior de las agencias antes mencionadas usando los escritorios de los policías y las oficinas de los coordinadores de agencia.

5.14. Diseño de la investigación

En esta investigación fue utilizado el diseño de investigación no experimental transversal, ya que uno de los propósitos fue describir las características o variables medidas, utilizando el método descriptivo.

5.15. Procedimiento

Se solicitó autorización en cada una de las agencias para aplicar la prueba, a los policías de investigación de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Una vez obtenida la autorización se acudió con los coordinadores del área de policía quienes se encargaron de reunir a los elementos para la aplicación de las pruebas; adoptando los protocolos de la EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). Ya recolectadas las pruebas, se calificaron cada uno de los factores, se

aplicó la fórmula $Z = \frac{X - M}{S}$ que permitió obtener las puntuaciones Z, a partir de este valor se obtuvo la puntuación debajo de la curva y puntuación T, con la que se determina el rango de Burnout de las tres escalas que son: agotamiento, despersonalización y satisfacción al logro.

Posteriormente, se capturó la información anterior, analizando los datos obtenidos mediante el paquete estadístico SPSS versión 21.0 (Statistical Package for the Social Sciences), con el fin de ubicar tendencias y proporciones de los datos. Los resultados obtenidos de este análisis se presentaron en tablas, obteniendo las conclusiones en base a los resultados, a las hipótesis y los objetivos planteados.

5.16. Análisis Estadístico

Utilizando la estadística descriptiva, con la cual se pretende explicar como es y se manifiesta un fenómeno en una muestra. Consiste en resumir datos con uno o dos elementos de información (medidas descriptivas) que caracterizan la totalidad de los mismos. Otro método que se utilizó fue el análisis correlacional, utilizando

frecuencias y porcentajes, este mide dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación Hernández (2010).

Por medio de este análisis descriptivo se obtuvieron la frecuencias de las puntuaciones T^{17} (escalares), así como sus correlaciones que se presentan en tablas con el fin de describir apropiadamente las diversas características de la muestra.

CAPÍTULO 6

Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos a lo largo de esta investigación con título presencia de Burnout en policías de investigación de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Se presentan los siguientes datos: muestra conformada por 37 policías (36 hombres y 1 mujer), con una edad promedio de entre los 30 y 57 años; el 78.4% tiene pareja; en cuanto horas laborales que reportaron, la mayoría de la población se ubicó en un promedio de 12 horas (27%), seguido de 15 horas (18.9%) y 24 horas (18.9%); con 14 horas (10.8%) y la categoría “no especificó” las horas con un (10.8%); 18 horas (5.4%); mientras que una minoría se ubica entre 7, 10 y 13 horas (2.7% respectivamente).

Para poder decir que la persona presenta síntomas de burnout con la prueba psicométrica EDO desgaste ocupacional, debe mostrar puntuación **Alta**, al menos en una de las tres escalas de desgaste ocupacional¹⁸.

En el análisis de frecuencias de las tres escalas que miden desgaste ocupacional, se encontraron los siguientes resultados:

¹⁷ Las puntuaciones T para uso de esta investigación, fueron obtenidas en los resultados que la prueba psicométrica EDO desgaste ocupacional arrojaron, permitiendo saber si se presentaba burnout o no en el personal de policía.

¹⁸ Para mayor referencia ver figura 17.

En el factor *Agotamiento* (Tabla 3), se observa que la mayoría se sitúa en la puntuación de 38 (13.5%); seguida de las puntuaciones 42 (8.1%) y 59 (8.1%); continuando las puntuaciones de 43, 47, 48, 53, 56 y 65 (5.4% respectivamente); mientras que la minoría es conformada por las puntuaciones 33, 39, 41, 49, 51, 54, 57, 63, 67 y 70 (2.7% respectivamente).

**TABLA 3. Frecuencia del factor
*Agotamiento***

| Puntuación T | Frecuencia | % |
|---------------------|-------------------|-------------|
| 33 | 1 | 2.7 |
| 38 | 5 | 13.5 |
| 39 | 1 | 2.7 |
| 41 | 1 | 2.7 |
| 42 | 3 | 8.1 |
| 43 | 2 | 5.4 |
| 47 | 2 | 5.4 |
| 48 | 2 | 5.4 |
| 49 | 1 | 2.7 |
| 50 | 4 | 10.8 |
| 51 | 1 | 2.7 |
| 53 | 2 | 5.4 |
| 54 | 1 | 2.7 |
| 56 | 2 | 5.4 |
| 57 | 1 | 2.7 |
| 59 | 3 | 8.1 |
| 63 | 1 | 2.7 |
| 65 | 2 | 5.4 |
| 67 | 1 | 2.7 |
| 70 | 1 | 2.7 |
| Total | 37 | 100 |

Respecto al factor *Despersonalización* (Tabla 4), se muestra que la mayoría se ubica en la puntuación de 38 (18.9%); continuando con la puntuación 45 (10.8%); seguido de las puntuaciones 39 (8.1%), 43 (8.1%) y 60 (8.1%); así como las puntuaciones de 41, 51, 52 y 58 (5.4% respectivamente); siendo minoría las puntuaciones 40, 42, 49, 50, 53, 54, 55, 72 y 78 (2.7% respectivamente). Es decir, en este factor, 23 personas (frecuencia) tienen un nivel normal de

despersonalización, lo que sugiere que suelen tratar bien a la gente que requieran sus servicios como usuarios.

**TABLA 4. Frecuencia del factor
*Despersonalización***

| Puntuación T | Frecuencia | % |
|---------------------|-------------------|-------------|
| 38 | 7 | 18.9 |
| 39 | 3 | 8.1 |
| 40 | 1 | 2.7 |
| 41 | 2 | 5.4 |
| 42 | 1 | 2.7 |
| 43 | 3 | 8.1 |
| 45 | 4 | 10.8 |
| 49 | 1 | 2.7 |
| 50 | 1 | 2.7 |
| 51 | 2 | 5.4 |
| 52 | 2 | 5.4 |
| 53 | 1 | 2.7 |
| 54 | 1 | 2.7 |
| 55 | 1 | 2.7 |
| 58 | 2 | 5.4 |
| 60 | 3 | 8.1 |
| 72 | 1 | 2.7 |
| 78 | 1 | 2.7 |
| Total | 37 | 100 |

En lo que corresponde al factor *Insatisfacción de logro* (Tabla 5) en su mayoría, los participantes se sitúan en las puntuaciones 39 (13.5%) y 43 (13.5%); seguido de la puntuación 41 (10.8%); continuando con la puntuación 48 (8.1%); para pasar a las puntuaciones 40 (5.4%), 65 (5.4%) y 85 (5.4%); finalizando con las puntuaciones de 38, 42, 44, 45, 49, 51, 53, 54, 57, 59, 62, 63, 64 y 68 (2.7% respectivamente), siendo éstas la minoría. Es decir, se trata de un nivel normal en este factor, lo que indica que 24 personas (frecuencia), hacen esfuerzos por enriquecer su trabajo. Uribe (2010).

**TABLA 5. Frecuencia del factor
*Insatisfacción de logro***

| Puntuación T | Frecuencia | % |
|---------------------|-------------------|-------------|
| 38 | 1 | 2.7 |
| 39 | 5 | 13.5 |
| 40 | 2 | 5.4 |
| 41 | 4 | 10.8 |
| 42 | 1 | 2.7 |
| 43 | 5 | 13.5 |
| 44 | 1 | 2.7 |
| 45 | 1 | 2.7 |
| 48 | 3 | 8.1 |
| 49 | 1 | 2.7 |
| 51 | 1 | 2.7 |
| 53 | 1 | 2.7 |
| 54 | 1 | 2.7 |
| 57 | 1 | 2.7 |
| 59 | 1 | 2.7 |
| 62 | 1 | 2.7 |
| 63 | 1 | 2.7 |
| 64 | 1 | 2.7 |
| 65 | 2 | 5.4 |
| 68 | 1 | 2.7 |
| 85 | 2 | 5.4 |
| Total | 37 | 100 |

En cuanto a los factores psicossomáticos de la prueba EDO, la mayoría de la personas refleja puntuaciones T menores a 50, lo que indica que se encuentran en niveles normales.

De acuerdo al factor Trastornos del sueño, la mayoría se sitúa en la puntuación 40 (16.2%), seguido de 35 (13.5%), continúa la puntuación 43 (10.8%), después 38 (8.1%), seguido de las puntuaciones 37 (5.4%), 41 (5.4%), 48 (5.4%) y 72 (5.4%), siendo minoría las puntuaciones de 39, 49, 50, 51, 53, 56, 58, 59, 62, 69 y 95 (2.7% respectivamente).

Respecto al factor Psicosexual, la mayoría se ubica en la puntuación de 45 (51.4%), seguida de la puntuación 36 (13.5%), continúa la de 50 (10.8%), después

la puntuación 48 (8.1%), seguido de 56 (5.4%) y 60 (5.4%), siendo minoría las puntuaciones 53 (2.7%) y 85 (2.7%).

De acuerdo al factor Gastrointestinales, la mayoría se sitúa en la puntuación 40 (56.8%), continúa la de 45 (10.8%), seguida de las puntuaciones 42 (8.1%), 49 (8.1%) y 51 (8.1%), terminando con la minoría, la cual se encuentra en 54, 73 y 85 (2.7% respectivamente).

Referente al factor Psiconeurótico, la mayoría de los participantes se encuentran situados en la puntuación 40 (56.8%), seguido de la puntuación 43 (16.2%), continuando con las de 49 (5.4%) y 54 (5.4%), finalizando con las de 46, 50, 51, 70, 79 y 90 (2.7% respectivamente).

Con respecto al factor Dolor, la mayoría se ubica en la puntuación 34 (29.7%), continúa la de 39 (13.5%), seguida de 49 (10.8%), después la de 36 (8.1%), continuando con las puntuaciones 41, 44, 71 y 74 (5.4% respectivamente), terminando con la minoría, que son las puntuaciones 31, 46, 53, 58, 63 y 66 (2.7% respectivamente).

En cuanto al factor Indicador de ansiedad, la mayoría se sitúa en la puntuación de 40 (73%), continúa la de 49 (13.5%), después las puntuaciones 57 (5.4%) y 66 (5.4%), siendo minoría la de 75 (2.7%).

En lo que corresponde al factor Indicador depresión, en su mayoría, los participantes se sitúan en la puntuación 37 (56.8%), continuando la de 46 (24.3%), seguida de 55 (10.8%), después la de 64 (5.4%), finalizando con la de 36 (2.7%).

Sin embargo, al realizar la prueba paramétrica correlación de *Pearson*, con el objetivo de determinar si existen o no correlaciones *estadísticamente significativas* entre los factores de Desgaste ocupacional y los factores psicosomáticos (Tabla 6), se muestra una correlación positiva y significativa entre el factor Agotamiento emocional e insatisfacción al logro con algunos de los factores psicosomáticos, tales como Trastornos del sueño ($r= 0.689$, $p= 0.01$), Gastrointestinales ($r= 0.405$,

p= 0.05), Psiconeuróticos (r= 0.515, p= 0.01), Dolor (r= 0.721, p= 0.01), Indicador de ansiedad (r= 0.348, p= 0.05) y Total psicossomático (r= 0.633, p= 0.01).

En cambio, en el factor de Despersonalización no se obtuvo alguna correlación significativa con los factores psicossomáticos. No obstante, el factor Insatisfacción de logro refleja una correlación positiva y significativa con los factores psicossomáticos: Trastornos del sueño (r= 0.737, p= 0.01), Psicosexuales (r=0.636, p= 0.01), Gastrointestinales (r= 0.618, p= 0.01), Psiconeuróticos (r= 0.470, p= 0.01), Dolor (r= 0.644, p= 0.01), Indicador de ansiedad (r= 0.461, p= 0.01), Indicador depresión (r= 0.419, p= 0.01) y Total psicossomático (r= 0.731, p= 0.01).

Esto indica que existe una relación entre los factores de Agotamiento emocional e insatisfacción al logro con los factores psicossomáticos, es decir, que ante situaciones que generen síntomas de agotamiento o insatisfacción es posible que la población de policías tienda a somatizar, elevando considerablemente los factores psicossomáticos.

TABLA 6. Correlaciones significativas entre los factores de Degaste ocupacional y los factores psicossomáticos.

| Factores psicossomáticos | F1 | F2 | F3 |
|--------------------------|-------------|--------------------|-------------------------|
| | Agotamiento | Despersonalización | Insatisfacción de logro |
| Trastornos del sueño | 0.689** | 0.040 | 0.737** |
| Psicosexuales | 0.304 | 0.127 | 0.636** |
| Gastrointestinales | 0.405* | 0.069 | 0.618** |
| Psiconeuróticos | 0.515** | 0.138 | 0.470** |
| Dolor | 0.721** | -0.016 | 0.644** |
| Indicador ansiedad | 0.348* | 0.007 | 0.461** |
| Indicador depresión | 0.319 | 0.224 | 0.419** |
| Total psicossomático | 0.633** | 0.083 | 0.731** |

*Correlación significativa al nivel de 0.05

**Correlación significativa al nivel de 0.01

El último análisis, también se utilizó la prueba paramétrica *correlación de Pearson*, con el objetivo de determinar si existen o no correlaciones estadísticamente significativas entre las variables sociodemográficas y los factores de Desgaste ocupacional.

De acuerdo a los datos mostrados en la Tabla 7, se puede apreciar que de tres variables sociodemográficas, sólo se encontró una correlación positiva significativa entre la variable horas de trabajo al día y el factor Insatisfacción de logro ($r= 0.325$, $p= 0.05$).

TABLA 7. Correlaciones significativas entre las variables sociodemográficas y los factores de Degaste ocupacional.

| Variables sociodemográficas | F1 Agotamiento | F2 Despersonalización | F3 Insatisfacción de logro |
|------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| Edad | -0.033 | 0.087 | -0.145 |
| Antigüedad laboral | -0.021 | -0.081 | -0.263 |
| Horas de trabajo al día | 0.141 | 0.113 | 0.325* |

*Correlación significativa al nivel de 0.05

Lo que se observa es una tendencia a que entre más horas del trabajo, más insatisfacción al logro se refleje en estos policías, considerando que la mayoría reportó trabajar entre doce horas o más al día.

Capítulo 7

Discusión de los Resultados

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, la cual tiene por objetivo identificar si la población de policías de investigación de la PGJDF, presentan los síntomas característicos del síndrome de Burnout; se plantearon hipótesis de investigación, nulas y alternas, llevándose a cabo un análisis de tipo cuantitativo y cualitativo de los datos.

La hipótesis de investigación dice: **Los policías de la PGJDF presentan los síntomas característicos del síndrome de burnout.** Se rechaza esta hipótesis, debido a que en el análisis de estadística descriptiva que se utilizó, mediante las frecuencias de las puntuaciones T^{19} (escalares) de los factores de burnout y factores Psicosomáticos que conforman la Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout), se encontró que la mayoría de la muestra representativa de policías a los que se les aplicó la prueba para esta investigación, se sitúan en la categoría **Abajo del Término medio y Bajo (puntuaciones T (49- 39))**, es decir, presentan un nivel normal a bajo, en los factores de: agotamiento emocional (*Bajo*), despersonalización (*Bajo*), insatisfacción al logro (*Bajo*), trastornos de sueño (*Abajo Término medio*), psicosexuales (*Abajo Término medio*), gastrointestinales (*Abajo Término medio*), psiconeuróticos (*Abajo Término medio*), dolor (*Bajo*), ansiedad (*Abajo Término medio*) y depresión (*Bajo*), basándose en esto Uribe (2010), menciona que las personas con estos niveles, tienden a reponer la energía utilizada para trabajar con cierta facilidad sin cansancio, se perciben en un nivel normal de estrés en su vida diaria.

No obstante, cabe mencionar que la presencia de un bajo nivel del síndrome de burnout también puede ser síntoma de que se ha desarrollado un factor adaptativo o bien pueda ser una reacción de vergüenza, ante situaciones que generan estrés, utilizando como mecanismos de defensa la negación y la represión. Brufao (1994).

¹⁹ Las puntuaciones **T** se refieren a las puntuaciones que la prueba de EDO Desgaste ocupacional (burnout) maneja para establecer y graficar los niveles de burnout que presenten las personas que contestan la prueba, por lo que no debe confundirse con otro estudio o término.

Ésta autora, en su artículo sobre las enfermedades del policía, menciona que las situaciones de estrés se van agravando con el paso de los años en el servicio, motivo por el cual dichos acontecimientos pueden provocar tensiones y angustias en lo personal. Asimismo, recalca que en los policías, la expresión de padecimientos puede derivar en la creación de una “coraza aislante” que lleva a la persona a ser un sujeto pasivo, adaptado y resignado a lo que le pasa; se endurece, se siente quemado, no reconoce síntomas y por lo tanto, no pide ayuda.

Es importante mencionar que al momento de resolver la prueba, algunos policías comentaban que no ponían el nivel real de síntomas, debido a la idea de ser vistos como débiles por parte de sus compañeros; o bien, por temor a represalias por parte de la institución.

Lo anterior tiene relación con lo que dice (Goffman 1979, citado en Durán 2001), mencionando que cuando una organización concentra poder, se vuelve en un espacio simbólico de influencia en el orden social contemporáneo, se observa entonces que sus roles, ritos y héroes se fomentan y sostienen por un sistema de valores con objeto de incrementar la cohesión, el control y funcionamiento de sus miembros.

La primera hipótesis nula y alterna dice: ***Las Variables sociodemográficas (Género, Edad, Estado civil, Antigüedad laboral, horas de trabajo al día), se relacionan con los síntomas de desgaste ocupacional.*** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ya que en el análisis de la prueba paramétrica *correlación de Pearson*, se encontró una correlación estadísticamente significativa ($p= 0.05$) entre la variable sociodemográfica **horas de trabajo al día** y el factor de Desgaste ocupacional, lo cual indica que a mayores horas de trabajo, se presenta mayor **insatisfacción al logro**²⁰, Durán (2001), habla sobre numerosos estudios que apuntan en los empleados diferentes niveles de burnout en función de la edad, la experiencia, el estatus laboral, actividades, horas de trabajo, etc. Por lo que, puede existir una probabilidad de que aumente y se produzca ante una situación que lo desencadene, siendo en esta investigación la variable horas de trabajo al

²⁰ Ver Tabla 7, del capítulo seis.

día, en la estadística descriptiva se muestra que la mayoría de los policías labora 12 horas al día (27%).

Sánchez (2012), en su estudio con policías preventivos de la Ciudad de México, refiere la presencia de burnout con un mayor porcentaje en la dimensión realización personal o satisfacción al logro (36,9%), con la posibilidad de incidencia mayor debido a características culturales tanto de la población, así como de una diferente administración desarrollada por el país de origen. Es decir, si el entorno se muestra rígido y cerrado, ello perjudica la calidad del intercambio y reduce las posibilidades de ese individuo para realizarse en el terreno profesional (Maslach, 1978, citado en Durán ,2007), de no atenderse esta situación, puede propiciar en el trabajador la conclusión en la que con sus esfuerzos y su trabajo no consigue nada positivo, nada de lo que hace satisfecerá a nadie. Este sentimiento de baja realización personal puede obviamente ir en detrimento tanto del policía como del público al que atiende.

Morán (2009), menciona que cuando hay agotamiento resulta difícil obtener un sentimiento de realización personal, de competencia y en la realización exitosa del propio trabajo, de ahí la correlación significativa entre insatisfacción al logro y horas de trabajo, lo cual puede significar que el sentimiento de incompetencia y falta de éxito surgen de una falta de recursos que percibe el trabajador, esto conlleva a sentimientos negativos de fracaso de los que será difícil recuperarse.

Ortiz y Arias (2008), mencionan que la percepción del desgaste profesional y estrés disminuye cuando el horario de trabajo permite satisfacer las necesidades personales. No obstante, en la actualidad, el horario laboral del policía es uno de los más demandantes (48 por 24 horas); esto indica que a mayor jornada laboral mayor presencia de respuestas negativas hacia su trabajo y a sí mismo.

Es importante destacar que los policías que resolvieron la prueba informaron que se sienten cansados debido al número de horas que tiene que laborar, pues sobrepasa cualquier horario establecido para el resto de sus compañeros (ministerios públicos y peritos), comentan que en comparación con el número de

horas que pueden descansar, el tener poco tiempo para actividades personales resulta en más situaciones problemáticas en esta área, y un déficit para encontrar estrategias de afrontamiento en sus labores.

La segunda hipótesis nula y alterna dice: ***Existe una mayor incidencia de alguno de los factores que integran el Síndrome de Burnout con correspondencia a los factores psicossomáticos en los policías de investigación.*** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, debido a que al realizar la prueba paramétrica correlación de *Pearson*, con el objetivo de determinar si existen o no correlaciones *estadísticamente significativas* entre los factores de Desgaste ocupacional y los factores psicossomáticos de la prueba EDO desgaste ocupacional (Tabla 6), se encontró una correlación significativa entre el factor Agotamiento emocional con los factores psicossomáticos, *trastornos de sueño* (0.01²¹), *problemas gastrointestinales* (0.05), *psiconeuróticos* (0.01), *de dolor* (0.01), *ansiedad* (0.05); mientras que el factor insatisfacción al logro con (*trastornos de sueño* (0.01), *problemas psicosexuales* (0.01), *gastrointestinales* (0.01), *psiconeuróticos* (0.01), *de dolor* (0.01), *ansiedad* (0.01), *total psicossomático* (0.01); es decir, que estos dos factores de desgaste ocupacional tienen mayor correspondencia en las salud del policía, representando una posible somatización ante el agotamiento y la insatisfacción en el trabajo. A esto (Freudenberger 1973, citado en Otero 2011) refiere al burnout como un estado de fatiga o frustración ocasionado por la dedicación a una causa o actividad, que no produce la recompensa adecuada. La decepción y la frustración por un trabajo realizado y no recompensado por parte de la sociedad, de los mandos superiores, conlleva a sentimientos de baja realización personal, y son una causa directa de los estresores laborales, en especial por falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente Leiter 1992, (citado en Durán, 2001).

Con esto Azaola y Ruiz (2009), dicen que la percepción social de inseguridad y deslegitimidad del sistema jurídico-penal en México, mediante la creación de

²¹ *Correlación significativa al nivel de 0.05 y **Correlación significativa al nivel de 0.01.

imágenes negativas de la vida social, sirve de escenario donde los policías ven “normalizada” su identidad negativa.

Brufao (1994), lo complementa con lo que dice del policía moderno que sabe y quiere acortar distancia entre él y la carga que provoca el cansancio profesional, sin embargo, la presencia de fatiga física y emocional acerca al sujeto a una percepción negativa de sí mismo y actitudes negativas frente al trabajo y a los usuarios del servicio, como consecuencia de ello se produce un estrés emocional considerable y algunos policías inician un proceso de protección. En primer lugar se comprometen menos, reduciendo su sufrimiento, se desprenden emocionalmente de las situaciones dramáticas a las cuales se enfrentan, y con el paso del tiempo comienzan a sentirse culpables, a avergonzarse de sus actitudes: la espiral del agotamiento profesional comienza a aparecer en escena.

CAPÍTULO 8

Conclusiones

Con la prueba psicométrica de EDO Desgaste Ocupacional (Burnout), se determinó que la muestra de policías de investigación de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal a quienes se les aplicó ésta, no presentan el síndrome de Burnout. Sin embargo, en base al estudio paramétrico de Pearson, se presentó una correlación significativa entre factores sociodemográficos y factores psicosomáticos, es decir, a pesar que la mayoría de la población de esta investigación, no presentaron burnout si muestran alta influencia con los síntomas característicos del burnout y que estos pueden incidir por factores sociodemográficos (horas al día). Esto puede interpretarse como un mecanismo de represión por parte de algunos de los evaluados, quienes después de hacer la prueba comentaban que la institución, los mandos (jefes) y la sociedad, los perciben como personas fuertes y no “quejumbrosas”, por lo que poner la sintomatología real podría interpretarse de esa manera, además recordando lo que el propio autor de la prueba (Uribe, 2010) menciona: *la adaptación de las circunstancias laborales demasiado demandantes por parte de los trabajadores que son más grandes y con más tiempo, puede influir en el resultado.*

Por otra parte hay que desarrollar ciertos puntos que fueron observados y a los cuales se llegó a una conclusión en específico:

1. Estar agotado –como se observó- repercutirá en la motivación que se tenga para hacer el trabajo, al igual que en la forma en cómo son atendidas las personas que requieren el servicio (despersonalización) y la insatisfacción al logro en la percepción que el personal tenga de sí mismo con respecto a su eficiencia laboral. Las repercusiones que éstas puedan generar en los policías, se verán reflejadas en su trabajo, en el compromiso con éste, y en su motivación de hacerlo adecuadamente; no por el reconocimiento de los mandos por su trabajo, sino porque entiende que éste es tan importante para la sociedad mexicana. Ante esto, se propone realizar programas de

identificación de síntomas de burnout o estrés, con la finalidad de apoyar a la población a ser más eficiente integrando ayuda a su desarrollo profesional.

2. Como se observó, la variable de *número de horas* fue una de las más aludidas como factor estresante para los policías, se mencionó la jornada tan extensa que tienen que trabajar (aproximadamente 24 horas de trabajo, por 12 de descanso), en específico más del 81% de la muestra de esta investigación trabajan más de 12 horas al día, cuando por ley se marcan 7 horas al día²². Esto como se observó en el capítulo dos, puede repercutir en enfermedades como trastornos del sueño, ansiedad, horarios irregulares de alimentación, desajustes en los biorritmos, disminución en el rendimiento laboral y dificultades para compatibilizar la vida social y familiar, de ahí la correlación con el factor insatisfacción al logro. Con lo anterior, se recomienda atender este factor en la medida en que se revise que las horas laborables respeten las condiciones que la ley de trabajo en México marca, recordando que no por trabajar más horas necesariamente se refleje en mayor productividad.
3. Con tantas necesidades que la institución enfrenta al combate a la delincuencia, una estrategia sugerida es la incorporación de trabajo en equipo, cooperativo y propositivo que impulse y aliente a los trabajadores a apoyarse entre sí, mejorando las relaciones interpersonales dentro de la institución; esto se reflejará en un compromiso no sólo con los usuarios, sino con los compañeros o incluso con los mandos, ya que la desconfianza y hostilidad sólo acarrea tensiones, estrés y frustración; motivo por el cual se incita a cambiar estas condiciones para derivar en la mejora de la calidad de su desempeño y en los resultados.

²² Capítulo dos, subtema 2.4. Factores que inciden en la aparición del síndrome de burnout.

4. El impacto tienen los síntomas del Desgaste ocupacional (Burnout) en los policías puede verse reflejado en una pérdida progresiva de responsabilidad profesional, o desinterés y al desarrollo de un cinismo, lo difícil de esto es comprobarlo pues ningún trabajador que no quiera perder su trabajo se referirá a sí mismo como alguien incapaz de cumplir con sus labores de forma adecuada, en el caso de los policías una población compleja rodeada de mitos sociales negativos, es difícil que comprenda la importancia de admitir los malestares que la afectan, pero de no ser así los resultados serán aún más negativos, hecho que refuerza la mala imagen del servidor público, a esto se sugiere que se realicen más estudios que permitan entender la problemática de salud y demandas y jornadas laborales de los policías con la finalidad de mostrarles si es que sucede algo y de ser así, como puede remediarse.

En esta investigación se concluye que los niveles de burnout en los policías de investigación, aunque parecen ser normales, requiere ampliarse más la muestra para compararse entre áreas de trabajo, tipos de actividades, relación entre mando, horarios, cargas de trabajo etc., con la finalidad de observar si el burnout está o no presente en esta población. Es importante resaltar, que se requiere desarrollar programas de información y capacitación que les permita identificar síntomas de estrés, burnout, depresión, ansiedad, etc., con la finalidad de buscar soluciones o alternativas para afrontarlos y mejorar así su calidad de vida y su productividad. Además de realizar más investigaciones que sustenten el nivel de salud en que se encuentran las instituciones públicas, con respecto a sus trabajadores, con la finalidad de sensibilizar a las autoridades o rangos jerárquicos altos, que comprendan que las personas que laboran con el público pueden presentar decremento en su salud y afectar también a la propia institución, a su vez, trabajando con la percepción que se tiene de ellos; sumado a esto fomentar actividades deportivas, de convivencia y de desarrollo profesional, que motive y reconozca al personal fomentando así un compromiso con su trabajo.

Es sabido que las condiciones del país requieren de servidores públicos comprometidos, motivados e interesados en los usuarios a quienes atienden, la capacitación técnica es importante, pero la personal no debe quedar a un lado, pues en áreas tan complicadas como la procuración de justicia, los trabajadores requieren estar sanos y sentirse eficaces, quizás así tantas críticas sociales que reciben puedan disminuir aún más. No por ello se le quita el mérito a los miles de trabajadores que a pesar de las condiciones adversas con las que trabajan hacen trabajos ejemplares, pero si a esto cooperamos en mejorar estas condiciones laborales, los resultados podrían hacer grandes cambios.

Sugerencias

Se sugiere ampliar esta investigación a un número mayor de mujeres policías y realizar estudios comparativos entre las muestras de mujeres y hombres, con la finalidad de observar y profundizar en el tipo de respuestas que la población femenina dé ante el estrés y las condiciones laborales.

También se sugiere realizar una investigación sobre los niveles de estrés que presenta esta población, aunque en esta investigación los niveles de Burnout resultaron bajos, las correlaciones significativas mostraron una probabilidad de que surja un problema o bien que éste esté latente, en espera de un estímulo detonador, provocando conductas de sabotaje²³ laboral (Azaola y Ruiz (2009), hablan de la racionalización en los policía orientada a justificar actos de abuso, conductas cínicas e incluso la corrupción), quizás esto pueda explicar por qué en México muchos servicios públicos carecen de calidad en la atención y eficiencia en su labor hacia la población que acude a estos servicios.

²³ Con sabotaje, se debe de entender a la realización de actividades de manera poco eficaz y eficiente, donde el trabajador realice sus actividades con resultados mínimamente efectivos.

Anexo 1

Hojas de respuesta del Cuestionario EDO Desgaste Ocupacional (Burnout).

Parte de los aspectos sociodemográficos

Hoja de respuestas (F02) EDO
Llene el espacio o marque con una "X"

ITP 87-3

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

0813

Manual Moderno®
A. Somoza 206, Col. Hipódromo, 06900, México, D.F.

71. AÑOS

72. Masculino Femenino

73. Con pareja Sin pareja

74. Años

75. Primaria Secundaria Bachillerato Universidad Posgrado

76. Qué estudiaste _____

77. Si No

78. Hijos _____

79. Operativo Medio Ejecutivo Otro

80. Empleado Comercio Empresario Prof. indep. Otro

81. Directo Indirecto

82. Trabajos _____

83. Actividades: _____

84. Horas _____

85. Tiempo(años) _____

86. Años _____

87. Empleos _____

88. Ascensos _____

89. \$ _____ Mensuales

90. Pública Privada

91. Obra deter. Tiempo deter. Tiempo indefinido

92. Si No

93. Personas _____

94. Si No

95. Cuál _____

96. Para qué _____

97. Tiempo _____

98. Si No

99. Tipo _____

100. Cigarros _____

101. Nunca 1 al año 2 al año 1 mes semanal diario

102. Nunca 1 al año 2 al año 1 mes semanal diario

103. Horas por semana _____

104. Si No

105. Horas por semana _____

Nombre: _____ Depto. _____

Institución: _____ Núm. Empleado _____

Observaciones: _____ Fecha: _____

Hoja de respuestas (F02) EDO

ITP 87-3

TD TA Nunca Siempre

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|-----|--|--|--|---|
| 1. | | | | | 31. | | | | |
| 2. | | | | | 32. | | | | |
| 3. | | | | | 33. | | | | |
| 4. | | | | | 34. | | | | |
| 5. | | | | | 35. | | | | |
| 6. | | | | | 36. | | | | |
| 7. | | | | | 37. | | | | |
| 8. | | | | | 38. | | | | |
| 9. | | | | | 39. | | | | |
| 10. | | | | | 40. | | | | |
| 11. | | | | | 41. | | | | |
| 12. | | | | | 42. | | | | |
| 13. | | | | | 43. | | | | |
| 14. | | | | | 44. | | | | |
| 15. | | | | | 45. | | | | |
| 16. | | | | | 46. | | | | |
| 17. | | | | | 47. | | | | |
| 18. | | | | | 48. | | | | |
| 19. | | | | | 49. | | | | |
| 20. | | | | | 50. | | | | |
| 21. | | | | | 51. | | | | |
| 22. | | | | | 52. | | | | |
| 23. | | | | | 53. | | | | |
| 24. | | | | | 54. | | | | |
| 25. | | | | | 55. | | | | |
| 26. | | | | | 56. | | | | |
| 27. | | | | | 57. | | | | |
| 28. | | | | | 58. | | | | |
| 29. | | | | | 59. | | | | |
| 30. | | | | | 60. | | | | |
| | | | | | 61. | | | | |
| | | | | | 62. | | | | |
| | | | | | 63. | | | | |
| | | | | | 64. | | | | |
| | | | | | 65. | | | | H |
| | | | | | 66. | | | | H |
| | | | | | 67. | | | | H |
| | | | | | 68. | | | | M |
| | | | | | 69. | | | | M |
| | | | | | 70. | | | | M |

TD = Total Desacuerdo
TA = Total Acuerdo

H = sólo hombres
M = sólo mujeres

Reservados todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

4489000087031

Anexo 2

Cuadernillo de preguntas para el Burnout²⁴

EDO **Cuestionario (F01)** ITP 87-2

Jesús Felipe Uribe Prado

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice la HOJA DE RESPUESTAS (F02) anexa, marcando con una X el óvalo correspondiente a la respuesta que describe mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen seis opciones de respuesta. En el primer tipo va en una escala de Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA) y puede elegir cualquiera de las seis opciones.

Ejemplo Tipo 1) 1. Considero que es importante asistir a fiestas

| | | | | | | |
|----|----|--|--|--|--|----|
| | TD | | | | | TA |
| 1. | X | | | | | |

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda ¿con qué frecuencia...? Ha tenido cierto padecimiento, debe contestar sin considerar los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepressivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

Ejemplo Tipo 2) ¿Con qué frecuencia...?

2. Tienes sangrado por la nariz.

| | | | | | | |
|----|-------|--|--|--|--|---------|
| | Nunca | | | | | Siempre |
| 2. | | | | | | X |

**LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO
NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS
Sus repuestas son anónimas y confidenciales
Sólo serán utilizadas con fines estadísticos**

**NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
(GRACIAS!)**

Manual Moderno®
Toda los derechos reservados.
Ninguna parte de este cuadernillo puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación, o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, mecánico, fotocopia, grabación o de otra manera, sin el permiso previo por escrito de la Editorial.

1

¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.

2

16. En mi trabajo todos me parecen extraños, por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.
26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mi trabajo he llegado a un momento en que actúo únicamente por lo que me pagan.

3

²⁴ Es importante recordar que las primeras 30 preguntas son los factores de agotamiento, despersonalización e insatisfacción al logro.

Anexo 3

Cuadenillo de preguntas para el Burnout²⁵

| ¿Con qué frecuencia...? | | |
|---|---|--|
| 31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas). | 68. Tu menstruación es irregular. | 87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida? |
| 32. Te sientes deprimido (muy triste). | 69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado). | 88. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida? |
| 33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala. | 70. Durante tu periodo menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades. | 89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.? |
| 34. Tienes dolores de cabeza. | 71. ¿Qué edad tienes? | 90. ¿En qué tipo de organización laboras? |
| 35. Sientes dificultad para deglutir. | 72. Sexo | 91. ¿Qué tipo de contrato tienes? |
| 36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo. | 73. Estado civil | 92. ¿Tienes personas a tu cargo? |
| 37. Te has desmayado. | 74. Si tienes pareja ¿Cuántos años llevas con ella? | 93. ¿Cuántas? |
| 38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales. | 75. ¿Qué escolaridad tienes? | 94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente? |
| 39. Sientes indiferencia sexual. | 76. Si estudiaste una carrera ¿Qué estudiaste? | 95. Si tomas algún medicamento, escribe cuál y para qué |
| 40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir. | 77. ¿Tienes hijos? | 96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo? |
| 41. Te sientes desesperado (ansioso). | 78. ¿Cuántos? | 97. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo. |
| 42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar. | 79. En tu trabajo ¿Qué tipo de puesto ocupas? | 98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo. |
| 43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas. | 80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas? | 99. ¿Fumas? |
| 44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos. | 81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)? | 100. ¿Cuántos cigarrillos fumas al día? |
| 45. Sufres vómitos. | 82. ¿Cuántos trabajos tienes? | 101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas? |
| 46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc.). | 83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? (p. ej., trabajos, deportes, religión, club, etc.) | 102. En caso de que consumas drogas, ¿con qué frecuencia lo haces? |
| 47. Tienes dolores en el abdomen. | 84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (en tu principal empleo). | 103. Durante una semana, ¿cuántas horas libres tienes? |
| 48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo. | 85. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente? | 104. ¿Haces ejercicio físico? |
| 49. Te duele la espalda y el cuello. | 86. ¿Cuántos años has trabajado en tu vida? | 105. Si haces ejercicio, ¿cuántas horas a la semana le dedicas? |

²⁵ De las preguntas 31 a la 70 se miden los factores psicomaticos; de la 71 a la 105 son preguntas para el estudio sociodemografico.

Anexos 3

Formato – Perfil de calificación²⁶



Formato-Perfil de Calificación (F04)

Jesús Felipe Uribe Prado



El EDO puede calificarse en dos formas:

- Por área bajo la curva (normas) Paso 1 a 4
- Por el Modelo de Leiter, Paso 5 (forma rápida)

Paso 1. Promedio

Sobreponer la Plantilla de Calificación (F03) sobre la Hoja de Respuestas (F02) para sumar y dividir los valores correspondientes de acuerdo a la plantilla según las siguientes Tablas 1 y 2:

Tabla 1. Desgaste ocupacional

| Factores | Reactivos a sumar | Sumatoria | Dividir entre | Resultados Paso 1* |
|------------------------------------|--|-----------|---------------|--------------------|
| F1 (x1) Agotamiento | 2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27 | | 9 | |
| F2 (x2) Despersonalización | 3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29 | | 9 | |
| F3 (x3) Insatisfacción de logro | 1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30 | | 12 | |

* Estos valores son los que se utilizan también para obtener el modelo de Leiter.

Tabla 2. Factores psicósomáticos

| Factores | Reactivos a sumar | Sumatoria | Dividir entre | Resultados Paso 1* |
|----------------------------|--|-----------|---------------|--------------------|
| F4a Sueño | 31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64 | | 11 | |
| F4b Pacosexuales | 38, 39, 50, 61 (65, 66, 67 hombres) o (68, 69, 70 mujeres) | | 7 | |
| F4c Gastrointestinales | 35, 44, 45, 57, 60, 62 | | 6 | |
| F4d Paconeuróticos | 37, 46, 48, 53, 54, 63 | | 6 | |
| F4e Dolor | 34, 43, 47, 49, 59 | | 5 | |
| F4f Indicador ansiedad | 41 | | 1 | |
| F4g Indicador depresión | 32 | | 1 | |
| F4 total | F4a, F4b, F4c, F4d, F4e, F4f, F4g | ** | 7 | |
| Resultados | | | | |

Manual Moderno®
U.S. © 2013 por Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
Av. Suroeste 288, Col. Jardines, 06300, México, D.F.

Todos los derechos reservados.
Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada o transmitida por ningún medio electrónico, mecánico, fotográfico, etc., sin el permiso previo por escrito de la Editorial.

Nota: Este cuadernillo está impreso en papel NO LO ACEPTE si no cumple con requisitos.

Pasos 2 y 3. Puntaje Z

Para obtener el puntaje Z aplicar la siguiente fórmula $Z = \frac{X - M}{S}$

Elegir una o más variables normativas de su interés. En caso de no desear utilizar los promedios de alguna variable en particular, deberá utilizar el promedio y la desviación estándar general de alguna variable. Tabla 3.

Tabla 3. Valores área bajo la curva

| Factor | Resultado Paso 1 (X) | Promedio Normas (M) | Dev. Est. Normas (S) | Valor Z | Área Bajo curva | T |
|----------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------|-----------------|---|
| F1 Agotamiento | | | | | | |
| F2 Despersonalización | | | | | | |
| F3 Insatisfacción de logro | | | | | | |
| F4a Trastornos de sueño | | | | | | |
| F4b T. Pacosexuales | | | | | | |
| F4c T. Gastrointestinales | | | | | | |
| F4d T. Paconeuróticos | | | | | | |
| F4e T. Dolor | | | | | | |
| F4f Indicador ansiedad | | | | | | |
| F4g Indicador depresión | | | | | | |
| F4 Total psicósomático | | | | | | |

Paso 4. Graficar los valores Z obtenidos en el paso 3, tabla 4

Tabla 4. Gráfica del área bajo la curva

| Calificación/Factor | Área Bajo | T | F1 | F2 | F3 | F4a | F4b | F4c | F4d | F4e | F4f | F4g | F4 total |
|----------------------|----------------|----------|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|
| Muy alto | 47.73 a 50 | 71 a 100 | | | | | | | | | | | |
| Alto | 34.14 a 47.72 | 61 a 70 | | | | | | | | | | | |
| Arriba término medio | 0 a 34.13 | 51 a 60 | | | | | | | | | | | |
| Abajo término medio | 0 a 34.13 | 40 a 49 | | | | | | | | | | | |
| Bajo | -34.14 a 47.72 | 30 a 39 | | | | | | | | | | | |
| Muy bajo | -47.73 a 50 | 0 a 29 | | | | | | | | | | | |

Nota: F1 = Agotamiento; F2 = Despersonalización; F3 = Insatisfacción de logro; F4a = Trastornos de sueño; F4b = T. pacosexuales; F4c = T. gastrointestinales; F4d = T. psiconeuróticos; F4e = T. dolor; F4f = Indicador ansiedad; F4g = Indicador depresión; F4T = T. psicósomáticos general.

²⁶ Aquí se vacían y grafican los resultados obtenidos.

Referencias Bibliográficas

- Azaola, G.E. y Ruiz, T.M.A. (2009). Investigadores de Papel, Poder y derechos humanos entre la policía judicial de la Ciudad de México.
- Balseiro, A. L. (2010). *El síndrome de Burnout; como factor de riesgo laboral en el personal de enfermería*, México: Trillas.
- Belloch, A., Sandín, B. y Ramos F. (2009). *Manual de Psicopatología*, España: McGraw-Hill.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome de Burnout. Qué es y cómo superarlo*, Barcelona, España: Editorial Paidós Ibérica.
- Brufao, C.C. (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. *Cuadernos de Trabajo Social*. 7, 251-263.
- Caballero, L. (2007). *Burn out y la institución policial*. Recuperado de http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/ALUMNOS/6.pdf.
- Camacho, C.C. y Arias, C.F. (2008). Análisis de la Salud y Burnout en profesores mexicanos. Recuperado de <http://factorespsicosociales.com/segundoforo/simposio/camacho-arias.pdf>
- Carlin, M. y Garcés, de los Fayos R.E.J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de la Psicología*, 26(1), 169-180. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf
- Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (2003). Organización Panamericana de la Salud Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la OMS (Decima revisión), Washington, D.C.
- Congreso de la Unión. *Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal* (20 de junio de 2011). Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LOPGJDF.pdf>

- Consultoría, Formación y Auditoría para empresas, INTEDYA (2015). Recuperado de <http://www.intedya.com/internacional/21/noticia-mexico-es-el-pais-con-mas-estres-laboral-del-mundo-segun-las-estadisticas-.html>.
- Diccionario Enciclopédico LAROUSSE (2007). México; Ediciones Larousse.
- Diestre, A. (2001). *El estrés su diagnóstico, causas y tratamiento*. Barcelona: Clie.
- Durán, M.A. (2007), *Stress en el ámbito policial*. Recuperado de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/article_3223.shtml
- Formato de la Guía General del Fondo del Archivo Histórico de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (s.f.). Recuperado de <http://www.pgjdf.gob.mx/>
- Gil-Monte, P.R. (2006). *El Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout), una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*, Madrid, España: Psicología Pirámide.
- Gil-Monte P.R. y Peiró J. Ma. (1999) Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de la psicología*, 15(002), 261-268.
- Gómez, O.V. (2005). Richard Stanley Lazarus (1922-2002), *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37(1), 207-209.
- González, de Rivera y R. J. L. (1994). Estrés, Homeostasis y Enfermedad. Recuperado <http://www.fodonto.uncu.edu.ar/upload/HOMEOSTASIS.pdf>
- Hernández, S.R., Fernández C.C. y Baptista L.C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México; Mc Graw Hill.
- Hernández, G. T.J., Terán V.O.E., Navarrete Z.D.M. y León O. A. (2007). *El Síndrome de Burnout: una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. 5(3), 50-68. Recuperado de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>.

- Lazarus, R.S. (2000). *Estrés y Emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*, España: Desclée De Brouwer.
- Leka, S. Cox T. y Griffiths A., (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- Lenson, B. (2003). *Buen Estrés-Estrés Malo, una guía indispensable para identificar y manejar el estrés*. México: Promexa.
- Mae, S.S. (2012). El Estrés y la Evaluación Cognitiva. Recuperado de <https://explorable.com/es/el-estres-y-la-evaluacion-cognitiva>
- Mariños, A., Otero M., Málaga G. y Tomateo J. (2011). Coexistencia de síndrome de Burnout y síntomas depresivos en médicos residentes. Estudio descriptivo transversal en un hospital nacional de Lima. *Revista Médica Herediana*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2011000400003&script=sci_arttext.
- Martínez, de E. G. y Oliveros F.J.C. (2009). *Diccionario Médico*, Bogotá, Colombia: Zamora Editores Ltda.
- Morán, C. (2006). El cansancio emocional en servicios humanos. Asociación acoso psicológico, personalidad y afrontamiento. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(2), 227-239.
- Organización Internacional del Trabajo OIT (2014). Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.
- Ortiz, J. y Arias, F. (2008). El desgaste profesional (Burnout) y calidad de vida laboral como productores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de educación en el occidente de México. Segundo foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales. *Estrés y salud mental en el trabajo*.
- Otero-López, J.M., Castro B. C., Mirón R.L., Pardiñas A. M., Ponte F. D., Santiago M. M.J. (2011). *Estrés Laboral y Burnout en profesores de Enseñanza Secundaria*, Madrid, España: Díaz de Santos S.A.

- Papalia, E.D. y Wendkos O.S. (2008). *Psicología*, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Pérez, A.F. (2009). *Manual Curso Acreditado Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de burnout*, Madrid: Editorial cep S.L.
- Piña, L.J.A. (2009). Los pecados originales en la propuesta transaccional sobre estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman, *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1) 193-209.
- Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (s.f.). Recuperado de <http://www.pgjdf.gob.mx/>
- Sánchez, N. J.M. (2011). *Frecuencia del Burnout en policías de la ciudad de México*. LIBERABIT, Revista de Psicología. Universidad de San Martín de Porres. 18(1), 69-74.
- Sánchez, F.C. (2011). *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”*. “Tesis de Licenciada en Psicología” no publicada. Universidad Abierta Interamericana, campus Lagos.
- Stora, J. B. (2000). *¿QUÉ SÉ? EL ESTRÉS*. España: publicaciones Cruz.
- Torres, A.E., San Sebastián X., Ibarretxe R. y Zumalabe J. M. (2002). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothem*, 14 (2), 215-220.
- Tovar, J.M.A., Uriza G. T. y Santiago H. Y. (2009). *APA Diccionario Conciso de psicología*. Washington D.C.: Manual Moderno.
- Uribe, J.F. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)*. México: Manual Moderno.
- Varela, A. G., Salinero A. J. M., Sevilla C. Solano F., Lemus G. J. y De las Heras G. C. (s.f). *Estrés Laboral*. Recuperado <http://dl.dip-caceres.es/guias/GuiaLUCES/es/pdf/Cap07.pdf>.